

Carta dei servizi dell'ASUR

La Carta dei servizi si configura come “patto” tra il soggetto erogatore del servizio ed il cittadino; è il documento che garantisce processi di informazione/ comunicazione per tutti i cittadini.

Costituisce, in particolare per gli Enti e le Aziende della P.A. un obbligo normativo e si compone di due parti:

- la Guida ai Servizi e
- la Carta dei servizi propriamente detta.

La **Guida** si pone l'obiettivo di consentire un'adeguata conoscenza delle attività offerte e delle modalità di accesso alle cure presenti nelle strutture e nei territori di riferimento

La **Carta dei servizi** propriamente detta (o **Carta degli impegni**) costituisce una significativa occasione di miglioramento gestionale dei servizi, attraverso la pubblicazione degli standard di qualità dei servizi e degli obiettivi di miglioramento a breve/medio/lungo termine degli stessi. Un impegno forte nei confronti dei cittadini che saranno in grado di verificare il raggiungimento di quanto dichiarato.

Per questa parte, in modo speciale, la carta dei servizi diventa un potente strumento strategico per il management e per gli operatori sanitari stessi in rapporto ad un uso corretto delle risorse disponibili, garantendo efficienza ed efficacia all'attività sanitaria svolta.

L'Azienda Sanitaria Unica Regionale presenta attualmente una realtà piuttosto frammentata, dovuta ad un processo di ristrutturazione ancora in corso, che prevede un percorso di omogeneizzazione dei servizi offerti nelle singole Aree Vaste.

Attualmente nei siti web istituzionali delle Aree vaste sono presenti solamente le Guide ai servizi che fanno riferimento spesso alle singole sedi .

Le Guide vengono aggiornate sempre in tempo reale dagli Uffici relazioni con il Pubblico territorialmente competenti.

L'ASUR Marche sta lavorando, tuttavia, ad un modello unico di riferimento per tutte le **Guide**, al fine di agevolare la comprensibilità, la verificabilità e il confronto tra i servizi offerti.

Oltre a questo, nell'ottica di costruire un'unica **Carta dei Servizi**, l'azienda ha provveduto anche ad avviare per la prima volta un'attività di elaborazione di indicatori di qualità.

In particolare la Direzione generale dell'ASUR ha sostenuto l'esigenza di costruire un patrimonio comune di indicatori validi per tutti i servizi e di assicurare un impegno da parte di tutti gli operatori aziendali a monitorarne il miglioramento.

Sono stati così elaborati e condivisi una serie di **indicatori**, riferiti ad alcuni servizi individuati sulla base del loro impatto operativo con l'utenza, nonché sulla base di una loro agevole unificazione e riferibilità a caratteri comuni. L'Agenzia Regionale Sanitaria, successivamente ha richiesto all'ASUR l'invio di tali indicatori predisposti per permettere un lavoro unico su tutte le Aziende Sanitarie della Regione Marche.

L'ASUR è in attesa, pertanto, delle indicazioni derivanti da questo livello regionale di coordinamento, per poter provvedere alla realizzazione della **nuova Carta dei servizi**.