

Carta dei servizi dell'ASUR

La Carta dei servizi è il documento che garantisce processi di informazione/ comunicazione per tutti i cittadini.

Essa 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** (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 uno 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 (determine n. 238-264/2017), che prevede un percorso di omogeneizzazione dei servizi offerti nelle singole Aree Vaste. Attualmente nei siti web istituzionali delle Aree vaste sono presenti le Guide ai servizi, che vengono aggiornate dagli Uffici relazioni con il Pubblico territorialmente competenti.

L'ASUR Marche sta lavorando 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, per la prima volta, ad individuare una serie di indicatori di qualità comuni su tutto il territorio aziendale. Con questa azione, la Direzione dell'ASUR ha inteso evidenziare 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.

Così elaborati e condivisi, detti **indicatori** possono costituire una buona base di lavoro comune per tutto il suo territorio.

L'ASUR partecipa altresì al tavolo regionale appositamente creato per l'individuazione di obiettivi comuni con tutte le altre Aziende Sanitarie della Regione Marche.

Nell'anno 2017, infatti, la Direzione dell'Agenzia Regionale Sanitaria ha presentato, nel corso di incontri organizzati nei mesi di maggio e giugno presso l'ASUR e gli altri Enti del SSR, il programma operativo triennale relativo alla partecipazione dei cittadini.

Al fine di garantire e promuovere la consultazione dei cittadini e delle loro associazioni, come

previsto dall'art. 24 della L.R. 20 giugno 2003 n. 13 (Organismo di partecipazione dei cittadini), sono stati invitati agli incontri suddetti i Comitati di partecipazione dei cittadini e i rappresentanti delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini iscritte all'Elenco Regionale delle associazioni operanti a livello regionale impegnate nella tutela del diritto alla salute.

Le linee di azione presentate dall'Agenzia e precedentemente condivise a livello regionale con i Presidenti dei Comitati di partecipazione e con gli Uffici Relazioni con il Pubblico riguardano, tra l'altro, anche la Carta dei Servizi.

La Direzione dell'Agenzia Regionale Sanitaria ha proposto di elaborare una Carta dei Servizi da implementare in ciascun ente del SSR basata su un "core di contenuti comuni".

A tal fine è stato richiesto:

- ai rappresentanti delle associazioni, di individuare un nucleo di informazioni comuni e di segnalare i contenuti informativi delle Carte dei Servizi ritenuti prioritari;
- agli Uffici Relazioni con il Pubblico, proposte in merito all'individuazione di Standard di qualità.

Si è fatto inoltre riferimento alla rilevazione nazionale AGENAS sulle Carte dei Servizi in merito alla quale sono stati illustrati metodologia e risultati.

Per quanto riguarda in modo specifico l'ASUR Marche, il Direttore Generale ha incaricato nel 2017 il Dott. Tiziano Busca di realizzare le azioni necessarie, nel rispetto della legislazione di riferimento, al fine di coinvolgere specifiche competenze per la predisposizione e il coordinamento di una Carta dei Servizi, unica che dovrà trovare la base negli indicatori comuni già stabiliti nell'Azienda.

Successivamente, ci si è occupati del futuro, nuovo, Portale Istituzionale ASUR -in fase d'implementazione-, nel quale s'intende procedere in maniera omogenea all'installazione, revisione e aggiornamento della parte "Guida ai Servizi" (fornendo un elenco esaustivo dei servizi offerti).

A questo scopo, l'Area Comunicazione Asur ha organizzato nel 2017 anche un incontro operativo con gli UU.RR.PP. delle AA.VV., durante il quale è emersa la volontà di proporre alcuni interventi correttivi sulla piattaforma in sperimentazione.

Il tavolo ASUR degli UU.RR.PP., allo scopo utilizzare un percorso unico, ha individuato quello in uso dall'Area Vasta n.1, ritendendolo congruo per l'adozione su tutto territorio aziendale.

Si è provveduto così ad individuare il Dott. Fabrizio Biondi come riferimento "tecnico" per gli scambi informativi necessari con l'Area Sistemi informativi ASUR.

Sono state anche raccolte schede informative sui servizi da pubblicare sul nuovo portale.