

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

L'AORN "A. Cardarelli", nell'ottica di perseguire l'attuazione dei meccanismi di tutela e di verifica, favorisce le azioni atte a sviluppare adeguati livelli di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione dei cittadini singoli e associati in ottemperanza dell'art. 14 del Dlgs n. 502/92 e del DPCM del 19-05-1995. Favorisce, inoltre, l'assolvimento degli adempimenti in materia di trasparenza in osservanza del Dlgs n. 33 /2013.

E' preposto al coordinamento delle attività di informazione e comunicazione istituzionale il personale che opera nella U.O.S.D. Ufficio Relazioni col Pubblico e marketing sanitario, il quale è in possesso dei requisiti tecnico-professionali e culturali previsti dal D.P.R. n. 422 del 2001

Standard concernenti l'informazione pubblica e istituzionale, l'esercizio della tutela dei diritti degli utenti e l'attuazione della partecipazione dei cittadini singoli o associati

Funzionigramma URP e modalità di esercizio delle attività istituzionali	Standard dei meccanismi di tutela e di verifica	Canale e/o strumento di informazione
<p>Gli adempimenti connessi all'esercizio della tutela e della partecipazione, in applicazione dell'art. 14 del D.lgs n. 502/92, sono ottemperati dalla UOSD Ufficio Relazioni col Pubblico e marketing sanitario.</p> <p>L'URP redige la Carta dei Servizi pubblicata sul sito. Redige e aggiorna le informazioni pubblicate sul portale aziendale. Le funzioni ed i recapiti dell'U.R.P. sono consultabili sulla home page del portale accedendo al link: Ufficio Relazioni col Pubblico e marketing sanitario e/o consultando la presente pagina</p>	<p>Applicazione del Regolamento di Pubblica Tutela, esplicitato ai sensi dell'articolo 14 del D.lgs 502/92, che è pubblicato sul sito.</p> <p>Gestione dei reclami e degli encomi.</p> <p>Rilevazione e monitoraggio periodico delle segnalazioni di disservizio e delle buone pratiche sulla rilevazione dei reclami e degli encomi.</p> <p>Vigilanza sulle funzioni esplicate dalle Associazioni di volontariato accreditate con l'Azienda.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Portale - Carta dei diritti e dei doveri del Paziente (opuscolo) - pubblicazione sul sito del monitoraggio di segnalazioni di disservizio e delle buone pratiche
<p>Esercizio della partecipazione è realizzato ai sensi dei commi 4 e 7 dell'art. 14 del D.lgs 502/92 ed attuato con l'istituzione dell'organismo di consultazione collegiale mista denominato Comitato Consultivo Misto Partecipativo. Il suindicato comitato è regolato dal Regolamento del Comitato Consultivo Misto Partecipativo.</p> <p>Le organizzazioni rappresentative degli utenti, accreditate presso l'azienda,</p>	<p>Gestione delle attività di consultazione collegiale attuata con la partecipazione diretta delle organizzazioni di volontariato</p> <p>Convocazione periodica del Comitato Consultivo Misto Partecipativo istituito con regolamento aziendale attuativo.</p> <p>Analisi partecipata della qualità realizzata mediante il coinvolgimento attivo delle organizzazioni rappresentative dei cittadini-utenti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Portale - Carta dei servizi on line - Carta dei diritti e dei doveri del Paziente redatta in formato tipografico e pubblicata sul sito - Associazioni di



<p>assolvono il ruolo di stakeholders ovvero di parti interessate alla verifica della qualità dei servizi erogati, in osservanza dell'art. 11 del D.Lgs 150/2009 ed dell'art. 10 del D.Lgs n. 33 /2013.</p> <p>L'esercizio della partecipazione del cittadino singolo o associato è esplicito dall'Ufficio Relazioni col Pubblico</p>	<p>Le stesse sono chiamate a verificare, di concerto con le parti istituzionali, il rispetto degli standard di qualità dei servizi ed il rispetto degli interventi programmatici in materia di trasparenza.</p> <p>Sono ritenuti soggetti istituzionali, nella attività di verifica della qualità, anche i componenti dell'Organismo interno di valutazione.</p>	<p>volontariato: link sul sito che consente la consultazione dell'elenco delle Associazioni di volontariato accreditate</p>
<p>Esercizio degli adempimenti in materia di trasparenza ed integrità, ai sensi del D.Lgs 150 /2009 , del D.Lgs n. 33 /2013 e successive modificazioni.</p> <p>Al coordinamento delle attività di informazione e comunicazione pubblica e istituzionale è preposto personale amministrativo in possesso dei requisiti indicati nel D.P.R. n. 422 del 2001 e titolare di posizione organizzativa che abilita al coordinamento dell'Ufficio Relazioni col Pubblico.</p>	<p>Aggiornamento della sezione web Amministrazione trasparente, in ottemperanza del D.lgs n. 33/2013 e del Dlgs n. 97/2016</p> <p>Redazione e aggiornamento delle pubblicazioni che rivestono carattere di evidenza pubblica sul sito internet aziendale</p> <p>Accesso civico, esplicito ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs n. 33 /2013</p> <p>Audit civico e promozione della trasparenza realizzati mediante la partecipazione delle organizzazioni rappresentative dei cittadini-utenti.</p>	<p>- Portale - Sezione web : Amministrazione trasparente</p>

Funzione, mission e attività esplicitate dalla U.O.S.D. Ufficio Relazioni col Pubblico e marketing sanitario

L'Ufficio Relazioni col Pubblico, in ottemperanza della vigente normativa in materia di comunicazione istituzionale, di riforma della P.A. e di riordino della legislazione sanitaria, esplica una informazione di pubblica utilità e assicura l'esercizio della tutela e della partecipazione in adempimento del dettato normativo contemplato dall'art. 14 del D.lgs 502 del 1992. A tal fine, pone in essere il [Regolamento di pubblica tutela](#) per la gestione delle segnalazioni di disservizio e delle buone pratiche. Convoca periodicamente il Comitato Consultivo Misto Partecipativo che è composto dalle associazioni di volontariato accreditate con l'Azienda. La partecipazione delle organizzazioni rappresentative dei diritti dei cittadini-utenti è regolata dal [Regolamento del Comitato consultivo misto partecipativo](#).

L'U.R.P. esplica le attività di informazione e comunicazione istituzionale allo scopo di migliorare l'accessibilità dei servizi erogati e promuove la conoscenza degli stessi mediante la diffusione di informative, guide, Carte dei servizi ed inserti pubblicitari sulla salute a mezzo stampa. Redige ed aggiorna le informazioni che divulgano in rete lo stato di attuazione dei servizi erogati dall'azienda, mediante la pubblicazione sul sito aziendale.



L'evoluzione normativa in materia di comunicazione pubblica e l'affermazione delle recenti norme in materia di riforma della pubblica amministrazione hanno accresciuto notevolmente il ruolo istituzionale dell'URP, che è incaricato di attuare le direttive in materia di **trasparenza** secondo il dettato legislativo vigente. In tal merito, assolve anche le funzioni connesse all'esercizio dell'*accesso civico*, in ottemperanza dell'art. 5 del D.Lgs n. 33/2013.

L'U.R.P. effettua il monitoraggio periodico delle criticità aziendali e delle buone pratiche, rilevate sulla base delle segnalazioni dell'utenza. Pubblica le proiezioni e le analisi derivanti dal suindicato monitoraggio sul sito internet dell'azienda

L'U.R.P., nell'esercizio delle attività che attengono all'area analisi e ricerca del marketing sanitario, realizza indagini esplorative finalizzate alla rilevazione della *qualità percepita* dagli utenti. La metodologia di rilevazione e di analisi dei dati è posta in essere dal personale specializzato in metodologia della ricerca sociale.