

COMUNICATO STAMPA

con preghiera di diffusione e pubblicazione

Terni, 28/01/2023

LA NUOVA CARTA DEI SERVIZI DELL'OSPEDALE DI TERNI È ONLINE

L'Azienda ospedaliera di Terni ha aggiornato la sua 'Carta dei servizi' e l'ha resa disponibile nella home page del sito web istituzionale, che recentemente è stato oggetto di un primo profondo restyling grafico e funzionale secondo i requisiti definiti da AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) in tema di accessibilità digitale nelle pubbliche amministrazioni.

La Carta dei servizi mostra l'ospedale di Terni ai raggi 'x' e nella sua **nuova versione online** si presenta come **uno strumento sempre a portata di mano del cittadino** per trovare in tempo reale, anche da smartphone e tablet, contatti, orari, informative, modulistica, regolamenti, descrizione dei servizi e tante altre informazioni utili a facilitare l'accesso ai servizi e alle prestazioni, con una sezione dedicata anche agli impegni aziendali e ai diritti e doveri che i cittadini sono tenuti a conoscere.

*“Una grande mappa utilissima per orientarsi e per sapere come e cosa fare all'interno dell'ospedale - spiega il direttore generale **Andrea Casciari** - che è stata resa disponibile online per raccogliere in modo organizzato le informazioni e per garantire il loro costante e rapido aggiornamento. Una mappa che è destinata ad arricchirsi progressivamente di contenuti e di nuove funzionalità, diventando nel tempo sempre più integrata con la multimedialità in uno scenario di sviluppo dei sistemi digitali. E' noto, infatti, che l'accessibilità digitale, oltre che una risorsa, è un dovere per le aziende sanitarie e in generale per le organizzazioni pubbliche”.*

Ma come si legge? La Carta dei servizi si suddivide in cinque macro aree: 1) mission, vision e orientamenti strategici dell'organizzazione; 2) organizzazione dettagliata dell'azienda ospedaliera sia dal punto di vista istituzionale sia dal punto di vista strutturale e funzionale; 3) servizi e prestazioni sanitarie e socio-sanitarie e relativi criteri di accesso; 4) standard di qualità, impegni e programmi per il miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale; 5) meccanismi di tutela del cittadino e verifica degli impegni assunti.

Nella Carta vengono fornite informazioni significative e trasparenti sui ruoli e le funzioni dirigenziali: “L'Azienda Ospedaliera di Terni - si legge nella Carta - dal punto di vista istituzionale è composta da una Direzione Aziendale e da altri Comitati e Organismi di consultazione, controllo e tutela. Dal punto di vista strutturale e funzionale si articola in Dipartimenti e relative Strutture (note anche come unità operative), servizi di Staff della Direzione Generale e della Direzione Sanitaria e strutture e servizi di natura tecnico-amministrativa che rientrano nella cosiddetta Area delle Funzioni Centrali”.

Nella sezione dedicata ai **servizi** vengono forniti sede, contatti, modalità di accesso ai principali servizi di tipo sanitario, sociosanitario e amministrativo offerti dall'ospedale di Terni utili a tutti i cittadini-utenti, ai pazienti

che accedono al Pronto Soccorso, ai pazienti che vengono ricoverati, agli assistiti che necessitano di prestazioni specialistiche ambulatoriali e agli utenti con disabilità grave o altri bisogni speciali. La sezione raccoglie anche i principali servizi sanitari on-line offerti anche a livello regionale.

Ma la Carta fornisce anche importanti indicatori sugli **standard qualitativi** previsti dalla programmazione regionale che l'Azienda deve rispettare, con iter e programmi volti all'accreditamento istituzionale e al miglioramento dei servizi offerti in termini di qualità organizzativa e assistenziale.

C'è poi una sezione dedicata alla **tutela del cittadino** in materia sanitaria. Fondamentali sono in questo senso **l'Ufficio Relazioni con il Pubblico**, il servizio di ascolto e orientamento che gestisce anche tutto il percorso dei reclami e delle conseguenti azioni correttive messe in campo nell'interesse del cittadino; le **associazioni** di volontariato che compiono opere di supporto morale alle persone malate e ai loro familiari all'interno o comunque a supporto dei servizi sanitari ospedalieri. Le **indagini sulla qualità percepita** con cui l'Azienda "misurerà" e valuterà la soddisfazione dei cittadini/utenti, per individuare, unitamente ai report periodici dei reclami, possibili criticità e relative aree di miglioramento.

*"Perché di fatto, - **precisa il DG** - con la pubblicazione della Carta dei Servizi, **l'Azienda stringe un vero e proprio patto con i cittadini**: si assume degli impegni nei loro confronti, chiarisce diritti e doveri degli uni e degli altri e deve pertanto attivare dei meccanismi di feedback, di confronto e di valutazione e autovalutazione al fine di innescare e mantenere attivo un processo di miglioramento 'permanente' all'interno dell'organizzazione".*

La versione online della Carta dei servizi potrà essere affiancata da supporti o promemoria cartacei, maneggevoli e facili da tenere in tasca o in borsa, che semplificheranno l'accesso alla Carta anche tramite l'uso di un lettore di QR Code di cui tutti gli smartphone sono ormai dotati.

Maggiori informazioni su: www.aospterni.it

Il Press Kit completo è disponibile in Pressroom all'indirizzo www.bucaneveitalia.it/pressroom