

COPIA

REGIONE DEL VENETO

AZIENDA UNITA' LOCALE SOCIO-SANITARIA N. 6 "VICENZA"

DELIBERAZIONE

n. 220

del 28/04/2010

OGGETTO

Carta dei Servizi Aziendali dell'U.L.SS. n. 6 'Vicenza': avvio del processo di revisione ed aggiornamento della "Carta dei servizi aziendali" integrata con l'utilizzo del 'Content Management System'.

Proponente: Servizio Affari Legali e Amministrativi Generali
Anno Proposta: 2010
Numero Proposta: 241

Il Direttore del Servizio Affari Legali e Amministrativi Generali, d'intesa con il Dirigente Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e con il Direttore del Servizio Qualità, Sicurezza e Accreditamento, riferisce quanto segue:

““ Sulla scia delle innovazioni introdotte dalla Legge 07 agosto 1990 n. 241 (‘Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi’) che ha dettato regole volte ad innovare il rapporto tra i cittadini e le pubbliche amministrazioni, l’articolo 2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995 (‘Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari’) ha stabilito che *“i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari .. adottano, ai sensi dell’articolo 2, comma 2 del citato Decreto Legge (D.L. 12 maggio 1995 n. 163 recante ‘Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni’), le relative “Carte dei Servizi” sulla base dei principi indicati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (così detta “Direttiva Ciampi”) e dello schema generale di riferimento, dandone adeguata pubblicità agli utenti e inviandone copia al Dipartimento della Funzione Pubblica”.*

Con l’introduzione della “Carta dei Servizi” si è quindi inteso incidere profondamente sui rapporti tra i cittadini-utenti e le amministrazioni che erogano i servizi, riconoscendo un ruolo centrale alla tutela dei diritti degli utenti, e prevedendo l’attribuzione allo stesso cittadino-utente di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In applicazione delle succitate disposizioni normative, la Deliberazione del Direttore Generale 13.10.1995 n. 2278, poi integrata con Delibera 28.12.1995 n. 2874, ha approvato la ‘Carta dei servizi pubblici sanitari e sociali dell’Azienda U.L.S.S. n. 6 Vicenza’, disponendo espressamente di sottoporre la medesima a costante aggiornamento e revisione *“.. specie per quanto attiene agli obiettivi standard, in relazione alle eventuali modifiche procedurali e organizzative o alle proposte migliorative e integrative suggerite anche dagli utenti o dalle associazioni che li rappresentano, nel rispetto del modello dell’analisi partecipata della qualità”.*

Nel corso dell’anno 2008 e in ragione della necessità di aggiornare la ‘Carta’ in questione, l’Ufficio Relazioni con il Pubblico ha predisposto il progetto integrato denominato “Carta dei Servizi Aziendali – Sito Internet – Intranet” che, oltre a prevedere una completa ed approfondita revisione della Carta sulla base delle numerose modifiche organizzative avvenute negli ultimi anni nell’ambito di questa Azienda, prevede l’applicazione, all’ambito in questione, di un *“Content Management System”*. Si tratta di un database informatico per la gestione di contenuti, *“ad inserimento collaborativo e a supervisione centralizzata”* che, rispetto ad una revisione su supporto esclusivamente cartaceo, comporta i seguenti vantaggi:

- *la disponibilità di tutti i contenuti della ‘Carta’ in formato digitale;*
- *la facilità ed univocità di aggiornamento dei contenuti, che comporta un alleggerimento dei carichi di lavoro e la sicurezza per gli operatori aziendali di accedere sempre all’informazione più recente e aggiornata;*
- *la possibilità di utilizzare i contenuti “grezzi” dei dati immagazzinati nel database strutturandoli poi in ‘output’ multipli e differenziati, con impaginazione e grafica specificatamente predisposti in base alle esigenze che di volta in volta emergeranno (sia nel caso si voglia aggiornare la Carta dei Servizi nei contenuti o nella grafica, sia nel caso si vogliano utilizzare i dati per altre modalità di diffusione quali il Sito Web, le presentazioni, le brochure, i volantini, ecc);*



- la "gestione collaborativa dei contenuti", che coniuga una "supervisione centralizzata" (per coordinare e rendere omogenei i contenuti) con un aggiornamento puntuale dei contenuti stessi da parte delle UU.OO./Servizi competenti e quindi direttamente a conoscenza degli aspetti informativi di propria pertinenza;
- la possibilità di utilizzo del database anche come fonte informativa interna (raggiungibile direttamente dai terminali di tutti operatori), dove il personale dell'Azienda potrà recuperare con certezza l'informazione più aggiornata e precisa, anche con l'aiuto di strumenti di consultazione che rendano le ricerche più mirate ed efficaci (motori di ricerca elettronici);
- la possibilità di visualizzare i dati inseriti nel Content Management System, opportunamente selezionati e impostati graficamente, direttamente ed automaticamente nel sito web aziendale;
- la possibilità di creare percorsi di accesso ai contenuti adatti al mezzo informatico con notevole flessibilità per ogni esigenza futura di ristrutturazione del sito stesso. In questo modo l'informazione viene aggiornata in un solo punto, il carico di lavoro per gli operatori è notevolmente ridotto e il cittadino può accedere attraverso un maggior numero di percorsi ad informazioni sempre corrette ed aggiornate.

Alla luce delle considerazioni sopra riportate, si propone di avviare il processo di revisione ed aggiornamento della Carta dei Servizi Aziendali secondo le linee del sopra citato Progetto "Carta dei Servizi Aziendali – Sito Internet – Intranet" e con l'utilizzo del "Content Management System". Tale processo vedrà coinvolti principalmente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed il Servizio Qualità, Sicurezza ed Accreditamento.

Più esattamente, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico spetterà la funzione di coordinamento generale delle attività e degli aspetti comunicativi legati alla Carta dei Servizi e la gestione diretta della parte informativa generale relativa all'Azienda nel suo complesso. Detto Ufficio fungerà inoltre da supporto alle Unità Operative/Servizi, per il coordinamento dei dati relativi alle loro attività ed alle loro sedi di erogazione alle prestazioni e alle relative modalità di accesso e fruizione. L'Ufficio curerà altresì la pianificazione degli aspetti legati alla struttura generale della carta dei servizi, in particolare predisponendo e revisionando periodicamente griglie e schemi per la codifica delle informazioni da parte delle Unità Operative e dei Servizi, curando la gestione delle proposte grafiche, di impaginazione e di pubblicazione per rendere disponibile all'utenza la Carta in questione.

Al Servizio Qualità, Sicurezza e Accreditamento spetterà invece il compito di curare gli aspetti legati alla individuazione dei livelli di qualità assicurati (standard ed indicatori di qualità) che saranno inseriti in corrispondenza delle prestazioni / Servizi cui fanno riferimento e che risultano essenziali affinché la Carta dei Servizi risponda ai requisiti previsti dalla normativa vigente. Essi saranno concordati e definiti in collaborazione con le Unità Operative e i Servizi interessati e codificati a livello informatico attraverso il sistema di *Content Management Integrato*.

Va considerato che sia la D.G.R.V. n. 2473 del 06.08.2004, applicativa della L.R. 16.08.2002 n. 22, che, ancor prima, la Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L. 328/2000), prevedono che l'adozione della Carta dei servizi sanitari e sociali, anche da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi socio-sanitari, costituisca requisito necessario ai fini dell'accREDITAMENTO.

Le Unità Operative e i Servizi dell'Azienda, sulla base dei criteri e delle griglie di codifica omogenee predisposte, assicureranno l'elaborazione dei contenuti e delle informazioni, individuando anche gli standard di loro pertinenza, con il supporto dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e del Servizio Qualità, Sicurezza e AccREDITAMENTO, ciascuno per gli aspetti di rispettiva competenza.



A tale riguardo, il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico evidenzia, altresì, come l'attività sopra descritta non possa trovare realizzazione se non attraverso un potenziamento dell'attuale organico dell'Ufficio medesimo e, in tal senso, manifesta la necessità che venga assegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico una risorsa umana, possibilmente con adeguata formazione in campo comunicativo e con le necessarie competenze di tipo informatico, che possa garantire, in modo continuativo ed efficace, la collaborazione alla gestione dell'intero Progetto di realizzazione della "Carta dei Servizi Aziendali – Sito Internet – Intranet" e all'utilizzo del "Content Management System".

Va infine precisato che, con nota in data 09 aprile 2010, il Dirigente Responsabile dell'U.R.P. ha fatto presente che *".. il contenuto (delle azioni sopra descritte) è stato condiviso con il Direttore del Servizio Qualità, Sicurezza ed Accreditamento, dr. Fabio Zappin, e con il Direttore del Servizio per l'Informatica Generale, ing. Lucio Sartori, coinvolti ciascuno secondo le rispettive competenze"* e che, con nota in atti in data 08.04.2010, il medesimo Responsabile ha sottoposto la richiesta di approvazione della 'bozza di delibera' in questione e del relativo progetto di revisione della carta dei servizi informatizzata alla Direzione Aziendale.

Sulla proposta avanzata dal Responsabile dell'U.R.P. e descritta nei termini sopra riportati hanno espresso parere favorevole, con note in atti del 12 aprile 2010, il Direttore Sanitario, il Direttore Amministrativo ed il Direttore dei Servizi Sociali.

Alla luce delle considerazioni sopra riportate, si propone di avviare il processo di revisione ed aggiornamento della Carta dei Servizi Aziendali secondo le linee del sopra citato Progetto "Carta dei Servizi Aziendali – Sito Internet – Intranet" e con l'utilizzo del "Content Management System"; progetto che coinvolgerà nei contenuti – in particolare – l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e il Servizio Qualità Sicurezza e Accreditamento, nei termini tutti sopra riportati. ""

Il medesimo Direttore ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in relazione alla sua compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale in materia.

I Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Sociali hanno espresso il parere favorevole per quanto di rispettiva competenza.

Sulla base di quanto sopra

IL DIRETTORE GENERALE

DELIBERA

- 1) di avviare il processo di revisione ed aggiornamento della Carta dei Servizi Aziendali secondo le linee del Progetto *"Carta dei Servizi Aziendali – Sito Internet – Intranet"* e mediante l'utilizzo di un *"Content Management System"* come in premessa rappresentato, affidando:
 - all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e al Servizio Qualità Sicurezza e Accreditamento il compito di gestire, secondo le rispettive competenze sopra delineate, le linee di sviluppo del processo medesimo;
 - al Servizio per l'Informatica Generale l'individuazione e la fornitura del Sistema tecnologico-informatico necessario.



- 2) di demandare al Servizio Risorse Umane e Relazioni Sindacali la determinazione delle modalità di reclutamento dell'unità di personale da assegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico in vista dell'avvio e dell'attuazione del processo di cui al punto n. 1.
-

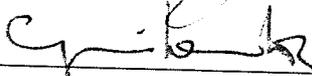
A handwritten signature in black ink, appearing to be 'F.lli' or similar, located on the right side of the page below a horizontal line.

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo
(Dr.ssa Caterina Dalla Zuanna)



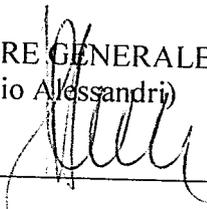
Il Direttore Sanitario
(Dr. Eugenio Fantuz)



Il Direttore dei Servizi Sociali
(Dr. Paolo Fortuna)



IL DIRETTORE GENERALE
(Dr. Antonio Alessandri)



Il presente atto, eseguibile dalla data di adozione:

- / non è soggetto a controllo
- / non è proposto per la pubblicazione

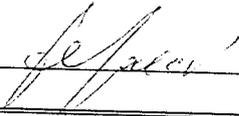
Copia del presente atto è pubblicata all'Albo dell'Azienda per 15 giorni consecutivi da oggi

L'atto è inviato alla Giunta Regionale del Veneto in data _____ con prot. n. _____

Copia del presente atto viene inviata in data odierna al Collegio Sindacale (ex art. 10, comma 5, L.R. 14.9.1994, n. 56).

IL RESPONSABILE SEZIONE PROTOCOLLAZIONE
GENERALE ARCHIVIAZIONE E GESTIONE ATTI

Vicenza, 5 MAG. 2010



Copia conforme all'originale, per uso amministrativo.

IL RESPONSABILE SEZIONE PROTOCOLLAZIONE
GENERALE ARCHIVIAZIONE E GESTIONE ATTI

Vicenza, _____
