

REGIONE DEL VENETO



**ULSS9**  
SCALIGERA

# Carta dei Servizi Ufficio Relazioni con il Pubblico



**RESPONSABILE: DANIELA FASOLI**

**OPERATORI: DINO MARCHESINI E MIRIAM BEGHINI**

Telefono: 045 6712666 – 045 6712667 Fax 045 6712675

Indirizzo: Bussolengo via Ospedale, 28

e-mail: [urp.b@aulss9.veneto.it](mailto:urp.b@aulss9.veneto.it) [www.aulss9.veneto.it](http://www.aulss9.veneto.it)

**Aperto al pubblico:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

il giovedì anche dalle ore 14.00 alle ore 16.30

## **ATTIVITÀ, SERVIZI E IMPEGNI**

Attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) l'Azienda Ulss 9 riconosce, garantisce e valorizza i diritti di informazione, di accesso ai servizi, di tutela e di partecipazione dei cittadini.

I cittadini si possono rivolgere all'URP per:

- Conoscere le modalità di accesso ai servizi ed avere informazioni sulle attività e sulle strutture erogatrici
- Presentare suggerimenti, osservazioni, proposte e apprezzamenti in merito all'erogazione delle prestazioni e dei servizi
- Presentare segnalazioni in merito a problemi, disagi e disservizi, ottenendo risposte secondo le modalità indicate dalla procedura specifica
- Collaborare, anche attraverso le associazioni di volontariato e le organizzazioni di tutela dei cittadini, al miglioramento della qualità dei servizi
- Conoscere e prendere visione delle Carte dei servizi elaborate dalle unità operative dell'Azienda
- Partecipare ai progetti di rilevazione della qualità percepita realizzati in vari ambiti dell'Azienda
- Ottenere il materiale divulgativo che periodicamente viene redatto per informare la popolazione

## **INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE DALL'AZIENDA**

L'URP costituisce uno dei punti di riferimento privilegiati per i cittadini che hanno bisogno di informazioni sulle prestazioni offerte dall'Azienda Ulss.

Fornisce spiegazioni e chiarimenti sia per telefono che per iscritto o attraverso colloqui diretti con gli utenti. In quest'ultimo caso è opportuno fissare un appuntamento.

Aggiorna le informazioni contenute nella Carta dei Servizi aziendale, che illustra i servizi offerti e le relative modalità di accesso, e coordina la realizzazione delle Carte dei servizi di ciascuna unità operativa. Predispose strumenti informativi destinati agli utenti.

### **Impegni nei confronti degli utenti**

L'URP garantisce l'informazione e l'orientamento dei cittadini sui servizi offerti attraverso la pubblicazione e il periodico aggiornamento della Carta dei servizi aziendale.

## **TUTELA DEI CITTADINI UTENTI DEI SERVIZI DELL'AZIENDA**

L'URP ha il compito di raccogliere le segnalazioni e i reclami con i quali gli utenti intendono rappresentare le lamentele, le critiche ed i suggerimenti nei confronti dell'Azienda. Le segnalazioni possono essere presentate:

- Recandosi di persona a Bussolengo, presso la sede dell'Ufficio
- Scrivendo o telefonando
- Utilizzando le apposite cassette di raccolta delle segnalazioni presenti negli ospedali
- Avvalendosi della posta elettronica certificata

I reclami possono essere scritti utilizzando la scheda per le segnalazioni che si può richiedere direttamente all'Ufficio, stampare dal sito internet aziendale o farsi consegnare dagli operatori dei vari uffici e servizi dell'Ulss. Una volta presentata la segnalazione, la pratica segue il procedimento indicato dal Regolamento di Pubblica Tutela, che si può consultare all'indirizzo internet: [www.ulss22.ven.it](http://www.ulss22.ven.it)>relazioni con il pubblico.

### **Impegni nei confronti degli utenti**

L'URP garantisce che ogni reclamo scritto viene gestito secondo quanto previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela e che l'utente riceverà una risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione.

## **RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA**

L'URP coordina, all'interno dell'Azienda, un progetto che mira a rilevare con metodo e sistematicità la qualità percepita sottolineando l'importanza del punto di vista dell'utente. Il progetto consente di disporre di una base dati attendibile da cui procedere per pianificare azioni di miglioramento e permette di monitorare nel tempo il livello di soddisfazione rispetto al servizio offerto. Il progetto coinvolge tutti i reparti di degenza e i servizi, sia ospedalieri che distrettuali.

### **Impegni nei confronti degli utenti**

L'URP garantisce che i dati raccolti sulla qualità percepita vengono elaborati e consegnati alle unità operative dell'Azienda nell'intento di migliorare i servizi offerti agli utenti e vengono pubblicati nel sito internet aziendale.

## **PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALL'ATTIVITÀ DELL'AZIENDA**

Allo scopo di realizzare i principi di trasparenza e di partecipazione, l'URP favorisce la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

L'URP è responsabile della gestione di una banca dati informatica delle associazioni del volontariato e del privato sociale che operano nel territorio dell'Azienda con finalità sociali e sanitarie, consultabile attraverso il sito internet aziendale.

Si occupa della organizzazione della Conferenza dei Servizi che rappresenta il momento istituzionale dedicato alla consultazione degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dell'Azienda. Svolge il ruolo di coordinamento tra i referenti interni all'Azienda e i rappresentanti delle associazioni di volontariato per la promozione di progetti di collaborazione.

### **Impegni nei confronti degli utenti**

L'URP garantisce l'organizzazione, almeno una volta all'anno, della Conferenza dei Servizi con il contributo delle associazioni di volontariato.

L'URP garantisce l'aggiornamento periodico della banca dati delle associazioni di volontariato.

## L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA Servizio di Mediazione Interculturale

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and you need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطالب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译, 您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbește limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbește limba ta. Serviciul este gratuit și cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se vocè precisa de um intérprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

अस्पताल आपकी भाषा बोलता है। आपकी मदद के लिए अस्पताल में एक अनुवादक उपस्थित है जो आपकी भाषा बोलता है। यह सेवा मुफ्त है और अपॉइंटमेंट के द्वारा उपलब्ध है।

Ospedale di Bussolengo, via Ospedale  
Piano terra, vicino alla portineria  
Orario: Lunedì e venerdì 9.00-11.00  
e-mail: [serviziostranieri@aulss9.veneto.it](mailto:serviziostranieri@aulss9.veneto.it)  
Il servizio è gratuito e su appuntamento  
Per informazioni: Tel 045 6712312  
e-mail: [serviziostranieri@aulss9.veneto.it](mailto:serviziostranieri@aulss9.veneto.it)

Bussolengo Hospital  
Via Ospedale, Bussolengo  
Ground floor, near the porter's lodge  
Hours: Mondays and Fridays from 9 AM to 11 AM  
e-mail: [serviziostranieri@aulss9.veneto.it](mailto:serviziostranieri@aulss9.veneto.it)  
The service is free and by appointment

Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'unità operativa in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico avvalendosi del contributo e dei suggerimenti forniti dalle Associazioni di Volontariato e di Tutela dei Diritti, che collaborano con l'Azienda nell'ambito della Conferenza dei Servizi.

[www.ulss22.ven.it/associazionidivolontariato](http://www.ulss22.ven.it/associazionidivolontariato)