

REGIONE DEL VENETO



ULSS9  
SCALIGERA

# CARTA DEI SERVIZI

## UNITÀ OPERATIVA SEMPLICE URP COMUNICAZIONE MARKETING



**Direttore: Dott. MAURIZIO FACINCANI**

Urp sede di Verona - Via Poloni 1, Verona Tel. 045 8075656 - Fax 045 8076108

Urp sede di Legnago - Via C. Giannella 1, Legnago Tel. 0442 622692 - Fax 0442 622914

Urp sede di Bussolengo - Via Ospedale 28, Bussolengo Tel. 045 6712666 - Fax 045 6712675

E-mail: [urp@aulss9.veneto.it](mailto:urp@aulss9.veneto.it)

## ÈQUIPE

UOS Urp Comunicazione e Marketing dipende funzionalmente dal Direttore Generale.

Urp sede di Verona: Marta Costalunga, Viviana Cristanini, Laura Ottoboni, Anna Sandroni

Urp sede di Legnago: Vittorino Andreoli, Tommaso Marini, Stefano Righetti, Michele Triglione, Leonardo Valentini

Urp sede di Bussolengo: Miriam Beghini, Daniela Fasoli, Dino Marchesini, Stefano Stella

## ATTIVITÀ

L'UOS Urp Comunicazione e Marketing svolge le seguenti attività:

- Imposta e coordina un sistema strutturato di relazioni con gli organi di stampa e i mezzi di comunicazione volto a promuovere un'immagine corretta dell'Azienda e a rendere edotta l'utenza delle attività svolte e dei servizi erogati, con l'obiettivo di una efficace ed esaustiva comunicazione con le istituzioni e i cittadini;
- Predisporre il piano di comunicazione integrata aziendale;
- Raccoglie e analizza le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami inviati dagli utenti;
- Svolge un ruolo centrale in materia di informazione pubblica al fine di assicurare il costante aggiornamento e l'uniformità delle informazioni, e di renderle disponibili al pubblico in modo chiaro, accessibile e tempestivamente aggiornato, in collaborazione con le associazioni e le organizzazioni rappresentative degli utenti. Elabora la Carta dei Servizi;
- Garantisce le funzioni di pubblica tutela;
- Verifica la percezione della qualità delle prestazioni erogate individuando, per tale finalità, idonei e adeguati strumenti;
- Gestisce il sito aziendale e tutti gli altri sistemi e mezzi di comunicazione. Svolge l'attività di *Fund Raising* a favore dell'Azienda, nel rispetto della *mission* istituzionale.

Le attività sono svolte secondo gli indirizzi e il coordinamento dell'Urp dell'Azienda Zero ai sensi della dell'art. 2, comma 1, lettera h) della Legge Regionale n. 19/2016.

## SERVIZI OFFERTI

### 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.

Coordina la realizzazione delle Carte dei servizi di ciascuna unità operativa e aggiorna le informazioni contenute nella Carta dei Servizi aziendale, che illustra i servizi offerti e le relative modalità di accesso.

Gestisce la comunicazione attraverso il sito *web* aziendale e garantisce l'aggiornamento delle informazioni pubblicate attraverso il coordinamento dell'attività dei referenti della comunicazione di ciascuna unità operativa.

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

L'Urp ha il compito di raccogliere le segnalazioni, sia apprezzamenti che reclami, presentate dagli utenti nei confronti dell'Azienda.

L'attività di gestione delle segnalazioni si svolge nel rispetto del Regolamento di Pubblica Tutela (che si allega alla presente Carta) adottato con Deliberazione n. 454 del 19 maggio 2017.

### 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.

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.

### RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

L'Urp coordina le unità operative che, all'interno dell'Azienda, svolgono la rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti.

## RELAZIONI CON GLI ORGANI DI STAMPA

Questa attività è svolta da un giornalista, con il supporto di una segreteria ed è finalizzata a promuovere un'immagine corretta dell'Azienda e a rendere edotta l'utenza delle attività svolte e dei servizi erogati. Coordina il sistema strutturato di relazioni con gli organi di stampa.

## MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso diretto o telefonico:

le sedi territoriali sono aperte al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30

Sono aperte anche nei seguenti pomeriggi:

Urp Verona il martedì dalle 14.00 alle 16.30

Urp Bussolengo il giovedì dalle 14.00 alle 16.30

Urp Legnago il mercoledì dalle 14.00 alle 16.30

Le segnalazioni/richieste di informazioni possono essere presentati attraverso le seguenti modalità:

- *On-line* utilizzando i forum presenti sul sito [www.aulss9.veneto.it](http://www.aulss9.veneto.it).
- Utilizzando l'apposito modulo sottoscritto dall'utente oppure su carta semplice, consegnato in una delle sedi Urp dell'Azienda Ulss 9, trasmesso per posta, fax, o posta elettronica all'indirizzo [urp@aulss9.veneto.it](mailto:urp@aulss9.veneto.it), oppure utilizzando il modulo predisposto dalla Regione Veneto che si trova presso i "totem" presenti nelle principali sedi ospedaliere.
- Con colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'Urp (in questo caso non viene attivata l'istruttoria con risposta scritta, ma l'Urp si fa carico della problematica esposta per l'eventuale soluzione della stessa).

## IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2018 l'Azienda Ulss 9 si impegna ad adottare in tutte le Unità Operative/Servizi che erogano prestazioni agli utenti/pazienti il Codice Deontologico di Servizio, proposto dal Tribunale dei Diritti del malato - Cittadinanza Attiva.

Per il 2019 l'Urp si impegna a implementare un sistema di rilevazione della qualità percepita all'interno delle unità operative di degenza.



# L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

## SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

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

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب 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 você 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।

### PER INFORMAZIONI

#### OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

e-mail: mfasoli@aulss9veneto.it

#### OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: giuliana.mantovani@aulss9veneto.it

#### OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA

e-mail: gfranzon@aulss9veneto.it



Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa.  
È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera,  
realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing,  
condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio  
(Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).

Data di redazione e approvazione: 22 ottobre 2018