



L'ambito territoriale dell'ASP di Enna corrisponde a quello della provincia di Enna, nonché del Comune di Capizzi (ME), con una popolazione di circa 180.000 abitanti distribuiti in 2.563,13 Km<sup>q.</sup> di superficie e con 21 Comuni.

Il territorio dell'Azienda, ai sensi del D.P.R.S del 22.9.09 come modificato dal D.P.R.S. del 02/12/09, è suddiviso in 4 Distretti Sanitari:

- **Distretto Sanitario di Enna**, comprendente i Comuni di Enna, Calascibetta, Catenanuova, Centuripe, Valguarnera e Villarosa;
- **Distretto Sanitario di Piazza Armerina** comprendente i Comuni di Piazza Armerina, Aidone, Barrafranca e Pietraperzia;
- **Distretto Sanitario di Nicosia** comprendente i Comuni di Nicosia, Capizzi Cerami, Gagliano C.to, Sperlinga e Troina;
- **Distretto Sanitario di Agira**, comprendente i Comuni di Agira, Assoro, Leonforte, Nissoria e Regalbuto.

Nell'ambito del territorio dell'Azienda sono presenti, altresì, due Distretti ospedalieri:

*Distretto ospedaliero EN 1*, costituito dallo stabilimento ospedaliero "Umberto I" di Enna e dallo stabilimento ospedaliero "M. Chiello" di Piazza Armerina;

*Distretto ospedaliero EN 2*, costituito dallo stabilimento ospedaliero "Basilotta" di Nicosia e dallo stabilimento ospedaliero "Ferro-Branciforti-Capra" di Leonforte.

## **La missione istituzionale**

La missione istituzionale dell'ASP di Enna è quella di tutelare la salute, sia individuale che collettiva, della popolazione residente nel proprio ambito territoriale, per consentire alla stessa la migliore qualità di vita possibile e assicurare i livelli uniformi di assistenza indicati nel Piano Sanitario Nazionale e nel Piano Sanitario Regionale.

Tale obiettivo è perseguito fornendo servizi erogati direttamente o da altre strutture del SSN, pubbliche o private accreditate, favorendo lo sviluppo delle cure primarie nonché l'appropriatezza clinica e organizzativa.

L'Azienda, nell'ambito delle risorse disponibili ed in coerenza con la programmazione sanitaria nazionale e regionale, assicura agli utenti, in relazione al fabbisogno assistenziale, l'accesso informato e la fruizione appropriata e condivisa dei servizi sanitari di diagnosi, cura e riabilitazione, nonché di prevenzione e di educazione alla salute.

L'Azienda concorre inoltre alla realizzazione della "mission" del Servizio Sanitario della Regione Siciliana.

## **I principi ispiratori del servizio ai cittadini**

L'Azienda si pone come organizzazione che garantisce a tutti i soggetti aventi diritto, l'erogazione delle prestazioni individuate dal Piano Sanitario Nazionale e dal Piano Sanitario Regionale, ponendo a proprio fondamento la centralità e la partecipazione del cittadino in quanto titolare del diritto alla salute e soggetto attivo del percorso assistenziale.

Per questo sviluppa tutte le iniziative finalizzate:

- a) alla partecipazione ed al coinvolgimento delle organizzazioni di base dei cittadini e degli utenti nella definizione e nella verifica degli obiettivi e dei risultati relativi al miglioramento dei rapporti tra cittadini e Servizio Sanitario Nazionale.
- b) alla partecipazione dei Comuni compresi nel proprio ambito territoriale alla definizione degli obiettivi e dei programmi di difesa della salute;
- c) al miglioramento ed alla crescita continua della qualità tecnica, scientifica ed organizzativa dei servizi che mette a disposizione dei cittadini;

L'Azienda svolge la propria attività in adesione ai seguenti principi:

- a) trasparenza e integrità dell'azione amministrativa, in aderenza a quanto previsto dal D.Lgs 150/2009;
- b) sensibilità e apertura nei confronti dell'ambiente esterno e della società civile in tutte le sue articolazioni politiche, istituzionali, socio-economiche e culturali;
- c) flessibilità organizzativa, definita in base ai bisogni sanitari, sociali e culturali del cittadino-utente;
- d) la massima accessibilità ai servizi per i cittadini;
- e) l'equità delle prestazioni erogate;
- f) il collegamento ed il continuo raccordo con le Organizzazioni sociali, sindacali e del volontariato;
- g) attenzione allo sviluppo e al monitoraggio dei processi gestionali, al continuo miglioramento delle performances secondo parametri di efficacia, qualità ed efficienza.

## Impegni e standard di qualità

### Aspetti relazionali e umanizzazione

Impegno	Indicatore	Standard	Verifica
L'Azienda garantisce la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	Numero del personale dotato di cartellino di riconoscimento/totale del personale	100% del personale	Controlli periodici
L'Azienda si impegna a garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti e il personale a contatto con essi	Numero reclami sugli aspetti relazionali/ numero totale dei reclami	Decremento percentuale reclami sugli aspetti relazionali  Almeno n. 1 corso sulla comunicazione	Verifica di segnalazioni e reclami  Verifica corsi comunicazione effettuati
Nei Presidi Ospedalieri l'Azienda si impegna a consentire, per la degenza dei bambini, la presenza continuativa di un familiare e spazi dedicati al gioco	Numero reparti di pediatria con spazi dedicati al gioco/totale reparti pediatria	100% dei Reparti	Verifica all'interno dei PP.OO.
Presenza di servizi accoglienza per cittadini immigrati	Numero servizi sul numero Distretti sanitari	100%	Verifica presso Direzioni Distrettuali

### Informazione e comunicazione

Impegno	Indicatore	Standard	Verifica
L'Azienda garantisce la rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico all'interno del territorio di riferimento	URP dotati di locali adeguati per il ricevimento del pubblico e del numero verde per suggerimenti, richieste di informazione e reclami	Almeno un Punto URP per ogni Distretto Sanitario	Verifica periodica del funzionamento del numero verde
Nell'Azienda vengono eseguite indagini sulla soddisfazione dell'utenza	Report elaborati e distribuiti	Elaborazioni trimestrali	Verifica periodica banca dati URP
L'Azienda si impegna a rispondere ai reclami entro trenta giorni dal ricevimento	Numero reclami a cui l'Azienda ha risposto entro trenta giorni sul totale dei reclami ricevuti	Almeno 80%	Verifica banca dati URP

## Comfort Strutture e prestazioni alberghiere

<b>Impegno</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Standard</b>	<b>Verifica</b>
Presenza segnaletica esterna e interna adeguata	Aggiornamento costante segnaletica	100% strutture con segnaletica aggiornata	Verifica periodica delle Direzioni Distrettuali e ospedaliere
Parcheggi riservati ai portatori d'handicap presso ospedali e poliambulatori	Numero di parcheggi con posti riservati sul totale parcheggi	100% parcheggi	Verifica Direzioni Distrettuali e ospedaliere
Possibilità di scelta tra almeno due opzioni a pasto per ricoverati a menu libero	Commissione vitto per ogni presidio ospedaliero	100% Presidi ospedalieri	Verifica presso le Direzioni Ospedaliere

