

Carta dei Servizi – Ruolo del Direttore Sanitario

1. Ambito Logistico e Organizzativo

- **Gestione della struttura:** organizzazione degli spazi, risorse e strumenti necessari per il corretto funzionamento.
- **Pianificazione operativa:** definizione dei turni e delle attività del personale per garantire la continuità dei servizi.

2. Obiettivi e Miglioramento della Qualità

- **Comprendere le esigenze della clientela:**
 - **Analisi dei feedback e monitoraggio della soddisfazione del cliente.**
 - **Utilizzo di questionari e report clinici per valutare la qualità percepita.**
- **Identificare le criticità nei servizi erogati:**
 - **Analisi di anomalie nei report clinici e nei processi operativi.**
 - **Confronto tra risultati attesi e reali in ambiti chiave (diagnostica, interventi, follow-up).**
- **Definire misure di miglioramento:**
 - **Pianificazione di interventi correttivi mirati (formazione, aggiornamenti tecnologici, revisione procedure).**
 - **Sviluppo di piani di azione con obiettivi chiari e monitoraggio dei risultati.**

3. Supervisione della Qualità dei Servizi

- **Definizione e applicazione di procedure diagnostico-terapeutiche e protocolli operativi.**
- **Monitoraggio costante della qualità delle prestazioni veterinarie.**

4. Sicurezza e Conformità Normativa

- **Assicurare il rispetto delle normative veterinarie e deontologiche.**
- **Gestione dei rifiuti sanitari, farmaci e medicinali in conformità alle leggi vigenti.**

5. Consulenza Tecnico-Legale e Assicurativa

- **Supporto nella gestione di contenziosi legali e controversie assicurative.**
- **Collaborazione con avvocati per la difesa delle pratiche mediche adottate dalla struttura.**
- **Prevenzione di situazioni potenzialmente litigiose tramite l'applicazione rigorosa delle normative.**

6. Rapporti Istituzionali e Comunicazione con Enti Pubblici

- **Gestione di autorizzazioni e procedure amministrative sanitarie.**
- **Inoltro di segnalazioni obbligatorie alle autorità competenti (maltrattamenti, avvelenamenti, cani pericolosi, ecc.).**
- **Collaborazione con enti pubblici e sanitari per garantire il rispetto delle normative.**

7. Gestione della Documentazione Sanitaria

- **Supervisione della corretta archiviazione di cartelle cliniche, referti e dati sensibili.**
- **Garanzia della privacy e della protezione dei dati personali secondo le normative vigenti.**

8. Comunicazione Esterna e Immagine della Struttura

- **Rapporto con i Mass Media:**
 - **Rappresentanza ufficiale dell'ospedale veterinario nelle comunicazioni esterne.**
 - **Gestione di interviste, comunicati stampa e precisazioni.**
- **Controllo della pubblicità e della reputazione:**
 - **Verifica della conformità della comunicazione sanitaria alle normative.**
 - **Supervisione della presenza dell'ospedale veterinario su web, social media e stampa.**
- **Promozione della legalità ed etica professionale:**
 - **Diffusione di una cultura della trasparenza e del rispetto dei valori deontologici.**