

OPI CHIETI

Ordine delle Professioni Infermieristiche della Provincia di Chieti

Via D. Spezioli, N.16

66100 CHIETI

Telefono: +39 0871 401206

Fax: +39 0871 404070

Sito web: www.opichieti.it

Contatti: presidenza@opichieti.it - consiglio@opichieti.it

CARTA DEI SERVIZI

Edizione 10

Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma
UNI EN ISO 9001: 2015 Sistemi di Gestione per la Qualità: Requisiti

<u>Ed. e data</u>	<u>Natura della modifica</u>	<u>Riesame</u>	<u>Approvazione</u>
Ed. 10 del 18 maggio 2022	<i>Revisione documento</i>	(Responsabile Qualità) Dott.ssa Angela Boreale	(Presidente) Dott. Giancarlo Cicolini

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	3
2. L'ORDINE E IL SUO FUNZIONAMENTO	3
3. POLITICA PER LA QUALITÀ DELL'ORDINE	4
4. LA STRUTTURA DELL'ORDINE DELLE PROFESSIONI INFERMIERISTICHE	6
5. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO	7
6. LA GESTIONE DELL'ALBO	7
6.1. LA DOMANDA DI ISCRIZIONE ALL'ALBO	7
6.2. INFERMIERI E TITOLI STRANIERI	8
6.3. L'ISCRIZIONE ALL'ALBO	8
6.4. IL TRASFERIMENTO DELL'ISCRIZIONE	9
6.5. LA CANCELLAZIONE DALL'ALBO.	9
7. LO SPORTELLO	9
7.1. PER IL CITTADINO.....	9
7.2. PER GLI ISCRITTI	10
8. LA BIBLIOTECA.....	10
9. LA FORMAZIONE	10
10. GESTIONE RECLAMI	11
11. FATTORI DI QUALITÀ	12
12. PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E TUTELA DELLA TRASPARENZA	13
13. LA POLITICA PER LA PRIVACY	13

1. Premessa

La **Carta dei servizi** dell'Ordine delle Professioni Infermieristiche di Chieti ha **due principali destinatari**: il cittadino/utente e l'infermiere/iscritto.

La legge, infatti, affida agli Ordini una duplice finalità: la prima è la tutela del cittadino che ha il diritto, sancito dalla Costituzione, di ricevere prestazioni sanitarie da personale qualificato, in possesso di uno specifico titolo abilitante ed iscritto all'albo professionale.

La seconda finalità è rivolta agli infermieri iscritti all'Albo, che l'Ordine è tenuto a tutelare nella loro professionalità, esercitando il potere di disciplina, contrastando l'abusivismo, vigilando sul rispetto del codice deontologico, favorendo la crescita culturale degli iscritti, garantendo l'informazione e offrendo servizi di supporto per un corretto esercizio professionale.

Per tutti i riferimenti relativi all'Ordine, presso la sede dello stesso, è disponibile il Manuale della Qualità e il documento di obiettivi/ indicatori e fattori di qualità misurabili che il Consiglio Direttivo ha definito.

2. L'Ordine e il suo funzionamento

L'ordinamento italiano affida il compito di garantire il corretto esercizio delle professioni intellettuali agli Ordini ed ai Collegi professionali. Essi sono in primo luogo organismi a carattere associativo, istituiti per legge e dotati di personalità giuridica pubblica, costituiti da coloro che, in possesso dei titoli di abilitazione richiesti, svolgono una stessa attività lavorativa di natura intellettuale. In seconda istanza rappresentano l'ente/istituzione di diritto pubblico, dotato di ampia autonomia, al quale lo Stato demanda il perseguimento di finalità di pubblico interesse.

L'ambito territoriale di competenza dell'Ordine è di norma la provincia; la Federazione Nazionale degli Ordini (FNOPI) coordina quindi i Collegi provinciali ed è l'organismo che ha la rappresentanza nazionale degli infermieri italiani.

L'ordinamento delle professioni sanitarie individua quali **organi dell'Ordine** provinciale:

- l'assemblea degli iscritti all'Ordine;
- il Consiglio direttivo;
- gli organi individuali (presidente, vice presidente, segretario, tesoriere);
- il collegio dei revisori dei conti.

L'assemblea è costituita da tutti gli iscritti agli Albi tenuti dall'Ordine ed ha la funzione di eleggere ogni tre anni i componenti del consiglio direttivo e del collegio dei revisori. Si riunisce una volta l'anno per l'approvazione del bilancio preventivo e del conto consuntivo.

Il Consiglio direttivo è eletto ogni tre anni ed è composto da un numero di membri che varia in rapporto al numero degli iscritti all'Ordine. Ha il compito di rappresentare e guidare il gruppo professionale. Il Consiglio è investito di tutti i poteri attribuiti all'Ordine per il governo della professione. Può essere sciolto quando non risulti in grado di funzionare regolarmente; lo scioglimento è disposto con decreto del ministero della Salute, sentito il parere della Federazione Nazionale. Le attribuzioni del Consiglio direttivo di ciascun Ordine sono:

- compilare e tenere l'albo dell'Ordine e pubblicarlo all'inizio di ogni anno;
- vigilare sulla conservazione del decoro e dell'indipendenza dell'Ordine;
- designare i rappresentanti dell'Ordine presso commissioni, enti ed organizzazioni di carattere provinciale o comunale;
- promuovere e favorire tutte le iniziative intese a facilitare il progresso culturale degli iscritti;

- dare il proprio concorso alle autorità locali nello studio e nell'attuazione dei provvedimenti che possono interessare l'Ordine;
- esercitare il potere disciplinare nei confronti dei sanitari iscritti all'albo;
- interpersi nelle controversie tra sanitario e sanitario, o tra sanitario e persona o Ente a favore dei quali il sanitario abbia prestato la propria opera professionale, procurando la conciliazione delle vertenze o dando il suo parere.

Gli organi individuali sono quattro, vengono eletti dal Consiglio direttivo e rivestono particolare importanza perché ad essi è affidata la conduzione dell'attività quotidiana dell'Ordine e la proposizione al Consiglio direttivo delle linee d'azione e di ogni altra iniziativa.

Il **presidente** convoca e presiede il Consiglio direttivo e le assemblee degli iscritti e svolge tutte le altre attribuzioni previste dalla legge e dal regolamento o dal Consiglio e delle quali è tenuto a curare l'esecuzione. Il presidente ha la rappresentanza dell'Ordine provinciale ed è membro del Consiglio Nazionale.

Il **vicepresidente** sostituisce il presidente in caso di assenza o di impedimento e disimpegna le funzioni a lui eventualmente delegate dal presidente.

Il **segretario** è responsabile del regolare andamento dell'ufficio, che è diretto dal presidente. Cura l'archivio, i verbali delle adunanze dell'assemblea e del Consiglio, i registri delle relative deliberazioni, il registro degli atti compiuti in sede conciliativa, il registro dei pareri e gli altri registri istituiti per legge o per deliberazione del Consiglio. È il responsabile del trattamento dei dati personali relativi agli iscritti all'albo.

Il **tesoriere** ha la custodia e la responsabilità della cassa e degli altri valori di proprietà dell'Ordine. Provvede alla riscossione delle entrate e del pagamento dei mandati di spesa nei limiti degli stanziamenti del bilancio approvato dall'assemblea. È pertanto responsabile del pagamento dei mandati irregolari o eccedenti. Deve tenere i registri per le somme riscosse contro quietanza, di entrata e uscita, dei mandati di pagamento e l'inventario dei beni mobili e immobili costituenti il patrimonio dell'Ordine.

Il **Collegio dei revisori dei conti** è l'organo preposto alla vigilanza sulla gestione contabile dell'Ordine. È composto di tre membri effettivi e di un supplente, eletti dall'assemblea tra gli iscritti nell'Albo non facenti parte del Consiglio direttivo. Dura in carica tre anni e al suo interno anch'esso elegge un presidente con il compito di coordinarne l'attività.

3. Politica per la qualità dell'Ordine

L'OPI Chieti ha certificato il proprio sistema di gestione per la qualità ai sensi della ISO 9001: 2015.

A tal proposito ha definito una politica per la qualità tesa a garantire la soddisfazione dei propri iscritti e di tutti gli altri stakeholder. La politica è di seguito riportata.

L'OPI Chieti ha l'obiettivo primario di soddisfare i propri stakeholder, nel rispetto del quadro normativo e legislativo di pertinenza e nello spirito di collaborazione continuativa che lo contraddistingue da sempre con gli altri collegi provinciali e con la Federazione Nazionale.

L'OPI Chieti si deve impegnare fortemente nell'eccellere in fase di progettazione ed erogazione dei propri servizi, in particolare per rispondere alle esigenze:

- dei propri iscritti, che contano sul collegio per la gestione di tutti gli aspetti istituzionali legati all'albo professionisti, per il sostegno fornito nell'ambito della formazione ECM, per l'azione continua di vigilanza oggettiva e imparziale per assicurare la professionalità infermieristica e certificarla all'esterno

- delle strutture sanitarie pubbliche e private che accolgono i nostri iscritti, perché si sentano garantiti da una professionalità coerente ed evolutiva, sempre adeguata alle loro richieste, e anche da una deontologia impeccabile da manifestare in ogni occasione
- delle istituzioni pubbliche addette al controllo ufficiale, allo sviluppo del territorio, alla gestione della politica locale, alla ricerca universitaria, perché si possa collaborare in trasparenza e in professionalità
- della collettività, per garantire la qualificazione del servizio e l'adozione di tecniche e metodologie sempre all'avanguardia e votate a un sostegno continuativo dei cittadini

L'OPI Chieti si impegna nel cercare di raggiungere livelli di miglioramento continuo della qualità dei propri processi e dei propri servizi, attraverso:

1. **Il perseguimento della soddisfazione degli iscritti e degli altri stakeholder** in merito alla qualità dei servizi offerti
2. **L'efficacia del sistema e dei processi**, mediante il soddisfacimento dei requisiti normativi e "contrattuali" applicabili e il controllo accurato delle fasi di progettazione e realizzazione dei servizi offerti nonché di erogazione degli stessi
3. **L'adeguata gestione di rischi e opportunità** per i processi e i servizi erogati
4. **Il miglioramento continuo dei servizi e del sistema**, passando attraverso la ricerca dell'ottimizzazione dei processi e la crescita professionale per tutto il personale

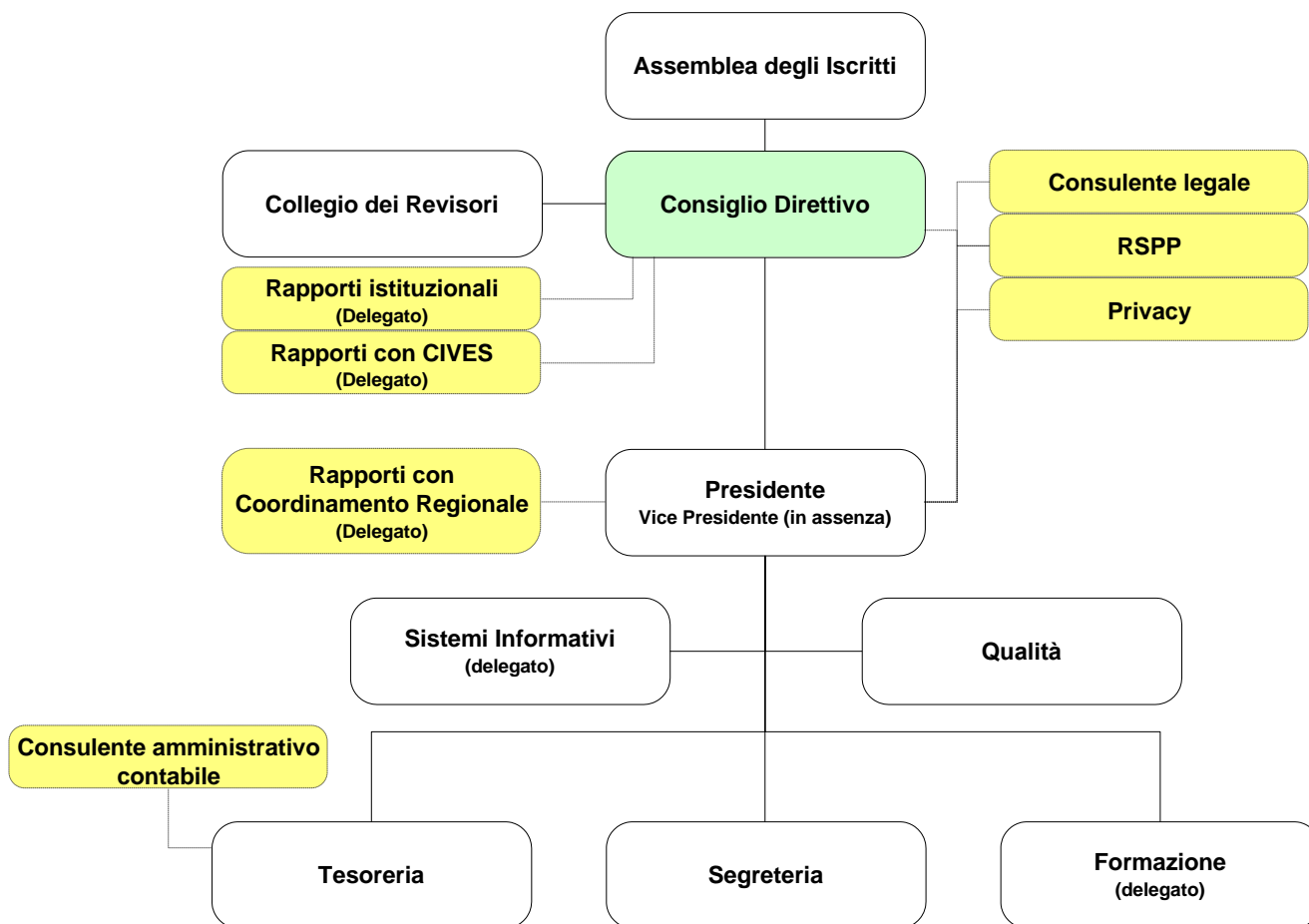
OPI Chieti ritiene sia necessario conoscere approfonditamente i propri iscritti e tutti gli altri stakeholder, non soltanto a livello di bisogni, attese e comportamenti, ma anche come valore potenziale, in termini di sviluppo, di know-how, d'immagine.

L'Ordine è consapevole che l'obiettivo della garanzia della qualità richiede un impegno costante da parte di tutto il personale operativo e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico alle tematiche della qualità.

La Direzione crede profondamente in questo e si impegna a diffondere e promuovere la qualità nell'organizzazione.

4. La struttura dell'Ordine delle Professioni Infermieristiche

L'organigramma dell'Ordine è il seguente.



La struttura organizzativa è coordinata, nella sua pianificazione strategica, dal Consiglio Direttivo. Il Presidente ha il compito primario di sovrintendere all'operatività dell'ente, assistito dalle funzioni operative e di staff preposte.

Quando non diversamente specificato, per Direzione (o alta Direzione) in questo documento si intende il Consiglio Direttivo.

Nell'organizzazione dell'Ordine è stata introdotta la figura del RUP (Responsabile Unico del Procedimento) sulla base dei dettami del nuovo regolamento di amministrazione, per la gestione di acquisiti di beni e servizi di importo superiore a € 500 e fino a € 40.000.

Il RUP è incaricato di gestire il bando di gara e verificare la regolarità dell'acquisto secondo uno spirito di correttezza e trasparenza assoluti.

5. Orario di apertura al pubblico

<p>Mattina Martedì e Giovedìore 08.30 - 12.30 Pomeriggio Lunedì, Mercoledì e Venerdìore 15.30 - 18.30</p>

L'OPI, stante l'attuale emergenza sanitaria Covid 19, ha previsto che l'Ufficio di Segreteria, al fine di razionalizzare gli accessi, riceverà gli iscritti nei consueti orari di apertura, previo appuntamento concordato telefonicamente.

6. La gestione dell'albo

La tenuta dell'albo degli iscritti, come è noto, rappresenta la funzione fondamentale del Consiglio Direttivo. Nel caso degli OPI, gli albi, ovvero gli elenchi degli iscritti, dopo il passaggio normativo che ha sancito la trasformazione degli ex Collegi IPASVI in Ordini sono passati da tre a due: l'Albo degli **Infermieri** e l'Albo degli **Infermieri Pediatrici**, che ricomprende l'Albo delle **Vigilatrici d'Infanzia**. A seguito di quanto disposto dal Decreto 13 marzo 2018 gli iscritti all'Albo degli **Assistenti Sanitari sono confluiti nell'Ordine delle Professioni Tecniche**; a tal fine il nostro Ordine ha già avviato, nel mese di luglio 2018, l'iter procedurale per gli adempimenti di conseguenza. Ogni anno un esemplare dell'Albo viene inviato al Prefetto, ai ministeri della Salute, della Giustizia, dell'Istruzione Università e Ricerca, del Lavoro e delle Politiche Sociali, agli uffici giudiziari della provincia, alla Federazione Nazionale degli Ordini Provinciali (FNOPI) e all'Ente Nazionale di Previdenza e Assistenza delle Professioni Infermieristiche (ENPAPI).

L'Albo è redatto secondo l'ordine alfabetico. Per ogni iscritto sono indicati: il cognome e il nome, il luogo e la data di nascita, la cittadinanza (ove si tratti di infermiere straniero), il domicilio, la data di iscrizione all'albo e il numero di posizione.

6.1. La domanda di iscrizione all'albo

L'istanza di iscrizione viene presentata all'Ordine della provincia nel cui territorio l'infermiere ha la sua residenza, o il suo domicilio professionale, in carta bollata o su un foglio uso bollo con marca da € 16 utilizzando il fac-simile disponibile allo sportello dell'Ordine, negli orari di apertura al pubblico. Il modello di domanda può anche essere scaricato dal sito web dell'OPI. La documentazione da allegare alla domanda è molto esile, giacché la maggior parte dei requisiti richiesti (dati anagrafici, diritti civili, titolo di studio, eventuali condanne penali, eventuale possesso di partita Iva, eventuali precedenti iscrizioni all'Albo) sono autocertificabili ai sensi dell'art. 46 del Dpr 28 dicembre 2000 n. 445, con la consapevolezza delle responsabilità e delle sanzioni penali stabilite dalla legge per le false attestazioni e le mendaci dichiarazioni. Pertanto occorre allegare soltanto:

- due foto formato tessera uguali e recenti, di cui una autenticata in carta semplice. L'autentica della fotografia può essere effettuata direttamente allo sportello esibendo un documento d'identità;
- l'evidenza del pagamento effettuato per l'iscrizione;
- la ricevuta di versamento intestato all'Agenzia delle Entrate – Centro operativo di Pescara - Tasse Concessioni Governative (sono tasse dello Stato che devono pagare tutti i professionisti che si iscrivono all'albo).

Nel caso in cui l'Infermiere intenda iscriversi all'albo dell'OPI di Chieti sulla base del domicilio professionale nella provincia di Chieti, alla domanda di iscrizione deve essere allegata anche una dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà (ai sensi dell'art. 47 del Dpr 28 dicembre 2000, n. 445).

6.2. Infermieri e titoli stranieri

Gli infermieri che hanno conseguito il titolo abilitante all'estero, indipendentemente dalla cittadinanza, devono inoltre allegare alla domanda:

- la copia autenticata del diploma professionale con traduzione. L'autentica delle copie può essere effettuata direttamente allo sportello esibendo l'originale;
- la fotocopia del decreto di riconoscimento del titolo di studio abilitante emanato dal ministero della Salute

Gli infermieri stranieri non comunitari devono allegare alla domanda la copia autenticata del permesso di soggiorno in corso di validità, oppure la copia autenticata del visto d'ingresso per motivi di lavoro, o del permesso di soggiorno scaduto, e la copia della ricevuta di presentazione della domanda, o della domanda di rinnovo, del permesso di soggiorno.

Gli infermieri stranieri non comunitari che hanno conseguito il titolo abilitante all'estero, entro 40 giorni dalla presentazione della domanda, sono convocati a sostenere le prove per l'accertamento della conoscenza della lingua italiana, parlata e scritta, e delle norme che regolano l'esercizio professionale in Italia. La convocazione viene inoltrata almeno 15 giorni prima della data delle prove e il materiale utile per prepararsi viene fornito già al momento della presentazione della domanda.

L'onere per le prove è a carico dell'interessato e ammonta a € 100 ed a seguito del versamento verrà rilasciata regolare ricevuta. Qualora il candidato non risulti idoneo, può chiedere di effettuare nuovamente l'esame, ma non oltre due volte nell'anno. Dell'esito negativo delle prove viene data comunicazione al ministero della Salute, alla Federazione Nazionale (FNOPI) e a tutti gli OPI d'Italia.

Gli infermieri stranieri cittadini dell'Unione Europea che hanno conseguito il titolo abilitante all'estero, entro 40 giorni dalla presentazione della domanda, sono convocati a sostenere le prove per l'accertamento della conoscenza della lingua italiana, parlata e scritta. La convocazione viene inoltrata almeno 15 giorni prima della data delle prove. L'onere per le prove è a carico dell'interessato e ammonta a € 100 ed a seguito del versamento verrà rilasciata regolare ricevuta. Qualora il candidato non risulti idoneo, può chiedere di effettuare nuovamente l'esame. Dell'esito negativo viene data comunicazione al ministero della Salute, alla Federazione Nazionale (FNOPI) e a tutti gli OPI d'Italia. In considerazione della possibile inidoneità alle prove, gli infermieri cittadini stranieri, comunitari e non, che abbiano conseguito il titolo abilitante all'estero possono presentare le ricevute di versamento successivamente rispetto alla domanda di iscrizione e solo dopo il buon esito delle prove.

6.3. L'iscrizione all'albo

A seguito della domanda, accertata la sussistenza delle condizioni richieste, il Consiglio direttivo delibera l'iscrizione nell'albo o il rigetto, in ogni caso motivato, nel termine di tre mesi. Il rigetto della domanda per motivi di condotta non può essere pronunciato se non dopo aver sentito il richiedente nelle sue giustificazioni. Avverso la deliberazione di rigetto della domanda di iscrizione all'albo l'interessato può presentare ricorso alla commissione centrale per gli esercenti le professioni sanitarie, istituita presso il ministero della Salute. Decorso il termine di 90 giorni dalla data di presentazione della domanda senza che il Consiglio direttivo abbia deliberato, si può fare ricorso alla stessa commissione centrale ai fini dell'iscrizione.

Dal giorno successivo alla delibera di iscrizione, l'infermiere può chiedere allo sportello un certificato, che viene rilasciato a vista. In ogni caso, l'iscrizione all'albo può essere autocertificata, specificando la data e il numero di posizione. Entro 15 giorni la comunicazione riguardante l'iscrizione, o il rigetto della domanda, è trasmessa all'interessato, al Prefetto e al Procuratore della Repubblica.

6.4. Il trasferimento dell'iscrizione

È in facoltà dell'iscritto ad Albo provinciale chiedere il trasferimento dell'iscrizione all'Albo della provincia ove ha trasferito o intenda trasferire la propria residenza. Non è ammesso il trasferimento dell'iscrizione per l'infermiere che si trovi sottoposto a procedimento penale o a procedimento per l'applicazione di una misura di sicurezza o a procedimento disciplinare o che sia sospeso dall'esercizio della professione.

Per il trasferimento dell'iscrizione all'OPI di Chieti, bisogna presentare domanda in carta da bollo da € 16, utilizzando il fac-simile disponibile presso lo sportello, negli orari di apertura al pubblico, o che può essere scaricato dal sito web dell'Ordine. Alla domanda devono essere allegate due fotografie uguali formato tessera di cui una autenticata. L'autenticazione della fotografia può essere effettuata direttamente allo sportello mediante esibizione di un documento di riconoscimento valido. Inoltre occorre presentare copia della ricevuta di pagamento della tassa per l'anno in corso ed essere in regola per tutti gli anni precedenti, altrimenti l'Ordine di provenienza non concederà il nulla-osta al trasferimento.

Gli infermieri stranieri non comunitari devono allegare alla domanda anche la copia autenticata del permesso di soggiorno in corso di validità, oppure la copia autenticata del permesso di soggiorno scaduto e della ricevuta di presentazione della domanda di rinnovo.

Per il trasferimento dell'iscrizione ad altro Ordine, occorre chiedere nell'Ordine di destinazione la procedura adottata.

6.5. La cancellazione dall'albo.

L'infermiere che cessa ogni attività di natura infermieristica, prestata in qualsiasi forma (come dipendente, pubblico o privato, in regime libero professionale o come volontario) può presentare domanda di cancellazione dall'albo in carta da bollo da € 16, utilizzando il fac-simile disponibile presso lo sportello dell'Ordine, negli orari di apertura al pubblico, o che può essere scaricato dal sito web dell'Ordine.

Contestualmente alla presentazione della domanda di cancellazione occorre restituire la tessera di iscrizione all'albo. Oltre che a domanda, la cancellazione dall'Albo è deliberata dal Consiglio Direttivo, dopo aver sentito l'interessato, in caso di:

- perdita, per qualsiasi motivo, dei requisiti necessari per l'iscrizione, come la scadenza del permesso di soggiorno o la perdita del godimento dei diritti civili;
- trasferimento all'estero, entro un anno dall'accertato trasferimento;
- morosità nel pagamento dei contributi previsti.

Non si può procedere alla cancellazione quando sia in corso procedimento penale o disciplinare.

L'infermiere cancellato dall'albo è, a sua richiesta, reinscritto quando siano cessate le cause che hanno determinato la cancellazione. Per la reinscrizione sono applicabili le medesime disposizioni che regolano le iscrizioni.

7. Lo sportello

7.1. Per il cittadino

L'Ordine promuove incontri con il cittadino per informazioni e per la consultazione dell'albo.

Tutti i cittadini possono rivolgersi all'Ordine per:

- A. la verifica dell'iscrizione all'albo;
- B. la consultazione dell'elenco degli iscritti che effettuano attività libero professionale;
- C. la consultazione dell'elenco degli studi associati e delle cooperative di assistenza infermieristica;

- D. l'informazione sulle competenze infermieristiche;
- E. la mediazione nel caso di controversie con un iscritto;
- F. la denuncia di comportamenti contrari alla deontologia professionale;
- G. l'informazione sulle sedi dei corsi di laurea e sulle modalità di iscrizione;

I servizi di cui ai punti A, B, C, G possono essere richiesti allo sportello, negli orari di apertura al pubblico; i servizi di cui ai punti D, E, F, devono essere forniti da esperti nelle problematiche specifiche, per appuntamento.

7.2. Per gli iscritti

L'attività degli uffici risulta essere in continuo aumento e deve far fronte a una richiesta di servizi sempre crescente. L'Ordine di Chieti conferma il buon livello qualitativo dei servizi di sportello, di consulenza e di gestione dell'albo che ne fanno un punto di riferimento importante.

Con l'intento di essere sempre più propositivi, ma soprattutto di reale ausilio al professionista e ai cittadini, intendiamo qui indicare alcuni strumenti ed informazioni all'iscritto, od al futuro professionista, al fine di poterlo orientare e facilitare nell'espletamento di alcune pratiche amministrative legali di cui l'Ordine offre servizio.

Modulistica disponibile (in fac-simile):

- richiesta di iscrizione per cittadino italiano;
- richiesta di iscrizione per cittadino straniero non comunitario in possesso di titolo conseguito in Italia;
- richiesta di iscrizione per cittadino straniero non comunitario in possesso di titolo conseguito in un paese terzo;
- richiesta di iscrizione per cittadino comunitario in possesso di titolo conseguito in un paese terzo;
- richiesta di iscrizione per cittadino straniero nell'Ue dall'1/1/2007 in possesso di titolo conseguito in un paese terzo;
- richiesta di trasferimento da altro Ordine provinciale per cittadini italiani e stranieri;
- richiesta di cancellazione dall'Ordine per cittadini italiani e stranieri. Modulistica reperibile presso lo sportello o scaricabile dal sito web dell'Ordine.

8. La biblioteca

L'Ordine offre la possibilità, ai propri iscritti, di poter consultare la biblioteca disponibile fisicamente presso la sede e/o quella disponibile on-line attraverso il servizio erogato dall'OPI di Roma.

Tali riferimenti costituiscono un aspetto importante per gli studi infermieristici e sanitari in Italia, garantendo l'accesso a recente letteratura scientifica internazionale dedicata al nursing, quindi particolarmente ricca e completa è la collezione dei periodici cartacei, costituita oggi da circa 170 riviste di area infermieristica e sanitaria, ad integrazione del cartaceo si ricorda la disponibilità di circa 580 periodici digitali accessibili tramite Cinahl (*Cumulative Index to Nursing and Allied Health Literature*).

9. La formazione

Uno degli obiettivi più importanti raggiunti dall'OPI di Chieti e dove sono state investite risorse è la formazione e l'aggiornamento professionale ECM, settore particolarmente impegnativo per via di una offerta sempre più ampia e capillare che l'attualità professionale richiede.

Oggi l'infermiere è un professionista che eroga prestazioni assistenziali con elevati standard di qualità e che è presente in ogni ambito del sistema sanitario, sia pubblico che privato, sia nelle strutture ospedaliere che sul territorio, in regime di dipendenza o in regime di libera professione.

Dal 1999 ad oggi il percorso formativo degli infermieri è diventato esclusivamente universitario e, in linea con la normativa europea, prevede oltre la Laurea Triennale in infermieristica, anche la Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche, i Master di primo e secondo livello ed il Dottorato di Ricerca.

Nel corso della propria vita lavorativa, ogni professionista infermiere è tenuto ad assolvere alle regole vigenti in materia di educazione continuo in medicina "ECM".

In questo contesto il bisogno di aggiornamento, tuttavia, non nasce solo da esigenze professionali indispensabili per garantire prestazioni al passo con i tempi.

Oggi più di ieri, infatti, entrano in gioco altri fattori che traggono origine dalle mutate condizioni socio-economiche e culturali della nostra società: la magistratura appare sempre più severa nei confronti della malpractice in sanità (anche se spesso solo presunta); il cittadino rivendica sempre più un ruolo attivo nella gestione della propria salute; è in rapido aumento il ricorso alla consultazione dei siti internet; sui media appaiono con sempre maggiore frequenza inchieste e discutibili graduatorie di merito sui servizi sanitari, basate su criteri discrezionali e non verificabili.

Per l'OPI di Chieti la formazione continua ECM erogata agli iscritti, pertanto, rappresenta un settore strategico di grande rilievo per non essere confinati ad un ruolo burocratico e notarile con l'obiettivo di garantire la qualità professionale degli operatori e con essa il miglioramento dell'assistenza ai cittadini.

La collaborazione con le associazioni professionali infermieristiche oltre che con altre istituzioni pubbliche permette di condividere molte iniziative, di organizzare e patrocinare eventi formativi in cui il coinvolgimento infermieristico è opportunamente valido e necessario.

Definita la fase sperimentale del progetto ECM ci siamo avviati all'istituzionalizzazione del programma che prevede per i prossimi trienni l'acquisizione di 150 crediti formativi ECM (50 ogni anno solare con un minimo di 25 ed un massimo di 75) per ogni Professionista Infermiere, Infermiere Pediatrico, esercitante la professione in Italia.

Il ruolo dell'OPI di Chieti vuole essere di primaria importanza nel garantire a tutti i professionisti iscritti una formazione ECM di qualità e che possa sollevare anche economicamente il singolo professionista, per questo proseguiremo la nostra attività come Provider ECM presso il Ministero della Salute.

10. Gestione reclami

Per ogni reclamo che dovesse rendersi necessario da segnalare, si può far riferimento alla compilazione del modello "Modulo Segnalazioni cod. MSG" disponibile presso lo sportello della segreteria dell'Ordine. Presto sarà disponibile un form elettronico direttamente sul sito del collegio.

Il Modulo compilato in tutte le sue parti e firmato va consegnato alla segreteria. Il Modulo viene preso in carico dal Responsabile Qualità dell'Ordine, che ne accerta la chiarezza, la completezza ed eventualmente contatta il segnalatore per una acquisizione più completa delle informazioni.

Il Presidente dell'Ordine acquisisce la segnalazione e si attiva ai fini della sua risoluzione, eventualmente convocando il segnalatore (se necessario) e comunque contattandolo direttamente.

Il tempo di risposta al reclamo è pari a 7 gg (con tale tempo si intende la presa in carico del reclamo e non la sua risoluzione). Per la risoluzione effettiva del reclamo il tempo definito è ad oggi pari a 30 gg.

11. Fattori di qualità

Nella pagina successiva vengono riportati i valori prestazionali attuali in riferimento ad alcuni fattori di qualità misurati ai fini della soddisfazione degli utenti.

<u>Fattore di qualità</u>	<u>Indicatore</u>	<u>Periodicità di misurazione</u>	<u>Valore al 4/9/2020</u>
Trasparenza operativa	Valore quota di iscrizione annuale	Annuale	€ 80
	Tempo di disponibilità dei verbali del Consiglio Direttivo	Annuale	35 gg
	Tempo di disponibilità dei verbali di Assemblea	Annuale	5 gg
	% di iscritti raggiunti dalle News	Annuale	100%
	% di iscritti raggiunti da rilevamento fabbisogno formativo	Annuale	100%
	Tempo di risposta al reclamo	Annuale	7 gg
	Tempo di risoluzione del reclamo	Annuale	30 gg
Tempestività di servizio	Tempo di rilascio certificato di iscrizione	Annuale	5 gg
	Tempo di rilascio comunicazioni relative a iscrizioni, cancellazioni e trasferimenti	Annuale	2 gg
	Tempo di invio fascicoli personali per trasferimento	Annuale	2 gg
	Tempo di rilascio attestato di formazione	Annuale	15 gg
	Tempo di emissione comunicazioni relative a eventi formativi	Annuale	Min. 30 gg prima
Assistenza agli iscritti	Disponibilità a incontri con il Presidente	Annuale	10 ore a settimana
	Ore di apertura sportello di segreteria	Annuale	15 ore a settimana

12. Prevenzione della corruzione e tutela della trasparenza

L'OPI di Chieti ha adottato, ai sensi della Legge 6 Novembre 2012, n. 190, *“Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”* un Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e per la tutela della trasparenza amministrativa (2019-2021). Tale ordinamento contempla un regolamento per l’accesso agli atti sulla trasparenza amministrativa ed uno relativo all’Accesso Civico, disponibili sul sito web. A tal fine sul portale web dell’OPI è disponibile anche la modulistica di riferimento da compilare a cura degli aventi diritto.

13. La politica per la privacy

La presente politica per la protezione dei dati è redatta in ottemperanza all’art. 24, comma 2, del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) che disciplina gli aspetti relativi alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione degli stessi.

L’OPI Chieti tiene conto del contesto di riferimento per le proprie attività e delle necessarie finalità di trattamento di dati personali ottenuti da interessati che vengono considerati stakeholder a pieno titolo dell’organizzazione. A tal proposito l’Ordine intende instaurare progressivamente nel tempo un efficace ed efficiente *“sistema privacy”* per la protezione dei dati personali.

Tutto l’approccio rivolto al sistema di protezione dei dati personali è improntato fortemente al principio di responsabilizzazione che il Titolare assume per connotare in maniera univoca e decisa l’autovalutazione delle proprie capacità di garantire conformità, liceità, coerenza e adeguatezza del sistema.

In particolare l’OPI Chieti cura in modo attento, multidisciplinare e continuativo i seguenti aspetti:

1. la corretta identificazione degli interessati proprietari dei dati personali che gestisce
2. l’esattezza dei dati personali di cui viene in possesso
3. la liceità dei trattamenti che esegue su tali dati al fine di garantire tutti i principi sanciti dal GDPR e tutti i diritti e le libertà degli interessati stessi
4. l’identificazione, la valutazione e la gestione di tutti i rischi connessi con i diversi trattamenti eseguiti, con eventuale esecuzione di valutazioni di impatto (DPIA) secondo i termini stabiliti dal Regolamento e dalle linee guida del Garante disponibili
5. l’adozione di misure tecniche e organizzative adeguate (processi, strumenti e controlli idonei) per garantire, ed essere in grado di dimostrare, che ogni trattamento è effettuato conformemente al Regolamento
6. il riesame e l’aggiornamento di dette misure
7. l’adozione di criteri e metodi di *“privacy by design”* e *“privacy by default”* per la piena conformità ai dettami del Regolamento
8. l’identificazione delle responsabilità e autorità richieste per la gestione del sistema di protezione dei dati personali, con le nomine pertinenti di Data Protection Officer, Responsabili del trattamento esterni, Incaricati al trattamento (o persone autorizzate al trattamento) e, se necessario, Amministratori di Sistema
9. la formulazione di politiche e procedure dedicate per la sicurezza dei trattamenti
10. la sensibilizzazione e la formazione del personale e dei fornitori (quando opportuno) per il sostegno delle attività di prevenzione e gestione nel sistema privacy
11. adeguati flussi informativi da e verso le strutture di controllo e operative per la gestione dei processi di protezione dei dati
12. la tracciabilità e la documentazione piena e coerente di tutte le operazioni condotte sui dati, nel pieno rispetto dei requisiti regolamentari e delle esigenze degli stakeholder

13. la trasparenza dei trattamenti mediante definizione completa delle informative pertinenti per gli interessati e, laddove previsto, della raccolta esplicita dei relativi consensi
14. la gestione conforme ed efficace di tutte le eventuali violazioni (data breach) che possono essersi verificate nell'ambito del sistema privacy istituito

L'OPI Chieti crede fermamente che i suddetti principi guida costituiscano l'essenza di una gestione accurata e consapevole della protezione dei dati personali e considera tutto ciò come un fattore imprescindibile non soltanto per assicurare il rispetto dei requisiti cogenti e regolamentati ma anche per favorire una misura di competitività che fa della protezione dei dati personali una linea strategica di sviluppo del business e crea i presupposti fondamentali per ottenere la fiducia degli stakeholder.

L'Ordine mette a disposizione le informative di riferimento per tutte le categorie degli interessati al fine di portare a conoscenza anche dei diritti da poter esercitare.

Per qualsiasi richiesta o chiarimento in merito, si può far riferimento alla seguente mail: dpo@opichieti.it oppure scrivere alla PEC dell'Ordine chieti@cert.ordine-opi.it