Carta dei Servizi INMP

La "Carta dei servizi" è il documento con il quale l'INMP assume i suoi impegni nei confronti dell'utenza riguardo i propri servizi, le loro modalità di erogazione, gli standard di qualità e informa sulle modalità di tutela previste. È un documento dinamico, soggetto a continui aggiornamenti, verifiche, miglioramenti e integrazioni. Le informazioni contenute in questo documento sono disponibili anche sul sito internet INMP.

INFORMAZIONI GENERALI

INMP
Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà

Sede amministrativa
Via di San Gallicano n. 25/a
Roma - 00153

Sede Poliambulatorio
Via delle Fratte di Trastevere n. 52
Roma - 00153

Direttore dell'Istituto
Dott. Cristiano Camponi
Direttore Sanitario f.f.
Dott. Christian Napoli
Direttore Amministrativo
Avv. Claudia Borzi

Sito web istituzionale: www.inmp.it

Principali recapiti telefonici
Prenotazioni visite Poliambulatorio: +39 06.58558503
Direzione Generale e Amministrativa: tel. +39 06.58558201-2
Direzione Sanitaria: +39 06.58558205-6

Indirizzi e-mail
Ufficio Relazioni con il Pubblico: info@inmp.it
Direzione Generale: segdirgen@inmp.it
Direzione Sanitaria: segdirsanitaria@inmp.it
Direzione Amministrativa: segdiramministrativo@inmp.it

Indirizzi PEC
Posta elettronica certificata dell'Istituto: inmp@pec.inmp.it
Direzione sanitaria: direzionesanitaria@pec.inmp.it

5X1000

Perché destinare il 5X1000 all'INMP?

Perché siamo un Istituto che accoglie e si prende cura di tutte le persone, in particolare quelle a maggiore rischio di esclusione sociale: migranti, pensionati a reddito minimo, persone che hanno perso il lavoro, persone senza dimora, minori non accompagnati, donne vittime di violenza, persone vittime di tortura e della tratta.

Perché portiamo avanti azioni di ricerca per contrastare le disuguaglianze, migliorare l'accesso ai servizi e alle cure, aumentare la prevenzione.

Perché siamo un osservatorio privilegiato su tematiche importanti: medicina delle migrazioni, salute pubblica globale, salute della donna e del bambino.

Come fare

È facile, bastano 3 passi:

1. compila il riquadro della scelta per la destinazione del 5 per mille nel modulo CUD, Unico o 730; devi riportare il numero di Codice Fiscale dell'INMP 09694011009 nella categoria "ricerca sanitaria"
2. apponi la tua firma
3. consegna il modulo al tuo commercialista.

Sommario

SEZIONE PRIMA: PRESENTAZIONE DELL'INMP E PRINCIPI FONDAMENTALI 6

1. PRESENTAZIONE: NORMATIVA, *MISSION* E ATTIVITÀ DELL'ISTITUTO 6
2. PRINCIPI FONDAMENTALI 7
2.1. EGUAGLIANZA 7
2.2. IMPARZIALITÀ 7
2.3. CONTINUITÀ 7
2.4. PARTECIPAZIONE 7
2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA 7
2.6. TRANSDISCIPLINARIETÀ E TRANSCULTURALITÀ 7

SEZIONE SECONDA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI 8

1. IL POLIAMBULATORIO 8
1.1. MODALITÀ DI ACCESSO 8
1.2. SERVIZI SANITARI 9
1.2.1 Ambulatorio STP-ENI 9
1.2.2 Salute e tutela della donna 9
1.2.3 Assistenza infermieristica 10
1.2.4 Cardiologia 10
1.2.5 Dermatologia 10
1.2.6 Ginecologia e ostetricia 10
1.2.7 Malattie infettive e tropicali 10
1.2.8 Pediatria 11
1.2.9 Ambulatorio PrEP – Profilassi Pre-Esposizione per l'HIV 11
1.2.10 Pediatria 11
1.2.11 Medicina interna e funzionalità respiratoria 11
1.2.12 Medicina dei viaggi e vaccinazioni 12
1.2.13 Oftalmologia e ortottica 12
1.2.14 Odontoiatria sociale e riabilitazione gnatologica 13
1.2.15 Salute mentale 13
1.3 RILASCIO DI TITOLI DI ACCESSO AI SERVIZI SANITARI PER CITTADINI STRANIERI NON ISCRIVIBILI AL SSN 15
1.3.1 Codice STP (Straniero Temporaneamente Presente) 15
1.3.2 Codice ENI (Europeo Non Iscritto) 15
1.3.3 Orientamento nell'esercizio del diritto alla salute 16
1.4 ATTIVITÀ SUL TERRITORIO: L'AMBULATORIO MOBILE 16
2. SERVIZI SOCIO-SANITARI 16
2.1 SPORTELLO SOCIO-SANITARIO 16
2.2 SPORTELLO PER PERSONE RICHIEDENTI E TITOLARI DI PROTEZIONE INTERNAZIONALE 16
3. FORMAZIONE 16

SEZIONE TERZA: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 18

1. STANDARD DI QUALITÀ E STRUMENTI DI VERIFICA DEGLI STANDARD **18**
1.1 STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI SANITARI 18
1.2 STANDARD DI QUALITÀ UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO 19
1.2.1 Gestione reclami 19
1.2.2 Attività di informazione al pubblico 19
1.3 STANDARD DI QUALITÀ FORMAZIONE ECM 19
2. IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI **19**

SEZIONE QUARTA: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA **20**

1. UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO **20**
2. RECLAMI, ELOGI E SEGNALAZIONI **20**
2.1 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO E TEMPI DI RISPOSTA 20
2.2 FORME DI RISTORO E MODALITÀ DI FRUIZIONE DI QUESTE DA PARTE DEL CITTADINO UTENTE 20
3. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO **21**
3.1 RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD 21
3.2 INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI / UTENTI 21

SEZIONE PRIMA: PRESENTAZIONE DELL'INMP E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE: NORMATIVA, *MISSION* E ATTIVITÀ DELL'ISTITUTO

L'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (INMP) è Ente pubblico del Servizio Sanitario Nazionale e ha lo scopo di sviluppare sistemi innovativi per contrastare le disuguaglianze nell'ambito della salute in Italia, rendere più agevole l'accesso al Servizio Sanitario Nazionale ai migranti e ai gruppi sociali più svantaggiati e assicurare un alto livello di qualità delle prestazioni fornite ai cittadini italiani e stranieri.

La legge ha affidato all'Istituto "il compito di promuovere attività di assistenza, ricerca e formazione per la salute delle popolazioni migranti e di contrastare le malattie della povertà".

L'Istituto è impegnato nel fronteggiare, all'interno del Servizio Sanitario Nazionale, le sfide sanitarie delle popolazioni più vulnerabili, attraverso un approccio transculturale e orientato alla persona e, nel contempo, a concorrere alla definizione delle politiche nazionali, in sinergia con le Regioni, sui bisogni assistenziali e sanitari delle popolazioni fragili, inclusi i migranti:

- facilitando l'accesso delle persone svantaggiate ai servizi sanitari, elevando, conseguentemente, la qualità delle prestazioni per tutti i cittadini;
- svolgendo attività di ricerca sulla promozione della salute per le popolazioni fragili e migranti e per il contrasto delle malattie della povertà, anche attraverso progetti clinici e lo studio di modelli sperimentali per la gestione di servizi sanitari, specificamente orientati alle malattie derivanti dalla povertà e dall'esclusione sociale;
- elaborando e attuando programmi di formazione, educazione e comunicazione sanitaria;
- coinvolgendo gli attori territoriali che operano per la promozione della salute delle popolazioni migranti e per il contrasto delle malattie della povertà al fine di promuovere una rete nazionale per le problematiche di assistenza in campo socio sanitario;
- promuovendo la gestione di un network di *stakeholders* italiani e internazionali.

Mettendo in rete le azioni di monitoraggio delle disuguaglianze sociali di salute, oggi sparse, episodiche e non coordinate, incoraggiando e aiutando a iniziare nuovi interventi regionali e locali, motivando a partecipare Organizzazioni italiane pubbliche, private e del terzo settore a un piano nazionale di contrasto delle disuguaglianze, l'INMP svolge un lavoro essenziale, in particolare nei confronti delle strutture regionali del SSN, che stanno adeguando i propri servizi anche a beneficio di vecchie e nuove marginalità e fragilità. L'Istituto si avvale di una struttura sanitaria poli-specialistica, in cui opera uno staff multidisciplinare di medici, psicologi, infermieri, antropologi e mediatori transculturali formati *ad hoc* per l'attività di accoglienza e di facilitazione all'accesso al Servizio Sanitario Nazionale. L'impegno istituzionale è di garantire un accesso a bassa soglia ai servizi, promuovendo azioni volte al contrasto della povertà sanitaria.

Cristiano Camponi
Direttore Generale INMP

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'INMP si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

2.1. Eguaglianza

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, provenienza, lingua, religione e opinioni politiche. L'INMP dedica principalmente la propria attività alla salute dei migranti e delle popolazioni svantaggiate ma è aperto a tutti i cittadini, garantendo uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

2.2. Imparzialità

L'Istituto ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

2.3. Continuità

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati. In tali casi, si adottano misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

2.4. Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
L'utente, nelle modalità previste dalla legge, ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Istituto che lo riguardano.
L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. L'Istituto dà pronto riscontro all'utente circa le segnalazioni, le lamentele e le proposte da questi formulate.

2.5. Efficienza ed efficacia

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.
Particolare attenzione è rivolta alla valutazione costo-beneficio delle prestazioni rese, attraverso prescrizioni farmaceutiche di provata utilità e prestazioni sanitarie appropriate.

2.6. Transdisciplinarietà e transculturalità

L'approccio transculturale e transdisciplinare è adottato dall'INMP per rispondere alle domande di cura portate da persone provenienti da numerosi Paesi, molte delle quali appena giunte in Italia, nel modo più pertinente e nel rispetto dei significati, dei linguaggi e dei contesti di produzione della malattia.
L'accettazione e valorizzazione della diversità culturale, sociale e storico-politica che fa da sfondo alla richiesta di cura e la condiziona, richiede una specifica propensione e preparazione del personale, l'utilizzo di conoscenze e competenze di mediazione transculturale e la collaborazione tra professionalità socio-sanitarie differenti, tra cui l'antropologia medica.

SEZIONE SECONDA: INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI

1. IL POLIAMBULATORIO

Le prestazioni del Poliambulatorio sono erogate dal Servizio Sanitario Nazionale. Inoltre, l'INMP ha una lunga esperienza nell'erogazione in regime di solidarietà di prestazioni sanitarie, dispositivi medici e medicinali alle persone in condizioni di povertà sanitaria, contribuendo al contrasto della povertà sanitaria e all'abbattimento delle barriere di accesso ai servizi sanitari e sociosanitari. La *mission* dell'INMP comprende, infatti, l'individuazione e lo sviluppo di sistemi e percorsi innovativi intesi a contrastare le disuguaglianze nell'ambito della salute in Italia, a rendere più agevole l'accesso al Servizio Sanitario Nazionale per i gruppi sociali più svantaggiati, nonché ad assicurare un alto livello di qualità delle prestazioni fornite ai cittadini italiani e stranieri. In tale ottica, già dal 2015, l'Istituto ha definito un disciplinare per l'erogazione in regime di solidarietà di beni e prestazioni sanitarie in favore dell'utenza che versa in condizioni di grave disagio e indigenza, individuando precisi criteri e requisiti di accesso.

1.1. Modalità di accesso

L'accesso avviene su prenotazione telefonica, chiamando il numero 06.58558503.
L'ingresso al Poliambulatorio è in **Via delle Fratte di Trastevere n. 52**, Roma.
Le persone che accedono per la prima volta sono accolte per la registrazione dei dati anagrafici e l'eventuale attivazione del dossier sanitario elettronico. Per le persone straniere è attivo un servizio di mediazione transculturale che ne segue i bisogni fino all'eventuale setting clinico.
La prenotazione avviene mediante impegnativa del Servizio Sanitario Regionale.
L'accesso senza impegnativa è consentito solo alle persone sprovviste di medico di medicina generale, incluse le persone titolari di STP o ENI che accedono alla visita di medicina generale.
Ai pazienti prenotati sulle agende ambulatoriali è richiesto di presentarsi 15 minuti prima, 30' se si tratta del primo accesso in struttura.

***Contact centre* per prenotazioni e informazioni sui servizi del Poliambulatorio:** +39 06.58558503

Servizi ad accesso diretto

- Ambulatorio STP-ENI: tutti i giorni
- Salute e tutela della donna: mercoledì (mattina e pomeriggio); venerdì mattina.

Modalità di accesso ai servizi di primo livello della U.O.S. Salute Mentale
1. Servizio di Prima Accoglienza e Valutazione (SAV). Vi si accede, senza necessità di prenotazione, direttamente presso l'INMP. Non è necessaria impegnativa.
2. Percorso di valutazione per Richiedenti Protezione Internazionale (RPI). Vi si accede inviando email all'indirizzo: rifugiati@inmp.it. I mediatori dedicati a questa attività (sportello RPI) provvederanno a fissare un primo appuntamento per la programmazione delle visite di valutazione.
3. Sportello giovani. Prevede orari e spazi dedicati ai quali si può accedere direttamente, senza impegnativa, tramite richiesta diretta di colloquio psicologico.
4. Valutazioni del profilo di personalità in riferimento alle capacità genitoriali. L'invio della richiesta deve avvenire tramite PEC all'indirizzo: direzionesanitaria@pec.inmp.it. È necessario

allegare la richiesta del Tribunale dei Minori e i riferimenti telefonici del Servizio che invia la richiesta stessa.
5. Accertamento dell'età dei minori stranieri non accompagnati. L'invio della richiesta deve avvenire tramite PEC all'indirizzo direzionesanitaria@pec.inmp.it

Come raggiungerci
Dalla Stazione Termini (metro A - metro B):

- linea bus "H" per 6 fermate fino a "Piazza Sonnino"
- linea bus 64 per 6 fermate fino a Piazza Venezia + linea tram 8 per 3 fermate fino a "Piazza Belli"
- linea bus 40 per 3 fermate fino a Piazza Venezia + linea tram 8 per 3 fermate fino a "Piazza Belli"

Dalla Stazione Trastevere:

- tram 8 (direzione Piazza Venezia) per 5 fermate

Dalla stazione Ostiense-Piramide (metro B - treno metropolitano Roma-Lido):

- linea tram 3 (direzione Stazione Trastevere) per 5 fermate fino a "Porta Portese" o per 6 fermate fino a "Ministero Pubblica Istruzione"
- linea bus 75 (direzione Poerio-Marino) per 6 fermate fino a "Nuovo Regina Margherita".

1.2. Servizi sanitari

1.2.1 Ambulatorio STP-ENI

L'ambulatorio di medicina generale è inteso come il primo momento di valutazione e intervento medico-infermieristico dei pazienti sprovvisti del medico di medicina generale. Per queste persone è possibile accedere senza impegnativa del SSN.

1.2.2 Salute e tutela della donna

L'ambulatorio "Salute e Tutela della Donna" è dedicato alla presa in carico delle donne di qualsiasi età e cittadinanza, in condizioni di momentanea fragilità o comunque che richiedano assistenza sanitaria, psicologica e orientamento ai servizi presenti nel territorio. Vengono attivati specifici percorsi sanitari dedicati alle donne e focalizzati sull'emersione di condizioni di vulnerabilità, la salute riproduttiva e la sessualità, il sostegno alla genitorialità, ecc. Questi specifici percorsi lavorano in connessione con i servizi presenti sul territorio.

Équipe e servizi sanitari
L'équipe multi-professionale *gender oriented* è composta da assistenti sociali, ginecologhe, infettivologhe, infermiere, psicologhe, antropologhe, mediatrici culturali e consulenti legali. I servizi sanitari coinvolti in questi percorsi - rivolti esclusivamente alle donne - sono:

- lo sportello socio-sanitario e legale
- l'ambulatorio di ginecologia e ostetricia
- l'ambulatorio di psicologia clinica

L'équipe multi-professionale attribuirà particolare rilevanza all'autonomia, agli screening ginecologici, all'educazione sanitaria e all'*empowerment*.

Come accedere
Il servizio è aperto nelle seguenti giornate:

- mercoledì, mattina e pomeriggio (7.30-13.30 e 14.00-18.00)
- venerdì, di mattina (7.30-13.30)

Si può accedere direttamente, senza prenotazione. Per informazioni: salute.donna@inmp.it.

1.2.3 Assistenza infermieristica

L'ambulatorio infermieristico eroga le seguenti prestazioni:

Prelievi per analisi cliniche - l'ambulatorio prelievi è aperto tutte le mattine, ma alcune analisi specifiche si eseguono solo fino al venerdì. Per ulteriori informazioni si può chiamare il *contact centre* 06.58558503.

Ritiro risposte analisi cliniche: i referti degli esami ematochimici (le analisi del sangue) possono essere scaricati, gratuitamente, con l'apposito servizio web della Regione Lazio "Il tuo referto con un click". Per utilizzarlo, è necessario collegarsi al link https://referti.regione.lazio.it/ e inserire le credenziali rilasciate dallo sportello di accettazione dell'INMP.

Gli utenti che non potessero scaricare il referto digitalmente o avessero bisogno della COPIA CARTACEA sono pregati di presentarsi presso il poliambulatorio INMP secondo i seguenti orari:

- lunedì pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00
- mercoledì, giovedì, venerdì dalle 11.00 alle 13.00

Medicazioni dermatologiche - su indicazione terapeutica dei medici interni, anche per il trattamento di ulcere complesse.

Terapie iniettive - su indicazione terapeutica dei medici INMP.

Il poliambulatorio dell'INMP eroga le seguenti prestazioni specialistiche:

1.2.4 Cardiologia

L'ambulatorio eroga le seguenti prestazioni:

- visite cardiologiche
- elettrocardiogramma (ECG)
- ecocolordoppler cardiaco (ecocardiografia)
- elettrocardiogramma dinamico sec. Holter

1.2.5 Dermatologia

L'ambulatorio eroga le seguenti prestazioni:

- visite dermatologiche, anche con dermatoscopia
- crioterapia
- diatermocoagulazione
- osservazione dermatologica in epiluminescenza (videodermatoscopia digitale computerizzata su singole lesioni individuate dal precedente esame dermatologico e/o videodermatoscopico eseguito presso la struttura)

1.2.6 Ginecologia e ostetricia

L'ambulatorio eroga le seguenti prestazioni:

- visite ginecologiche e ostetriche
- educazione alla salute e alla pianificazione familiare
- ecografie ginecologiche, pelviche e trans-vaginali
- tamponi vaginali
- pap test
- inserimento e rimozione di dispositivi intrauterini (IUD)

1.2.7 Malattie infettive e tropicali

L'ambulatorio eroga le seguenti prestazioni:

- visite infettivologiche
- screening e trattamento delle c.d. malattie tropicali neglette
- *counselling* pre- e post-test HIV e invio guidato ai centri erogatori della terapia antiretrovirale
- *screening*, trattamento e *follow-up* delle infezioni sessualmente trasmesse

- diagnosi e trattamento della patologia tubercolare e delle infezioni respiratorie complesse
- effettuazione e lettura dell'intradermoreazione secondo *Mantoux*
- effettuazione di tamponi nasali, faringei, tonsillari, uretrali, e su lesioni cutanee

1.2.8 Pediatria

L'ambulatorio eroga visite pediatriche, rivolte anche ai bambini privi dell'iscrizione al pediatra di libera scelta, costituendo per loro un servizio di primo livello, cui si accede con prenotazione.

1.2.9 Ambulatorio PrEP – Profilassi Pre-Esposizione per l'HIV

L'INMP ha attivato, presso il Poliambulatorio di Roma, un ambulatorio dedicato alla Profilassi Pre-Esposizione (PrEP) per l'HIV, in collaborazione con l'INMI "Lazzaro Spallanzani".
La PrEP è una strategia di prevenzione rivolta a persone HIV-negative con un rischio aumentato di acquisizione dell'infezione, basata sull'assunzione di farmaci antiretrovirali. Dal 2023 la PrEP è erogata gratuitamente dal Servizio Sanitario Nazionale agli aventi diritto.

A chi è rivolto
Il servizio è destinato a persone HIV-negative che, sulla base di una valutazione clinica, risultano candidabili alla PrEP (Uomini che hanno rapporti sessuali con uomini (MSM), persone transgender e gender diverse, persone con partner multipli o rapporti non sempre protetti, persone con recente diagnosi di infezione sessualmente trasmesse (IST), chiunque senta che la PrEP possa essere una risorsa utile nel proprio percorso di salute sessuale).

Prestazioni offerte
Il percorso assistenziale comprende:

- accoglienza e informazione
- counselling
- testing per HIV e altre infezioni sessualmente trasmesse
- valutazione clinica infettivologica
- prescrizione della PrEP
- monitoraggio clinico periodico

Orari di accesso
Lunedì e martedì, dalle ore 08:00 alle ore 10:00

Modalità di accesso
Per maggiori informazioni e per prenotare l'appuntamento sarà necessario contattare il Contact centre INMP (0658558503), disponibile dalle ore 08:00 alle ore 12:00, dal lunedì al venerdì.
Per accedere all'ambulatorio PrEP occorre la prescrizione per "Prima visita infettivologica" da parte del proprio medico curante. Per persone non iscritte al Servizio Sanitario Nazionale, è possibile rivolgersi al servizio STP/ENI presente presso il poliambulatorio INMP. Per maggiori informazioni chiamare il Contact centre.

1.2.10 Pediatria

L'ambulatorio eroga visite pediatriche, rivolte anche ai bambini privi dell'iscrizione al Pediatra di Libera Scelta, costituendo per loro un servizio di primo livello, cui si accede con prenotazione.

1.2.11 Medicina interna e funzionalità respiratoria

L'ambulatorio di medicina interna eroga le seguenti prestazioni:

- Visite internistiche volte a:
    - prevenzione primaria e secondaria delle malattie cardio-cerebro-vascolari anche con esami ecodoppler

    - gestione di malattie endocrino-metaboliche (diabete, dislipidemia, sindrome metabolica e patologia tiroidea)
    - gestione ambulatoriale del paziente complesso in politerapia, anche attraverso PAI
- visite ambulatoriali di epatologia e gastroenterologia
- ecografie internistiche (addominali - inferiore, superiore e completo -, renali, vescicali, epatiche e delle vie biliari)
- ecodoppler dei tronchi sovraortici e degli arti inferiori
- eco(color)doppler dell'aorta addominale, delle arterie renali ed eco(color)doppler della tiroidea
- ecografia con elastometria epatica – fibroscan

Il servizio di Funzionalità Respiratoria si pone invece l'obiettivo di identificare i fattori di rischio e diagnosticare e trattare le patologie respiratorie croniche con particolare attenzione alla Broncopneumopatia Cronica Ostruttiva e all'asma bronchiale, nonché agli eventuali esiti di infezione da SARS-CoV2.

Le prestazioni erogabili dal servizio sono:
- spirometria semplice
- spirometria globale con *wash out* dell'azoto
- pletismografia corporea
- valutazione delle resistenze respiratorie globali
- diffusione alveolo-capillare del CO
- test di broncodilatazione farmacologica con salbutamolo

1.2.12 Medicina dei viaggi e vaccinazioni

L'ambulatorio eroga le seguenti prestazioni:
- visita infettivologica con consulenza e visita specialistica ai viaggiatori prima e dopo i viaggi;
- vaccinazioni internazionali e indicazioni sulla chemioprofilassi antimalarica;
- informazioni, al personale sanitario del territorio, relativamente ai principali aspetti di profilassi internazionale;
- principali esami specialistici di infettivologia consigliati al rientro dai viaggi;
- *screening* della tubercolosi (esecuzione del test di *Mantoux*).

1.2.13 Oftalmologia e ortottica

L'ambulatorio eroga le seguenti prestazioni:
- visita e esame del fondo oculare
- misurazione pressione intraoculare
- prescrizione occhiali
- specillazione
- irrigazione di ferita
- applicazione terapeutica di lente a contatto
- fotografia del fundus
- fotografia del segmento anteriore
- iniezione sottocongiuntivale
- rimozione di corpo estraneo superficiale senza incisione
- test di provocazione e curva tonometrica per glaucoma
- tonometria
- studio del campo visivo
- studio della motilità oculare
- tomografia ottica computerizzata (OCT)

1.2.14 Odontoiatria sociale e riabilitazione gnatologica

L'ambulatorio eroga le seguenti prestazioni:

- visita specialistica odontoiatrica
- visita gnatologica
- impronta, applicazione, controllo e stabilizzazione del bite
- montaggio dei modelli in articolatore
- molaggio selettivo
- ortopantomografia
- igiene orale
- protesica
- estrazione e otturazione

1.2.15 Salute mentale

Le attività cliniche della U.O.S. Salute Mentale sono primariamente rivolte a persone in condizioni di fragilità psicosociale, italiane o immigrate, e a richiedenti protezione internazionale:

- promozione della salute mentale
- supporto clinico psicologico e psichiatrico
- valutazioni multidisciplinari
- ricerca
- formazione e supervisione.

L'approccio utilizzato è multidisciplinare e transculturale e si avvale di varie figure professionali afferenti a discipline diverse: psicologia, psichiatria, antropologia, scienze del servizio sociale, mediazione linguistico-culturale.

Le principali linee di attività cliniche si integrano con i servizi del poliambulatorio dell'INMP e con gli enti territoriali. L'ambulatorio eroga servizi di primo livello (prenotabili direttamente dai pazienti o da enti esterni, vedi paragrafo *1.1 Modalità di accesso*) e servizi di secondo livello (accesso su invio interno da altri operatori/servizi INMP).

Servizi di primo livello (prenotabili direttamente dai pazienti o da enti esterni)

1. Servizio di Prima Accoglienza e Valutazione (SAV)

La valutazione preliminare dei bisogni di Salute Mentale viene effettuata presso il Servizio di Accoglienza e Valutazione (SAV). Il primo colloquio è volto ad analizzare la domanda d'aiuto e i principali bisogni espressi dalla persona e/o rilevati dal clinico. Nel corso dello stesso si fa un primo inquadramento clinico, si definiscono le necessità e si stabilisce un possibile inserimento in uno dei percorsi di supporto/cura/valutazione. Al primo colloquio possono fare seguito successivi colloqui di approfondimento, che possono anche avvalersi di strumenti di valutazione psicodiagnostica, ed uno spazio di restituzione della valutazione effettuata.

2. Percorso di valutazione per Richiedenti Protezione Internazionale (RPI)

La UOS Salute Mentale partecipa alle valutazioni finalizzate a certificare lo stato di salute delle persone Richiedenti Protezione Internazionale. In particolare, coopera nella valutazione e nella stesura della relazione finale per quanto riguarda aspetti medico/psichiatrici, valutazione psicologica, somministrazione di strumenti psicodiagnostici, approfondimento antropologico.

Oltre alla valutazione, in caso di necessità di presa in cura, ad esempio per gli esiti psicopatologici di tortura e violenze intenzionali, è possibile essere inseriti in un percorso di supporto psicologico con eventuale integrazione di supporto psicofarmacologico.

3. Sportello giovani

Il servizio offre spazi individuali e di gruppo rivolti ai giovani di età fra i 16 e i 24 anni, italiani e migranti a rischio di marginalizzazione sociale. Particolare attenzione viene data al sostegno delle competenze affettivo-relazionali nella fase di passaggio dall'adolescenza alla vita adulta. Offre orientamento e supporto relativamente a problematiche emotivo-relazionali come ad esempio:

bullismo, comportamenti a rischio, incongruenza di genere e orientamento affettivo/sessuale, conflittualità intrafamiliari, etc. Per i minorenni è richiesta l'autorizzazione di chi esercita la potestà genitoriale o del tutore.

4. Valutazioni del profilo di personalità in riferimento alle capacità genitoriali
Effettua valutazioni del profilo di personalità in riferimento alle capacità genitoriali. Le richieste di valutazione vengono preliminarmente discusse da un'équipe multidisciplinare composta da psicologa, assistente sociale e mediatore culturale, avvalendosi ove necessario anche del servizio di antropologia. Dopo una prima valutazione delle richieste (per congruità della domanda, competenze del servizio, disponibilità di mediazione linguistico-culturale per specifiche aree di provenienza dei genitori da valutare), viene inviata risposta con l'esito e, in caso di presa in carico, i Servizi invianti verranno contattati per organizzare il percorso di valutazione.
Il servizio prevede anche la possibilità di attivare presso l'INMP percorsi psicologici di sostegno alla genitorialità.

5. Accertamento dell'età dei minori stranieri non accompagnati
La UOS Salute Mentale partecipa alle attività dell'INMP per l'accertamento dell'età in minori stranieri non accompagnati. La valutazione viene effettuata, su richiesta dell'Autorità competente, da un'equipe multidisciplinare di cui fanno parte assistente sociale, psicologo e pediatra, secondo le procedure previste dal Protocollo olistico per l'accertamento dell'età anagrafica dei Minori Stranieri Non Accompagnati, approvato in Conferenza Unificata con le Regioni il 9 luglio 2020.

Servizi di secondo livello (accesso su invio interno da altri operatori/servizi INMP)

1. Cura delle vittime di violenza intenzionale
Supporto psicologico e psichiatrico (psicofarmacologico) alle persone che hanno subito violenza intenzionale e hanno sviluppato reazioni psicotraumatiche. Viene operata una presa in carico globale e multidisciplinare con un programma terapeutico, in rete con i servizi, modulato in base alle indicazioni delle "Linee guida per la programmazione degli interventi di assistenza e riabilitazione nonché per il trattamento dei disturbi psichici dei titolari dello status di rifugiato e dello status di protezione sussidiaria che hanno subito torture, stupri o altre forme gravi di violenza psicologica, fisica o sessuale" (G.U. n. 95 del 24 aprile 2017).

2. Sportello psicosociale
Offre uno spazio di ascolto in cui psicologa e assistente sociale accolgono le richieste di aiuto delle persone in condizioni di rilevante vulnerabilità psicosociale. Particolare attenzione viene rivolta alle persone senza dimora e in povertà estrema. I professionisti effettuano un'analisi dei bisogni sanitari e sociali, promuovendo la motivazione alle cure mediche e il miglioramento della *compliance*, e co-costruiscono percorsi di sviluppo personale e sociale con i pazienti.
Lo sportello fornisce orientamento e informazioni su specifici bisogni psicosociali, aiutando la persona ad attivare, ove possibile, le proprie risorse oppure individuando, laddove necessario, le tipologie di servizi e di prestazioni (sanitarie, sociosanitarie e sociali) presenti sul territorio. A tal fine coopera con la rete dei servizi che istituzionalmente si occupano del supporto sociale ed abitativo al fine di individuare percorsi di adeguato supporto sociale che possano facilitare la promozione della salute.

3. Interventi di psicologia di prossimità
La UOS Salute Mentale partecipa alle attività dell'INMP di promozione della salute, prevenzione, emersione dei bisogni sanitari e presa in carico in contesti di prossimità, al fine di intercettare quei bisogni di salute delle fasce più vulnerabili della popolazione che spesso non riescono ad accedere ai servizi del SSN. Tali interventi vengono di regola programmati e svolti in sedi esterne come spazi pubblici (dove l'INMP opera tramite un camper), insediamenti informali (es. occupazioni), centri di accoglienza, etc. La UOS Salute Mentale coopera alle attività mediche fornendo supporto psicologico e prima analisi dei bisogni sociali.

4. Psicologia nei setting medici e psichiatria di liaison

Uno psicologo partecipa ad attività programmate di routine all'interno dei *setting* medici del poliambulatorio INMP, a partire dall'ambulatorio per le cure primarie. Ciò è finalizzato a facilitare l'emersione dei bisogni psicologici, soprattutto ma non solo nei casi di somatizzazioni (ovvero di espressione tramite disturbi riferiti al soma di una sofferenza che ha origine psicologica).

Qualora sia utile, sono previsti percorsi di presa in carico congiunta con il coinvolgimento diretto nel *setting* medico del personale della UOS Salute mentale (psicologo, psichiatra, assistente sociale, antropologo).

La UOS Salute Mentale offre inoltre incontri di supervisione al personale sanitario su casi complessi o con criticità sul piano della gestione relazionale.

5. Servizio di Antropologia

Collabora con il personale clinico, infermieristico e sociale del poliambulatorio dell'INMP, al fine di offrire un servizio sanitario che sia sempre più attento alla complessa relazione che intercorre tra cultura e salute, e che inoltre consideri, a partire dalla raccolta dei bisogni, quegli aspetti storici, sociali e geopolitici che costruiscono le varie forme di sofferenza riportate dalle persone che si rivolgono agli ambulatori.

Oltre alle attività di ricerca su tematiche specifiche, fornisce consulenze antropologiche in merito ad aspetti che favoriscono la relazione di cura e che mirano a rimuovere eventuali ostacoli all'intervento clinico.

Fornisce anche consulenze antropologiche ai fini della contestualizzazione delle esperienze migratorie riportate dalle persone richiedenti protezione internazionale.

Svolge infine attività di formazione per operatori sociosanitari.

1.3 Rilascio di titoli di accesso ai servizi sanitari per cittadini stranieri non iscrivibili al SSN

Presso il Poliambulatorio dell'INMP sono rilasciati, agli aventi diritto, i **codici STP** (Straniero Temporaneamente Presente) ed **ENI** (Europeo Non Iscritto), nonché le relative **esenzioni** dal pagamento del *ticket* **E08** ed **E07** per le persone con età inferiore ai 6 anni o superiore ai 65.

1.3.1 Codice STP (Straniero Temporaneamente Presente)

L'INMP rilascia i codici STP, indipendentemente dal domicilio del richiedente e dietro sottoscrizione, da parte del cittadino non comunitario, di una dichiarazione di indigenza. Al momento del rilascio, vengono registrate alcune informazioni, quali: cognome, nome, sesso, data di nascita, nazionalità, recapito. Qualora non fosse possibile esibire un documento d'identità è necessario rilasciare una dichiarazione delle proprie generalità. I dati relativi agli stranieri temporaneamente presenti sono riservati, così come previsto dalla vigente normativa sulla tutela dei dati personali. Le prestazioni sono erogate senza oneri a carico dei richiedenti, fatte salve le quote di partecipazione alla spesa (*ticket*), ad esclusione dei casi di esenzione.

Il codice STP è valido per 6 mesi dal rilascio, rinnovabile, su tutto il territorio italiano.

1.3.2 Codice ENI (Europeo Non Iscritto)

L'INMP rilascia i codici ENI per garantire l'accesso alle prestazioni sanitarie ai cittadini comunitari in condizione di fragilità sociale e in stato di indigenza, non residenti in Italia, privi di copertura assicurativa nel proprio paese e non iscrivibili al SSN. Le prestazioni sono erogate senza oneri a carico dei richiedenti, fatte salve le quote di partecipazione alla spesa (*ticket*), ad esclusione dei casi di esenzione.

Il codice ENI è valido per 6 mesi dal rilascio, rinnovabile, a livello regionale.

Orari del servizio di rilascio e rinnovo dei codici STP ed ENI:

- dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 12:30;
- dal lunedì al giovedì anche di pomeriggio dalle 14:00 alle 16:30.

1.3.3 Orientamento nell'esercizio del diritto alla salute

Data la particolare esperienza che il personale dell'INMP ha maturato nell'orientamento delle persone straniere o con particolari difficoltà nell'accesso ai servizi, l'INMP offre informazioni circa l'esercizio del diritto alla salute, sia ai singoli utenti sia agli enti del terzo settore, nonché supporto alle strutture pubbliche.
È disponibile un ipertesto navigabile, WIKInmp, al seguente link: http://wiki.inmp.it/wiki.
Eventuali quesiti possono essere inoltrati all'indirizzo mail: redazione.wiki@inmp.it.

1.4 Attività sul territorio: l'ambulatorio mobile

Tra i compiti dell'INMP vi è quello di raggiungere le comunità più fragili. A partire dal 2013, l'Istituto persegue la sua *mission* anche grazie all'impiego di un ambulatorio mobile, donato dalla Fondazione BNL. Il camper si sposta nei quartieri di Roma per andare incontro alle persone e al loro bisogno di salute direttamente sul territorio, attraverso un'offerta attiva di percorsi di promozione alla salute e di prestazioni cliniche plurispecialistiche gratuite e orientamento ai servizi di riferimento presenti nel territorio.

2. SERVIZI SOCIO-SANITARI

2.1 Sportello socio-sanitario

Lo sportello socio-sanitario, al fine di approfondire, valutare e facilitare il percorso di accoglienza per le persone con bisogni maggiormente complessi, svolge funzioni di orientamento, sostegno e mediazione.
I mediatori transculturali e l'assistente sociale accolgono e decodificano la domanda della persona, inviando, se necessario, agli altri servizi, interni ed esterni, per la presa in carico delle situazioni particolarmente articolate. L'invio allo sportello avviene da parte del personale del Poliambulatorio, mentre l'accesso al colloquio con l'assistente sociale è su appuntamento.

2.2 Sportello per persone richiedenti e titolari di protezione internazionale

Prestando attenzione ai possibili vissuti traumatici legati all'esperienza della migrazione forzata, alle difficoltà incontrate nel contesto italiano, sia rispetto all'inserimento nel sistema di accoglienza che alla peculiarità della procedura legale di riconoscimento dell'istanza di asilo, il servizio offre le seguenti attività:

- *screening* medico
- colloqui psicologici finalizzati all'analisi della domanda, all'osservazione dello stato di salute psichica e all'avvio di processi psicodiagnostici
- orientamento sull'iter per il riconoscimento della protezione e sulle modalità di accesso al sistema di accoglienza
- lavoro di rete con le associazioni socio-legali e gli enti presenti sul territorio che si occupano di asilo
- consulenza antropologica

3. FORMAZIONE

Coerentemente con la *mission* e con gli obiettivi strategici dell'Istituto, che prevedono lo sviluppo di iniziative volte a migliorare la qualità e l'accesso alle cure sanitarie delle fasce deboli della popolazione, l'Ufficio della Formazione elabora e organizza specifici programmi di formazione volti alla sensibilizzazione e alla formazione degli operatori socio-sanitari su un modello di cura basato su un approccio transculturale, multidisciplinare e orientato alla persona.
In particolare, la U.O.S. Formazione ed ECM si occupa dell'ideazione, progettazione, organizzazione e realizzazione delle attività formative (accreditate ECM e non), interne ed esterne

all'Istituto, erogate nell'ambito di progetti e/o realizzate in collaborazione con altri enti, anche in modalità FAD. Inoltre, tramite la stipula di specifiche convenzioni con Università, Scuole di specializzazione e altri enti di formazione, l'INMP attiva tirocini.

Contatti
e-mail: formazione.ecm@inmp.it
telefono + 39 06.58558239-68

SEZIONE TERZA: STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

In questa sezione vengono indicati gli standard di qualità dei servizi erogati, gli strumenti di verifica adottati per il rispetto degli impegni presi e i programmi di miglioramento della qualità del servizio da adottare nel corso del periodo di validità della Carta.

1. STANDARD DI QUALITÀ E STRUMENTI DI VERIFICA DEGLI STANDARD

1.1 Standard di qualità dei servizi sanitari

L'INMP garantisce, attraverso il proprio modello di accoglienza, assistenza e cura con approccio olistico, servizi che tengano in considerazione aspetti quali l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione.

Strumenti di verifica

- Realizzazione di indagini di *Customer satisfaction* sui servizi erogati

A partire dal 2020, l'INMP ha sviluppato e messo in esercizio un sistema di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, disposto procedure organizzative interne per la prenotazione presso i locali del Poliambulatorio e attivato un *contact centre* telefonico raggiungibile al numero 06.58558503.

Nelle more dell'attivazione del codice NSIS autonomo dell'Istituto e del conseguente allineamento tra la fase di prenotazione e quella di accettazione amministrativa delle impegnative, il sistema di prenotazione attualmente in uso non gestisce automaticamente le classi di priorità. Pertanto, gli appuntamenti sono proposti secondo l'ordine temporale di richiesta e comunque non eccedono i 120 giorni di attesa. La classe di priorità U non è normalmente gestita presso il poliambulatorio, non essendo collegato al servizio regionale dedicato alle urgenze, ed eventuali appuntamenti per prestazioni con priorità B e D sono fissati attraverso una procedura non automatizzata che garantisce il rispetto delle tempistiche rispettivamente previste.

Le Classi di priorità previste nel Piano nazionale di governo delle liste di attesa (PNGLA) 2019-2021 sono:

- Classe U (Urgente), prestazioni da eseguire nel più breve tempo possibile e, comunque, entro 72 ore;
- Classe B (Breve), prestazioni da eseguire entro 10 giorni;
- Classe D (Differibile), prestazioni da eseguire entro 30 giorni per le visite/entro 60 giorni per gli accertamenti diagnostici;
- Classe P (Programmata), prestazioni da eseguire entro 120 giorni

Strumenti di verifica

- Monitoraggio periodico pubblicato sul sito istituzionale, sezione "Amministrazione trasparente/Servizi erogati/Liste di attesa"

1.2 Standard di qualità Ufficio Relazioni con il Pubblico

1.2.1 Gestione reclami

Vedi ***Sezione quarta - Meccanismi di tutela e verifica*** *paragrafo 1.2*

1.2.2 Attività di informazione al pubblico

L'URP garantisce attività di informazione al pubblico, via *e-mail* e telefono, relativa ai servizi dell'Istituto, le sue attività e i temi coerenti alla sua *mission*, nonché la raccolta e lo smistamento delle richieste di informazione, proposte e comunicazioni provenienti dall'esterno

Tempo medio di risposta: 5 giorni lavorativi

Strumenti di verifica

- Relazione annuale sull'operato svolto e sui tempi medi di erogazione servizio

1.3 Standard di qualità Formazione ECM

Per l'organizzazione degli eventi formativi, la UOS Formazione ed ECM rispetta gli *standard* di qualità previsti dalla normativa vigente in materia di Educazione Continua in Medicina.

Strumenti di verifica

Verifiche esterne condotte da AGENAS

2. IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Dal 2010 l'INMP ha conseguito, e tuttora mantiene, la certificazione di qualità attualmente conforme allo standard ISO 9001:2015, rilasciata da Bureau Veritas, per i servizi erogati e, nel particolare, per l'«*Erogazione delle attività di assistenza sanitaria e socio-assistenziale per la promozione della salute delle popolazioni migranti e per il contrasto delle malattie della povertà attraverso l'approccio transculturale. Elaborazione di piani di ricerca e modelli anche sperimentali di gestione dei servizi sanitari specificamente orientati alle problematiche assistenziali emergenti nell'ambito delle malattie della povertà. Gestione del ciclo di progetto con riferimento agli ambiti istituzionali di attività. Elaborazione ed attuazione di programmi di formazione anche ECM, informazione, educazione e comunicazione sanitaria con riferimento agli ambiti istituzionali di attività*».

L'Istituto, al fine di assicurare l'attuazione degli standard qualitativi dei propri servizi, realizza - annualmente - le seguenti linee di azione:

1. audit, di prima e terza parte, su tutti i servizi offerti, così come da certificazione ISO 9001, al fine di stabilire in quale misura essi siano, in ogni fase del processo, conformi agli standard di qualità prefissati;
2. la promozione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, attraverso la somministrazione di questionari, in versione digitale, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti, così come la pubblicazione dei relativi risultati sui documenti ufficiali di rendicontazione;
3. integrazione tra le azioni di promozione della qualità dei servizi e gli obiettivi di *performance* organizzativa, anche mediante il processo di valutazione partecipativa;
4. la trasparenza diffusa di ogni atto, sia amministrativo che sanitario.

SEZIONE QUARTA: MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

1. UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Orari e modalità di accesso
L'ufficio URP è attivo attraverso i seguenti contatti, ai quale è possibile richiedere quesiti o la necessità di un appuntamento:

- Posta elettronica: info@inmp.it

Attività
L'URP svolge le seguenti attività:

- accoglie e gestisce le segnalazioni e i reclami degli utenti (vedi sezione quarta: meccanismi di tutela e verifica);
- informa sugli uffici, i servizi, gli orari, le attività e le competenze dell'INMP;
- riceve le richieste di informazione, le proposte e le comunicazioni provenienti dall'esterno;
- indirizza la richiesta di accesso ai documenti amministrativi in applicazione della legge sulla trasparenza amministrativa.

2. RECLAMI, ELOGI E SEGNALAZIONI

L'INMP garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, nonché di presentare elogi e segnalazioni.

2.1 Modalità di presentazione del reclamo e tempi di risposta

Per tutela l'INMP intende l'insieme di atti, interventi e procedure che garantiscono all'utente di essere ascoltato, di trovare risposte esaurienti, di poter sporgere reclami e anche di chiedere soluzioni alternative ai problemi presentati. L'Istituto garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo e favorisce l'uso delle segnalazioni nei processi di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi erogati.
L'URP ascolta e interpreta il reclamo presentato dalla persona. Qualora la conciliazione diretta non vada a buon fine, si accoglie il reclamo dell'utente in forma scritta invitandolo a compilare l'apposito modulo, anche disponibile nei locali del Poliambulatorio e scaricabile dal sito www.inmp.it, attuando, laddove se ne riscontri la necessità, una mediazione per aiutare l'utente a descrivere l'accaduto.
Qualora le segnalazioni siano di facile soluzione viene data immediata risposta all'utente. Per quelle più complesse si predispongono attività istruttorie e viene fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento, nella quale si comunicano gli esiti degli approfondimenti compiuti e le soluzioni adottate.
Nei casi in cui siano necessari accertamenti tecnici più approfonditi la risposta può essere formulata in un periodo che di norma non superi i 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

2.2 Forme di ristoro e modalità di fruizione di queste da parte del cittadino utente

È previsto il rimborso di quanto pagato o l'effettuazione di visite o prestazioni per sostituire o integrare quelle eventualmente oggetto di un reclamo verificato e accettato.

3. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

3.1 Relazione sullo stato degli standard

L'INMP garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

3.2 Indagini sulla soddisfazione dei cittadini / utenti

L'INMP garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei cittadini/utenti, promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.