

REGIONE LAZIO
AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE RIETI
Via del Terminillo, 42 - 02100 RIETI - Tel. 0746.2781 - PEC: asl.rieti@pec.it
C.F. e P.I. 00821180577



RAPPORTO LOCALE 2013/2014 - LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE STRUTTURE OSPEDALIERE SECONDO LA PROSPETTIVA DEL CITTADINO



In collaborazione con AGE.NA.S -Agenzia Nazionale Servizi Sanitari Regionali
(Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva Onlus)

AMBITO DELL'INDAGINE

OSPEDALE SAN CAMILLO DE LELLIS

OBIETTIVO DELL'INDAGINE

VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELL'OSPEDALE DE LELLIS DI RIETI

STRUTTURA DI VALUTAZIONE

N. 4 AREE DI INDAGINE, N. 12 SUB-AREE, N. 29 CRITERI DI VALUTAZIONE E N. 144 ITEM.

LA METODOLOGIA di rilevazione dei dati e di svolgimento del processo partecipativo è stata elaborata da Regione Lazio in collaborazione con l'Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva Onlus. Tale percorso di valutazione integra quello relativo al Progetto di Audit Civico che la Regione Lazio realizza da anni con la collaborazione di Cittadinanzattiva Lazio al quale, anche quest'anno, l'Azienda USL Rieti ha aderito.

ÈQUIPE OPERATIVA LOCALE

Referente aziendale

dott. Tarquinio Desideri

Referente di parte civica

dott.ssa Carmelina Iraggi

Cittadino (Associazione locale ALCLI)

Sig. Mario Londei

VALORI RILEVATI PER AREA DI INDAGINE E CONFRONTO CON I VALORI MEDI REGIONALI

AREA N. 1 - PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITÀ DELLA PERSONA											
1.1 ATTENZIONE ALLE FRAGILITÀ E AI BISOGNI DI SOCIALITÀ DELLA PERSONA				1.2 RISPETTO DELLA PRIVACY		1.3 IMPEGNO PER LA NON-DISCRIMINAZIONE CULTURALE, ETNICA, RELIGIOSA			1.4 CONTINUITÀ DELLE CURE	VALORE MEDIO AREA 1	
1.1.1 funzione supporto psicologico	1.1.2 attività/interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	1.1.3 agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti	1.1.4 ospedali senza dolore	1.2.1 rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili	1.2.2 rispetto della riservatezza	1.3.1 rispetto delle specificità linguistiche	1.3.2 rispetto delle esigenze di culto	1.3.3 rispetto delle specificità etniche e culturali	1.4.1 agevolazione della continuità delle cure		
1,00	6,00	2,00	0,00	5,00	0,00	0,00	2,00	0,00	0,00	1,31	VALORI P.O. RIETI
5,91	5,25	6,47	7,11	7,52	4,75	2,48	6,21	6,85	6,05	5,93	VALORI MEDI REGION

AREA N.2 - ACCESSIBILITÀ FISICA, VIVIBILITÀ E COMFORT DEI LUOGHI DI CURA										
2.1 ACCESSIBILITÀ FISICA		2.2 LOGISTICA E SEGNALETICA		2.3 REPARTI DI DEGENZA "A MISURA D'UOMO"			2.4 COMFORT GENERALE DELLA STRUTTURA		VALORE MEDIO AREA 2	VALORI P.O. RIETI
2.1.1 eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali	2.1.2 accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto	2.2.1 orientamento e segnaletica	2.2.2 percorsi interni	2.3.1 dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza	2.3.2 reparti di degenza "a misura di bambino"	2.3.3 comfort alberghiero	2.4.1 comfort dei servizi comuni	2.4.2 comfort delle sale d'attesa		
3,75	4,69	8,33	6,67	2,94	7,14	3,00	4,38	5,00	4,63	
4,91	7,59	8,03	8,89	5,86	8,34	7,16	5,99	7,06	6,75	VALORI MEDI REGIONE

AREA N. 3 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA						VALORE MEDIO AREA 3
3.1 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE		3.2 AGEVOLAZIONE DELL'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA				
3.1.1 semplificazione delle modalità di prenotazione	3.1.2 semplificazioni e delle modalità di accesso alle prestazioni	3.2.1 agevolazione dell'accesso alla documentazione e sanitaria	3.2.2 accesso alle informazioni	3.2.3 contenuti e accessibilità del sito web		
7,37	0,00	4,17	6,00	5,00	5,42	VALORI P.O. RIETI
5,50	9,04	5,97	6,54	5,30	6,02	VALORI MEDI REGIONE

AREA N. 4 - CURA DELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE E CON IL CITTADINO						
4.1 RELAZIONE TRA PROFESSIONISTA SANITARIO E PAZIENTE			4.2 RELAZIONE CON IL CITTADINO			
4.1.1 cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale	4.1.2 formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente	4.2.1 assunzione di impegni nei confronti del cittadino	4.2.2 accoglienza	4.2.3 formazione del personale di contatto	VALORE MEDIO AREA 4	
2,86	0,00	3,33	0,00	0,00	2,29	VALORI P.O. RIETI
5,78	4,47	6,77	7,07	2,50	5,90	VALORI MEDI REGIONE

SCHEMA RIEPILOGATIVO SINTETICO

	AREA 1	AREA 2	AREA 3	AREA 4	VALORE MEDIO COMPLESSIVO
	PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITÀ DELLA PERSONA	ACCESSIBILITÀ FISICA, VIVIBILITÀ E COMFORT DEI LUOGHI DI CURA	ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA	CURA DELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE E CON IL CITTADINO	
VALORI MEDI P.O. RIETI	1,31	4,63	5,42	2,29	3,53
VALORI MEDI REGIONE LAZIO	5,93	6,75	6,02	5,90	6,24

ANALISI SPECIFICA DELLE CRITICITÀ PER AREA DI INDAGINE E CONTESTUALE EVIDENZA DELLE PRIORITÀ D'INTERVENTO ALL'INTERNO DELL'AZIENDA USL RIETI

Per ogni area di indagine e per ogni criterio, l'équipe operativa locale ritiene opportuno evidenziare gli indicatori che hanno avuto valore pari a **0**.
Si tratta, in sostanza delle criticità rilevate sulle quali è prioritario intervenire.

AREA N. 1 - PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITÀ DELLA PERSONA

SUB AREA - ATTENZIONE ALLE FRAGILITÀ E AI BISOGNI DI SOCIALITÀ DELLA PERSONA

Criterio: Funzione supporto psicologico	Presenza di supporto psicologico per persone che hanno subito violenza a sfondo sessuale Presenza di supporto psicologico per i bambini/ adolescenti ospedalizzati in ricovero ordinario Presenza di supporto psicologico per i bambini/ adolescenti ospedalizzati in Day Hospital – Day Surgery Possibilità di consulenza psicologica sulle problematiche della gravidanza, del parto e della patologia ginecologica
Criterio: attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	Presenza di progetti/ attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/ adolescente
Criterio: agevolazione del supporto	Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala travaglio Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala parto Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio ricoverato

**relazionale e
affettivo di familiari
e altri soggetti**

Possibilità della presenza del genitore in sala di preanestesia in caso di interventi chirurgici e/ o in caso di esami invasivi

Possibilità della presenza del genitore in sala risveglio in caso di interventi chirurgici e/ o in caso di esami invasivi

Applicazione del modello assistenziale delle “terapie intensive aperte” tramite estensione dell'orario di accesso ai visitatori

Applicazione del modello assistenziale delle “terapie intensive aperte” tramite abolizione dell'obbligo per tutti i visitatori di indossare tutti o la maggior parte dei dispositivi di barriera (cuffia, camice, maschera, guanti), salvo casi particolari

Presenza di una o più convenzioni con strutture ricettive per offrire la possibilità di alloggio a costi agevolati per i pazienti e i loro familiari (ricoveri fuori regione, periodo di convalescenza, serie di esami in più giorni, brevi ricoveri in day hospital, ecc.)

Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore nell'Unità Operativa di medicina generale

Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore nell'Unità Operativa di chirurgia generale

Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore nell'Unità Operativa di medicina generale nelle Unità Operative per pazienti oncologici

Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di medicina generale

Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di chirurgia generale

Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nelle Unità Operative per pazienti oncologici

Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nel Pronto Soccorso

Possibilità di parto-analgesia garantita per 24 ore al giorno con anestesista dedicato

Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore per medici

Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore per infermieri

Informazione ai pazienti sulla gestione del dolore post-operatorio

**Criterio:
Ospedale senza
dolore**

SUB AREA – RISPETTO DELLA PRIVACY

Criterio: rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili	Presenza di materiale (depliant, modulo, ecc.) per informare coloro che accedono al Pronto Soccorso (se coscienti e capaci) della possibilità di fornire indicazioni circa i soggetti che possono essere informati della prestazione di Pronto Soccorso
	Presenza di materiale (depliant, modulo, ecc.) per informare i ricoverati (se coscienti e capaci) della possibilità di decidere quali soggetti possono venire a conoscenza del ricovero e del reparto di degenza
Criterio: rispetto della riservatezza	Presenza di accorgimenti anche provvisori (es. paraventi) per delimitare la visibilità dei pazienti nei reparti di terapie intensive durante l'orario di visita, ai soli familiari e conoscenti
	Assicurazione, compatibilmente con le risorse strutturali, di stanze riservate per i pazienti terminali e per l'assistenza da parte dei loro familiari, nella Unità Operativa di medicina generale
	Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di medicina generale
	Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di chirurgia generale
	Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di (specificare)
	Stanze di degenza dotate di dispositivi per la temporanea inibizione dell'accesso nell'Unità Operativa di medicina generale
	Stanze di degenza dotate di dispositivi per la temporanea inibizione dell'accesso nell'Unità Operativa di chirurgia generale
Stanze di degenza dotate di dispositivi per la temporanea inibizione dell'accesso nell'Unità Operativa di (specificare)	

SUB AREA – IMPEGNO PER LA NON DISCRIMINAZIONE CULTURALE, ETNICA, RELIGIOSA

Criterio: rispetto delle specificità linguistiche

Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)

Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di consenso informato

Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più fogli informativi su servizi presenti nella struttura (pronto soccorso, ostetricia, ecc.)

Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei Servizi

Possibilità di rilascio di lettera di dimissioni in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta

Possibilità di assistenza religiosa per cattolici (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)

Criterio: rispetto delle esigenze di culto

Presenza di altro luogo dedicato alla pratica religiosa

Presenza di una modalità definita per garantire l'assistenza religiosa per non cattolici

Possibilità di Onoranze Religiose consone alla fede del soggetto deceduto, compresa la possibilità per i congiunti d'intervenire personalmente nella ricomposizione della salma secondo il rito di appartenenza

Possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)

Presenza di progetti/ attività per favorire la fruizione delle prestazioni offerte dalla struttura sanitaria da parte di utenti appartenenti ad altre culture

Criterio: rispetto delle specificità etniche e culturali

Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche (es. menù vegetariano)

Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni religiose (es. menù islamico)

Procedura per il rilascio del codice STP al fine di fornire assistenza sanitaria a utenti stranieri non iscritti al SSN e sprovvisti di permesso di soggiorno regolare

Assegnazione, ai pazienti che si avvalgono dell'assistenza sanitaria transfrontaliera, di una persona alla quale fare riferimento per orientarsi e per ricevere assistenza per le necessità quotidiane

SUB AREA – CONTINUITÀ DELLE CURE

**Criterio:
agevolazione della
continuità delle
cure**

Presenza di procedura operativa nella quale è prevista la dimissione dalla Day Surgery con scheda contenente i recapiti ai quali fare riferimento in caso di necessità

Presenza di una o più procedure operative attraverso le quali al momento delle dimissioni è garantita la continuità delle cure con passaggio ad altro setting assistenziale (Assistenza Domiciliare Integrata, Residenze Sanitarie Assistenziali, ecc.)

Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione delle procedure di dimissione con passaggio ad altro setting assistenziale

Presenza di una o più procedure operative nelle quali si prevede la prenotazione del follow-up post-ricovero all'atto della dimissione, senza la necessità di richiesta da parte del medico curante

Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione delle procedure di follow-up

Presenza di un sistema di condivisione telematica dei dati clinici tra la struttura e i medici di medicina generale

AREA N.2 - ACCESSIBILITÀ FISICA, VIVIBILITÀ E COMFORT DEI LUOGHI DI CURA

SUB AREA – ACCESSIBILITÀ FISICA

**Criterio:
eliminazione delle
barriere
architettoniche e
sensoriali**

Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al CUP

Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al servizio di diagnostica per immagini

Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al Centro Prelievi

Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche

Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali

Criterio: accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto	Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura
	Presenza di un'area interna dedicata al parcheggio di cicli e/ o motocicli
	Presenza di stazione taxi in prossimità della struttura ospedaliera oppure presenza di un sistema predisposto di chiamata per servizio taxi o di altri accorgimenti per agevolare la chiamata di taxi
	Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura

SUB AREA – LOGISTICA E SEGNALETICA

Criterio: orientamento e segnaletica	Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione della Direzione Sanitaria
---	---

Criterio: percorsi interni	Presenza di percorsi interni che consentono ai ricoverati l'accesso al servizio di diagnostica per immagini senza attraversare la sala d'attesa
---------------------------------------	---

SUB AREA - REPARTI DI DEGENZA "A MISURA D'UOMO"

Criterio: dotazioni e caratteristiche	Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale
	Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale
	Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di (specificare)
	Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di medicina generale
	Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di chirurgia generale
	Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di (specificare)
	Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless

**dei reparti di
degenza**

Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di medicina generale

Presenza di una sala da pranzo dedicata ai degenti e alle famiglie nell'Unità Operativa di medicina generale

Presenza di una sala da pranzo dedicata ai degenti e alle famiglie nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura – SPDC

**Criterio:
reparti di degenza
"a misura di
bambino**

Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso

Presenza di sala operatoria "a misura di bambino"

Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni, per i pazienti a dieta libera

**Criterio:
comfort alberghiero**

Orario della distribuzione della cena ai pazienti

Presenza di procedure che prevedono interventi straordinari di pulizia nel caso in cui un paziente e/ o un operatore sanitario lo richiedano

Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo dell'operatore e orario, nel Pronto Soccorso

Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo dell'operatore e orario, nel CUP

Possibilità di ricevere il vitto e/ o generi di conforto gratuiti per i pazienti in corso di visita al Pronto soccorso

Possibilità di ricevere il vitto e/ o generi di conforto gratuiti per i pazienti del Day Hospital medico

SUB AREA - COMFORT GENERALE DELLA STRUTTURA

Criterio: comfort dei servizi comuni

Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona

Presenza di un servizio deposito valori per i ricoverati

Presenza di biblioteca/ angolo lettura con libri e riviste accessibile gratuitamente a degenti e familiari

Presenza di un'area verde/ giardino con panchine accessibile a degenti e familiari

Criterio: comfort delle sale d'attesa

Sala d'attesa del Pronto Soccorso con vista verso l'esterno

Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di display luminoso che informa in tempo reale sul n. di pazienti in attesa per ogni codice di triage

Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di televisore (anche a circuito chiuso)

Sala d'attesa del Centro prelievi con vista verso l'esterno

Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di distributori di bevande/ alimenti

Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di climatizzazione

Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)

Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con vista verso l'esterno

Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con presenza di distributori di bevande/ alimenti

Sala d'attesa della sala parto con vista verso l'esterno

Sala d'attesa della sala parto con presenza di distributori di bevande/ alimenti

AREA N. 3 - ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA

SUB AREA – SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello CUP sito in strutture convenzionate (Associazioni Mediche, Istituti accreditati, Associazioni di Volontariato, Comuni, ecc.)

Criterio:

semplificazione modalità di prenotazione

Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite prenotazioni WEB effettuate personalmente

Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'interno della struttura sanitaria, tramite casse automatiche nella struttura sanitaria

Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali sportelli bancomat e/ o altre casse automatiche site presso esercizi commerciali, uffici postali, ecc.

Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali pagamento online

Presenza di una o più procedure di semplificazione del percorso pre-operatorio

Presenza di accesso privilegiato al Centro prelievi per categorie definite di utenti

Criterio:

semplificazione modalità di accesso alle prestazioni

Presenza di un documento contenente le indicazioni operative per i medici della struttura, relative alle modalità di prescrizione di farmaci ai pazienti visitati o dimessi, presenza nel documento di indicazione dei casi in cui è obbligatorio fornire direttamente al paziente i farmaci per il proseguimento della terapia prescritta

Presenza di un documento contenente le indicazioni operative per i medici della struttura, relative alle modalità di prescrizione di farmaci ai pazienti visitati o dimessi, indicazione dei casi in cui è necessario redigere personalmente le prescrizioni farmaceutiche usando il ricettario a carico del SSN (ricetta rossa) per i farmaci di fascia A, o il ricettario bianco per i farmaci di fascia C

SUB AREA – AGEVOLAZIONE DELL'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA

Criterio: agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria

Possibilità di ricevere a domicilio referti di esami di laboratorio

Possibilità di ricevere a domicilio referti di esami diagnostici strumentali

Possibilità di consultare on line referti di esami diagnostici strumentali

Presenza di Agenda dei Ricoveri programmati accessibile a coloro che sono in lista d'attesa nell'Unità Operativa di ortopedia

Definizione del tempo massimo di attesa per il rilascio di copia della cartella clinica e sua comunicazione attraverso uno o più strumenti informativi (Carta dei Servizi, opuscoli, sito web, avvisi, ecc.)

Possibilità di rilascio di immagini di esami ultrasonografici (ecografie, doppler, ecodoppler) su supporto digitale

Presenza di procedura aziendale o altra documentazione aziendale nella quale si prevede l'obbligo, per i medici che effettuano visite ambulatoriali, di rilasciare apposito referto

Criterio: accesso alle informazioni

Presenza di opuscoli informativi su procedure diagnostiche e assistenziali per gli utenti di minore età

Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale su l'ubicazione della stanza in cui il medico/ i ricevono i familiari

Presenza nel sito web aziendale di strumenti di e-participation

Criterio: contenuti e accessibilità del sito web

Presenza nel sito web aziendale di elenco delle caselle di posta elettronica attive

Presenza nel sito web aziendale di tempi di attesa per le prestazioni sanitarie

Presenza nel sito web aziendale di alternative equivalenti al contenuto audio e/o visivo

AREA N. 4 – CURA DELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE E CON IL CITTADINO

SUB AREA – RELAZIONE TRA PROFESSIONISTA SANITARIO E PAZIENTE

Criterio: cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale

Presenza di una procedura operativa aziendale sul consenso informato

Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione della procedura operativa aziendale sul consenso informato

Unità Operative di degenza con procedura di accoglienza

Unità Operative di degenza con procedura nelle quali è prevista l'assegnazione di uno o più "operatori di riferimento" ai pazienti ricoverati

Possibilità per il paziente di avere un "secondo parere medico" come prestazione gratuita

Presenza di un corso di preparazione al parto

Presenza di un corso sulle problematiche post-partum

Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con organizzazioni civiche

Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulla conservazione e sulla donazione delle staminali emopoietiche del sangue cordonale

Presenza di attività/ iniziative di medicina narrativa

Criterio: formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente

Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sui temi della diversità culturale rivolti agli operatori sanitari maggiormente a contatto con l'utenza straniera

Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto per i medici

Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto per gli infermieri

Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione della fase del fine vita per gli operatori sanitari

realizzazione negli ultimi 24 mesi di una o più analisi del clima aziendale e del benessere organizzativo

realizzazione di una o più azioni di miglioramento del clima aziendale e del benessere organizzativo, a seguito dell'analisi effettuata

SUB AREA – RELAZIONE CON IL CITTADINO

Criterio: assunzione di impegni nei confronti del cittadino

Disponibilità della Carta dei Servizi presso la struttura

Presenza della Carta dei Servizi contenente una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica

Presenza della Carta dei Servizi contenente una sezione dedicata alle modalità di tutela del cittadino-utente rispetto ai disservizi e agli atti o comportamenti che limitano la fruibilità delle prestazioni

Realizzazione di una o più azioni e/ o provvedimenti in seguito a quanto emerso dall'analisi effettuata sui reclami pervenuti

Realizzazione negli ultimi 24 mesi di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio

Pubblicizzazione dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio

Realizzazione di una o più azioni di miglioramento a seguito dell'indagine effettuata

Predisposizione della Carta dei servizi per il percorso nascita

Criterio: accoglienza

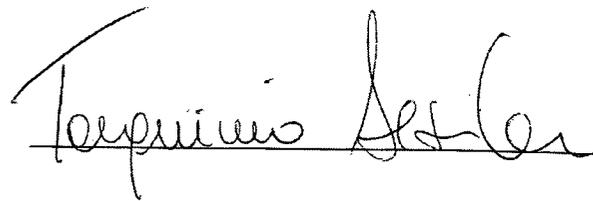
Presenza di un "Punto informazioni" nell'atrio dell'ingresso principale

Presenza di un Servizio di accoglienza

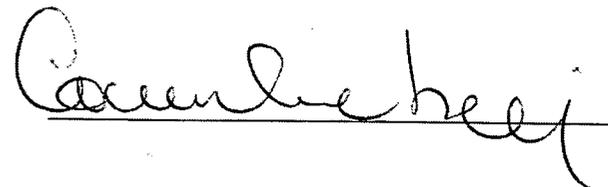
Criterio: formazione del personale di contatto

Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione/ aggiornamento per il personale di front office dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti

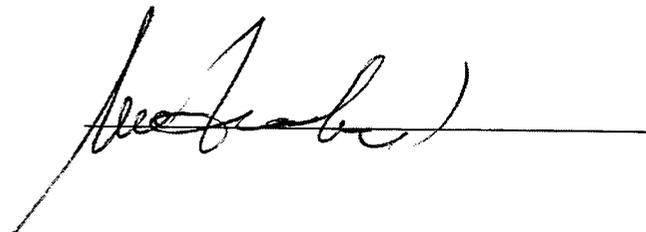
Dott. Tarquinio Desideri
Funzionario U.O.C. Comunicazione e Marketing - URP
Referente Aziendale del Progetto di Audit Civico



Dott.ssa Carmela Iraggi
Referente Tribunale per i Diritti del Malato
Referente Civico del Progetto di Audit Civico



Sig. Mario Londei
Cittadino aderente a ALCLI "Giorgio e Silvia" -
Associazione Onlus per la lotta contro le
leucemie e neoplasie dell'infanzia e dell'adulto
Componente équipe operativa locale



Dott. Michele Bizzoca
Direttore U.O.C. Comunicazione e Marketing - URP

