

Checklist per la valutazione del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

Casale Monferrato - 2013

Questionario: 2013

Regione: Piemonte

Provincia: Alessandria

Comune: Casale Monferrato

Denominazione azienda sanitaria di afferenza: 213

Denominazione: OSPEDALI RIUNITI ASL AL

Denominazione struttura interna (stabilimento ospedaliero): OSPEDALE SS. ANTONIO E MARGHERITA TORTON

Codice: 010026

Sub-codice: 03

Codice U.S.L. / AZ. OSP: 213

Data compilazione: 15 dicembre 2015

Numero di posti letto totali presenti nella struttura: 191

Tipo: Ospedale a gestione diretta

☒ - URP

☒ - CUP

☒ - Centro prelievi

☒ - Pronto Soccorso

☒ - Medicina generale

☒ - Chirurgia generale

☒ - Pediatria e/o Unità Operative Pediatriche

☒ - Oncologia e/o ematologia oncologica e/o chirurgia oncologica

☒ - Terapia intensiva polivalente, specialistica o post-chirurgica

Note eventuali:

Referente della struttura: Pamela Morelli direzione medica P.O., Francesca Chessa responsabile Comunicazione Qualità ref. Progetto Empowerment ASL AL, Laura Deggiovanni referente Progetto Empowerment P.O.di Tortona, Lorenza Chessa referente qualità, Carla Repetto formazione p.le

Referente civico: Massimo Baiardi, Elena Marras

1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni della persona

1.1.1 Funzione di supporto psicologico

1 Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici

sì, è prevista la rilevazione dello stato di ansia e depressione attraverso questionario per tutti i pazienti presi in carico, con successiva pianificazione del supporto psicologico

2 Presenza di supporto psicologico per persone che hanno subito violenza a sfondo sessuale

sì, è prevista la presenza di un supporto psicologico all'interno di un percorso assistenziale specifico per coloro che hanno subito violenza a sfondo sessuale

3 Presenza di supporto psicologico per pazienti che hanno subito trapianti d'organo

NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano trapianti

4.1 Presenza di supporto psicologico per i bambini/ adolescenti ospedalizzati in ricovero ordinario

sì, il sostegno psicologico è rivolto sia ai bambini, sia ai familiari degli stessi, ma solo a richiesta

4.2 Presenza di supporto psicologico per i bambini/ adolescenti ospedalizzati in Day Hospital – Day Surgery

sì, il sostegno psicologico è rivolto sia ai bambini, sia ai familiari degli stessi, ma solo a richiesta

5 Possibilità di consulenza psicologica sulle problematiche della gravidanza, del parto e della patologia ginecologica

1.1.2 Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno

6 Presenza di progetti/ attività per promuovere l'ospedale come luogo aperto

sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato nell'ospedale da più di 12 mesi

7 Presenza di progetti/ attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/ adolescente

sì

8 Presenza di uno o più progetti/ attività per favorire le esigenze ludiche del bambino e promuoverne le emozioni positive

sì, tali progetti/attività rientrano in un programma in tale settore avviato nell'ospedale da più di 12 mesi

9.1 Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni feriali

inferiore a 4 ore

9.2 Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni festivi

inferiore a 4 ore

1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti

10.1 Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala travaglio

10.2 Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala parto

11 Disponibilità di Rooming in

12 Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio in terapia intensiva neonatale

NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapia intensiva neonatale

13 Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio ricoverato

con la dotazione sia di posto letto/ poltrona-letto, che della possibilità di fruire di mensa gratuita/ a prezzo convenzionato

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

NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. pediatriche che effettuano interventi chirurgici e/ o esami invasivi

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

NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. pediatriche che effettuano interventi chirurgici e/ o esami invasivi

15 Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria

si

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

orario di accesso ai visitatori maggiore di 1 ora e fino a 2 ore

17 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

no

18 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.)

no

1.1.4 “Ospedale senza dolore”

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

si

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

si

19.3 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

si

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

si

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

si

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

si

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

no

21 Possibilità di partoanalgesia garantita per 24 ore al giorno con anestesista dedicato

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

no

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

no

23 Informazione ai pazienti sulla gestione del dolore post-operatorio

si

1.2 Rispetto della privacy

1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili

24 Presenza di attività/ iniziative di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato

25 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

si

26 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

si

27 Adozione di soluzioni (ad esempio l'attribuzione di un codice numerico) per evitare che i pazienti in attesa presso il Centro prelievi siano chiamati per nome

si

1.2.2 Rispetto della riservatezza

28 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

si

29 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

si

30.1 Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di medicina generale

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto

15

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale

15

30.2 Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di chirurgia generale

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto

12

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale

12

30.3 Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di (specificare)

ortopedia

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto

13

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa

13

31.1 Stanze di degenza dotate di dispositivi per la temporanea inibizione dell'accesso nell'Unità Operativa di medicina generale

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con dispositivi (mobili o fissi) di temporanea inibizione di accesso alla stanza

15

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale

15

31.2 Stanze di degenza dotate di dispositivi per la temporanea inibizione dell'accesso nell'Unità Operativa di chirurgia generale

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con dispositivi (mobili o fissi) di temporanea inibizione di accesso alla stanza

12

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale

12

31.3 Stanze di degenza dotate di dispositivi per la temporanea inibizione dell'accesso nell'Unità Operativa di (specificare)

ortopedia

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con dispositivi (mobili o fissi) di temporanea inibizione di accesso alla stanza

13

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa

13

1.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica, religiosa

1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche

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

si

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

no

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

si

33.3 Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei Servizi

no

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

no

1.3.2 Rispetto delle esigenze di culto

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

sì

36.1 Presenza di Cappella cattolica

sì

36.2 Presenza di altro luogo dedicato alla pratica religiosa

no

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

sì

38 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

sì

1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali

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

sì

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

sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi

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

sì

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

sì

42 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

sì

43 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

no

1.4 Continuità delle cure

1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure

44 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

sì

45 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.)

sì

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

sì

47 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

sì

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

no

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

no

2 Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura

2.1 Accessibilità fisica

2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche

50.1 Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per il CUP

si

50.2 Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per l'URP

si

50.3 Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per il servizio di diagnostica per immagini

si

50.4 Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per il Centro Prelievi

si

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

no

51.2 Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso all'URP

no

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

no

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

no

52.1 Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche

NON PERTINENTE: nella struttura sono già stati effettuati interventi di eliminazione di tutte le barriere fisiche da più di 12 mesi, con report conclusivo attestante le eliminazioni - oppure: la struttura è di recente costruzione e priva di barriere

52.2 Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali

no

2.1.2 Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto

53 Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura

sì, con meno di 3 posti auto per posto letto

54 Presenza di un'area interna dedicata al parcheggio di cicli e/ o motocicli

sì

55 Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura

sì, presenti sia all'interno del perimetro della struttura, che presenti in parcheggio adiacente alla struttura o nelle immediate vicinanze (max 100 metri dall'ingresso del perimetro ospedaliero)

56 Presenza di posti auto posti riservati alle donne in stato di gravidanza ("parcheggi rosa")

no

57 Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura ospedaliera

sì

58 Presenza di servizio gratuito di autobus/ navetta per gli utenti e i visitatori per i collegamenti tra i padiglioni

NON PERTINENTE: La struttura non è del tipo "a padiglioni"

59 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

sì

60 Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura

sì

61 Presenza di un percorso pedonale interno o marciapiedi

sì

2.2 Logistica e segnaletica

2.2.1 Orientamento e segnaletica

62.1 Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione del Cup

sì

62.2 Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dell'URP

sì

62.3 Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione del servizio di diagnostica per immagini

sì

62.4 Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dell'Unità Operativa di medicina generale

sì

62.5 Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dell'Unità Operativa di chirurgia generale

sì

62.6 Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione della Direzione Sanitaria

sì

63 Segnaletica interna di orientamento per evidenziare i percorsi che contraddistinguono le diverse aree di destinazione

no

2.2.2 Percorsi interni

64.1 Presenza di collegamenti che consentono ai ricoverati dell'Unità Operativa di chirurgia generale di raggiungere il blocco operatorio con un percorso interno

sì

64.2 Presenza di collegamenti che consentono alle partorienti di raggiungere il blocco parto o il blocco operatorio (in caso di parto cesareo o altri interventi) con un percorso interno

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

no

2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"

2.3.1 Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza

66.1 Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con possibilità di fruizione individuale di televisione

0

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale

15

66.2 Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con possibilità di fruizione individuale di televisione

0

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale

12

66.3 Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di (specificare)

ortopedia

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con possibilità di fruizione individuale di televisione

0

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa

13

67.1 Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di medicina generale

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con sistema di climatizzazione

15

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale

15

67.2 Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di chirurgia generale

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con sistema di

12

climatizzazione

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale

12

67.3 Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di (specificare)

ortopedia

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con sistema di climatizzazione

13

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa

13

68.1 Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di medicina generale

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con non più di 2 posti letto

5

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale

15

68.2 Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di chirurgia generale

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con non più di 2 posti letto

11

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale

12

68.3 Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di (specificare)

ortopedia

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con non più di 2 posti letto

12

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa

13

69 Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless

no

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

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale dotate di servizi igienici interni

15

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale

15

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

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale dotate di servizi igienici interni

12

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale

12

70.3 Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di (specificare)

ortopedia

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa dotate di servizi igienici interni

13

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa

13

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

no

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

72.1 Presenza di un salottino o altra area di socializzazione nell'Unità Operativa di medicina generale

no

72.2 Presenza di un salottino o altra area di socializzazione nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC

2.3.2 Reparti di degenza "a misura di bambino"

73.1 Unità Operative pediatriche dotate di sala attrezzata per il gioco

numero di Unità Operative pediatriche dotate di sala attrezzata per il gioco

1

numero totale delle Unità Operative pediatriche

1

73.2 Unità Operative pediatriche dotate di angoli lettura forniti di libri/ biblioteca

numero di Unità Operative dotate di angoli lettura/ biblioteca	1
--	----------

numero totale delle Unità Operative pediatriche	1
---	----------

74.1 Unità Operative pediatriche dotate di arredi adatti ai bambini

numero di Unità Operative pediatriche dotate di arredi adatti ai bambini	1
--	----------

numero totale delle Unità Operative pediatriche	1
---	----------

74.2 Unità Operative pediatriche dotate di pareti e corridoi colorati

numero di Unità Operative pediatriche dotate di pareti e corridoi colorati	1
--	----------

numero totale delle Unità Operative pediatriche	1
---	----------

74.3 Unità Operative pediatriche dotate di specifici elementi decorativi alle pareti

numero di Unità Operative pediatriche dotate di specifici elementi decorativi alle pareti	1
---	----------

numero totale delle Unità Operative pediatriche	1
---	----------

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

no

76 Presenza di sala operatoria "a misura di bambino"

NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia pediatrica

2.3.3 Comfort alberghiero

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

sì

78 Orario della distribuzione della colazione ai pazienti

dalle 7:00 in poi

79 Orario della distribuzione del pranzo ai pazienti

dalle 12:00 in poi

80 Orario della distribuzione della cena ai pazienti

dalle 19:00 in poi

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

sì

82 Frequenza del cambio della biancheria piana nella Unità Operativa di medicina generale

almeno 1 volta ogni 2 giorni e al bisogno

83.1 Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei

bagni con nominativo dell'operatore e orario, nel Pronto Soccorso

no

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

no

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

sì

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

sì

2.4 Comfort generale della struttura

2.4.1 Comfort dei servizi comuni

85 Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare giornali e riviste

sì

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

sì

87 Presenza di uno sportello bancomat all'interno della struttura

sì

88 Presenza di un servizio deposito valori per i ricoverati

no

89 Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura o a chiamata

no

90 Presenza di un bar

sì

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

accessibile solo a degenti di alcune Unità Operative e loro familiari

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

sì

2.4.2 Comfort delle sale d'attesa

93.1 Sala d'attesa del Pronto Soccorso con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)

sì

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

no

93.3 Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di posti a sedere

sì

93.4 Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di distributori di bevande/ alimenti

sì

93.5 Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di climatizzazione

sì

93.6 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

no

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

no

94.1 Sala d'attesa del Centro prelievi con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)

sì

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

sì

94.3 Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di posti a sedere

sì

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

no

94.5 Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di climatizzazione

sì

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

sì

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

no

95.3 Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con presenza di posti a sedere

sì

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

sì

95.5 Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con presenza di climatizzazione

sì

96.1 Sala d'attesa della sala parto con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)

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

96.3 Sala d'attesa della sala parto con presenza di posti a sedere

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

96.5 Sala d'attesa della sala parto con presenza di climatizzazione

3 Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

3.1 Semplificazione delle procedure

3.1.1 Semplificazione delle modalità di prenotazione

97.1 Possibilità di prenotare prestazioni sanitarie erogate dalla struttura sanitaria tramite l'accesso a uno o più sportelli CUP con apertura superiore a 36 ore settimanali

sì

97.2 Possibilità di prenotare prestazioni sanitarie erogate dalla struttura sanitaria tramite l'accesso a uno o più sportelli CUP con orario continuato una o più volte a settimana

sì

97.3 Possibilità di prenotare prestazioni sanitarie erogate dalla struttura sanitaria tramite l'accesso a uno o più sportelli CUP con apertura di sabato

no

97.4 Possibilità di prenotare prestazioni sanitarie erogate dalla struttura sanitaria tramite l'accesso a uno o più sportelli CUP con apertura prima delle 9 una o più volte a settimana

sì

97.5 Possibilità di prenotare prestazioni sanitarie erogate dalla struttura sanitaria tramite l'accesso a uno o più sportelli CUP con chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana

no

98.1 Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello con operatore dedicato all'interno della struttura

sì

98.2 Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite telefono

sì

98.3 Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite il proprio medico di medicina generale

sì

98.4 Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite la farmacia

sì

98.5 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.)

no

98.6 Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello CUP sito in strutture della ASL nel cui territorio insiste la struttura sanitaria

sì

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

no

99.1 Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'interno della struttura sanitaria tramite carta di credito/bancomat allo sportello CUP o altri sportelli dedicati al pagamento del ticket

sì

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

sì

100.1 Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali ricevitorie (Lottomatica, Sisal, ecc.)

no

100.2 Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali bollettino conto corrente e/ o vaglia

sì

100.3 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.

no

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

no

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

sì

3.1.2 Semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni

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

sì

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

sì

103.1 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

sì

103.2 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

sì

3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza

3.2.1 Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria

104.1 Possibilità di ricevere a domicilio referti di esami di laboratorio

sì

104.2 Possibilità di ricevere online referti di esami di laboratorio

no

105.1 Possibilità di ricevere a domicilio la cartella clinica

sì

105.2 Possibilità di consultare online la cartella clinica

sì

106.1 Possibilità di ricevere a domicilio referti di esami diagnostici strumentali

no

106.2 Possibilità di consultare online referti di esami diagnostici strumentali

no

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

sì

108 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.)

sì

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

sì

109.2 Possibilità di rilascio di immagini di esami radiologici (TAC, RMN, esami di radiologia tradizionale) su supporto digitale quali

sì

110 Copie di cartelle cliniche disponibili entro 30 giorni dalla richiesta o entro il tempo massimo stabilito a livello aziendale (se presente) sul totale del numero di copie di cartelle cliniche richieste in un mese indice

numero di copie di cartelle cliniche consegnate
entro 30 giorni dalla richiesta o entro il tempo
massimo stabilito a livello aziendale (se

presente)

totale del numero di copie di cartelle cliniche
richieste in un mese indice

51

111 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

sì

3.2.2 Accesso alle informazioni

112.1 Orari di apertura dell'URP: apertura superiore a 36 ore settimanali

no

112.2 Orari di apertura dell'URP: orario continuato una o più volte a settimana

no

112.3 Orari di apertura dell'URP: apertura di sabato

no

112.4 Orari di apertura dell'URP: apertura prima delle 9 una o più volte a settimana

sì

112.5 Orari di apertura dell'URP: chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana

sì

113 Presenza di un numero telefonico aziendale e/ o della struttura sanitaria per l'informazione al pubblico

sì, gratuito

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

no

115.1 Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale su medico/ i responsabile/ i dell'Unità Operativa

sì

115.2 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

sì

115.3 Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale sugli orari di ricevimento dei medici

sì

3.2.3 Accessibilità e fruibilità del sito web

116.1 Presenza nel sito web aziendale di elenco dei servizi on line disponibili nel sito web

no

116.2 Presenza nel sito web aziendale di servizi on line dell'URP

sì

116.3 Presenza nel sito web aziendale di strumenti di e-participation

no

116.4 Presenza nel sito web aziendale di elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica

sì

116.5 Presenza nel sito web aziendale di modulistica per richiedere copia della cartella clinica (download)

sì

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

sì

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

sì

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

sì

4 Cura della relazione con il paziente/ cittadino

4.1 Relazione tra professionista sanitario e paziente

4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale

118 Presenza di una procedura operativa aziendale sul consenso informato

sì

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

no

120 Unità Operative di degenza con procedura di accoglienza

ND: dato NON DISPONIBILE

None

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

ND: dato NON DISPONIBILE

None

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

sì

123 Presenza di un servizio di accoglienza per i cittadini che accedono al Pronto Soccorso

NON PERTINENTE: è presente un Pronto Soccorso con accessi annui in num. inferiore a 50.000

124 Presenza di un protocollo scritto rivolto agli operatori sanitari per promuovere l'allattamento al seno

125 Presenza di una o più iniziative di educazione/ informazione rivolte alle partorienti per favorire l'allattamento al seno

126 Presenza di un corso di preparazione al parto

127 Presenza di un corso sulle problematiche post-partum

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

sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi

129 Presenza di una o più iniziative presentate formalmente negli ultimi 24 mesi in ambito scientifico o istituzionale o "civico" come iniziative promosse dall'ospedale per favorire l'empowerment individuale dei malati

no

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

131 Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulle modalità di dichiarazione di volontà a donare organi

sì, tali iniziative sono attività permanenti, rientrando in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi

132 Presenza di attività/ iniziative di medicina narrativa

no

4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente

133 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

no

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

numero di medici partecipanti negli ultimi 24 mesi
a corsi sulla comunicazione clinica e/ o sulla
relazione di aiuto

59

numero totale dei medici operanti nella struttura

577

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

numero di infermieri partecipanti negli ultimi 24 mesi a corsi sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto

172

numero totale degli infermieri operanti nella struttura

1373

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

sì

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

sì

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

sì

4.2 Relazione con il cittadino

4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino

137.1 Disponibilità della Carta dei Servizi presso la struttura

no

137.2 Disponibilità della Carta dei Servizi su sito web

sì

138.1 Presenza della Carta dei Servizi aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi

sì

138.2 Presenza della Carta dei Servizi contenente informazioni di carattere generale sui servizi forniti e sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni

sì

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

sì

138.4 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

sì

139.1 Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una qualche forma di analisi periodica quali-quantitativa dei reclami ricevuti dall'URP (relazioni trimestrali, rapporti annuali, ecc.)

sì

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

no

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

no

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

no

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

no

141 Predisposizione della Carta dei servizi per il percorso nascita

4.2.2 Accoglienza

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

sì

143 Presenza di un Servizio di accoglienza

no

4.2.3 Formazione del personale di contatto

144 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

ND: dato NON DISPONIBILE

None