

ALLEGATO E

MAPPA INDICATORI AUDIT CIVICO

Per ogni indicatore è indicato lo strumento tecnico utilizzato e il numero della domanda

Codici degli strumenti tecnici:

- L1Q: Livello 1, Questionario per direzione generale e la direzione sanitaria aziendale
- L2Q: Livello 2, Questionario per la direzione sanitaria di presidio ospedaliero
- L2GOA: Livello 2, Griglia d'osservazione modulo A (per l'osservazione delle parti comuni del presidio ospedaliero)
- L2GOB: Livello 2, Griglia d'osservazione modulo B (per l'osservazione delle U.O. di degenza del presidio ospedaliero)
- L3QA: Livello 3, Questionario Cure primarie modulo A, per la direzione sanitaria di distretto
- L3GOA: Livello 3, Griglia d'osservazione Cure primarie modulo A, per la sede di distretto
- L3QB: Livello 3, Questionario Cure primarie modulo B, per la direzione sanitaria di distretto
- L3GOB: Livello 3, Griglia d'osservazione Cure primarie modulo B, per il poliambulatorio
- L3QC: Livello 3, Questionario Cure primarie modulo C, per la direzione sanitaria/responsabile del servizio
- L3GOC: Livello 3, Griglia d'osservazione Cure primarie modulo C, per il Servizio Tossicodipendenze e il Centro di salute mentale
- QORG: Questionario per le organizzazioni

NOTA: Gli indicatori evidenziati in giallo trovano corrispondenti requisiti di Autorizzazione e Accredimento, la cui specifica è segnalata in grassetto a capo dell'indicatore.

PRIMA COMPONENTE: ORIENTAMENTO AI CITTADINI

LIVELLI FATTORI	AZIENDA (nel complesso)	ASSISTENZA OSPEDALIERA	ASSISTENZA SANITARIA DI BASE
<p>1. Accesso alle prestazioni sanitarie</p>	<p>Punti per la registrazione della dichiarazione di volontà per il prelievo d'organi L1Q 1 (assenza/presenza)</p> <p>Presenza di numero telefonico aziendale per l'informazione al pubblico L1Q 2 (assenza/presenza)</p> <p>Presenza di sito web aziendale L1Q 8 (assenza/presenza)</p> <p>Presenza di un Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP) (assenza/presenza) L1Q 3</p> <p>Numero addetti URP su numero ricoveri ordinari effettuati nell'anno (per A.O) L1Q 4.1. (valore)</p> <p>Numero addetti URP su popolazione residente (per ASL) L1Q 4.2. (valore)</p> <p>Numero addetti URP di ricevimento redami su totale addetti URP</p>	<p>Linee di mezzi pubblici che si recano presso il servizio L2GOA 1 (assenza/presenza)</p> <p>Protocollo di accoglienza per coloro che si ricoverano L2Q 1 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 8</p> <p>Prestazioni con prenotazione sospesa negli ultimi 30 gg L2Q 2 (assenza/presenza)</p> <p>Tempi di attesa per esami diagnostici e percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e di urgenza L2GOA 15 (15.1-15.11)</p> <p>Tempi di attesa per esami diagnostici in regime intramoenia L2GOA 16</p> <p>Tempi di attesa per interventi chirurgici in regime di ricovero ordinario L2QA 4</p> <p>Tempi di attesa per interventi chirurgici in regime di day surgery L2QA 5</p>	<p><u>medici di medicina generale - pediatri di libera scelta - assistenza domiciliare- sede di distretto</u></p> <p>Numero di medici di medicina generale che hanno predisposto l'apertura dello studio dopo le ore 18 per almeno un'ora su totale medici mg L3QA 1 (valore) Indicatori ex-art.14</p> <p>Numero di pediatri che hanno predisposto l'apertura dello studio dopo le ore 18 per almeno un'ora su totale pediatri L3QA 2 (valore) Indicatori ex-art.14</p> <p>Numero medici di medicina generale che sono collegati telematicamente al CUP L3QA 3.1 (valore)</p> <p>Numero di ambulatori di medicina generale con apertura settimanale di oltre 20 ore su numero totale di ambulatori L3QA 4 (valore)</p>

	<p>L1Q 4.3. (valore)</p>	<p>Definizione di un tempo massimo di attesa per interventi chirurgici (almeno per una tipologia di intervento) prescritti da un medico dell'ospedale L2Q 6 (assenza/presenza)</p> <p>Prenotazioni visite ed esami diagnostici mediante CUP aziende L2GOA 10 (assenza/presenza)</p> <p>Numero agende prenotabili tramite CUP sul totale delle agende di prestazioni erogate in ospedale L2QA 3 (valore)</p> <p>Numero di ore di apertura del CUP al giorno L2GOA 12 (valore)</p> <p>Prenotazione telefonica tramite CUP L2GOA 11 (assenza/presenza)</p> <p>Punti di riscossione di ticket in cui è possibile pagare con modalità diverse da quelle tradizionali (banca, sistemi automatici, ecc.) L2GOA 13 (assenza/presenza)</p> <p>Numero sportelli per prenotazione di visite ed esami dotati di sistema di controllo e regolamentazione delle file su totale sportelli per il pubblico L2GOA 14 (valore)</p> <p>Registro dei Ricoveri programmati presso Direzione Sanitaria o U.O. consultabile nel rispetto della riservatezza dei nominativi contenuti L2Q 7 (assenza/presenza)</p> <p>Procedura del triage al Pronto Soccorso L2GOA 17 (assenza/presenza)</p>	<p>Indicatori ex-art.14</p> <p>Numero di ambulatori di pediatria con orario di apertura settimanale di oltre 20 ore su numero totale di ambulatori L3QA 5 (valore)</p> <p>Numero di medici di medicina generale che danno la possibilità di prenotazione della visita sul totale dei medici di medicina generale L3QA 5.1 (valore)</p> <p>Numero di pediatri che danno la possibilità di prenotazione della visita sul totale dei pediatri L3QA 5.2 (valore)</p> <p>Numero medici di medicina generale che hanno messo in atto la medicina di gruppo sul totale dei medici di medicina generale L3QA 8 (valore)</p> <p>Costante reperibilità dei medici in servizio di Guardia Medica durante le visite domiciliari e i trasferimenti in auto L3QA 11 (assenza/presenza)</p> <p>Tempi di risposta alle chiamate alla guardia medica (rilevarlo effettuando 2 telefonate: mercoledì ore 20 e sabato ore 16; quante volte su 4 ha risposto entro 5 mn., quante volte su 4 da 6 a 10 mn., quante volte su 4 da</p>
--	--------------------------	---	---

		<p>Autorizzazione (specifici): PSAU 3.3 Accreditamento (specifici): Pronto Soccorso</p> <p>Ingressi con barriere architettoniche L2GOA 18 (assenza/presenza)</p> <p>Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale L2GOA 5 (assenza/presenza)</p>	<p>11 a 20 mn., oltre si considera non risposto) L3GOA 16.1 (valore)</p> <p>Tempo trascorso (in giorni) dal momento di richiesta di attivazione dell'assistenza domiciliare integrata al momento di attivazione del programma (no dimissioni protette) L3GA 14 (valore)</p> <p>Tempo di attesa previsto per l'erogazione di ausili e dei presidi necessari all'assistenza domiciliare dal momento di attivazione dell'ADI L3GA 15 (valore)</p> <p>Numero domande di assistenza domiciliare valutate positivamente e in attesa dell'avvio del programma assistenziale su numero di domande valutate positivamente L3GA 16 (valore)</p> <p>Linee di mezzi pubblici che si recano presso la sede di distretto L3GOA 1 (assenza/presenza)</p> <p>Ingressi con barriere architettoniche nella sede di distretto L3GOA 6 (assenza/presenza)</p> <p>Sportelli per la prenotazione visite ed esami diagnostici L3GOA 10 (assenza/presenza)</p> <p>Sportelli per la prenotazione visite ed esami diagnostici dotati di sistema di</p>
--	--	--	---

			<p>controllo e regolamentazione delle file L3GOA 10.1 (assenza/presenza)</p> <p><u>Poliambulatori specialistici territoriali</u></p> <p>Per tutti gli indicatori: Autorizzazione (PAU) e Accredimento specifici (singole strutture ambulatoriali)</p> <p>Linee di mezzi pubblici che si recano presso il servizio L3GOB 1 (assenza/presenza)</p> <p>Ingressi con barriere architettoniche L3GOB 6 (assenza/presenza)</p> <p>Sportelli per la prenotazione visite ed esami diagnostici dotati di sistema di controllo e regolamentazione delle file L3GOB15 (assenza/presenza)</p> <p>Prestazioni diagnostiche-terapeutiche con prenotazione sospesa negli ultimi 30 gg L3GB 2 (assenza/presenza)</p> <p>Tempi di attesa per esami diagnostici e percorsi per l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza L3GOB 10 (10.1-10.6) assenza/presenza)</p> <p>Possibilità di prenotare visite ed esami diagnostici mediante CUP aziendale L3GOB 11 (assenza/presenza)</p> <p>Possibilità di prenotare per telefono</p>
--	--	--	--

			<p>visite ed esami mediante CUP aziendale L3GOB 12 <i>(assenza/presenza)</i></p> <p>Numero di ore di apertura del CUP aziendale di giorno L3GOB 13 <i>(valore)</i></p> <p>Numero agende prenotabili (del poliambulatorio) tramite CUP sul totale delle agende di prestazioni erogate (nel poliambulatorio) L3GB 1 <i>(valore)</i></p> <p>Appuntamenti dati per orari personalizzati L3GB 3 <i>(assenza/presenza)</i></p> <p>Punti di riscossione di ticket in cui è possibile pagare con modalità diverse da quelle tradizionali (banca, sistemi automatici, ecc.) L3GOB 14 <i>(assenza/presenza)</i></p> <p><u>Centri di salute mentale, Ser.I</u></p> <p>Per tutti gli indicatori: Autorizzazione Centro di salute mentale (CSMAU) e Accreditemento specifici (Sert, Strutture di psichiatria adulti)</p> <p>Linee di mezzi pubblici che si recano presso il servizio. L3GOC 1 <i>(assenza/presenza)</i></p> <p>Ingressi con barriere architettoniche L3GOC 6 <i>(assenza/presenza)</i></p>
--	--	--	--

			<p>Possibilità di prenotare per telefono (colloquio iniziale, visite ed prestazioni specialistiche, ecc.) L3QC 5.1 (assenza/presenza)</p> <p>Colloquio con un operatore sanitario al momento della prima richiesta di assistenza L3QC 5.2 (assenza/presenza)</p> <p>Tempi di attesa per l'inizio della valutazione diagnostica multidisciplinare dopo il colloquio iniziale (eventualmente secondo l'accesso differenziato in rapporto alla gravità e all'urgenza) L3QC 4 (valore)</p> <p>Tempi di attesa per le psicoterapie L3QC 8 (valore)</p> <p>Tempi di risposta alla richiesta di aiuto/intervento domiciliare per pazienti già in carico L3QC 7 (solo per i centri di salute mentale) (valore)</p> <p>Reperibilità sulle 24 per i casi urgenti L3QC 3 (assenza/presenza)</p> <p>Numero ore di giorno di apertura del servizio L3QC 1 (valore) Autorizzazione: CSMAU 1 (pag. 108), SerT (p.119) Accreditamento (specifici): SerT</p>
--	--	--	---

			<p>Numero giorni di apertura settimanale L3QC 2 (valore) Autorizzazione: C SMAU 1 (pag. 108), SerT (p.119) Accreditamento (specifici): SerT</p> <p>Strutture residenziali (CSM) o comunità terapeutiche (SerT) collegate L3QC 10 (assenza/presenza) Accreditamento (specifici): SerT</p> <p>Strutture diurne collegate L3QC 11 (assenza/presenza) Accreditamento (specifici): SerT</p>
<p>2. Tutela dei diritti</p>	<p>Numero dei redami che hanno ricevuto una risposta esauritiva entro 30 gg dall'invio all'azienda su totale redami ricevuti nel mese di marzo 2004 L1Q 4.4. (valore) Banca dati delle segnalazioni</p> <p>Se non presente il termine nella Carta dei Servizi Numero dei redami che hanno ricevuto una risposta esauritiva entro il numero di giorni previsto dalla Carta dei servizi su totale redami ricevuti nel 2004 L1Q 4.5. (valore) Banca dati delle segnalazioni</p> <p>Analisi periodica quadri-quantitativa dei redami ricevuti</p>	<p>Locali per associazioni di volontariato/difesa dei diritti dei cittadini L2GOA 20.4 (assenza/presenza)</p> <p>Disponibilità al momento dell'ingresso di documenti rivolti al pubblico o avvisi relativi a possibilità e modalità per comunicare commenti, suggerimenti, redami L2GOA 8.4 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.3</p> <p>Schede e punti raccolta per le segnalazioni e i redami dei cittadini L2GOA 8.5 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.3</p>	<p><u>Medici di medicina generale - pediatri di libera scelta - assistenza domiciliare- sede di distretto</u></p> <p>Disponibilità all'ingresso della sede di distretto di documenti o di avvisi relativi alla possibilità e alle modalità per comunicare commenti, suggerimenti, redami L3GOA 7.10 (assenza/presenza)</p> <p>Schede e punti raccolta per segnalazioni e redami dei cittadini nella sede di distretto L3GVA 7.11 (assenza/presenza)</p> <p>Locali per associazioni di volontariato/difesa dei diritti dei cittadini L3GOA 11.4 (assenza/presenza)</p>

	<p>dall'URP (relazioni trimestrali, rapporti annuali, ecc.) L1Q.5 (assenza/presenza) Banca dati delle segnalazioni</p> <p>Analisi dei redami per esito L1Q.5.1. (assenza/presenza) Banca dati delle segnalazioni</p> <p>Adozione di provvedimenti in seguito analisi redami L1Q.5.2. (assenza/presenza)</p> <p>Standard nella Carta dei Servizi L1Q.6 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 3.3</p> <p>Controllo degli Standard (con il coinvolgimento delle organizzazioni dei cittadini) L1Q.6.1 (assenza/presenza)</p>		<p><u>Poliambulatori specialistici territoriali</u></p> <p>Per tutti gli indicatori: Autorizzazione (PAU) e Accreditamento specifici (singole strutture ambulatoriali)</p> <p>Disponibilità d'Ingresso di documenti o di avvisi relativi alla possibilità e delle modalità per comunicare commenti, suggerimenti, redami L3GOB.7.5 (assenza/presenza)</p> <p>Schede e punti raccolta per segnalazioni e redami dei cittadini L3GOB.7.6 (assenza/presenza)</p> <p><u>Centri di salute mentale e Ser.T</u></p> <p>Per tutti gli indicatori: Autorizzazione Centro di salute mentale (CSMAU) e Accreditamento specifici (SerT, Strutture di psichiatria adulti)</p> <p>Disponibilità d'Ingresso di documenti o di avvisi relativi alla possibilità e delle modalità per comunicare commenti, suggerimenti, redami L3GOC.9.4 (assenza/presenza) Autorizzazione: CSMAU, SerT Accreditamento (specifici): SerT</p> <p>Schede e punti raccolta per segnalazioni e redami dei cittadini L3GOC.9.5 (assenza/presenza)</p>
--	--	--	---

			<p>Accreditamento (specifici): SerT, Psichiatria</p>
<p>3. Personalizzaz. delle cure</p>		<p>Servizio di interpretariato L2Q 12 (assenza/presenza)</p> <p>Servizio di mediazione culturale L2Q 13 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.3 Accreditamento (specifici): Ostetricia (Testo Delibera: p.401)</p> <p>Servizio religioso per non cattolici (disponibile in ospedale o a chiamata) L2Q 14 (assenza/presenza)</p> <p>Procedura per la richiesta, da parte del paziente, di un secondo parere medico L2Q 15 (assenza/presenza)</p> <p>Appuntamenti per prestazioni ambulatoriali con orari personalizzati L2Q 24 (assenza/presenza)</p> <p>Numero U.O. di degenza che assicurano il rispetto della privacy dei malati terminali e loro familiari riservando loro una stanza su numero totale di U.O. L2GOB 5 (vedere)</p> <p>Autorizzazione (generali): RGAU 7.1 Accreditamento (generali): 8.3 Accreditamento (specifici): Hospice (Delibera p.306)</p> <p>Numero di unità operative in cui i degenti hanno la possibilità di vedere la televisione su numero totale di U.O. (U.O senza camere a pagamento)</p>	<p><u>Centri di salute mentale e Ser.T</u></p> <p>Possibilità di attivare un servizio di Mediazione culturale L3QC 15 (assenza/presenza)</p> <p>Numero pazienti con piano terapeutico personalizzato su numero totale pazienti L3QC 6 (vedere) Accreditamento specifici: SerT</p> <p>Possibilità di avere operatori di riferimento stabili L3QC 9 (assenza/presenza) Accreditamento specifici: SerT</p> <p>Accesso indipendente esterno (per tutela della privacy) L3GOC 7 (assenza/presenza)</p>

	<p>Le informazioni relative a questi indicatori si devono trovare nella Carta dei Servizi aziendale o negli Opuscoli informativi delle U.O., di cui ogni Azienda si deve dotare in base a Accreditamento (generali): 3.3</p>	<p>L2GOB 1 (vedere)</p> <p>Scelta tra due o più opzioni per il menù per i pazienti a dieta libera L2Q 11 (assenza/presenza) Indicatori ex-art.14: PA 14/B</p> <p>Pubblicità dei menù tramite loro esposizione in luoghi visibili ai degenti L2GOB 8.5 (assenza/presenza)</p> <p>Orario della distribuzione della colazione ai pazienti L2Q 8 (assenza/presenza)</p> <p>Orario della distribuzione del pranzo ai pazienti dopo le 12 L2Q 9 (assenza/presenza) Indicatori ex-art.14: PA 15</p> <p>Orario della distribuzione della cena ai pazienti dopo le 18 L2Q 10 (assenza/presenza) Indicatori ex-art.14: PA 16</p> <p>Numero U.O. di pediatria dotate di spazi attrezzati per il gioco su numero totale di U.O. di Pediatria L2GOB 2 (vedere) Autorizzazione (specifici): Degenza (DAU 1.9)</p> <p>Numero U.O. di pediatria con presenza genitore 24 ore con posto letto su numero totale di U.O. di Pediatria L2GOB 4 (vedere) Autorizzaz. (spec): Degenza (DAU 1.9)</p>	
--	---	--	--

		<p>Numero U.O. di pediatria con presenza genitore 24 ore con accesso alla mensa su numero totale di U.O. di Pediatria L2GOB 4 (valore)</p> <p>Autorizzazione (specifici): Degenza (DAU 1.9)</p> <p>Numero U.O. di pediatria con arredi adatti all'età dei ricoverati L2GOB 3 (valore)</p> <p>Attività scolastiche per bambini ospedalizzati per lunghi periodi L2Q 16 (assenza/presenza)</p>	
<p>4. Relazioni sociali</p>		<p>Numero medio di ore di apertura di visitatori del presidio durante i giorni feridi L2GOA 19 (valore)</p> <p>Numero medio di ore di apertura di visitatori del presidio durante i giorni festivi L2GOA 19 (valore)</p> <p>Numero UO dotate di aree di socializzazione per i degenti su numero totale di U.O. di degenza L2GOB 6 (valore)</p> <p>Autorizzazione (specifici): Degenza (DAU 1.12)</p> <p>Numero UO in cui è possibile ricevere telefonate (in camere non a pagamento) su numero totale di U.O di degenza L2GOB 7 (valore)</p>	

<p>5. Informazione logistica e sanitaria, comunicaz. ed educaz.</p>		<p>Disponibilità di momento dell'ingresso nella struttura di opuscolo informativo sul presidio ospedaliero e sui regolamenti che interessano il paziente L2GOA 8.1 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 3 Accreditamento (generali): 3.1, 8.3</p> <p>Disponibilità di momento dell'ingresso nella struttura di opuscolo informativo circa i diritti dei pazienti L2GOA 8.2 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 3 Accreditamento (generali): 3.2, 8.3</p> <p>Servizio informazioni per il pubblico presso l'ingresso principale L2GOA 6.2 (assenza/presenza)</p> <p>Presenza di modalità attraverso le quali è favorito l'esercizio della libera scelta del luogo di cura/medico curante da parte dei cittadini L2GOA 8.3.1 (assenza/presenza)</p> <p>Cartellonistica stradale in prossimità della struttura sanitaria L2GOA 3 (assenza/presenza)</p> <p>Cartellonistica esterna entrata principale L2GOA 4 (assenza/presenza)</p> <p>Prospetto aggiornato dei servizi presenti nella struttura sanitaria (nell'atrio principale) L2GOA 6.1 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 3.2, 8.3</p>	<p><u>Medici di medicina generale - pediatri di libera scelta - assistenza domiciliare- sede di distretto</u></p> <p>Invio di medici di medicina generale da parte dell'Azienda sanitaria di:</p> <p>* opuscolo sull' AdI da mettere a disposizione del pubblico nei propri studi L3GA 9 (assenza/presenza)</p> <p>* materiale informativo sulla prevenzione da mettere a disposizione del pubblico nei propri studi L3GA 10 (assenza/presenza)</p> <p>Invio di pediatri da parte dell'Azienda sanitaria di materiale informativo sulla prevenzione da mettere a disposizione del pubblico nei propri studi L3GA 10 (assenza/presenza)</p> <p>Linee di comportamento per il personale dei servizi di assistenza domiciliare per garantire l'informazione di familiari e di pazienti in ADI circa il piano assistenziale e la periodica acquisizione di notizie sull'andamento clinico-terapeutico L3GA 17 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 3</p> <p>Cartellonistica stradale in prossimità della sede di distretto L3GA 4 (assenza/presenza)</p>
---	--	---	---

		<p>Numero ascensori con indicazioni sulle U.O./servizi presenti a ogni piano su numero totale ascensori per il pubblico L2GOA 9 (valore)</p> <p>Modulistica per il consenso per atti invasivi L2Q 17 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.3</p> <p>Comunicazione criteri attribuzione codici di priorità triage L2GOA 17.1 (assenza/presenza) Accreditamento (specifici): Pronto Soccorso</p> <p>Numero di U.O. dove è presente un cartello con indicati i nominativi e le qualifiche dei medici e del coordinatore tecnico-infermieristico su numero totale di U.O. di degenza L2GOB 8.1 e 8.2 (valore) Accreditamento (generali): 2.1</p> <p>Numero di U.O. dove è presente un cartello con l'orario della giornata su numero totale di U.O. di degenza L2GOB 8.3 (valore)</p> <p>Numero di U.O. dove è presente un cartello con l'orario di ricevimento del personale su numero totale di U.O. di degenza L2GOB 8.4 (valore) Si deve trarre dalla CdS aziendale o negli Opuscoli informativi delle UU.OO., di cui ogni Azienda si deve dotare in base a: Accreditamento (generali): 3.3</p>	<p>Cartellonistica esterna della sede di distretto L3GOA 5 (assenza/presenza)</p> <p>Disponibilità d'Ingresso della sede di distretto di opuscoli o presenza di avvisi informativi sulla gestione e autorizzazione ausili L3GOA 7.1 (assenza/presenza)</p> <p>Disponibilità d'Ingresso della sede di distretto di opuscoli o presenza di avvisi informativi sulle modalità per richiedere l'assistenza domiciliare L3GOA 7.2 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 3</p> <p>Disponibilità d'Ingresso della sede di distretto di opuscoli o presenza di avvisi informativi sulle modalità per scelta e revoca del medico di medicina generale/pediatra di libera scelta L3GOA 7.3 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 3</p> <p>Disponibilità d'Ingresso della sede di distretto di opuscoli o presenza di avvisi informativi sulle prestazioni gratuite e a pagamento del medico di medicina generale/pediatra di libera scelta L3GOA 7.4 (assenza/presenza)</p>
--	--	--	--

		<p>Numero di U.O. presso le quali i degenti ricoverati è dato un opuscolo informativo con: i nominativi e le qualifiche dei medici della U.O. L2GOB 9.1 (valore) il nome del coordinatore infermieristico della U.O. L2GOB 9.2 (valore) gli orari della giornata L2GOB 9.3 (valore) l'orario di ricevimento del personale L2GOB 9.4 (valore)</p> <p>Numero di U.O. con Linee di compartimento per fornire al paziente il nome del medico di riferimento su numero totale di U.O. di degenza L2GOB 10.1 (valore) Accreditamento (specifici): Medicina Interna (Delibera: p.329)</p> <p>Numero di U.O. con Linee di compartimento per fornire al paziente informazioni sulle condizioni di salute, sugli accertamenti in corso, i tempi di degenza previsti, ecc. su numero totale di U.O. di degenza L2GOB 10.2 (valore)</p>	<p>Disponibilità d'Ingresso della sede di distretto opuscoli o presenza di avvisi informativi sulle esenzioni per patologia e invalidità L3GOA 7.5 (assenza/presenza)</p> <p>Disponibilità d'Ingresso della sede di distretto di opuscoli o presenza di avvisi informativi sull'assistenza sanitaria gratuita all'estero (UE e paesi con accordi bilaterali) L3GOA 7.6 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 3</p> <p>Disponibilità d'Ingresso della sede di distretto di opuscoli o presenza di avvisi informativi sui diritti degli utenti L3GOA 7.7 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 3</p> <p>Disponibilità d'Ingresso della sede di distretto di opuscoli o presenza di avvisi informativi sulla prevenzione delle malattie/educazione alla salute L3GOA 7.8 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 3</p> <p>Presenza di modalità attraverso le quali è favorito l'esercizio della libera scelta del luogo di cura/medico curante da parte dei cittadini L3GOA 7.9.1 (assenza/presenza)</p>
--	--	--	---

			<p>Prospetto riassuntivo aggiornato nell'atrio dei servizi e degli uffici presenti nella sede di distretto L3GOA 8 (assenza/presenza) Autorizzazione (gen.): RGAU 3</p> <p>Servizio informazioni per il pubblico presso l'ingresso principale della sede di distretto L3GOA 9 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 3</p> <p><u>Poliambulatori specialistici territoriali</u></p> <p>Per tutti gli indicatori: Autorizzazione (PAU) e Accreditamento specifici (singole strutture ambulatoriali)</p> <p>Disponibilità all'ingresso della sede di opuscoli o presenza di avvisi informativi sui diritti dei cittadini/utenti L3GOB 7.2 (assenza/presenza)</p> <p>Disponibilità all'ingresso della sede di distretto di opuscoli o presenza di avvisi informativi sulla prevenzione delle malattie/educazione alla salute L3GOB 7.3</p> <p>Prospetto riassuntivo aggiornato nell'atrio dei servizi e degli uffici presenti L3GOB 8 (assenza/presenza)</p>
--	--	--	--

			<p>Cartellonistica stradale in prossimità della struttura sanitaria L3GOB 4 (assenza/presenza)</p> <p>Cartellonistica esterna entrata principale L3GOB 5 (assenza/presenza)</p> <p>Disponibilità all'ingresso di opuscoli o presenza di avvisi informativi circa le prestazioni offerte L3GOB 7.1 (assenza/presenza)</p> <p>Presenza di modalità attraverso le quali è favorito l'esercizio della libera scelta del luogo di cura/medico curante da parte dei cittadini L3GOB 7.4.1 (assenza/presenza)</p> <p>Servizio informazioni per il pubblico presso l'atrio principale L3GOB 9 (assenza/presenza)</p> <p><u>Centri di salute mentale e Ser.T.</u></p> <p>Per tutti gli indicatori: Autorizzazione Centro di salute mentale (CMAU) e Accreditamento specifici (Ser.T, Strutture di psichiatria adulti)</p> <p>Disponibilità all'ingresso di opuscoli informativi o avvisi sui servizi offerti e nomi operatori L3GOC 9.1 (assenza/presenza)</p>
--	--	--	---

			<p>Disponibilità d'Ingresso della sede di opuscoli o presenza di avvisi informativi sui diritti dei cittadini/utenti L3GOC 9.2 (assenza/presenza)</p> <p>Disponibilità d'Ingresso della sede di distretto di opuscoli o presenza di avvisi informativi sulla prevenzione delle malattie/educazione alla salute L3GOC 9.3</p> <p>Cartellonistica stradale in prossimità della struttura sanitaria L3GOC 4 (assenza/presenza)</p> <p>Cartellonistica esterna entrata principale L3GOC 5 (assenza/presenza)</p> <p>Numero telefonico dedicato per informazioni e orientamento L3GOC 8 (assenza/presenza)</p> <p>Cartello aggiornato con nomi e qualifiche degli operatori L3GOC 10 (assenza/presenza)</p> <p>Luogo dedicato all'accoglienza degli utenti e alle informazioni L3GOC 11 (assenza/presenza)</p> <p>Momenti formativi per operatori volontari/gestori discoteche ecc. nell'ultimo anno L3GOC 13 (assenza/presenza)(per Ser.T)</p>
--	--	--	--

<p>6. Assistenza alla persona-rapporti degenti/ operatori sanitari</p>		<p>Linee guida per la prevenzione delle piaghe da decubito L2Q 18 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): R GAU Accreditamento (generali): 8.5 Accreditamento (specifici): Anestesia e Rianimazione, Medicina Fisica e Riabilitativa, Ortopedia, Medicina Interna, Neurologia.</p> <p>Numero di soggetti colpiti da piaghe da decubito dal secondo grado in su durante il ricovero su numero pazienti nell'anno 2004 (di reparti di medicina generale, lungodegenza, geriatria) L2Q 19 (valore)</p> <p>Numero di posti letto attrezzati con dispositivi per la prevenzione delle piaghe da decubito su numero posti letto (di reparti di medicina generale, lungodegenza, geriatria) L2Q 20 (valore) Accreditamento (specifici): Medicina Interna</p> <p>Regolamento su badanti e infermieri a pagamento L2Q 21 (assenza/presenza)</p> <p>Numero di U.O. che danno la possibilità di assistere senza limiti di tempo pazienti non autosufficienti con età > 75 anni L2GOB 11.4(assenza/presenza)</p> <ul style="list-style-type: none"> - assicurando la possibilità di usufruire della mensa L2GOB 11.4.1 (valore) - assicurando la possibilità di usufruire di una poltrona letto L2GOB 11.4.2 (valore) 	
--	--	---	--

		Corsi di formazione per il personale front-office negli ultimi tre anni L1Q7 (assenza/presenza)	
<p>7. Comfort - Prestazioni alberghiere</p> <p>NO ACCREDITAM. MA EX.ART.14</p>		<p>Bar L2GOA 20.1 (assenza/presenza)</p> <p>Punto vendita, all'interno del presidio, accessibile ai degenti e ai loro familiari per gli accessori essenziali alla cura della persona L2GOA 20.2 (assenza/presenza) Indicatori ex-art.14: PA 17</p> <p>Possibilità di usufruire di un barbiere e di un parrucchiere (operante a tempo pieno o a orario fisso nel presidio o a chiamata) L2GOA 21 (assenza/presenza) Indicatori ex-art.14: PA 18</p> <p>Possibilità di comprare riviste e giornali L2GOA 22 (assenza/presenza) Indicatori ex-art.14: PA 19</p> <p>Bancomat (o sportello bancario) L2GOA 20.3 (assenza/presenza)</p> <p>Parcheggio interno per il pubblico L2GOA 2.2 (assenza/presenza)</p> <p>Parcheggio taxi in prossimità dell'ospedale L2GOA 2.1 (assenza/presenza)</p> <p>Parcheggio interno con posti riservati ai disabili L2GOA 2.3 (assenza/presenza)</p> <p>Elementi decorativi nella parti interne comuni (quadri, piante ingresso ospedale) L2GOA 7.2 (assenza/presenza)</p>	<p><u>Medici di medicina generale - pediatri di libera scelta - assistenza domiciliare- sede di distretto</u></p> <p>Parcheggio taxi in prossimità della sede di distretto L3GOA 2 (assenza/presenza)</p> <p>Posti auto all'esterno della sede di distretto riservati ai disabili L3GOA 3 (assenza/presenza)</p> <p>Sala d'attesa nella sede di distretto L3GOA 11 (assenza/presenza)</p> <p>Sede nella sala di attesa della sede di distretto L3GOA 11.1 (assenza/presenza)</p> <p>Distributore di acqua gratuita nella sala di attesa della sede di distretto L3GOA 11.3 (assenza/presenza)</p> <p>Dotazione di distributori automatici di alimenti e bevande nella sala di attesa della sede di distretto L3GOA 11.2 (assenza/presenza)</p> <p>Bagno per il pubblico L3GOA 12 (assenza/presenza)</p>

		<p>Distributore di acqua gratuita nel Pronto Soccorso L2GOA 23 (assenza/presenza)</p> <p>Distributore di bevande/alimenti nel Pronto Soccorso L2GOA 23 (assenza/presenza)</p> <p>Numero sale d'attesa degli ambulatori con distributori automatici di alimenti e bevande L2GOA 25.1 (valore)</p> <p>Numero sale d'attesa degli ambulatori con distributori di acqua gratuita L2GOA 25.2 (valore)</p> <p>Posti a sedere nell'atrio dell'ospedale L2GOA 7.1 (assenza/presenza)</p> <p>Numero U.O. con stanze di degenza con più di 4 posti letto su numero totale di U.O. di degenza L2GOB 12-12.1 (valore) Indicatori ex-art.14: PA 07</p> <p>Numero di U.O. che utilizzano il carrello scaldavivande su totale U.O. di degenza L2GOB 13 (valore)</p> <p>Numero U.O. che forniscono i degenti degli accessori completi per la consumazione dei pasti (posate e bicchiere) su totale U.O. di degenza L2GOB 14 (valore) Indicatori ex-art.14: PA 13</p> <p>Numero di U.O. in cui il pasto è servito in piatti o in contenitori separati (non inserito al momento) (valore)</p>	<p>Bagno per disabili nella sede di distretto L3GOA 13 (assenza/presenza)</p> <p>Numero dei bagni della sede di distretto dotati di Specchio, mensola, contenitori portarifiuti L3GOA 14.1-14.3 (valore)</p> <p>Numero dei gabinetti della sede di distretto dotati di: tavoletta, scapino, campanello di allarme, possibilità di chiusura o sistema alternativo per indicare occupato/libero L3GOA 15.1-15.3 (valore)</p> <p>Osservazione nella sede di distretto di: segni di fatiscenza alle pareti, vetri rotti, finestre che non si chiudono, presenza di insetti, scarafaggi, ecc, rifiuti o altro materiale abbandonato, soffitti e/o muri con ragnatele, rubinetti rotti L3GOA 16 (assenza/presenza)</p> <p><u>Poliambulatori specialistici territoriali</u></p> <p>Per tutti gli indicatori: Autorizzazione (PAU) e Accredimento specifici (singole strutture ambulatoriali)</p> <p>Parcheggio taxi in prossimità della struttura L3GOB 2 (assenza/presenza)</p>
--	--	---	---

		<p>Numero di U.O. con "angolo" mensa" per i pazienti che possono alzarsi L2GOB 15 (valore)</p> <p>Numero di interventi giornalieri di pulizia previsti nelle camere di degenza e nei bagni dei pazienti L2Q 23.1 (valore)</p> <p>Numero di interventi giornalieri di pulizia previsti nei bagni destinati al pubblico (ingresso, sala di attesa, pronto soccorso) L2Q 23.2(valore)</p> <p>Numero posti letto con camere di degenza che fruiscano di servizi igienici riservati ai degenti della stanza su numero totale di posti letto L2Q 22 (valore) Indicatori ex-art.14: PA 01</p> <p>Numero gabinetti per degenti L2Q 23 (valore) Indicatori ex-art.14: PA 02</p> <p>Sala di attesa di pronto soccorso con posti a sedere L2GOA 23 (assenza/presenza) Autorizzazione (specifici): Pronto Soccorso PSAU 1.1 (Testo delibera: p.55)</p> <p>Bagno per il pubblico (Pronto Soccorso) L2GOA 23 (assenza/presenza)</p> <p>Gabinetto per disabili (Pronto Soccorso) L2GOA 23 (assenza/presenza)</p>	<p>Posti auto all'esterno della sede di distretto riservati ai disabili L3GOB 3 (assenza/presenza)</p> <p>Numero di ambulatori dotati di sala d'attesa con posti a sedere L3GOB 17 (valore)</p> <p>Numero sale d'attesa degli ambulatori con distributori automatici di alimenti e bevande L3GOB 18.1 (valore)</p> <p>Numero sale d'attesa degli ambulatori con distributori di acqua gratuita L3GOB 18.2 (valore)</p> <p>Numero ambulatori dotati di bagni per il pubblico in prossimità del locale L3GOB 19 (valore)</p> <p>Numero di ambulatori dotati di bagni per disabili localizzati in prossimità del locale L3GOB 20 (valore)</p> <p>Numero dei bagni degli ambulatori dotati di Specchio, mensola, contenitori portarifiuti L3GOB 21.1-21.3 (valore)</p> <p>Numero dei gabinetti degli ambulatori dotati di: tavoletta, scapino, campanello di allarme, possibilità di chiusura o sistema alternativo per indicare occupato/libero L3GOB 22.1-22.3 (valore)</p>
--	--	---	---

		<p>Telefono pubblico presso il Pronto Soccorso L2GOA 23 (<i>assenza/presenza</i>)</p> <p>Numero ambulatori dotati di sala d'attesa con posti a sedere su totale ambulatori L2GOA 24 (<i>valore</i>)</p> <p>Numero ambulatori dotati di bagni per il pubblico localizzati in prossimità del locale L2GOA 26 (<i>valore</i>)</p> <p>Numero ambulatori dotati di bagni per disabili localizzati in prossimità del locale L2GOA 27 (<i>valore</i>)</p> <p>Numero dei bagni degli ambulatori dotati di: specchio, mensola, contenitori portarifiuti L2GOA 28 (28.1-28.3) (<i>valore</i>)</p> <p>Numero dei gabinetti degli ambulatori dotati di: tavoletta, scopino, campanello d'allarme, possibilità di chiusura o sistema alternativo per indicare occupato o libero L2GOA 29 (29.1-29.4) (<i>valore</i>)</p> <p>Numero UO con posti letto dotati di sedia, comodino e armadietto L2GOB 16 (<i>valore</i>)</p> <p>Numero di UO con gabinetti per disabili L2GOB 17 (<i>valore</i>)</p> <p>Numero di UO con bagni dotati di Specchio, mensola, contenitori portarifiuti, tappeto antiscivolo L2GOB 18 (18.1-18.4) (<i>valore</i>)</p>	<p>Osservazione nel poliambulatorio di: segni di fatiscenza alle pareti, vetri rotti, finestre che non si chiudono, presenza di insetti, scarafaggi, ecc, rifiuti o altro materiale abbandonato, soffitti e/o muri con ragnatele, rubinetti rotti L3GOB 23 (<i>assenza/presenza</i>)</p> <p><u>Centri di salute mentale e Ser.T</u></p> <p>Parcheggio taxi in prossimità della struttura L3GOC 2 (<i>assenza/presenza</i>)</p> <p>Posti auto all'esterno della struttura riservati a disabili L3GOC 3 (<i>assenza/presenza</i>)</p> <p>Sala d'attesa L3GOC 12 (<i>assenza/presenza</i>) Autorizzazione (specifici): CSMAU 1.4</p> <p>Sedie nella sala di attesa L3GOC 12.1 (<i>assenza/presenza</i>) Autorizzazione (specifici): CSMAU 1.4</p> <p>Distributore di acqua gratuita nella sala di attesa L3GOC 12.3 (<i>assenza/presenza</i>)</p> <p>Dotazione di distributori automatici di alimenti e bevande nella sala d'attesa L3GOC 12.2 (<i>assenza/presenza</i>)</p>
--	--	--	--

		<p>Numero di UO con gabinetti dotati di: tavoletta, scapino, campanello di allarme, possibilità di chiusura o sistema per indicare che è occupato o libero L2GOB 19 (19.1-19.4) (valore)</p> <p>(Nella parti comuni dell'ospedale) segni di fatiscenza dle pareti, vetri rotti, finestre che non si chiudono, presenza di insetti, scarafaggi, ecc rifiuti o altro materiale abbandonato, soffitti e/o muri con ragnatele rubinetti rotti L2GOA 30 (assenza/presenza)</p> <p>(Nelle U.O. di degenza) segni di fatiscenza dle pareti, vetri rotti, stanze di degenza prive di finestre, finestre che non si chiudono, presenza di insetti, scarafaggi, ecc, rifiuti o altro materiale abbandonato, rubinetti rotti L2GOB 20 (assenza/presenza)</p>	<p>Bagni per il pubblico L3GOC 13 (assenza/presenza) Autorizzazione (specifici): CSMAU 1.5</p> <p>Gabinetto per disabili L3GOC 14 (assenza/presenza)</p> <p>Numero dei bagni per il pubblico dotati di: specchio, mensola, contenitori portarifiuti L3GOC 15.1-15.3 (valore)</p> <p>Numero dei gabinetti per il pubblico dotati di: tavoletta, scapino, campanello di allarme, possibilità di chiusura o sistema alternativo per indicare occupato/libero L3GOC 16.1-16.4 (valore)</p> <p>Osservazione di: segni di fatiscenza dle pareti, vetri rotti, finestre che non si chiudono, presenza di insetti, scarafaggi, ecc, rifiuti o altro materiale abbandonato, soffitti e/o muri con ragnatele, rubinetti rotti L3GOC 17 (assenza/presenza)</p>
<p>8. Supporto ai degenti e alle loro famiglie</p>		<p>Servizio di assistenza psicologica per malati gravi e loro familiari L2Q 25 (assenza/presenza) Accreditamento (specifici): Hospice (Testo delibera: p.304), Trapianto di fegato</p> <p>Servizio di assistenza psicologica in caso di trapianti L2Q 25 (assenza/presenza)</p>	<p><u>Medici di medicina generale - pediatri di libera scelta - assistenza domiciliare- sede di distretto</u></p> <p>Servizio di consulenza telefonica dedicato ai familiari dei pazienti oncologici in assistenza domiciliare L3QA 18 (assenza/presenza)</p>

		<p>Servizio di assistenza psicologica per donne vittime di violenza L2Q 25 (assenza/presenza)</p> <p>PROCEDURA¹: Procedura per le dimissioni protette L2Q 27 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.2</p> <p>Procedura per le dimissioni programmate L2Q 27 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.2</p> <p>Procedure per attivare i Servizi Sociali del Comune L2Q 28 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.2</p> <p>Numero di U.O. con iniziative per favorire il coinvolgimento della famiglia nella gestione della malattia del proprio congiunto L2GOB 11.1 (vedere) Accreditamento (generali): 8.2 Accreditamento (specifici): Hospice (Testo delibera: p.301.); Riabilitazione (Testo delibera: p.521-529-530)</p>	<p>Servizio di assistenza psicologica per i pazienti in assistenza domiciliare e le loro famiglie L3QA 19 (assenza/presenza)</p> <p><u>Centri di salute mentale e Ser.I</u></p> <p>Procedura per il coinvolgimento dei congiunti del paziente nel progetto terapeutico (quando utile) L3QC 14.2 (assenza/presenza) Accreditamento specifici (Sert, Strutture di psichiatria adulti)</p>
--	--	---	--

¹ Per procedura si intende un insieme di azioni professionali finalizzate ad un obiettivo (DPR 14.1.97). In generale: Modo specificato per svolgere un'attività o un processo [UNI EN ISO 9000:2000 P.to 3.4.5].

Nota: Le procedure possono essere documentate (scritte), oppure no. Scopo delle procedure nel modello di riferimento di Sistema Qualità ISO 9000 è garantire l'efficacia e l'efficienza del Sistema Qualità, consentendo la riproducibilità e la trasferibilità del 'come si fa' specifico. Una procedura deve esprimere chi fa, cosa fa, come viene fatto, dove, quando, perché e chi è il responsabile delle attività descritte.

<p>9. Documentazione sanitaria e comunicazione fra medici curanti</p>		<p>Procedura per favorire il raccordo tra i medici ospedalieri e il medico di medicina generale L2Q 26 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 2.2</p> <p>Procedure della U.O. e/o di accordi tra i medici della U.O. e i medici di famiglia per la guida, l'orientamento e l'assistenza dei degenti in caso di intervento chirurgico L2GOB 11.5 (assenza/presenza)</p> <p>Numero medio di giorni entro i quali sono state consegnate le cartelle diniche richieste nel marzo 2004 L2Q 30 (valore)</p> <p>Numero di U.O. che rilasciano una scheda di dimissioni in cui sono indicate: diagnosi, terapia ed eventuali consigli per il paziente su numero totale di U.O. di degenza L2GOB 11.2 (valore) Autorizzazione (generali): 8.2 Accreditamento (specifici): Chirurgia (Testo delibera: p.336), Medicina</p> <p>Possibilità di avere copia delle radiografie effettuate in pronto soccorso (contestualmente alla prestazione) L2Q 29 (assenza/presenza)</p> <p>Consegna a domicilio referti medici e/o cartella clinica L2Q 31.1 e 31.2 (assenza/presenza)</p> <p>Consultazione referti medici tramite web L2Q 31.3 (assenza/presenza)</p>	<p><u>Poliambulatori specialistici territoriali</u></p> <p>Consegna a domicilio referti medici L3GB 4.1 (assenza/presenza)</p> <p>Consultazione referti medici tramite web L3GB 4.2 (assenza/presenza)</p> <p><u>Centri di salute mentale e Ser.T</u></p> <p>Procedura per favorire il raccordo tra operatori del servizio e il medico di fiducia del paziente L3GC 14.1 (assenza/presenza) Accreditamento specifici (Ser.T, Strutture di psichiatria adulti)</p>
---	--	--	--

		<p>Numero di U.O. con cartella clinica scritta a macchina o informatizzata L2GOB 11.3 (vedere)</p>	
<p>10. Programmi di miglioram. della qualità</p>		<p>Ufficio qualità non inserito di momento (assenza/presenza)</p> <p>Redazione negli ultimi due anni di una indagine sulla soddisfazione degli utenti e dei familiari L2Q 32 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 9.2</p> <p>Se sì Risultati resi pubblici L2Q 32.3 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 10.5</p> <p>Utilizzo di personale addestrato L2Q 32.1 (assenza/presenza)</p> <p>Domande su accesso ai servizi sanitari, rapporti utenti-operatori, informazione, assistenza medica, prestazioni alberghiere e comfort L2Q 32.2 (assenza/presenza)</p> <p>Azioni di miglioramento della qualità attuate in seguito all'indagine di soddisfazione L2Q 33 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 10.3</p> <p>Numero di U.O. nelle quali è stata effettuata (negli ultimi 2 anni) almeno un'inchiesta sulla soddisfazione degli utenti e dei familiari su numero totale di U.O. di degenza L2Q 34 (vedere) Accreditamento (generali): 9.2 (b, c)</p>	<p><u>Medici di medicina generale - pediatri di libera scelta - assistenza domiciliare- sede di distretto</u></p> <p>Redazione negli ultimi due anni di una indagine sulla soddisfazione degli utenti e dei familiari L3QA 12 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 9.2</p> <p>se sì risultati resi pubblici L3QA 12.3 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 10.5</p> <p>Utilizzo di personale addestrato L3QA 12.1 (assenza/presenza)</p> <p>Domande su accesso al servizio, rapporti utenti-medici, informazione, assistenza medica, comfort degli studi medici L3QA 12.2 (assenza/presenza)</p> <p>Azioni di miglioramento della qualità attuate in seguito alla indagine L3QA 13 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 10.3</p> <p>Redazione negli ultimi due anni di una indagine sulla soddisfazione degli utenti circa il servizio di assistenza domiciliare L3QA 20 (assenza/presenza)</p>

		<p>Numero di U.O. che hanno reso pubblici i risultati dell'inchiesta L2Q 34.4 (assenza/presenza)</p> <p>Numero di U.O. che hanno utilizzato personale addestrato per la redazione dell'inchiesta L2Q 34.2 (assenza/presenza)</p> <p>Numero U.O. con inchiesta con domande su accesso ai servizi sanitari, rapporti utenti-operatori, informazione, assistenza medica, prestazioni alberghiere e comfort L2Q 34.3 (assenza/presenza)</p> <p>Numero di U.O. nelle quali si ha evidenza di azioni di miglioramento attuate in seguito all'indagine su numero totale di U.O. che hanno effettuato l'indagine L2Q 35 (valore) Accreditamento (generali): 10.3</p> <p>Esperienze di accreditamento volontario o di certificazione basate su uno dei modelli attualmente esistenti di livello internazionale (ISO 9000, EFQM, ecc.) L2Q 36 (assenza/presenza) se sì Coinvolgimento dell'intero presidio (assenza/presenza) Coinvolgimento di uno o più servizi (assenza/presenza)</p>	<p>Accreditamento (generali): 9.2 se sì risultati resi pubblici L3QA 20.3 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 10.5</p> <p>Utilizzo di personale addestrato L3QA 20.1 (assenza/presenza)</p> <p>Domande su accesso di servizio, rapporti utenti-operatori, informazione, assistenza medica e infermieristica L3QA 20.2 (assenza/presenza)</p> <p>Azioni di miglioramento della qualità attuate in seguito alla indagine L3QA 21-21.1 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 10.3</p> <p><u>Poliambulatori specialistici territoriali</u></p> <p>Per tutti gli indicatori: Autorizzazione (PAU) e Accreditamento specifici (singole strutture ambulatoriali)</p> <p>Redazione negli ultimi due anni di una indagine sulla soddisfazione degli utenti e dei familiari L3GB 5 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 9.2 se sì risultati resi pubblici L3GB 5.4 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 10.5</p>
--	--	---	---

			<p>Utilizzo di personale addestrato L3GB 5.2 (assenza/presenza)</p> <p>Domande su accesso di servizio, rapporti utenti-operatori, informazione, assistenza medica e infermieristica L3GB 5.3 (assenza/presenza)</p> <p>Azioni di miglioramento della qualità attuate in seguito alla indagine L3GB 6 (assenza/presenza)</p> <p>Accreditamento (generali): 10.3</p> <p>Presenza di un documento valutativo relativo all'anno precedente sul funzionamento del servizio L3GB 7.1 (assenza/presenza)</p> <p>Realizzazione di esperienze di accreditamento volontario o di certificazione basate su uno dei modelli attualmente esistenti a livello internazionale (ISO 9000, EFGM) L3GB 8-8.1 (assenza/presenza)</p> <p><u>Centri di salute mentale e Ser.I</u></p> <p>Realizzazione negli ultimi due anni di una indagine sulla soddisfazione degli utenti e dei familiari L3GC 16 (assenza/presenza)</p> <p>Accreditamento specifici (SerI p.570, Strutture di psichiatria adulti-Dipartimento di salute mentale p.486)</p>
--	--	--	---

			<p>se si risultati resi pubblici L3QC 16.3 (assenza/presenza)</p> <p>Utilizzo di personale addestrato L3QC 16.1 (assenza/presenza)</p> <p>Domande su accesso al servizio, rapporti utenti-operatori, informazione, assistenza medica e infermieristica L3QC 16.2 (assenza/presenza)</p> <p>Azioni di miglioramento della qualità attuate in seguito alla indagine L3QC 17 (assenza/presenza) Accreditamento specifici (Sert p.570)</p> <p>Presenza di un documento valutativo relativo all'anno precedente sul funzionamento del servizio L3QC 18.1 (assenza/presenza)</p> <p>Realizzazione negli ultimi tre anni di una indagine circa i bisogni emergenti L3QC 19 (assenza/presenza)</p> <p>Coinvolgimento del settore non profit nell'erogazione del servizio L3QC 20 (assenza/presenza) Accreditamento specifici (Sert)</p>
--	--	--	---

**SECONDA COMPONENTE: IMPEGNO DELL'AZIENDA NEL PROMUOVERE ALCUNE POLITICHE
 DI PARTICOLARE RILIEVO SOCIALE E SANITARIO**

LIVELLI FATTORI	AZIENDA (nel complesso)	ASSISTENZA OSPEDALIERA	ASSISTENZA SANITARIA DI BASE
1. Gestione del rischio clinico e sicurezza delle strutture e degli impianti	<p>Ufficio/persona incaricata/servizio per la gestione del rischio clinico a qualsiasi livello dell'azienda (aziendale, di presidio, ecc.) L1Q 9 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.5</p> <p>Registrazione di errori, quasi errori, incidenti da cause organizzative, eventi sentinella L1Q 10 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.5</p> <p>Redazione di una mappa del rischio clinico L1Q 11 (assenza/presenza)</p> <p>Redazione di un Piano per la gestione del rischio clinico L1Q 12 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.5</p> <p>Servizio di Ingegneria clinica L1Q 13 (assenza/presenza)</p>	<p>Studi di carattere valutativo sulle cartelle cliniche/schede di dimissioni ospedaliere L2Q 37 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.5</p> <p>Procedure di garanzia per la presenza in sala operatoria di tutti gli operatori che hanno iniziato l'intervento (tranne cardiocirurgia, neurochirurgia, ecc.) L2Q 38 (assenza/presenza)</p> <p>Indagini periodiche sulle infezioni ospedaliere (prevalenza) L2Q 43.1 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.5 Accreditamento (specifici): Anestesia e Rianimazione, Medicina Fisica e Riabilitativa, Ortopedia, Medicina Interna, Neurologia.</p>	<p><u>Medici di medicina generale - pediatri di libera scelta - assistenza domiciliare - sede di distretto</u></p> <p>Segnetica per le vie di fuga nella sede di distretto L3GOA 17.1 (assenza/presenza) Legge n.626</p> <p>Segnetica per l'individuazione degli estintori nella sede di distretto L3GOA 17.2 (assenza/presenza) Legge n.626</p> <p>Piantina di piano di evacuazione nella sede di distretto L3GOA 17.3 (assenza/presenza) Legge n.626</p> <p><u>Poliambulatori specialistici territoriali</u></p> <p>Segnetica per le vie di fuga L3GOB 24.1 (assenza/presenza) Legge n.626</p>

	<p>Commissione per la prevenzione delle infezioni ospedaliere L1Q 15.1 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 8.16-8.18</p> <p>Comitato per il buon uso del sangue L1Q 15.2 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 8.21 e 8.24</p> <p>Corsi di formazione specifici sulla gestione del rischio clinico negli ultimi tre anni L1Q 16 (assenza/presenza)</p> <p>Commissione per la elaborazione di linee guida o adozione formale di linee guida redatte di livello regionale o nazionale L1Q 18 (assenza/presenza)</p> <p>Contratti di assistenza per la manutenzione e la riparazione della apparecchiature diagnostiche per immagini L1Q 14 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 5 Autorizzazione (specifici): Attività diagnostica per immagini (ADI AU 3.1)</p>	<p>Indagini periodiche sull'incidenza di infezioni del sito chirurgico per spedalità chirurgiche L2Q 43.2 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.5 Accreditamento (specifici): Anestesia e Rianimazione, Medicina Fisica e Riabilitativa, Ortopedia, Medicina Interna, Neurologia.</p> <p>Protocolli o linee-guida per il controllo delle infezioni ospedaliere L2Q 44 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.5 Accreditamento (specifici): Anestesia e Rianimazione, Medicina Fisica e Riabilitativa, Ortopedia, Medicina Interna, Neurologia.</p> <p>Manuale dei disinfettanti in uso nel presidio L2Q 46 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.11</p> <p>Protocolli o linee guida per la sterilizzazione dei dispositivi medici L2Q 45 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.11</p>	<p>Segnaltica per l'individuazione degli estintori L3GOB 24.2 (assenza/presenza) Legge n.626</p> <p>Piantina di piano di evacuazione L3GOB 24.3 (assenza/presenza) Legge n.626</p> <p><u>Centri di salute mentale e Ser.T</u></p> <p>Segnaltica per le vie di fuga L3GOC 18.1 (assenza/presenza) Legge n.626</p> <p>Segnaltica per l'individuazione degli estintori L3GOC 18.2 (assenza/presenza) Legge n.626</p> <p>Piantina di piano di evacuazione L3GOC 18.3 (assenza/presenza) Legge n.626</p>
--	---	--	---

	<p>Procedure per il mantenimento di rapporti costanti tra settore amministrativo e settore sanitario-dinico nella gestione del contenzioso L1Q 19 (assenza/presenza)</p> <p>Corsi di formazione sulla sicurezza delle strutture e degli impianti negli ultimi tre anni L1Q 17 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 6.1) Legge n.626</p> <p>Documento aggiornato sui rischi (legge 626) L1Q 20 (assenza/presenza) Legge n.626</p>	<p>Procedura per gestione dei rifiuti sanitari L2Q 47 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.12</p> <p>Accesso dedicato per le emergenze L2Q 42 (assenza/presenza)</p> <p>Camera calda di pronto soccorso L2Q 39 (assenza/presenza) Autorizzazione (specifici): PSAU 1.5</p> <p>Individuazione di interno del PS dei responsabili della verifica e del controllo delle attrezzature e delle dotazioni L2Q 40 (assenza/presenza) Autorizzazione (genrali): 5.3 Accreditamento (generali): RGAU 5.3</p> <p>Definizione per tutto il personale delle procedure per effettuare e/o attivare la manutenzione straordinaria delle attrezzature e delle dotazioni del PS L2Q 41 (assenza/presenza) Autorizzazione (genrali): 5.3, 5.4, 5.5 Accreditamento (generali): RGAU 5.3, 5.4,</p>	
--	---	---	--

	<p style="text-align: center;">Indicatori già acquisiti per applicazione della Legge n.626</p>	<p>Numero di unità operative di degenza nelle quali è presente la segnaletica per le vie di fuga L2GOB 21 (valore)</p> <p>Numero di unità operative di degenza nelle quali è presente la segnaletica per l'individuazione degli estintori L2GOB 21 (valore)</p> <p>Numero di unità operative di degenza nelle quali è presente la Piantina del piano di evacuazione L2GOB 21 (valore)</p>	
<p>2. Malattie croniche e oncologia</p>	<p>Centro/i di informazione e counselling per pazienti con patologie croniche o rare L1Q 21.1 (assenza/presenza) Accreditamento (spec.): Hospice</p> <p>Centri di riferimento o strutture di orientamento per pazienti con patologie croniche o rare L1Q 21.2. (assenza/presenza) Accreditamento (specifici): Hospice</p> <p>Strutture per le Cure Palliative Ambulatorio, Day hospita, Ricovero ospedaliero, hospice L1Q 21.6 (assenza/presenza) Accreditamento (specifici): Hospice</p>		

	<p>Centro per la chemioterapia L1Q 21.3 (assenza/presenza)</p> <p>Percorsi diagnostico-terapeutici relativi a malattie croniche (diabete, broncopneumopatia ostruttiva, scompenso cardiaco congestizio, ecc) L1Q 21.4 (assenza/presenza)</p> <p>Percorsi diagnostico-terapeutici relativi a malattie tumorali L1Q 21.5 (assenza/presenza)</p> <p>Numero di distretti con dialisi domiciliare L1Q 22.7 (valore)</p> <p>Numero di distretti con servizi di trasporto dal domicilio al centro dialisi per i pazienti dializzati L1Q 22.8 (valore)</p> <p>Solo ASL Centro di riferimento della azienda per la manutenzione di presidi, ausili e protesi L1Q 22.6 (assenza/presenza)</p> <p>Procedure di semplificazione dell'accesso alla esenzione per patologia L1Q 22.1 (assenza/presenza) Autorizzazione (generali): RGAU 3 e 8. Accreditamento (generali): 8.1</p>		
--	--	--	--

	<p>Procedure di semplificazione del rinnovo delle esenzioni per patologia L1Q 22.2 (assenza/presenza)</p> <p>Procedure per il coinvolgimento degli utenti nella valutazione della qualità dei presidi, ausili e protesi L1Q 22.3 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 3.2</p> <p>Procedure per semplificare l'accesso degli utenti al riconoscimento del diritto di presidi, ausili e protesi L1Q 22.4 (assenza/presenza)</p> <p>Procedure per la distribuzione dei presidi con periodicità agevolata per gli utenti L1Q 22.5 (assenza/presenza)</p> <p>Servizi di dialisi domiciliare L1Q 22.7 (assenza/presenza)</p> <p>Servizi di trasporto dal domicilio al centro dialisi per i pazienti dializzati L1Q 22.8 (assenza/presenza)</p> <p>Svolgimento negli ultimi tre anni di iniziative rivolte ai medici di famiglia per favorire l'accesso dei malati cronici ai servizi sanitari L1Q 23 (assenza/presenza)</p>		
--	--	--	--

<p>3. Medicina del dolore</p>	<p>Solo ASL Numero di distretti con un servizio di cure palliative domiciliari L1Q21.6.1</p> <p>Linee guida e/o protocolli per il controllo del dolore nei pazienti Cure domiciliari, Servizi ospedieri, Hospice, altro L1Q24 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): 8.2</p> <p>Numero di distretti in cui si pratica a intervalli regolari la valutazione dell'intensità del dolore nei pazienti in assistenza domiciliare (quando le condizioni dei pazienti lo richiedono) L1Q25 (valore)</p> <p>Iniziativa di formazione sul controllo del dolore rivolte ai medici di famiglia negli ultimi tre anni L1Q27 (assenza/presenza)</p> <p>Iniziativa volte a creare valutatori/ricognitori sul territorio per il controllo clinico e la raccolta dati sul paziente con dolore negli ultimi tre anni L1Q26 (assenza/presenza)</p>	<p>Linee guida e/o protocolli per il controllo del dolore L2Q48 (assenza/presenza) Accreditamento (generali): RGAU 8.2</p> <p>Valutazione a intervalli regolari dell'intensità del dolore nei pazienti ricoverati L2Q49 (assenza/presenza)</p> <p>Iniziativa volte a creare valutatori/ricognitori nelle UO ospediere per controllo clinico e raccolta dati sul paziente con dolore negli ultimi tre anni L2Q50 (assenza/presenza)</p> <p>Iniziativa di formazione sulla terapia del dolore per personale negli ultimi tre anni L2Q51 (assenza/presenza)</p> <p>Linee di comportamento per gli operatori sanitari per fornire un'adeguata informazione ai pazienti su Terapia del dolore Interventi chirurgici Parto Tumori Malattie cronico-degenerative Altro L2Q52 (assenza/presenza)</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <p>Devono essere rispettati dentro un'unica procedura</p> </div>
--------------------------------------	--	---	---

TERZA COMPONENTE:
COINVOLGIMENTO DELLE ORGANIZZAZIONI DEI CITTADINI
NELLE POLITICHE AZIENDALI

LIVELLI FATTORI	AZIENDA (nel complesso)	ASSISTENZA OSPEDALIERA	ASSISTENZA SANITARIA DI BASE
1. Attuazione e funzionamento degli istituti di partecipazione degli utenti	<p>Forme di partecipazione delle organizzazioni dei cittadini nelle attività relative alla programmazione, controllo e valutazione dei servizi sanitari (art. 12 del dgs 229/99) L1Q 28.1 (assenza/presenza)</p> <p>Protocolli d'intesa con organizzazioni di cittadini L1Q 28.2 (assenza/presenza)</p> <p>Forme di controllo di qualità esercitate direttamente dalle associazioni dei cittadini (DPCM 19 maggio 1995) L1Q 28.3 (assenza/presenza)</p> <p>Commissione mista conciliativa L1Q 28.4 (assenza/presenza)</p> <p>Comitati consultivi misti L1Q 28.5 (assenza/presenza)</p> <p>Convocazione nell'ultimo anno della Conferenza dei Servizi L1Q 29 (assenza/presenza)</p> <p>Presentazione dei risultati del controllo di qualità nel corso della Conferenza dei Servizi L1Q 29.1 (assenza/presenza)</p>		

	<p>Determinazione degli standard della Carta dei servizi con la consultazione dei cittadini L1Q 6.1 (assenza/presenza)</p> <p>Comitato etico L1Q 30 (assenza/presenza)</p> <p>(se si) Richiesta formale dell'azienda alle organizzazioni dei cittadini per la designazione dei propri rappresentanti presso il Comitato etico L1Q 30.1 (assenza/presenza)</p> <p>Grado di soddisfazione dei rappresentanti delle organizzazioni dei cittadini circa il funzionamento e gli esiti: GORG del Comitato etico (1-5), del Comitato per il buon uso del sangue (6-10), delle Commissioni conciliativa (11-15), dei Comitati consultivi misti (15-20), di altre eventuali forme di interlocazione tra cittadini e azienda (21-24).</p>		
<p>2. Altre forme di partecipazione dei cittadini e di interlocuzione cittadini/azienda</p>	<p>Una o più richieste formali negli ultimi due anni da parte dell'azienda alle organizzazioni dei cittadini per la partecipazione a commissioni di studio/gruppi di lavoro L1Q 31.1 (assenza/presenza)</p> <p>Una o più richieste formali negli ultimi due anni da parte dell'azienda alle organizzazioni dei cittadini di suggerimenti o pareri su problemi, progetti da realizzare, ecc. L1Q 31.2 (assenza/presenza)</p> <p>Iniziative comuni negli ultimi due anni (azienda e organizzazioni dei cittadini) riguardanti la qualità del servizio L1Q 31.3 (assenza/presenza)</p> <p>Riunioni periodiche tra rappresentanti delle organizzazioni civiche e rappresentanti dell'azienda su tematiche generali o particolari L1Q 31.4 (assenza/presenza)</p>		

	<p>Consultazioni periodiche (almeno ogni 4 mesi) delle organizzazioni dei cittadini per la determinazione degli ordine del giorno di organismi aziendali/gruppi di lavoro/commissioni di studio ecc. L1Q 31.5 (assenza/presenza)</p> <p>Capitolati d'appalto con articoli che permettano la possibilità di controlli degli utenti sulla qualità delle forniture L1Q 32 (assenza/presenza)</p>		
--	---	--	--