

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
1	Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici	si, 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	10
		si, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico	5
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. specialistiche di oncologia e/ o ematologia oncologica e/ o chirurgia oncologica	NP
2	Presenza di supporto psicologico per persone che hanno subito violenza a sfondo sessuale	si, è prevista la presenza di un supporto psicologico all'interno di un percorso assistenziale specifico per coloro che hanno subito violenza a sfondo sessuale	10
		si, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico	5
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Pronto Soccorso	NP
3	Presenza di supporto psicologico per pazienti che hanno subito trapianti d'organo	si, tale supporto rientra in un protocollo specifico di assistenza psicologica per coloro che hanno subito trapianti	10
		si, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico	5
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano trapianti	NP
4.1	Presenza di supporto psicologico per i bambini/ adolescenti ospedalizzati in ricovero ordinario	si, il sostegno psicologico prevede un intervento rivolto sia ai bambini/ adolescenti, sia ai familiari degli stessi, in tutta la durata della degenza	10
		si, il sostegno psicologico è rivolto sia ai bambini, sia ai familiari degli stessi, ma solo a richiesta	7,5
		si, il sostegno psicologico è previsto, ma solo per i bambini, a richiesta	5
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono Unità Operative pediatriche che effettuano ricoveri in regime ordinario	NP
4.2	Presenza di supporto psicologico per i bambini/ adolescenti ospedalizzati in Day Hospital – Day Surgery	si, il sostegno psicologico prevede un intervento rivolto sia ai bambini/ adolescenti, sia ai familiari degli stessi, in tutta la durata della degenza	10
		si, il sostegno psicologico è rivolto sia ai bambini, sia ai familiari degli stessi, ma solo a richiesta	7,5
		si, il sostegno psicologico è previsto, ma solo per i bambini, a richiesta	5
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono Day Hospital – Day Surgery pediatrici	NP
5	Possibilità di consulenza psicologica sulle problematiche della gravidanza, del parto e della patologia ginecologica	si, è prevista la presenza di un supporto psicologico all'interno di un percorso assistenziale specificamente dedicato alle partorienti (percorso nascita)	10
		si, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico	5
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono Unità Operative di ostetricia	NP
6	Presenza di progetti/ attività per promuovere l'ospedale come luogo aperto	si, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato nell'ospedale da più di 12 mesi	10
		si, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato nell'ospedale negli ultimi 12 mesi	7,5
		si, tali progetti/ attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma non rientrano in un programma specifico	5
		no	0
7	Presenza di progetti/ attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/ adolescente	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono Unità Operative pediatriche	NP

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
8	Presenza di uno o più progetti/ attività per favorire le esigenze ludiche del bambino e promuoverne le emozioni positive	si, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato nell'ospedale da più di 12 mesi	10
		si, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato nell'ospedale negli ultimi 12 mesi	7,5
		si, tali progetti/ attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma non rientrano in un programma specifico	5
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. pediatriche</i>	NP
9.1	Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni feriali	oltre 6 ore	10
		da 4 a 6 ore	5
		inferiore a 4 ore	0
9.2	Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni festivi	oltre 6 ore	10
		da 4 a 6 ore	5
		inferiore a 4 ore	0
10.1	Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala travaglio	si	10
		no	0
10.2	Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala parto	si	10
		no	0
11	Disponibilità di Rooming in	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di ostetricia</i>	NP
12	Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio in terapia intensiva neonatale	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapia intensiva neonatale</i>	NP
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	10
		con la dotazione di un posto letto/ poltrona-letto	7,5
		con la possibilità di fruire di mensa gratuita/ a prezzo convenzionato	5
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. pediatriche</i>	NP
14.1	Possibilità della presenza del genitore in sala di preanestesia in caso di interventi chirurgici e/ o in caso di esami invasivi	si	10
		no	0
14.2	Possibilità della presenza del genitore in sala risveglio in caso di interventi chirurgici e/ o in caso di esami invasivi	si	10
		no	0
15	Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria	si	10
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
16	Applicazione del modello assistenziale delle "terapie intensive aperte" tramite estensione dell'orario di accesso ai visitatori	orario di accesso ai visitatori di 12 o più ore	10
		orario di accesso ai visitatori maggiore di 8 ore e fino a 11 ore	8
		orario di accesso ai visitatori maggiore di 5 ore e fino a 8 ore	6
		orario di accesso ai visitatori maggiore di 2 ore e fino a 5 ore	4
		orario di accesso ai visitatori maggiore di 1 ora e fino a 2 ore	2
		orario di accesso ai visitatori fino a un'ora	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polyvalenti, specialistiche o post-chirurgiche</i>	NP
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 <input type="checkbox"/> (cuffia, camice, maschera, guanti), salvo casi particolari	sì	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polyvalenti, specialistiche o post-chirurgiche</i>	NP
18	Presenza di una o più convenzioni con strutture ricettive per offrire la possibilità di alloggio <input type="checkbox"/> 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.)	sì	10
		no	0
19.1	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore <input type="checkbox"/> nell'Unità Operativa di medicina generale	sì	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	NP
19.2	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore nell'Unità Operativa di chirurgia generale	sì	10
		no	0
		<i>Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>	NP
19.3	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore <input type="checkbox"/> nell'Unità Operativa di medicina generale nelle Unità Operative per pazienti oncologici	sì	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. specialistiche di oncologia e/ o ematologia oncologica e/ o chirurgia oncologica</i>	NP
20.1	Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di medicina generale	sì	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	NP
20.2	Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di chirurgia generale	sì	10
		no	0
		<i>Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>	NP

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
20.3	Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nelle Unità Operative per pazienti oncologici	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. specialistiche di oncologia e/ o ematologia oncologica e/ o chirurgia oncologica</i>	NP
20.4	Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nel Pronto Soccorso	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è Pronto Soccorso</i>	NP
21	Possibilità di partoanalgesia garantita per 24 ore al giorno con anestesista dedicato	si, garantita per 24 h al giorno, tutti i giorni dell'anno	10
		si, ma con limitazioni di orario e/ o di giorni	5
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di ostetricia</i>	NP
22.1	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore <input type="checkbox"/> per medici	si	10
		no	0
22.2	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore <input type="checkbox"/> per infermieri	si	10
		no	0
23	Informazione ai pazienti sulla gestione del dolore post-operatorio	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>	NP
24	Presenza di attività/ iniziative di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>	NP
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	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è Pronto Soccorso</i>	NP
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	10
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
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	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Centro prelievi</i>	
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	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polyvalenti, specialistiche o post-chirurgiche</i>	
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	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è la U.O. di medicina generale</i>	
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	valore del rapporto approssimato per eccesso
		numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	
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	valore del rapporto approssimato per eccesso
		numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>	
30.3	Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di (specificare)	numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto	valore del rapporto approssimato per eccesso
		numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente altra unità operativa di degenza</i>	
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	valore del rapporto approssimato per eccesso
		numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	
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	valore del rapporto approssimato per eccesso
		numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>	
31.3	Stanze di degenza dotate di dispositivi per la temporanea inibizione dell'accesso nell'Unità Operativa di (specificare)	numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con dispositivi (mobili o fissi) di temporanea inibizione di accesso alla stanza	valore del rapporto approssimato per eccesso
		numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa di degenza</i>	
32	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	si	10
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
33.1	Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di consenso informato	si	10
		no	0
33.2	Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più fogli informativi su servizi presenti nella struttura (pronto soccorso, ostetricia, ecc.)	si	10
		no	0
33.3	Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei Servizi	si	10
		no	0
34	Possibilità di rilascio di lettera di dimissioni in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta	si, nella lingua del paese dell'Unione Europea di provenienza del paziente	10
		si, solo in inglese	5
		no	0
35	Possibilità di assistenza religiosa per cattolici (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	si	10
		no	0
36.1	Presenza di Cappella cattolica	si	10
		no	0
36.2	Presenza di altro luogo dedicato alla pratica religiosa	si	10
		no	0
37	Presenza di una modalità definita per garantire l'assistenza religiosa per non cattolici	si	10
		no	0
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	si	10
		no	0
39	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	si	10
		no	0
40	Presenza di progetti/ attività per favorire la fruizione delle prestazioni offerte dalla struttura sanitaria da parte di utenti appartenenti ad altre culture	si, tali progetti/attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi	10
		si, tali progetti/attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale negli ultimi 12 mesi	7,5
		si, tali progetti/attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma hanno carattere occasionale	5
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
41.1	Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche (es. menù vegetariano)	si	10
		no	0
41.2	Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni religiose (es. menù islamico)	si	10
		no	0
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	si	10
		no	0
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	si	10
		no	0
44	Presenza di procedura operativa nella quale è prevista la dimissione dalla Day Surgery con scheda <input type="checkbox"/> contenente i recapiti ai quali fare riferimento in caso di necessità	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: nella struttura non è presente l'attività di Day Surgery	NP
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.)	si	10
		no	0
46	Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione delle procedure di dimissione con passaggio ad altro setting assistenziale	si	10
		no	0
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	si	10
		no	0
48	Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione delle procedure di follow-up	si	10
		no	0
49	Presenza di un sistema di condivisione telematica dei dati clinici tra la struttura e i medici di medicina generale	si	10
		no	0
50.1	Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per il CUP	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il CUP	NP

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
50.2	Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per l'URP	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP</i>	NP
50.3	Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per il servizio di diagnostica per immagini	si	10
		no	0
50.4	Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per il Centro Prelievi	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Centro prelievi</i>	NP
51.1	Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al CUP	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il CUP</i>	NP
51.2	Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso all'URP	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP</i>	NP
51.3	Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al servizio di diagnostica per immagini	si	10
		no	0
51.4	Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al Centro Prelievi	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Centro prelievi</i>	NP
52.1	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche	si	10
		no	0
		<i>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.</i>	NP
52.2	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali	si, per tutti i tipi di barriere sensoriali	10
		si, ma solo per alcuni tipi di barriere sensoriali	5
		no	0
		<i>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.</i>	NP
53	Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura	si, con 3 o più posti auto per posto letto	10
		si, con meno di 3 posti auto per posto letto	5
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
54	Presenza di un'area interna dedicata al parcheggio di cicli e/ o motocicli	si	10
		no	0
55	Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura	si, 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)	10
		si, presenti solo all'interno del perimetro della struttura	10
		si, presenti solo nel parcheggio adiacente alla struttura o nelle immediate vicinanze (max 100 metri dall'ingresso del perimetro ospedaliero)	7,5
		no	0
56	Presenza di posti auto posti riservati alle donne in stato di gravidanza ("parcheggi rosa")	si, 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)	10
		si, presenti solo all'interno del perimetro della struttura	10
		si, presenti solo nel parcheggio adiacente alla struttura o nelle immediate vicinanze (max 100 metri dall'ingresso del perimetro ospedaliero)	7,5
		no	0
57	Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura ospedaliera	si	10
		no	0
58	Presenza di servizio gratuito di autobus/ navetta per gli utenti e i visitatori <input type="checkbox"/> per i collegamenti tra i padiglioni	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: la struttura non è del tipo "a padiglioni"	NP
59	Presenza di stazione taxi in prossimità della struttura ospedaliera oppure presenza di un sistema <input type="checkbox"/> predisposto di chiamata per servizio taxi o di altri accorgimenti per agevolare la chiamata di taxi	si	10
		no	0
60	Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura	si	10
		no	0
61	Presenza di un percorso pedonale interno o marciapiedi	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: la struttura non è delimitata da perimetro, oppure è delimitata da perimetro all'interno del quale è consentito l'accesso solo ai veicoli a motore di emergenza.	NP
62.1	Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione del Cup	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il CUP	NP
62.2	Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dell'URP	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP	NP

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
62.3	Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione del servizio di diagnostica per immagini	si	10
		no	0
62.4	Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dell'Unità Operativa di medicina generale	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale	NP
62.5	Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dell'Unità Operativa di chirurgia generale	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale	NP
62.6	Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione della Direzione Sanitaria	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la Direzione Sanitaria	NP
63	Segnaletica interna di orientamento per evidenziare i percorsi che contraddistinguono le diverse aree di destinazione	si	10
		no	0
64.1	Presenza di collegamenti che consentono ai ricoverati dell'Unità Operativa di chirurgia generale di raggiungere il blocco operatorio con un percorso interno	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale	NP
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	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia	NP
65	Presenza di percorsi interni che consentono ai ricoverati l'accesso al servizio di diagnostica per immagini senza attraversare la sala d'attesa	si	10
		no	0
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 numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	valore del rapporto approssimato per eccesso
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale	NP
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 numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	valore del rapporto approssimato per eccesso
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale	NP
66.3	Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di (specificare)	numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con possibilità di fruizione individuale di televisione numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	valore del rapporto approssimato per eccesso
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa di degenza	NP

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
67.1	Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di medicina generale	numero di stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con sistema di climatizzazione numero totale delle stanze di degenza nell'Unità Operativa di medicina generale <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso NP
67.2	Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di chirurgia generale	numero di stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con sistema di climatizzazione numero totale delle stanze di degenza nell'Unità Operativa di chirurgia generale <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso NP
67.3	Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di (specificare)	numero di stanze di degenza dell'Unità Operativa con sistema di climatizzazione numero totale delle stanze di degenza nell'Unità Operativa <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa di degenza</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso NP
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 numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso NP
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 numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso NP
68.3	Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di (specificare)	numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con non più di 2 posti letto numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa di degenza</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso NP
69	Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless	sì no	10 0
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 numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso NP
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 numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso NP
70.3	Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di (specificare)	numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa dotate di servizi igienici interni numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa di degenza</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso NP
71.1	Presenza di una sala da pranzo dedicata ai degenti e alle famiglie nell'Unità Operativa di medicina generale	sì no <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	10 0 NP

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
71.2	Presenza di una sala da pranzo dedicata ai degenti e alle famiglie nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il SPDC	NP
72.1	Presenza di un salottino o altra area di socializzazione nell'Unità Operativa di medicina generale	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale	NP
72.2	Presenza di un salottino o altra area di socializzazione nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il SPDC	NP
73.1	Unità Operative pediatriche dotate di sala attrezzata per il gioco	numero di Unità Operative pediatriche dotate di sala attrezzata per il gioco numero totale delle Unità Operative pediatriche	valore del rapporto approssimato per eccesso
73.2	Unità Operative pediatriche dotate di angoli lettura forniti di libri/biblioteca	numero di Unità Operative dotate di angoli lettura/biblioteca numero totale delle Unità Operative pediatriche	valore del rapporto approssimato per eccesso
74.1	Unità Operative pediatriche dotate di arredi adatti ai bambini	numero di Unità Operative pediatriche dotate di arredi adatti ai bambini numero totale delle Unità Operative pediatriche	valore del rapporto approssimato per eccesso
74.2	Unità Operative pediatriche dotate di pareti e corridoi colorati	numero di Unità Operative pediatriche dotate di pareti e corridoi colorati numero totale delle Unità Operative pediatriche	valore del rapporto approssimato per eccesso
74.3	Unità Operative pediatriche dotate di specifici elementi decorativi alle pareti	numero di Unità Operative pediatriche dotate di specifici elementi decorativi alle pareti numero totale delle Unità Operative pediatriche	valore del rapporto approssimato per eccesso
75	Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto soccorso pediatrico	NP
76	Presenza di sala operatoria "a misura di bambino"	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia pediatrica	NP
77	Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni, per i pazienti a dieta libera	si	10
		no	0
78	Orario della distribuzione della colazione ai pazienti	dalle 7:00 in poi	10
		entro le 7:00	0
79	Orario della distribuzione del pranzo ai pazienti	dalle 12:00 in poi	10
		entro le 12:00	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
80	Orario della distribuzione della cena ai pazienti	dalle 19:00 in poi	10
		entro le 19:00	0
81	Presenza di procedure che prevedono interventi straordinari di pulizia nel caso in cui un paziente e/ o un operatore sanitario lo richiedano	sì	10
		no	0
82	Frequenza del cambio della biancheria piana nella Unità Operativa di medicina generale	almeno 1 volta ogni 2 giorni e al bisogno	10
		meno di una volta ogni 2 giorni	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale	NP
83.1	Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo <input type="checkbox"/> dell'operatore e orario, nel Pronto Soccorso	sì	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto soccorso	NP
83.2	Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo <input type="checkbox"/> dell'operatore e orario, nel CUP	sì	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il CUP	NP
84.1	Possibilità di ricevere il vitto e/ o generi di conforto gratuiti per i pazienti in corso di visita al Pronto soccorso	sì	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto soccorso	NP
84.2	Possibilità di ricevere il vitto e/ o generi di conforto gratuiti per i pazienti del Day Hospital medico	sì	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Day Hospital medico	NP
85	Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare giornali e riviste	sì	10
		no	0
86	Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona	sì	10
		no	0
87	Presenza di uno sportello bancomat all'interno della struttura	sì	10
		no	0
88	Presenza di un servizio deposito valori per i ricoverati	sì	10
		sì, ma solo in alcuni reparti o situazioni particolari	5
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
89	Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura o a chiamata	si, entrambi	10
		si, solo barbiere	5
		si, solo parrucchiere	5
		no	NP
90	Presenza di un bar	si	10
		no	0
91	Presenza di biblioteca/ angolo lettura con libri e riviste accessibile gratuitamente a degenti e familiari	accessibile a tutti	10
		accessibile solo a degenti di alcune Unità Operative e loro familiari	5
		no	0
92	Presenza di un'area verde/ giardino con panchine accessibile a degenti e familiari	si	10
		si, ma solo per i degenti e i familiari di alcuni reparti	5
		no	0
93.1	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto soccorso	NP
93.2	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con vista verso l'esterno	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto soccorso	NP
93.3	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di posti a sedere	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto soccorso	NP
93.4	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di distributori di bevande/ alimenti	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto soccorso	NP
93.5	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di climatizzazione	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto soccorso	NP
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	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto soccorso	NP
93.7	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di televisore (anche a circuito chiuso)	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto soccorso	NP

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
94.1	Sala d'attesa del Centro prelievi con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Centro Prelievi	NP
94.2	Sala d'attesa del Centro prelievi con vista verso l'esterno	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Centro Prelievi	NP
94.3	Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di posti a sedere	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Centro Prelievi	NP
94.4	Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di distributori di bevande/ alimenti	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Centro Prelievi	NP
94.5	Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di climatizzazione <input type="checkbox"/>	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Centro Prelievi	NP
95.1	Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polyvalenti, specialistiche o post-chirurgiche	NP
95.2	Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con vista verso l'esterno	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polyvalenti, specialistiche o post-chirurgiche	NP
95.3	Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con presenza di posti a sedere	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polyvalenti, specialistiche o post-chirurgiche	NP
95.4	Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con presenza di distributori di bevande/ alimenti <input type="checkbox"/>	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polyvalenti, specialistiche o post-chirurgiche	NP
95.5	Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con presenza di climatizzazione	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polyvalenti, specialistiche o post-chirurgiche	NP
96.1	Sala d'attesa della sala parto con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia	NP

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
---------	------	----------	----------

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
96.2	Sala d'attesa della sala parto con vista verso l'esterno	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>	
96.3	Sala d'attesa della sala parto con presenza di posti a sedere	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>	
96.4	Sala d'attesa della sala parto con presenza di distributori di bevande/ alimenti	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>	
96.5	Sala d'attesa della sala parto con presenza di climatizzazione	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>	
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	si	10
		no	0
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	si	10
		no	0
97.3	Possibilità di prenotare prestazioni sanitarie erogate dalla struttura sanitaria tramite l'accesso a uno o più sportelli CUP con apertura di sabato	si	10
		no	0
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	si	10
		no	0
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	si	10
		no	0
98.1	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria <input type="checkbox"/> tramite sportello con operatore dedicato all'interno della struttura	si	10
		no	0
98.2	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria <input type="checkbox"/> tramite telefono	si	10
		no	0
98.3	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria <input type="checkbox"/> tramite il proprio medico di medicina generale	si	10
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
98.4	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria <input type="checkbox"/> tramite la farmacia	si	10
		no	0
98.5	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria <input type="checkbox"/> tramite sportello CUP sito in strutture convenzionate (Associazioni Mediche, Istituti accreditati, <input type="checkbox"/> Associazioni di Volontariato, Comuni, ecc.)	si	10
		no	0
98.6	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria <input type="checkbox"/> tramite sportello CUP sito in strutture della ASL nel cui territorio insiste la struttura sanitaria	si	10
		no	0
98.7	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria <input type="checkbox"/> tramite prenotazioni WEB effettuate personalmente	si	10
		no	0
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	si	10
		no	0
99.2	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'interno della struttura sanitaria, tramite casse automatiche nella struttura sanitaria	si	10
		no	0
100.1	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali ricevitorie (Lottomatica, Sisal, ecc.)	si	10
		no	0
100.2	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali bollettino conto corrente e/ o vaglia	si	10
		no	0
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.	si	10
		no	0
100.4	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali farmacie	si	10
		no	0
100.5	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali pagamento online	si	10
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
101	Presenza di una o più procedure di semplificazione del percorso pre-operatorio	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettua attività chirurgica</i>	NP
102	Presenza di accesso privilegiato al Centro prelievi per categorie definite di utenti	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Centro Prelievi</i>	NP
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	si	10
		no	0
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 <input type="checkbox"/> 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	si	10
		no	0
104.1	Possibilità di ricevere a domicilio referti di esami di laboratorio	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Centro Prelievi</i>	NP
104.2	Possibilità di ricevere online referti di esami di laboratorio	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Centro Prelievi</i>	NP
105.1	Possibilità di ricevere a domicilio la cartella clinica	si	10
		no	0
105.2	Possibilità di consultare online la cartella clinica	si	10
		no	0
106.1	Possibilità di ricevere a domicilio referti di esami diagnostici strumentali	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano esami diagnostici strumentali per utenti esterni</i>	NP
106.2	Possibilità di consultare online referti di esami diagnostici strumentali	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano esami diagnostici strumentali per utenti esterni</i>	NP
107	Presenza di Agenda dei Ricoveri programmati accessibile a coloro che sono in lista d'attesa <input type="checkbox"/> nell'Unità Operativa di ortopedia	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è l'Unità Operativa di Ortopedia</i>	NP

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
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.)	si	10
		no	0
109.1	Possibilità di rilascio di immagini di esami ultrasonografici (ecografie, doppler, ecdoppler) su supporto digitale	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano esami ultrasonografici	NP
109.2	Possibilità di rilascio di immagini di esami radiologici (TAC, RMN, esami di radiologia tradizionale) su supporto digitale quali	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano esami radiologici	NP
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 dato NON DISPONIBILE	valore del rapporto approssimato per eccesso 0
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	si	10
		no	0
112.1	Orari di apertura dell'URP: apertura superiore a 36 ore settimanali	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP	NP
112.2	Orari di apertura dell'URP: orario continuato una o più volte a settimana	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP	NP
112.3	Orari di apertura dell'URP: apertura di sabato	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP	NP
112.4	Orari di apertura dell'URP: apertura prima delle 9 una o più volte a settimana	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP	NP
112.5	Orari di apertura dell'URP: chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP	NP
113	Presenza di un numero telefonico aziendale e/ o della struttura sanitaria per l'informazione al pubblico	si, gratuito	10
		si, a pagamento	5
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
114	Presenza di opuscoli informativi su procedure diagnostiche e assistenziali per gli utenti di minore età	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non sono presenti U.O. pediatriche</i>	
115.1	Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale su medico/ i responsabile/ i dell'Unità Operativa	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	
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	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	
115.3	Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale sugli orari di ricevimento dei medici	si	10
		no	0
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>	
116.1	Presenza nel sito web aziendale di elenco dei servizi on line disponibili nel sito web	si	10
		no	0
116.2	Presenza nel sito web aziendale di servizi on line dell'URP	si	10
		no	0
116.3	Presenza nel sito web aziendale di strumenti di e-participation	si	10
		no	0
116.4	Presenza nel sito web aziendale di elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica	si	10
		no	0
116.5	Presenza nel sito web aziendale di modulistica per richiedere copia della cartella clinica (download)	si	10
		no	0
116.6	Presenza nel sito web aziendale di elenco delle caselle di posta elettronica attive	si	10
		no	0
116.7	Presenza nel sito web aziendale di tempi di attesa per le prestazioni sanitarie	si	10
		no	0
117	Presenza nel sito web aziendale di alternative equivalenti al contenuto audio e/ o visivo	si	10
		no	0
118	Presenza di una procedura operativa aziendale sul consenso informato	si	10
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
119	Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione della procedura operativa aziendale sul consenso informato	si no	10 0
120	Unità Operative di degenza con procedura di accoglienza	numero di unità operative di degenza con procedura di accoglienza numero totale delle unità operative di degenza <i>dato NON DISPONIBILE</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso 0
121	Unità Operative di degenza con procedura nelle quali è prevista l'assegnazione di uno o più "operatori di riferimento" ai pazienti ricoverati	numero di unità operative di degenza con procedura per l'assegnazione di uno o più "operatori di riferimento" ai pazienti ricoverati numero totale delle unità operative di degenza <i>dato NON DISPONIBILE</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso 0
122	Possibilità per il paziente di avere un "secondo parere medico" come prestazione gratuita	si no	10 0
123	Presenza di un servizio di accoglienza per i cittadini che accedono al Pronto Soccorso	si no <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto Soccorso Oppure: è presente un Pronto Soccorso con accessi annui in num. inferiore a 50000</i>	10 0 NP
124	Presenza di un protocollo scritto rivolto agli operatori sanitari per promuovere l'allattamento al seno	si no <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>	10 0 NP
125	Presenza di una o più iniziative di educazione/ informazione rivolte alle partorienti per favorire l'allattamento al seno	si no <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>	10 0 NP
126	Presenza di un corso di preparazione al parto	si no <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>	10 0 NP
127	Presenza di un corso sulle problematiche post-partum	si no <i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>	10 0 NP
128	Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con organizzazioni civiche	si, tali progetti/attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi si, tali progetti/attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale negli ultimi 12 mesi si, tali progetti/attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma non rientrano un programma specifico no	10 7,5 5 0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
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	si	10
		no	0
130	Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulla conservazione e sulla donazione delle staminali emopoietiche del sangue cordonale	si, tali iniziative sono attività permanenti, rientrando in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi	10
		si, sono state promosse attività "ad hoc" negli ultimi 12 mesi, ma che non rientrano in un programma specifico	5
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia	NP
131	Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulle modalità di dichiarazione di volontà a donare organi	si, tali iniziative sono attività permanenti, rientrando in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi	10
		si, sono state promosse attività "ad hoc" negli ultimi 12 mesi, ma che non rientrano in un programma specifico	5
		no	0
		NON PERTINENTE: la struttura non prevede la possibilità di donazione in relazione alla tipologia di attività di ricovero effettuata	NP
132	Presenza di attività/ iniziative di medicina narrativa	si, tali iniziative sono attività permanenti, rientrando in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi	10
		si, sono state promosse attività "ad hoc" negli ultimi 12 mesi, ma che non rientrano in un programma specifico	5
		no	0
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	si	10
		no	0
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 numero totale dei medici operanti nella struttura	valore del rapporto approssimato per eccesso
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 numero totale degli infermieri operanti nella struttura	valore del rapporto approssimato per eccesso
135	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione della fase del fine vita per gli operatori sanitari	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non sono presenti Unità Operative intensive per pazienti critici, né Unità Operative specialistiche per pazienti oncologici	NP
136.1	realizzazione negli ultimi 24 mesi di una o più analisi del clima aziendale e del benessere <input type="checkbox"/> organizzativo	si	10
		no	0
136.2	realizzazione di una o più azioni di miglioramento del clima aziendale e del benessere organizzativo, a seguito dell'analisi effettuata	si	10
		no	0
137.1	Disponibilità della Carta dei Servizi presso la struttura	si	10
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
137.2	Disponibilità della Carta dei Servizi su sito web	si	10
		no	0
138.1	Presenza della Carta dei Servizi aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi	si	10
		no	0
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	si	10
		no	0
138.3	Presenza della Carta dei Servizi contenente una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica	si	10
		no	0
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	si	10
		no	0
139.1	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una qualche forma di analisi periodica quali-quantitativa dei <input type="checkbox"/> reclami ricevuti dall'URP (relazioni trimestrali, rapporti annuali, ecc.)	si	10
		no	0
139.2	Realizzazione di una o più azioni e/ o provvedimenti in seguito a quanto emerso dall'analisi <input type="checkbox"/> effettuata sui reclami pervenuti	si	10
		no	0
140.1	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio	si	10
		no	0
140.2	Pubblicizzazione dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio	si	10
		no	0
140.3	Realizzazione di una o più azioni di miglioramento a seguito dell'indagine effettuata	si	10
		no	0
141	Predisposizione della Carta dei servizi per il percorso nascita	si	10
		no	0
142	Presenza di un "Punto informazioni" nell'atrio dell'ingresso principale	si	10
		no	0
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia	NP
143	Presenza di un Servizio di accoglienza	si	10
		no	0

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

N. ITEM	ITEM	RISPOSTE	CODIFICA
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	numero dei membri del personale di front office che hanno seguito corsi di formazione / aggiornamento dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti negli ultimi 24 mesi numero totale dei membri del personale di front office <i>dato NON DISPONIBILE</i>	valore del rapporto approssimato per eccesso 0