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

Ivrea - 2017

Questionario: 2017

Regione: Piemonte

Provincia: Torino

Comune: Ivrea

Denominazione azienda sanitaria di afferenza: 204

Denominazione: OSPEDALI RIUNITI DEL CANAVESE

Denominazione struttura interna (stabilimento ospedaliero): OSPEDALE CIVILE DI IVREA

Codice: 010023

Sub-codice: 01

Codice U.S.L / AZ. OSP: 204

Data compilazione: Sept. 27, 2017

Diario di bordo: diario_di_bordo/Diario_di_bordo_UMANIZZAZIONE_Ivrea_2017.doc

Diario di bordo modulo sicurezza:
diario_di_bordo/Diario_di_bordo_SICUREZZA_PO_Ivrea.doc

Numero di posti letto totali presenti nella struttura: 265

Tipo: Ospedale a gestione diretta

- [x] - Pronto Soccorso
- [x] - Medicina generale
- [x] - Chirurgia generale
- [x] - Pediatria e/o Unità Operative Pediatriche
- [x] - Ostetricia
- [x] - Oncologia e/o ematologia oncologica e/o chirurgia oncologica
- [x] - Terapia intensiva polivalente, specialistica o post-chirurgica
- [x] - Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura

Note eventuali:

Referente della struttura: Eleonora Aloi, Tiziana Guidetto, Giuseppe Gulino, Clara Occhiena

Referente civico: Carla Marasso

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

1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni di socialità della persona

1.1.1 Funzione di supporto psicologico

1 Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici

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

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

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

3 Presenza di supporto psicologico per pazienti ricoverati che attendono o hanno ricevuto un trapianto d'organo

NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano trapianti

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

no

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

no

5 Possibilità di consulenza psicologica per le problematiche della gravidanza

sì, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico

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

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

sì, tali progetti/ attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma non rientrano un programma specifico

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

NON PERTINENTE: I ricoveri pediatrici registrano una degenza media breve, pertanto non si è ravvisata la necessità di avviare tali progetti

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

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

9.1 Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni feriali

oltre 6 ore

9.2 Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni festivi

oltre 6 ore

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

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

sì

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

sì

11 Disponibilità di Rooming in

sì

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

NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è la terapia intensiva neonatale

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

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

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

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

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

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

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

sì

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

orario di accesso ai visitatori maggiore di 5 ore e fino a 8 ore

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

sì

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

no

1.1.4 Ospedale senza dolore

19.1 Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione del dolore nell’Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica – livello a media intensità di cure

sì

19.2 Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione del dolore nell’Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area funzionale chirurgica-livello a media intensità di cure

sì

19.3 Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione del dolore nelle Unità Operative/Moduli di degenza per pazienti oncologici

sì

20.1 Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nell’Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica-livello a media intensità di cure

no

20.2 Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure

sì

20.3 Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nelle Unità Operative/ Moduli di degenza per pazienti oncologici

sì

20.4 Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nel Pronto Soccorso

sì

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

no

22.1 Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore per medici

sì

22.2 Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore per infermieri

sì

23 Informazione ai pazienti sulla gestione del dolore post-operatorio

sì

1.2 Rispetto della privacy

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

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

sì

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

sì

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

sì

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

1.2.2 Rispetto della riservatezza

28 Presenza di accorgimenti anche provvisori (es. paraventi) per delimitare la visibilità dei pazienti nei reparti di terapie intensive durante l'orario di visita, ai soli familiari e conoscenti

sì

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/ Modulo di degenza di Area funzionale medica-livello a media intensità di cure

sì

30.1 Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto	6

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	14

30.2 Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto	2

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	19

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

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto	1

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	5

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

1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche

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

no

32.1 Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di

consenso informato

no

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

no

32.3 Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei Servizi

no

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

no

1.3.2 Rispetto delle esigenze di culto

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

sì

35.1 Presenza di Cappella cattolica

sì

35.2 Presenza di altro locale dedicato alla pratica religiosa

no

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

no

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

sì

1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali

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

no

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

no

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

no

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

no

41.1 Presenza di più strumenti informativi sulle modalità 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. Presenza di cartello/ manifesto / avviso multilingue presso il servizio di accoglienza/punto informazioni/URP

no

41.2 Presenza di più strumenti informativi sulle modalità 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. Presenza di cartello/ manifesto / avviso multilingue presso l'ufficio accettazione amministrativa

no

41.3 Presenza di più strumenti informativi sulle modalità 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. Presenza di depliant informativi distribuiti presso uno o più punti di accoglienza

no

41.4 Presenza di più strumenti informativi sulle modalità 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. Presenza di pagina web aziendale dedicata

sì

41.5 Presenza di più strumenti informativi sulle modalità 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. Se la comunicazione viene data al cittadino al momento della fruizione della prestazione sanitaria, presenza di informativa scritta multilingue che viene consegnata al cittadino e che indica le modalità per ottenere il rilascio del codice STP e dove recarsi

no

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

no

1.4 Continuità delle cure

1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure

43 Utilizzo di una scheda di dimissione dalla Day Surgery contenente i recapiti ai quali fare riferimento in caso di necessità

sì

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

sì

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

sì

46 Possibilità, per i pazienti ricoverati, di prenotazione del follow-up post-ricovero da parte del medico ospedaliero all'atto delle dimissioni

sì

47 Presenza di report periodici circa l'effettiva pratica della prenotazione diretta delle visite e degli esami post-ricovero

no

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

no

2 Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura

2.1 Accessibilità fisica

2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali

49.1 Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori: per il CUP

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

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

sì

49.4 Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori: per il Centro prelievi

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

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

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

no

50.4 Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: al Centro prelievi

51.1 Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche

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

51.2 Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali

no

2.1.2 Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto

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

sì, con meno di 2 posti auto per posto letto

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

no

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

sì, presenti solo nel parcheggio adiacente alla struttura o nelle immediate vicinanze (max 100 metri dall’ingresso del perimetro ospedaliero)

55 Presenza di posti auto riservati alle donne in stato di gravidanza (“parcheggi rosa”)

no

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

sì

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

NON PERTINENTE: La struttura non è del tipo "a padiglioni" o è del tipo "a padiglioni" ma, essendo l'estensione complessiva dell'area al di sotto dei 15 ettari, non si è ritenuto necessario attivare il servizio navetta

58 Presenza di stazione taxi in prossimità della struttura ospedaliera oppure presenza di un sistema predisposto di chiamata per servizio taxi o di altri accorgimenti per agevolare la chiamata di taxi

sì

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

sì

60 Presenza di un percorso pedonale interno o marciapiedi

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.

2.2 Logistica e segnaletica

2.2.1 Orientamento e segnaletica

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

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

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

sì

61.4 Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure

sì

61.5 Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure

sì

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

sì

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

no

2.2.2 Percorsi interni

63.1 Presenza di collegamenti che consentono ai ricoverati dell'Unità Operativa di chirurgia generale / Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure - di raggiungere il blocco operatorio con un percorso interno

sì

63.2 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

sì

64 Presenza di percorsi interni che consentono ai ricoverati l'accesso al servizio di diagnostica per immagini senza attraversare la sala d'attesa riservata ai pazienti esterni ed ai loro accompagnatori

sì

2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"

2.3.1 Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza

65.1 Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con possibilità di fruizione individuale di televisione	**0**
numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	**14**

65.2 Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con possibilità di fruizione individuale di televisione	**2**
numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	**19**

65.3 Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare)

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con possibilità di fruizione individuale di televisione	0
numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	5

66.1 Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con sistema di climatizzazione	5
numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	14

66.2 Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con sistema di climatizzazione	19
numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	19

66.3 Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare)

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con sistema di climatizzazione	2
numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	5

67.1 Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con non più di 2 posti letto	4
numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	14

67.2 Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con non più di 2 posti letto	19
numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	19

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

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)

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

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	5

68 Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless

sì

69.1 Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale dotate di servizi igienici interni	4

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	14

69.2 Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale dotate di servizi igienici interni	19

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	19

69.3 Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare)

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)

numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa dotate di servizi igienici interni	2

numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	5

70 Presenza di una sala da pranzo dedicata ai degenti e alle famiglie nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC/ UO di Psichiatria

sì

71 Presenza di un salottino o altra area di socializzazione nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC/ UO di Psichiatria

sì

2.3.2 Reparti di degenza "a misura di bambino"

72.1 Unità Operative/ Moduli di degenza di pediatria dotati di sala attrezzata per il gioco

numero di Unità Operative pediatriche dotate di sala attrezzata per il gioco	1

numero totale delle Unità Operative pediatriche	1

72.2 Unità Operative/ Moduli di degenza di pediatria dotati di angoli lettura/ biblioteca

numero di Unità Operative dotate di angoli lettura/ biblioteca	1

numero totale delle Unità Operative pediatriche	1

73.1 Unità Operative/ Moduli di degenza di pediatria dotati di arredi adatti ai bambini

numero di Unità Operative pediatriche dotate di arredi adatti ai bambini	1
numero totale delle Unità Operative pediatriche	1

73.2 Unità Operative/ Moduli di degenza di pediatria dotati di pareti e corridoi colorati

numero di Unità Operative pediatriche dotate di pareti e corridoi colorati	1
numero totale delle Unità Operative pediatriche	1

73.3 Unità Operative/ Moduli di degenza di pediatria dotati di specifici elementi decorativi alle pareti.

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

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

no

75 Presenza di sala operatoria "a misura di bambino"

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

2.3.3 Comfort alberghiero

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

sì

77 Orario della distribuzione della colazione ai pazienti

dalle 7:00 in poi

78 Orario della distribuzione del pranzo ai pazienti

dalle 12:00 in poi

79 Orario della distribuzione della cena ai pazienti

dalle 19:00 in poi

80 Possibilità di interventi straordinari di pulizia nel caso in cui un paziente e/ o un operatore sanitario lo richiedano

sì

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

sì

81.2 Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo/ codice dell'operatore ed orario, nel CUP

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

sì

82.2 Possibilità di ricevere il vitto e/ o generi di conforto gratuiti per i pazienti in corso di visita nel Day Hospital

sì

2.4 Comfort generale della struttura

2.4.1 Comfort dei servizi comuni

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

no

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

no

85 Presenza di uno sportello bancomat all'interno della struttura

sì

86 Presenza di un servizio deposito valori per i ricoverati

no

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

sì, entrambi

88 Presenza di un bar

sì

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

accessibile solo a degenti di alcune Unità Operative e loro familiari

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

no

2.4.2 Comfort delle sale d'attesa

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

sì

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

sì

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

sì

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

sì

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

no

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

sì

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

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

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

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

93.1 Sala d'attesa nella terapia intensiva con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)

sì

93.2 Sala d'attesa nella terapia intensiva con presenza di posti a sedere

sì

93.3 Sala d'attesa nella terapia intensiva con presenza di distributori di bevande/ alimenti

no

93.4 Sala d'attesa nella terapia intensiva con presenza di climatizzazione

no

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

no

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

no

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

sì

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

no

3 Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

3.1 Semplificazione delle procedure

3.1.1 Semplificazione delle modalità di prenotazione

95.1 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

no

95.2 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

no

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

no

95.4 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

no

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

no

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

sì

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

sì

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

no

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

sì

96.5 Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello CUP sito presso strutture non sanitarie (ad esempio Associazioni Mediche, Associazioni di Volontariato, Comuni, ecc.)

sì

96.6 Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello CUP sito in strutture sanitarie territoriali

sì

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

sì

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

sì

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

sì

98.1 Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: esercizi commerciali/ ricevitorie

no

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

sì

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

no

98.4 Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: farmacie

no

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

sì

3.1.2 Semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni

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

sì

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

101.1 Presenza di una qualsiasi documentazione inerente agli obblighi relativi alla consegna dei farmaci per il proseguimento della terapia prescritta per i pazienti visitati o in dimissione

sì

101.2 Presenza di una qualsiasi documentazione inerente agli obblighi relativi alla prescrizione dei farmaci con l'uso del ricettario a carico del SSN (ricetta rossa) per i pazienti visitati o in dimissione

no

3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza

3.2.1 Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria

102.1 Possibilità di ricevere a domicilio referti di esami di laboratorio a domicilio

102.2 Possibilità di ricevere online referti di esami di laboratorio

103.1 Possibilità di ricevere a domicilio la cartella clinica

sì

103.2 Possibilità di consultare la cartella clinica online ed effettuarne il download

sì

104.1 Possibilità di ricevere a domicilio i referti di esami diagnostici strumentali

no

104.2 Possibilità di consultare i referti di esami diagnostici strumentali online ed effettuarne il download

no

105 Presenza di un'Agenda dei Ricoveri programmati attraverso la quale possono essere fornite informazioni sulla propria posizione a coloro che sono in lista di attesa nella UO di ortopedia/ Modulo di degenza di Area funzionale chirurgica-livello a media intensità di cure

no

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

sì

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

no

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

sì

108 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)	**43**
totale del numero di copie di cartelle cliniche richieste in un mese indice	**65**

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

sì

3.2.2 Accesso alle informazioni

110.1 Orari di apertura dello sportello URP: apertura superiore a 36 ore settimanali

110.2 Orari di apertura dello sportello URP: orario continuato una o più volte a settimana

110.3 Orari di apertura dello sportello URP: apertura di sabato

110.4 Orari di apertura dello sportello URP: apertura prima delle 9 una o più volte a settimana

110.5 Orari di apertura dello sportello URP: chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana

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

sì, a pagamento

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

no

113.1 Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure su medico/ i responsabile/ i dell'Unità Operativa / Modulo di degenza

sì

113.2 Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure sull'ubicazione della stanza in cui il medico/ i ricevono i familiari

sì

113.3 Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure sugli orari di ricevimento dei medici

sì

3.2.3 Contenuti e accessibilità del sito web

114.1 Presenza nel sito web aziendale dell'elenco dei servizi on line disponibili nel sito web

sì

114.2 Presenza nel sito web aziendale di servizi online dell'URP

sì

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

no

114.4 Presenza nel sito web aziendale dell'elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica

sì

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

sì

114.6 Presenza nella "sezione trasparenza" del sito web aziendale di contatti telefonici ed e-mail cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta inerente ai compiti istituzionali

sì

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

sì

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

sì

4 Cura della relazione con il paziente/ cittadino

4.1 Relazione tra professionista sanitario e paziente

4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale

116 Presenza di una procedura operativa aziendale sul consenso informato

no

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

no

118 Unità Operative di degenza con procedura di accoglienza

numero di unità operative di degenza con procedura di accoglienza	0
numero totale delle unità operative di degenza	12

119 Unità Operative di degenza nelle quali è prevista l'assegnazione a ciascun paziente di uno o più operatori sanitari di riferimento durante il processo di cura

numero di unità operative di degenza con	1

assegnazione a ciascun paziente di uno o più operatori sanitari di riferimento (medico/infermiere) durante il processo di cura

numero totale delle unità operative di degenza **12**

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

sì

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

NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto Soccorso Oppure: è presente un Pronto Soccorso con accessi annui in num. inferiore a 50.000

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

sì

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

sì

124 Presenza di un corso di preparazione al parto

sì

125 Presenza di un corso sulle problematiche post-partum rivolto alle neo-madri o ai neo-genitori

sì

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

sì, tali progetti/ attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma non rientrano un programma specifico

127 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

sì

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

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

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

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

130 Presenza di attività/ iniziative di medicina narrativa

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

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

131 Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sui temi della diversità culturale rivolti agli operatori sanitari maggiormente a contatto con l'utenza straniera

sì

132.1 Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto per medici

sì

132.2 Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto per infermieri

sì

133 Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione della fase del fine vita per gli operatori sanitari

sì

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

no

134.2 Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una o più azioni di miglioramento del clima aziendale e del benessere organizzativo, a seguito dell'analisi effettuata

no

4.2 Relazione con il cittadino

4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino

135.1 Disponibilità della Carta dei Servizi presso la struttura

no

135.2 Disponibilità della Carta dei Servizi su sito web

sì

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

sì

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

sì

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

no

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

sì

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

sì

137.2 Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una o più azioni e/ o provvedimenti in seguito a quanto emerso dall'analisi effettuata sui reclami pervenuti

sì

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

sì

138.2 Pubblicizzazione dei risultati dell’indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio negli ultimi 24 mesi

no

138.3 Realizzazione di una o più azioni di miglioramento a seguito dell'indagine effettuata negli ultimi 24 mesi

no

139 Predisposizione della Carta dei servizi per il percorso nascita

no

4.2.2 Accoglienza

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

no

141 Presenza di un Servizio di accoglienza

no

4.2.3 Formazione del personale di contatto

142 Realizzazione negli ultimi 36 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

sì

5 Modulo sicurezza

5.1 Modulo sicurezza

5.1.1 Modulo integrativo sulla sicurezza del paziente

1 Presenza di una funzione aziendale dedicata alla gestione del rischio clinico

sì

2 Presenza del Comitato per le Infezioni Ospedaliere (CIO)

sì, con una o più riunioni documentate negli ultimi 12 mesi

3.1 Presenza di uno o più documenti sulle misure di isolamento del paziente in ospedale

sì

3.2 Presenza di uno o più documenti sulla prevenzione delle infezioni correlate alle pratiche assistenziali

sì

3.3 Presenza di uno o più documenti sulle attività di Sorveglianza

sì

3.4 Presenza di uno o più documenti sulle attività formative per il personale sanitario sul controllo delle infezioni, svolte negli ultimi 24 mesi o in corso

sì

4.1 Esposizione di uno o più poster informativi sulle Linee guida OMS sull'igiene delle mani nell'assistenza sanitaria nell'Unità Operativa di Medicina Generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure

sì

4.2 Esposizione di uno o più poster informativi sulle Linee guida OMS sull'igiene delle mani nell'assistenza sanitaria nell'Unità Operativa di Chirurgia Generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure

sì

4.3 Esposizione di uno o più poster informativi sulle Linee guida OMS sull'igiene delle mani nell'assistenza sanitaria nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare)

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)

sì

5.1 Presenza della soluzione a base alcolica per il lavaggio delle mani nell'Unità Operativa di Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure

sì

5.2 Presenza della soluzione a base alcolica per il lavaggio delle mani nell'Unità Operativa di Chirurgia Generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure

sì

5.3 Presenza della soluzione a base alcolica per il lavaggio delle mani nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare)

Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC)

sì

6 Adozione della checklist per la sicurezza in sala operatoria, formulata dal Ministero della Salute sulla base delle indicazioni dell'OMS, o di un adattamento della stessa all'interno della sala operatoria

sì

7 Presenza, negli ultimi 12 mesi, di una o più azioni di controllo circa l'implementazione della checklist per la sicurezza in sala operatoria, formulata dal Ministero della Salute sulla base delle indicazioni dell'OMS. o di un suo adattamento

(controllo della qualità della compilazione della checklist, indagine sullo stato di implementazione, ecc.)

sì

8 Presenza di un sistema di segnalazione degli eventi avversi e dei “quasi errori” (near misses)

sì

9 Possibilità per gli utenti della struttura sanitaria di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito

sì

10.1 Presenza di uno o più documenti che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari il rincrescimento per l’accaduto

sì

10.2 Presenza di uno o più documenti che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari la descrizione dei fatti

sì

10.3 Presenza di uno o più documenti che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari cosa si sta facendo per limitare e mitigare le conseguenze dell’evento avverso

sì

10.4 Presenza di uno o più documenti che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari le possibilità giuridiche e amministrative disponibili per risolvere la controversia (es. richiedere un risarcimento)

sì

10.5 Presenza di uno o più documenti che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari la copertura assicurativa dell'azienda, inclusa la possibilità di gestione diretta dei risarcimenti

no

11 Presenza di uno o più strumenti attraverso i quali i pazienti sono informati sui rischi e sulle misure di sicurezza esistenti per ridurre o prevenire gli errori e le conseguenze negative, comprese le migliori pratiche

sì

12.1 Presenza di istruzioni per la corretta identificazione del paziente per la somministrazione di un farmaco

sì

12.2 Presenza di istruzioni per la corretta identificazione del paziente per la trasfusione di sangue ed emoderivati

sì

12.3 Presenza di istruzioni per la corretta identificazione del paziente per il prelievo di sangue e altri campioni biologici

sì

13 Utilizzo del braccialetto identificativo

· sì, in alcune UUOO/ Moduli di degenza

14.1 Presenza di misure per la valutazione del rischio caduta del paziente

sì

14.2 Presenza di misure per interventi per la prevenzione delle cadute

sì

14.3 Presenza di misure per la segnalazione dell’evento

sì

14.4 Presenza di misure per la formazione del personale sanitario

sì