

# Impegni per la qualità dei servizi

ATTENZIONE ALLE FRAGILITA' E AI BISOGNI DELLA PERSONA			
Obiettivo	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
Presenza di supporto psicologico per le persone prese in carico dall'Oncologia	<p>Effettuare un colloquio, eventualmente con l'ausilio di questionari, di rilevazione dello stato di ansia e depressione per le persone prese in carico dall'Oncologia, nei casi richiesti</p> <p>Progetto terapeutico psicologico continuativo, se necessario</p>	<p>Effettuazione di un colloquio, eventualmente con l'ausilio di questionari, di rilevazione dello stato di ansia e depressione per ogni caso richiesto</p> <p>Presenza del progetto terapeutico psicologico continuativo per ogni caso per cui sia ritenuto necessario</p>	Monitoraggio da parte delle strutture operative Oncologia e Psicologia della Salute degli Adulti
Presenza di supporto psicologico per le donne che hanno subito violenza sessuale	<p>Supporto psicologico durante la permanenza in Pronto Soccorso per le donne che hanno subito violenza sessuale</p> <p>Progetto terapeutico psicologico continuativo, se necessario, da realizzarsi a livello territoriale</p>	<p>Effettuare almeno una seduta di supporto psicologico in Pronto Soccorso per ogni donna che vi accede in seguito a violenza sessuale</p> <p>Presenza del progetto terapeutico psicologico continuativo per ogni caso per cui sia ritenuto necessario</p>	<p>Monitoraggio da parte della strutture operative Medicina e Chirurgia di Accettazione e di Urgenza (Pronto Soccorso) e Psicologia della Salute degli Adulti</p> <p>Monitoraggio da parte della struttura operativa Psicologia della Salute degli Adulti</p>

	(nell'ambito dei Consultori Familiari)		
Presenza di supporto psicologico per i bambini/adolescenti ospedalizzati	<p>Supporto psicologico per i bambini/adolescenti ricoverati in Pediatria, nei casi richiesti</p> <p>Progetto terapeutico psicologico continuativo, se necessario, da realizzarsi a livello territoriale (nelle sedi della struttura operativa Psicologia della Salute in Età Evolutiva)</p>	<p>Effettuare almeno una seduta di supporto psicologico in Pediatria per ogni bambino/adolescente per cui sia stata richiesta</p> <p>Presenza del progetto terapeutico psicologico continuativo per ogni bambino/adolescente per cui sia ritenuto necessario</p>	<p>Monitoraggio da parte delle strutture operative Pediatria e Psicologia della Salute in Età Evolutiva</p> <p>Monitoraggio da parte della struttura operativa Psicologia della Salute in Età Evolutiva</p>
<p>In ospedale favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno</p> <p><b>Nel periodo dell'emergenza sanitaria da Covid-19 questo obiettivo è sospeso. Per informazioni consultare la Carta dei Servizi pubblicata nel sito web dell'ASL TO4, nella sotto-sezione "Ospedali" alla voce "Ospedali dell'ASL TO4"</b></p>	<p>Numero di reparti di degenza ospedaliera ordinaria (esclusi Day Hospital e Day Surgery-Chirurgia di un giorno) con orario di visita nei giorni feriali e festivi pari a 8 ore sul totale dei reparti di degenza ordinaria degli Ospedali dell'ASL TO4 (Chivasso, Ciriè-Lanzo, Ivrea, Cuornè):</p> <p>il numero di reparti di degenza ospedaliera ordinaria con orario di visita nei giorni feriali e festivi pari a 8 ore è di 47 (dal totale di tali reparti, pari a 50, sono esclusi i 3 Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura – SPDC)</p>	<p>Uguale o maggiore del 90% di tutti i reparti di degenza ordinaria degli Ospedali dell'ASL TO4</p>	<p>Presenza del Regolamento "Ospedale Aperto" pubblicato nel sito web <a href="http://www.aslto4.piemonte.it">www.aslto4.piemonte.it</a> (nella sezione Carta dei Servizi, alla voce "Ospedali – Ospedali dell'Asl TO4") e affisso all'ingresso di ciascun reparto di degenza ospedaliera ordinaria.</p> <p>Verifica diretta</p>
Agevolazione del supporto relazionale e affettivo da parte di familiari e altri soggetti	Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala travaglio e in sala parto	Presenza di una persona di fiducia in sala travaglio e in sala parto per ogni partoriente che lo richieda	Dichiarazione nella Carta dei Servizi del Percorso Nascita consegnata alle donne in

			gravidanza seguite dai Servizi dell'ASL TO4
	Disponibilità nei Punti Nascita di Rooming in (organizzazione per cui il neonato, subito dopo il parto, è tenuto in una culla accanto al letto della mamma anziché in una stanza in comune con gli altri neonati)	Presenza, nei Punti Nascita, di Rooming in per ogni neo-mamma che lo richieda	Dichiarazione nella Carta dei Servizi del Percorso Nascita consegnata alle donne in gravidanza seguite dai Servizi dell'ASL TO4
	Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio ricoverato in Pediatria	Presenza di un genitore, senza limiti di orario, accanto a ciascun bambino ricoverato in Pediatria	Dichiarazione nel Foglio di Accoglienza consegnato dalle Pediatrie ai genitori

### RISPETTO DELLA PRIVACY

Obiettivo	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili	Iniziative di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato	Presenza dell'informazione nella Carta dei Servizi dell'ASL e nella Carta dei Servizi del Percorso Nascita	Dichiarazione nella Carta dei Servizi disponibile nel sito web aziendale <a href="http://www.aslto4.piemonte.it">www.aslto4.piemonte.it</a> (alla voce "Donne") e nella Carta dei Servizi del Percorso Nascita consegnata alle donne in gravidanza seguite dai Servizi dell'ASL TO4
	Informazione a coloro che accedono al Pronto Soccorso (se coscienti e capaci) della possibilità di fornire indicazioni circa i soggetti che possono essere informati della	Presenza di materiale informativo affisso nei Pronto Soccorso e di un modulo di raccolta consenso/diniego da far compilare a ogni utente che acceda al Pronto Soccorso	Monitoraggio da parte delle Direzioni Mediche Ospedaliere

	prestazione di Pronto Soccorso		
	Informazione ai ricoverati (se coscienti e capaci) della possibilità di decidere quali soggetti possono venire a conoscenza del ricovero e del reparto di degenza	Presenza di apposito modulo di consenso/diniego da far compilare a ogni utente al momento del ricovero in reparto	Monitoraggio da parte delle Direzioni Mediche Ospedaliere
	Disponibilità di un codice numerico per evitare che gli utenti in attesa presso il Centro Prelievi siano chiamati per nome	Attribuzione di un codice numerico per ogni utente in attesa presso il Centro Prelievi	Monitoraggio da parte dei Direttori di Distretto
Rispetto della riservatezza	Stanze di degenza dotate di tende a muro per garantire la separazione visiva tra i posti letto	Presenza di tende a muro per assicurare la separazione visiva tra i posti letto almeno, in una prima fase, in ogni camera con più di un posto letto nelle Medicine Generali e nelle Chirurgie Generali	Osservazione diretta

### IMPEGNO PER LA NON-DISCRIMINAZIONE CULTURALE, ETNICA, RELIGIOSA

Obiettivo	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
Rispetto delle specificità linguistiche	Disponibilità di un servizio ospedaliero di mediazione culturale e interpretariato	Presenza, in caso di necessità, dell'assistenza di un interprete	Monitoraggio da parte delle Direzioni Mediche Ospedaliere
Rispetto delle esigenze di culto	Possibilità, nei Presidi ospedalieri aziendali, di onoranze funebri consone alle convinzioni etiche o alla fede del soggetto deceduto, compresa la possibilità per i congiunti di intervenire	Garantire nei Presidi ospedalieri aziendali, a tutti i defunti, la possibilità di onoranze funebri consone alle convinzioni etiche o alla fede del soggetto deceduto, compresa la possibilità per i congiunti di intervenire personalmente nella	Monitoraggio da parte delle Direzioni Mediche Ospedaliere

	personalmente nella ricomposizione della salma secondo il rito di appartenenza	ricomposizione della salma secondo il rito di appartenenza	
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA			
Obiettivo	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
Semplificazione delle modalità di prenotazione/disdetta	<p>Dal 25/05/2020 possibilità di prenotare/modificare/disdire le visite e gli esami specialistici negli ospedali e nei poliambulatori di tutta la Regione Piemonte tramite i servizi messi a disposizione dal CUP regionale</p> <p>Possibilità di prenotare/modificare/disdire le visite e gli esami specialistici attraverso gli sportelli CUP distrettuali (previa prenotazione telefonica a partire dal 03/08/2020) qualora non sia possibile la prenotazione/disdetta online o telefonica tramite il CUP regionale</p>	<p>Presenza dei servizi messi a disposizione dal CUP regionale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prenotazioni/modifiche/disdette online tramite il portale regionale "Tu Salute Piemonte" utilizzabile sia da PC sia da dispositivo mobile e tramite l'app gratuita "CUP Piemonte" disponibile per Android e iOS;</li> <li>• prenotazioni/modifiche/disdette telefoniche tramite il numero verde gratuito (sia da rete fissa sia da cellulare) 800.000.500 attivo tutti i giorni, sabato e domenica compresi, dalle ore 8 alle ore 20, escluse le festività nazionali</li> </ul> <p>Presenza di un call center telefonico unico distrettuale (011 9176012) attivo da lunedì a venerdì in orario 13-15</p> <p>Apertura degli sportelli CUP distrettuali, su prenotazione telefonica, da lunedì a venerdì in orario 10-12</p>	Verifica diretta

	<p>Possibilità per l'utente che non riesca a prenotare visite ed esami prescritti con priorità "B" (Breve) entro il tempo massimo di attesa di rivolgersi telefonicamente all'ambulatorio ospedaliero di competenza</p>	<p>Garantire all'utente di effettuare la visita/esame entro i tempi previsti tramite accordo diretto con l'ambulatorio, qualora il medico specialista dell'ambulatorio ospedaliero valuti la congruità della prestazione e del codice di priorità prescritto</p>	<p>Verifica diretta</p>
	<p>A partire dal 08/06/2020, stante la necessità di contenere la diffusione del virus SARS-CoV-2 evitando assembramenti e quindi di prenotare l'accesso diretto ai Centri Prelievo ex accesso diretto, possibilità di effettuare la prenotazione dell'accesso online o, in subordine, la prenotazione telefonica a un call center dedicato</p>	<p>Garantire agli utenti che ne abbiano possibilità di prenotare l'accesso ai Centri Prelievo online tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la piattaforma ASL TO4 raggiungibile dalla sezione "Servizi online" della home page del sito web <a href="http://www.aslto4.piemonte.it">www.aslto4.piemonte.it</a> o tramite la sezione "Esami di laboratorio" della Carta dei Servizi pubblicata nello stesso sito web</li> <li>• l'app gratuita "TuttaSalute A.S.L. TO4"</li> </ul> <p>Garantire agli utenti che non abbiano la possibilità di utilizzare la modalità online di prenotare l'accesso telefonicamente al call center aziendale dedicato ai Centri Prelievo (numero telefonico 0125 414012, attivo da lunedì a venerdì in orario 9-17)</p>	<p>Verifica diretta</p>
	<p>Possibilità di disdire e/o richiedere l'appuntamento online, oltre alla modalità telefonica, attraverso il sito web dell'ASL TO4 (sezione "L'Asl da te", alla voce "Prevenzione dei tumori femminili – guidato dall'operatore Asl") per le prestazioni di prevenzione dei tumori femminili (mammografia e pap-test) erogate nell'ambito del</p>	<p>Garantire la disdetta/richiesta di appuntamento online in tutti i casi di richiesta</p>	<p>Monitoraggio dell'attività da parte dell'Agenzia web che gestisce il sito web dell'ASL TO4</p>

	programma "Prevenzione Serena"		
Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria	Possibilità di ricevere online i referti degli esami di laboratorio e i referti di radiologia con le relative immagini tramite l'applicazione disponibile nella sezione "Servizi online" della home page del sito web dell'Asl <a href="http://www.aslto4.piemonte.it">www.aslto4.piemonte.it</a>	Garantire di ricevere online i referti degli esami di laboratorio e i referti di radiologia con le relative immagini in tutti i casi di richiesta con modalità semplificata, cioè senza credenziali di accesso (né SPID, né Carta di Identità Elettronica-CIE, né Tessera Sanitaria-CNS), ma soltanto con l'identificativo del referto rilasciato su richiesta dall'operatore addetto allo sportello, il codice fiscale e il numero di tessera sanitaria	Monitoraggio dell'attività da parte della struttura operativa aziendale Sistemi Informativi e Ufficio Flussi
	Possibilità di ricevere copia della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria anche tramite posta elettronica certificata o spedizione all'indirizzo	Garantire di ricevere copia della cartella clinica o di altra documentazione sanitaria tramite posta elettronica certificata o spedizione all'indirizzo in tutti i casi di richiesta	Monitoraggio da parte delle Direzioni Mediche Ospedaliere
	Numero di copie di cartelle cliniche rilasciate entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta alla Direzione Medica Ospedaliera sul totale delle copie richieste	Numero di copie di cartelle cliniche rilasciate nei tempi previsti uguale o maggiore dell'80% di tutte le copie richieste	Monitoraggio da parte delle Direzioni Mediche Ospedaliere
	Consegna di un riepilogo contenente la posizione nella lista d'attesa specifica di reparto con la priorità associata di inserimento, da parte degli operatori sanitari, agli utenti in lista d'attesa per un intervento chirurgico presso una delle Ortopedie e Traumatologie dell'Azienda che ne facciano richiesta	Garantire la consegna del riepilogo a tutti gli utenti che ne facciano richiesta	Monitoraggio da parte delle Direzioni Mediche Ospedaliere

Agevolazione dell'accesso ai servizi distrettuali	A partire dal 27/07/2020, possibilità di usufruire dei servizi distrettuali preferibilmente con modalità a distanza (tramite e-mail e telefono)	<p>Garantire agli utenti che ne abbiano possibilità di usufruire dei servizi distrettuali online, tramite gli indirizzi e-mail delle diverse sedi distrettuali presenti nella Carta dei Servizi pubblicata nel sito web <a href="http://www.aslto4.piemonte.it">www.aslto4.piemonte.it</a></p> <p>Garantire agli utenti che non abbiano la possibilità di utilizzare la modalità online, di usufruire dei servizi distrettuali telefonicamente con modalità semplificata (tramite il call center unico distrettuale 011 9176012)</p> <p>Garantire agli utenti che non possano fare a meno di recarsi allo sportello di accedervi in sicurezza (ai fini di contenere la diffusione del virus SARS-CoV-2), prenotando l'accesso telefonicamente con modalità semplificata (tramite il call center unico distrettuale 011 9176012)</p>	Verifica diretta
Accesso alle informazioni	<p>Disponibilità di Punti di Ascolto per le richieste di informazioni telefoniche o di persona.</p> <p>Possibilità di richiedere informazioni all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) tramite posta elettronica <a href="mailto:urpinfo@aslto4.piemonte.it">urpinfo@aslto4.piemonte.it</a></p>	<p>Presenza di un Punto di Ascolto di riferimento per ogni Presidio Ospedaliero (Chivasso, Ciriè-Lanzo, Ivrea, Cuorgnè) e per ogni Distretto sanitario (Ciriè-Lanzo, Chivasso-San Mauro, Settimo Torinese, Ivrea, Cuorgnè).</p> <p>Presenza di un indirizzo e-mail dedicato alle richieste di informazioni <a href="mailto:urpinfo@aslto4.piemonte.it">urpinfo@aslto4.piemonte.it</a></p>	Informazioni contenute nella pagina "Urp" del sito web aziendale <a href="http://www.aslto4.piemonte.it">www.aslto4.piemonte.it</a> disponibile nel menu orizzontale
	Sito web aziendale <a href="http://www.aslto4.piemonte.it">www.aslto4.piemonte.it</a> con la presenza almeno di:	Presenza nel sito web aziendale <a href="http://www.aslto4.piemonte.it">www.aslto4.piemonte.it</a> almeno dei contenuti previsti nell'indicatore	Informazioni pubblicate nelle seguenti sezioni del sito web aziendale:

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Informazioni sulle modalità di tutela e relazioni con i cittadini</li> <li>2) Informazioni sui servizi erogati dall'Azienda con la relativa modulistica da scaricare</li> <li>3) Elenco dei servizi online</li> <li>4) Contatti telefonici ed e-mail ai quali il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta inerente ai compiti istituzionali</li> <li>5) Tempi di attesa per le visite e gli esami specialistici</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Carta dei Servizi</li> <li>2) Carta dei Servizi</li> <li>3) Sezione dedicata ai "Servizi online"</li> <li>4) Pagina web iniziale del sito alla voce "Rubrica" e sezione "Amministrazione trasparente" alla voce "Organizzazione"</li> <li>5) Sezione "Amministrazione trasparente" alla voce "Servizi erogati"</li> </ol>
	<p>Comunicazione tra medici ospedalieri e familiari delle persone ricoverate</p> <p><b>Nel periodo dell'emergenza sanitaria da Covid-19 è privilegiata la comunicazione telefonica (far riferimento al personale di reparto)</b></p>	<p>Presenza all'ingresso di ogni reparto di degenza ordinaria (sono esclusi i Day Hospital e le Day Surgery–Chirurgie di un giorno) di un cartello con l'indicazione del medico responsabile, del luogo per il colloquio clinico tra medici e parenti dei ricoverati e dell'orario del colloquio clinico (per ogni reparto è previsto almeno 1 ora per ogni giorno feriale)</p>	<p>Osservazione diretta</p>