

PIANO DI MIGLIORAMENTO PROGETTO AGENAS: "LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO"

| N, item | ITEM | AREA | Punt. | Descrizione azione di miglioramento | Costo aziendale | | | Tempo | | | Rilevanza regionale | | Rilevanza aziendale | | Eventuali osservazioni |
|---------|---|------|-------|---|-----------------|-------|------|-------|-------|-------|---------------------|------|---------------------|------|--|
| | | | | | zero | basso | alto | breve | medio | lungo | bassa | alta | bassa | alta | |
| 6 | Presenza di progetti/ attività per promuovere l'ospedale come luogo aperto | 1 | 5 | Condividere proposte con le associazioni di utenti/pazienti per realizzare iniziative di promozione dell'ospedale come luogo aperto | X | | | X | | | | | X | | Alcune associazioni hanno già proposto delle manifestazioni con il coinvolgimento di UU.OO. |
| 11 | Disponibilità di Rooming in | 1 | 5 | Ristrutturazione del reparto di Ostetricia e definizione di soluzioni organizzative, procedure ed istruzioni operative | | | X | | | X | | | | X | In attesa della costruzione del nuovo edificio materno-infantile e la ristrutturazione del rep. Ostetrico si vuole inizialmente avviare il progetto con soluzioni organizzative. |
| 16 | Applicazione del modello assistenziale delle "Terapie Intensive aperte": estensione orario apertura oltre 2 ore | 1 | 3 | Modifica organizzativa per poter aumentare gradualmente l'orario di apertura del reparto. | | X | | X | | | | | X | | |
| 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) | 1 | 3 | Avviare manifestazione d'interesse per definizione di accordi con le strutture ricettive prossime all'Azienda. | X | | | | X | | | | X | | Alcune associazioni hanno già messo a disposizione strutture ricettive a titolo gratuito per pazienti e familiari. |
| 20.02 | 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. | 1 | 5 | Predisposizione e implementazione documenti ed attività relative. | X | | | X | | | | | X | | Strutturazione SSD Terapia del Dolore |
| 20.3 | Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nelle Unità Operative/ Moduli di degenza per pazienti oncologici | 1 | 5 | Predisposizione e implementazione documenti ed attività relative. | X | | | X | | | | | X | | |
| 20.4 | Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nel Pronto Soccorso | 1 | 5 | Predisposizione e implementazione documenti ed attività relative. | X | | | X | | | | | X | | |
| 21 | Possibilità di partoanalgesia garantito per 24 ore al giorno con anestesista | 1 | 5 | Formazione degli operatori e graduale attivazione; programmato il trasferimento dell'ostetricia al terzo piano in continuità con le sale travaglio/parto. | | | X | | | X | | X | | X | Attivare nuove sale travaglio-parto. Ristrutturazione del terzo piano del reparto di Ostetricia. Costruzione nuovo edificio Materno-Infantile |
| 23 | Informazione ai pazienti sulla gestione del dolore post-operatorio | 1 | 5 | Predisporre documenti. Integrazione del documento di informazione e consenso all'atto anestesiológico. | X | | | X | | | | | X | | |

PIANO DI MIGLIORAMENTO PROGETTO AGENAS: "LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO"

| | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|---|---|--------|--|---|---|---|---|---|--|--|--|---|---|
| 24 | Presenza di attività/iniziativa di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato | 1 | 5 | Predisporre brochure/modulo informativo. | X | | | X | | | | | X | |
| 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 | 1 | 1,8/10 | Acquisizione paraventi mobili. | | X | | | X | | | | X | In previsione completamento ed attivazione nuova rianimazione |
| 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. | 1 | 1,8/10 | Individuare delle stanze di degenza da dedicare ai pazienti terminali con la possibilità della permanenza dei familiari. Istruzioni operative. | | X | | | X | | | | X | |
| 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 | 1 | 1,8/10 | Acquisizione paraventi mobili da usare nei reparti sprovvisti. | | | X | | X | | | | X | |
| 32.1 32.2 32.3 33 | Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di consenso informato Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più fogli informativi su servizi presenti nella struttura (pronto soccorso, ostetricia, ecc.) Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei Servizi Possibilità di rilascio di lettera di dimissione in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta Presenza di cartello/ manifesto / avviso multilingue presso il servizio di accoglienza/punto informazioni/URP Presenza di cartello/ manifesto / avviso multilingue presso l'ufficio accettazione amministrativa. | 1 | 2 | Attivare accordi con l'Università per l'elaborazione dell'informativa e della cartellonistica/documentazione/informativa multilingue. | | X | | | X | | | | X | |
| 36 37 | Presenza di una modalità definita per garantire l'assistenza religiosa per non cattolici. 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 | 1 | 2 | Incaricare i servizi competenti per verificarne la migliore fattibilità coinvolgendo gli assistenti sociali dell'Azienda. Eventuali accordi con il Comune di SS. | | X | | X | | | | | X | Previsto l'ampliamento della Camera Mortuaria attualmente insufficiente per le esigenze aziendali |
| 40.1 40.2 | Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche (es. menù vegetariano) Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni religiose (es. menù islamico) | 1 | 1 | In fase di espletamento gara regionale (nel capitolato prevede menù speciali). Sensibilizzazione al problema dei coordinatori infermieristici | | X | | | X | | | | X | |

PIANO DI MIGLIORAMENTO PROGETTO AGENAS: "LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO"

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|--|---|---|--|---|---|--|---|---|---|
| 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 | 1 | 1 | Predisporre informativa (avviso/cartelli) multilingue da dare ai pazienti. | | X | | | X | | | | X | |
| 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 | 1 | 1 | Predisporre informativa multilingue (depliant) da dare ai pazienti. | | X | | | X | | | | X | |
| 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 | 1 | 1 | Predisporre informativa multilingue (pagina WEB) da dare ai pazienti. | | X | | | X | | | | X | |
| 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 | 1 | 1 | Condividere punto di accoglienza con le associazioni di volontariato. | | X | | | X | | | | | X |
| 48 | Presenza di un sistema di condivisione telematica dei dati clinici tra la struttura e i medici di medicina generale | 1 | 5 | Implementazione Sistemi Informatici regionali | | | | | | X | | X | | § |
| 50.1 | Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al CUP | 2 | 4 | Verificare con l'Ufficio Tecnico quali percorsi / accorgimenti attivare per persone ipovedenti. Coinvolgimento dell'Associazione Italiana Ciechi | | | X | | | X | | | X | |
| 50.2 | Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso all'URP | 2 | 4 | Verificare con l'Ufficio Tecnico i percorsi/ accorgimenti da attivare per persone ipovedenti. Coinvolgimento dell'Associazione Italiana Ciechi | | | X | | | X | | | X | |
| 50.3 | Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al Servizio di diagnostica per immagini | 2 | 4 | Verificare con l'Ufficio Tecnico i percorsi/ accorgimenti da attivare per persone ipovedenti. Coinvolgimento dell'Associazione Italiana Ciechi | | | X | | | X | | | X | |
| 50.4 | Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al Centro prelievi. | 2 | 4 | Verificare con l'Ufficio Tecnico i percorsi/ accorgimenti da attivare per persone ipovedenti. Coinvolgimento dell'Associazione Italiana Ciechi | | | X | | | X | | | X | |

PIANO DI MIGLIORAMENTO PROGETTO AGENAS: "LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO"

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|---|---|--|---|---|---|---|---|---|--|---|---|---|---|
| 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. | 2 | 4 | Predisposizione punto di accoglienza con informativa dettagliata e telefono abilitato esterno. | | X | | X | | | | | X | | |
| 61.1 | Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione del CUP | 2 | 5 | Rivedere ed integrare la cartellonistica del Plesso Le Cliniche. | | X | | | X | | | | X | | |
| 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 | 2 | 5 | Rivedere ed integrare la cartellonistica del Plesso Le Cliniche. | | X | | | X | | | | X | | |
| 61.6 | Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione della Direzione Sanitaria | 2 | 5 | Rivedere la cartellonistica del Plesso Le Cliniche. | | X | | | X | | | | X | | |
| 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. | 2 | 5 | PROGETTO NUOVO OSPEDALE. | | | X | | | X | | X | | | * |
| 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. | 2 | 5 | PROGETTO NUOVO OSPEDALE. Ristrutturazione Reparto di Ostetricia. | | | X | | | X | | X | | | * |
| 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. | 2 | 5 | PROGETTO NUOVO OSPEDALE. | | | X | | | X | | X | | | * |
| 68 | Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless | 2 | 5 | Predisposizione a cura del Servizio Sistemi Informativi | | | X | | | X | | | | X | |
| 74 | Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso | 2 | 5 | PROGETTO NUOVO OSPEDALE Edificio Materno-Infantile | | | X | | | X | | X | | | * |
| 81.1 | Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo/ codice dell'operatore ed orario nel Pronto Soccorso | 2 | 3 | Richiesta alla ditta fornitrice del servizio | X | | | X | | | | | X | | |
| 81.2 | Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo/ codice dell'operatore ed orario nel CUP | 2 | 3 | Richiesta alla ditta fornitrice del servizio | X | | | X | | | | | X | | |
| 82.1 | Possibilità di ricevere il vitto e/ o generi di confort gratuiti per i pazienti in corso di visita al Pronto soccorso | 2 | 3 | Collaborazione con le associazioni per il supporto (per es. distribuzione acqua) | | X | | | X | | | | X | | |
| 84 | Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona | 2 | 3 | Attivare manifestazione d'interesse per distributori automatici (Cliniche S Pietro) | X | | | | X | | | | X | | |

PIANO DI MIGLIORAMENTO PROGETTO AGENAS: "LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO"

| | | | | | | | | | | | | | | |
|------|--|---|---|--|---|---|---|---|---|--|---|--|---|--|
| 89 | Presenza di biblioteca/ angolo lettura con libri e riviste accessibile gratuitamente a degenti e familiari | 2 | 3 | Predisposizione punti biblioteca in collaborazione con le associazioni. | | X | | X | | | | | X | Vanno acquisiti anche scaffali/librerie e organizzata la gestione. |
| 93.3 | Sala d'attesa nella Terapia Intensiva con presenza di distributori di bevande/ alimenti | 2 | 3 | Attivare manifestazione d'interesse per distributori automatici | X | | | | X | | | | X | |
| 94.1 | Sala d'attesa della sala parto con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) | 2 | 3 | Necessaria una ristrutturazione del terzo piano come reparto di Ostetricia. In costruzione nuovo edificio per Materno-Infantile. | | | X | | X | | X | | X | Lavori di ristrutturazione e nuova costruzione in corso. * |
| 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 | 3 | 5 | Riorganizzare Servizio. | | | X | | X | | | | X | |
| 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 | 3 | 5 | Riorganizzare Servizio. | | X | | | X | | | | X | |
| 95.3 | Possibilità di prenotare prestazioni sanitarie erogate dalla struttura sanitaria tramite l'accesso a uno o più sportelli CUP con apertura di sabato | 3 | 5 | Riorganizzare Servizio. | | | X | | X | | | | X | |
| 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 | 3 | 5 | Riorganizzare Servizio. | | | X | | X | | | | X | |
| 96.4 | Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite farmacia | 3 | 5 | Implementazione Sistemi Informatici regionali | | | | | X | | X | | | § |
| 95.5 | Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello CUP sito presso strutture non sanitarie | 3 | 5 | Implementazione Sistemi Informatici regionali | | | | | X | | X | | | § |
| 96.7 | Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite prenotazioni WEB effettuate personalmente | 3 | 5 | Implementazione Sistemi Informatici regionali | | | | | X | | X | | | § |
| 97.2 | Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'interno della struttura sanitaria: tramite casse automatiche nella struttura sanitaria | 3 | 5 | Casse automatiche in via di attivazione. | | X | | X | | | | | X | |
| 98.1 | Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: esercizi commerciali/ ricevitorie | 3 | 5 | Implementazione Sistemi Informatici regionali | | | | | | | | | | § |
| 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. | 3 | 5 | Implementazione Sistemi Informatici regionali | | | | | | | | | | § |
| 98.4 | Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: farmacie | 3 | 5 | Implementazione Sistemi Informatici regionali | | | | | | | | | | § |

PIANO DI MIGLIORAMENTO PROGETTO AGENAS: "LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO"

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------|---|---|---|--|---|---|--|---|---|--|--|--|---|---|--|
| 135,2 | Disponibilità della Carta dei Servizi su sito web | 4 | 5 | Aggiornamento della Carta dei Servizi a cura di un gruppo di lavoro aziendale ad hoc. Coinvolgimento anche del Servizio Sistemi Informativi aziendale. | | X | | | X | | | | | X | |
| 136,1 | Presenza della Carta dei Servizi aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi | 4 | 5 | Aggiornamento della Carta dei Servizi a cura di un gruppo di lavoro aziendale ad hoc | | X | | | X | | | | | X | |
| 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 | 4 | 5 | Aggiornamento della Carta dei Servizi a cura di un gruppo di lavoro aziendale ad hoc | | X | | | X | | | | | X | |
| 136,3 | Presenza della Carta dei Servizi contenente una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica | 4 | 5 | Aggiornamento della Carta dei Servizi a cura di un gruppo di lavoro aziendale ad hoc | | X | | | X | | | | | X | |
| 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 | 4 | 5 | Aggiornamento della Carta dei Servizi a cura di un gruppo di lavoro aziendale ad hoc. | | X | | | X | | | | | X | |
| 138,1 | Realizzazione negli ultimi 24 mesi di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio | 4 | 5 | Predisposizione | X | | | X | | | | | X | | |
| 138,2 | Pubblicizzazione dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio negli ultimi 24 mesi | 4 | 5 | Predisposizione | X | | | X | | | | | X | | |
| 139 | Predisposizione della Carta dei Servizi per il percorso nascita | 4 | 5 | Aggiornamento della Carta dei Servizi a cura di un gruppo di lavoro aziendale ad hoc | X | | | X | | | | | | X | Condizionato anche dai lavori di ristrutturazione e riprogettazione delle strutture materno-infantili. |
| 141 | Presenza di un Servizio di accoglienza | 4 | 5 | Attivazione in collaborazione con associazioni di volontariato | | X | | | X | | | | | X | |

* Attività connesse alla costruzione del nuovo ospedale § Attività legate anche all'implementazione dei sistemi informatici regionali