

PIANI DI MIGLIORAMENTO 2017/2018 – PROGETTO AGENAS

AZ.	PRESIDI OSPEDALIERI	REQUISITI DELLA CHECK LIST – N. ITEM OGGETTO DI MIGLIORAMENTO SU CUI SI E' DECISO DI INTERVENIRE	AZIONI DI MIGLIORAMENTO CONTENUTE NE PIANO DI MIGLIORAMENTO
L C E N T R O	OSPEDALE SAN GIUSEPPE EMPOLI	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 (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 l'ufficio accettazione amministrativa (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 depliant informativi distribuiti presso uno o più punti accoglienza (41.3) - 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 (42)	1. Realizzare brochure informative/manifesti e relativa diffusione; predisporre pagine informative specifiche sul sito web aziendale
		2.Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: al CUP e diagnostica per immagini (50.1) - Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: all'URP (50.2) - Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: al servizio di diagnostica per immagini (50.3)	2. Soluzione organizzativa con hostess accoglienza
		3.Disponibilità della Carta dei Servizi presso la Struttura(135.1) - Disponibilità della Carta dei Servizi su sito web (135.2) - Presenza della Carta dei Servizi aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi (136.1)	3. Realizzare carta servizi dell'Azienda USL Toscana Centro
		4.Modulo sicurezza. Presenza di uno o più documento che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari (10)	4. Ricognizione procedura GRC nelle 4 ex-aziende; Predisosizioe di proceduea aziendale AUSL Toscana Centro
	OSPEDALE SAN GIOVANNI DI DIO FIRENZE (TORREGALLI)	1. Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di consenso informato (32.1) - presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più fogli informativi su servizi presenti nella struttura (32.2) - presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei servizi (32.3)	1. Fare una ricognizione dei documenti presenti nelle altre ex-aziende; predisporre la documentazione informativa; Valutare i risultati e possibilità di espansione a tutta l'Azienda
		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 il servizio di accoglienza/punto informazioni /URP (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 l'ufficio accettazione amministrativa (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 depliant informativi distribuiti presso uno o più punti accoglienza (41.3) - 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 (42)	2. Realizzare brochure informative/manifesti e relativa diffusione; predisporre pagine nformative specifiche sul sito web aziendale
		3..Disponibilità della Carta dei Servizi presso la Struttura(135.1) - Disponibilità della Carta dei Servizi su sito web (135.2) - Presenza della Carta dei Servizi aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi (136.1)	3. Realizzare carta servizi dell'Azienda USL Toscana Centro
		4.. Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione / aggiornamento per il personale del front office dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti (142)	4. Corsi di aggiornamento per il persoanle front-office da inserire nel piano formativo aziendale (PAF)
		5.possibilità per gli utenti della struttura sanitaria di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito (9)	Realizzare brochure informativa del GRC al fine di garantire l'informazione agli operatori e al cittadino

OSPEDALE SAN JACOPO PISTOIA	1. Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di consenso informato (32.1) - Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei servizi (32.3)	1. Fare una ricognizione dei documenti presenti nelle altre ex-aziende; predisporre la documentazione informativa; Valutare i risultati e possibilità di espansione a tutta l'Azienda
	2. Presenza di progetti/attività per favorire la fruizione delle prestazioni offerte dalla struttura sanitaria da parte di utenti appartenenti ad altre culture (39) - 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 (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 l'ufficio accettazione amministrativa (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 depliant informativi distribuiti presso uno o più punti accoglienza (41.3)	2. Realizzare brochure informative/manifesti e relativa diffusione; predisporre pagine informative specifiche sul sito web aziendale
	3. Orari di apertura dello sportello URP: apertura superiore a 36 ore settimanali (110.1) - Orari di apertura dello sportello URP: orario continuato una o più volte a settimana (110.2) - Orari di apertura dello sportello URP: apertura di sabato (110.3) - Orari di apertura dello sportello URP: apertura prima delle 9 una o più volte a settimana (110.4) - Orari di apertura dello sportello URP: chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana (110.5)	3. Garantire la funzione URP attraverso la modalità di front-office telefonico che possa garantire un'apertura superiore alle 36 ore settimanali
	4. Disponibilità della Carta dei Servizi presso la Struttura (135.1) - Disponibilità della Carta dei Servizi su sito web (135.2) - Presenza della Carta dei Servizi aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi (136.1)	4. Realizzare carta servizi dell'Azienda UsI Toscana Centro
	5. Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione / aggiornamento per il personale del front office dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti (142)	5. Corsi di aggiornamento per il personale front-office da inserire nel piano formativo aziendale (PAF)
NUOVO OSPEDALE DI PRATO S. STEFANO	1. Presenza di materiale (depliant, moduli, ecc) per informare coloro che accedono al Pronto Soccorso (se coscienti e capaci) della capacità di fornire indicazioni circa i soggetti che possono essere informati della prestazione di Pronto Soccorso (25) - Presenza di materiale (depliant, moduli, ecc) per informare coloro che accedono al Pronto Soccorso (se coscienti e capaci) della capacità di decidere quali soggetti possono venire a conoscenza del ricovero e del reparto degenza (26)	1. Ricognizione nelle altre strutture ospedaliere per raccogliere i materiali già presenti; predisporre una nota informativa ad Hoc per il ricoverato e modalità diffusione
	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 il servizio di accoglienza/punto informazioni /URP (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 l'ufficio accettazione amministrativa (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 depliant informativi distribuiti presso uno o più punti accoglienza (41.3)	2. Realizzare brochure informative/manifesti e relativa diffusione; predisporre pagine informative specifiche sul sito web aziendale
	3. Disponibilità della Carta dei Servizi presso la Struttura (135.1) - Disponibilità della Carta dei Servizi su sito web (135.2) - Presenza della Carta dei Servizi aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi (136.1)	3. Realizzare carta servizi dell'Azienda USL Toscana Centro
	4. Possibilità per gli utenti della struttura sanitaria di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito (9)	4. Realizzare brochure informativa del GRC al fine di garantire l'informazione agli operatori e al cittadino
OSPEDALE SAN LUCA DI LUCCA	1. Possibilità di rilascio di lettera di dimissione in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta (33)	1. Prevedere la possibilità di rilascio di dimissioni in lingua straniera
	2. Presenza di posti auto riservati alle donne in stao di gravidanza ("parcheggi rosa") (55)	2. Realizzare i necessari posti auto "rosa"
	3. Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: pagamento on-line (98.5)	3. Prevedere la possibilità del pagamento del ticket on line
	4. possibilità per i pazienti di scegliere il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche (ec. Menù vegetariano) o religione (es. menù islamico) di personalizzazione del menù (40)	4. Prevedere la possibilità di avere un menù differenziato per i pazienti in base a questioni etiche e religiose

<p>OSPEDALE LOTTI DI PONTEREDERA</p>	1. Assicurazione, compatibilmente con le risorse strutturali di stanze riservate per i pazienti terminali e per l'assistenza da parte dei loro familiari, nella UO di Medicina generale/modulo di degenza di Area Funzionale medica – livello a media intensità di cure	1. Dotare reparto di una stanza fine vita attraverso la riconversione di stanze dotate di servizi igienici in uso come studi medici
	2. possibilità di Onoranze funebri consone alla convinzione etica o alla fede del soggetto deceduto, compresa la possibilità per i congiunti d'intervenire personalmente nella ricomposizione della salma secondo il rito di appartenenza (37)	2. Coinvolgere la direzione medica del presidio e prendere contatti con rappresentanti delle diverse comunità del territorio per rendere possibile la pratica di diversi culti
	3. Presenza di progetti/attività per favorire la fruizione delle prestazioni offerte dalla struttura sanitaria da parte di utenti appartenenti ad altre culture (39)	3. Percorsi formativi legati alle imposizioni dei Testimoni di Geova
	4. Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al servizio di diagnostica per immagini e al centro prelievi (50.3-4)	4. Realizzazione percorsi sensoriali per accesso servizi (percorsi tattili da applicare al pavimento)
	5.Orario della distribuzione della cena ai pazienti (79)	5. Distribuzione cena dopo le 19
	6. Sala d'attesa nella terapia intensiva con ambiente deicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) (93.1)	6. Recuperare una stanza adiacente all'attuale corridoio vicina all'ingresso nella struttura da adibire a sala di attesa
	7. Possibilità di rilascio di immagini di esami ultrasonografici (ecografia, doppler, ecodoppler) su supporto digitale (101.7)	7. Si tratta di consegnare su CD i risultati delle ecografie attualmente stampate su specifico supporto cartaceo
	8. Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulla conservazione e sulla donazione delle staminali omopoietiche del sangue. Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulle modalità di dichiarazione di volontà a donare gli organi (128,129)	8. migliorare la conoscenza nella cittadinanza su questioni legate alla donazione
	9. Presenza di cartelli informativi sulle modalità di rilascio 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/manifsto/avviso multilingue presso URP – punto accoglienza – ufficio accettazione amministrativa. Realizzazione di quanto richiesto negli Item 41.4 e 41.5 pagina web dedicata, informative multilingue per iscritto (41.1-2-3-4-5)	9. Elaborazione materiali a livello aziendale
<p>OSPEDALE CIVILE DI LIVORNO</p>	1.Possibilità per i degenti ed i loro famigliari, di acquistare giornali e riviste (83) Possibilità per i degenti ed i loro famigliari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona (84)	1. Arrivare ad una riapertura dell'edicola come piccolo spazio di vendita multifunzionale con la possibilità di acquisto di oggetti utili per degenti e familiari presenti in ospedale
	2. Presenza di materiale (depliant, moduli, ecc) per informare coloro che accedono al Pronto Soccorso (se coscienti e capaci) della capacità di fornire indicazioni circa i soggetti che possono essere informati della prestazione di Pronto Soccorso (25)	2. Con il nuovo programma informatizzato dovrebbero esserci la possibilità di fornire queste informazioni al momento del triage
	3. Orario di visita nella struttura saniatra nei giorni feriali e festivi (9.1-9.2)	3. Incrementare l'orario di visita ai pazienti in tutti i reparti del presidio con alcune limitazioni nel caso dei reparti di Area Critica
	4. Presenza di una modalità definita per garantire l'assistenza religiosa per non cattolici (36)	4. Stesura di una procedura che riporti quanto già effettuato da tempo presso la morgue del PO
	5. Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione / aggiornamento per il personale del front office dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti (142)	5. Arrivare a far sì che l'Azienda Asl Toscana nord ovest effettui corsi di formazione a tutti gli operatori di sportello; corsi che riguardano le relazioni e la gestione del conflitto
	6. Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici (1)	6. Prevedere, come in altre strutture della nostra Azienda un supporto psicologico per questi pazienti. Come rilevato dalla stessa check-list, l'obiettivo è quello di arrivare a rilevare lo stato di ansia e di depressione attraverso un questionario/colloquio per tutti i pazienti presi incarico, con successiva pianificazione del supporto psicologico
	7.Sala d'attesa del Pronto Soccorso con la presenza di display luminoso che informa in tempo reale sul n. Pazienti in attesa per ogni codice di triage (91.5)	7. Azione di monitoraggio oper verificare l'attivazione del servizio con la nuova procedura di Pronto Soccorso
	1. Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio in terapia intensiva neonatale (12)	1. Predisposizione procedura specifica
	2. Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di consenso informato (32.1)	2. Predisposizione tre moduli di consenso informato in almeno quattro lingue straniere
	3. Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei servizi (32.3)	3. Traduzione in almeno 3 lingue straniere della Carta dei servizi e pubblicazione sul sito aziendale
	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 cartello/manifesto/ avviso multilingue presso il servizio di accoglienza/punto informazioni /URP (41.1)	4. Traduzione in almeno 3 lingue straniere dell'avviso da diffondere nei punti accoglienza URP
	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: presenza di cartello/manifesto/avviso multilingue presso l'ufficio accettazione amministrativa (41.2)	5. Traduzione in almeno 3 lingue straniere dell'avviso da diffondere nell'ufficio accettazione amministrativa dei 13 ospedali aziendali

OSPEDALE VERSILIA	6. 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 accoglienza (41.3)	6. Progettazione , traduzione e stampa vademecum per cittadini stranieri
	7. 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 (41.4)	7. Pubblicazione testo multilingue su modalità rilascio codice STP su sito internete aziendale in specifica poagina dedicata
	8. Orari di apertura dello sportello URP: chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana (110.5)	8. Allargamento dell'orario di chiusura dell'URP Versilia al Lunedì dalle ore 16.30 attuali alle ore 17.30
	9. Presenza nel sito web aziendale di alternative equivalenti al contenuto audio e/o visivo (115)	9. Verifica nel nuovo sito web aziendale con le strutture della UO. Comunicazione e con UO. Ufficio Stampa
	10. Presenza di una o più iniziative di" promozione della salute" promosse con organizzazioni civiche, all'interno di un programma specifico (126)	10. Redazione in collaborazione col Comitato di partecipazione Zona Versilia di un programma triennale di nteventi di promozione della salute
	11. Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione della fase del fine vita per gli oparatori sanitari (133)	11. Realizzazione di un corso di formazione sulla gestione della fase del fine vita per operatori sanitari. Evento da inserire nel Piano di Formazione 2018
	12. Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione / aggiornamento per il personale del front office dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti (142)	12. Realizzazzione di un corso di aggiornamento per il personale front office dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti. Evento da inserire nel Piano di Formazione 2018
13. Presenza di una delle seguenti misure per la gestione del valuatazione del rischio di caduta dei pazienti: valutazione di rischio caduta del paziente (14.1)	13. Redazione di protocollo operativo per la valutazione del rischio caduta del paziente	
OSPEDALE APUANO DI MASSA	1. presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria (15)	1. Regolamento concluso alla fine del 2015. In attesa di nuova regolamentazione aziendale, l'assistenza integrativa non sanitaria viene eseguita dalla famiglia del paziente (familiare, amico a titolo gratuito, assistente a pagamento). Le persone che assistono il paziente in maniera non sanitaria vengono annotate dal personale sanitario sul registro di presenza di ogni setting
	2. presenza di convenzioni/accordi con strutture ricettive per offrire la possibilità di alloggio a costi agevolati per pazienti e loro familiari (18)	2. Ricchiesta al Comune di incontri con le srtrutture alberghiere limitrofe al presidio
	3. presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di consenso informato (32.1)	3. Predisposizione moduli di consenso informato in almeno 5 lingue straniere (inglese, francese, spagnolo, arabo)
	4. presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più fogli informativi su servizi presenti nella struttura (32.2)	4. Predisposizione di uno o più fogli nformativi su servizi presenti nella struttura in almeno 5 lingue straniere (inglese, francese, spagnolo, arabo)
	5. presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei servizi (32.3)	5. Traduzione in almeno 3 lingue straniere della Carta dei Servizi e pubblicazione su sito aziendale
	6. possibilità di rilascio lettera dimissione in lingua straniera (33)	6. Predisposizione a tradurre la lettera di dimissioni nella lingua straniera richiesta dal paziente
	7. possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale (38)	7. Assistenza di un mediatore culturale
	8. Presenza di strumenti informativi sulle modalità per rilascio codice STP (41.1-2-3-4-5)	8. Produzione e distribuzione di depliant informativi, cartello/manifesto ai punto di accoglienza, accettazione amministrativa, URP, anche in multiligue. Pubblicazione testo multilingue su modalità rilascio codice STP su sito internet aziendale in specifica pagina dedicata
	9. Presenza di report periodici di monitoraggio su continuità di cure (45, 47,48)	9. Produrre report periodici di monitoraggio su procedure che vengono eseguite giornalmente e condivisione telematica dei dati tra la struttura e i MMG
	10. Comfort generale struttura (96.3-4-5)	10. Istituire programmazioni tecnologiche presidio/territorio con le quali sarà più facile fare prenotazione al CUP dal MMG, farmacia, CUP presso strutture non sanitarie (ass.di Volontariato, Comune, ecc) online
	11. Agevolazioni dell'accesso alle informazioni e trasparenza (102.1, 103.2, 104.1-2)	11. Istituire programmazioni tecnologiche presidio/utente con le quali sarà possibile ricevere On line referti, cartelle cliniche, ecc
	12. contenuti ed accessibilità del sito web (114.4-5-6-7, 115)	12. Verifica del nuovo sito web aziendale con le strutture della UO. Comunicazione e con UO. Ufficio stampa

<p>- OSPEDALE SANTA MARIA ALLA GRUCCIA MONTEVARCHI - OSPEDALE SAN DONATO AREZZO - OSPEDALE MISERICORDIA GROSSETO - OSPEDALE SANT'ANDREA MASSA MARITTIMA - OSPEDALE SAN GIOVANNI DI DIO ORBETELLO - OSPEDALE NOTTOLA MONTEPULCIANO - OSPEDALE CAMPOSTAGGIA POGGIBONSI</p>	<p>4.1. Relazione tra professionista sanitario e paziente</p>	<p>1. Appropriatelyzza e relazione tra paziente e curante – Percorso formativo attinente al progetto Ospedali Slow – Campagna Buongiorno io sono. L'azione ha come obiettivo quello di rendere più rispettose e giuste le cure agendo sull'appropriatezza clinica e sulla qualità della relazione tra professionisti e pazienti/cittadini. A tal fine si dovranno: 1. formare gli operatori (3 edizioni ad Arezzo, Siena e Grosseto). Destinatari 45-60 operatori dei dipartimenti sanitari, medici e infermieri e MMG (15-20 Arezzo; 15-20 Siena, 15-20 Grosseto); 2 Valutazione dei risultati (entro febbraio 2018)</p>
<p>FONDAZIONE STELLA MARIS IRCCS</p>	<p>1.Piano di eliminazione delle barriere sensoriali (51.2) 2.Copia cartelle cliniche disponibili entro 30 gg dalla richiesta o entro tempo mass stabilito a livello aziendale (se presente) sul totale del numero di copie di cartelle cliniche richieste in un mese indice (108) 3.Presenza nel sito web aziendale di: strumenti di e-partecipation(114.3) 4.Presenza nel sito web aziendale dei tempi di attesa per le prestazioni sanitarie (114.7) 5.Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con organizzazioni civiche (126) 6. 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 (127) 7.Presenza di attività/iniziativa di medicina narrativa (130) 8.Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sui temi della diversità culturali rivolti agli operatori sanitari maggiormente a contatto con l'utenza straniera (131)</p>	<p>1. Predisposizione di un piano di eliminazione delle barriere sensoriali che preveda l'utilizzo degli accorgimenti necessari per l'eliminazione e/o riduzione delle barriere sensoriali in collaborazione con l'Unione Ciechi 2. Modifica della procedura/organizzazione. Archivio con il potenziamento degli operatori tramite l'incremento di prario dedicato. Impiego di apparecchio per Sacner più evoluta dell'attuale. Da rivalutare l'efficacia dopo un anno 3. Attivazione di un progetto di comunicazione sociale con finalità di aggiornamento sul sito che prevede una sezione dedicata alle Newsletter e aree blog 4. Inserimento nel sito web aziendale di una pagina predisposta per la rilevazione dei tempi di attesa delle prestazioni sanitarie da parte dell'utenza 5. Predisposizione di incontri di gruppo e/o seminari per la promozione della salute in collaborazione con le associazioni civiche 6. Predisposizione di iniziative per favorire l'empowerment individuale dei malati e delle loro famiglie tramite film, seminari ecc. 7. Attivazione di una biblioteca interna, a disposizione dei piccoli utenti insieme ai familiari, per condividere la lettura di un libro con la mediazione/supervisione di uno psicologo 8. Inserimento nel piano di formazione del prossimo anno di un evento formativo sui temi della diversità culturale per i professionisti a contatto con gli utenti (Medici, Psicologi, Infermieri educatori, Logopedisti, Fisioterapisti e OSS)</p>
<p>AOU SENESE</p>	<p>1.nuova procedura donazione sangue ombelicale (128) 2. Applicazione modello assistenziale delle "Terapie intensive aperte" tramite l'estensione dell'orario di accesso ai visitatori (16)</p>	<p>1. - audit con Banca cordone ombelicale Azienda Ospedaliera Univ. Careggi - incontri con operatori coinvolti - redazione nuova procedura per rispondere ai quesiti internazionali di accreditamento FACT NECTOR - coordinamento con il territorio per attività di comunicazione - corso di formazione per il personale ostetrico Implementazione nuova procedura e monitoraggio 2. - istituzione gruppo di lavoro di tutte le terapie intensive per valutare l'estensione dell'attuale orario in ogni terapia intensiva - formazione e retraining del personale con visite presso altre realtà nazionale che già attuano il modello - applicazione del nuovo modello</p>

	3. Accesso gratuito a internet tramite rete wireless (68)	3. - posizionamento access point in tutta la struttura ospedaliera - scelta del provider del servizio wi-fi: o tramite servizio comunale o tramite acquisto aziendale di banda in uscita ed adesione a wi-fi nazionale
	4. SALA TERAPIA INTENSIVA: Realizzazione del progetto di ristrutturazione (93.1)	4. - aggiudicazione progetto e lavori (maggio 2016) - approvazione progetto definitivo (fine novembre) - stipula contratto (fine dicembre) - progetto esecutivo (gennaio) - inizio lavori (febbraio) - conclusione prevista (fine ottobre 2018)
AOU PISANA	1. - Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici (1) - Presenza di supporto psicologico per pazienti ricoverati che attendono o hanno ricevuto un trapianto d'organo oncologici (2) - Possibilità di consulenza psicologica per la problematiche della gravidanza (3)	1. Implementare l'organico della UO Psicologia Clinica prevedendo forme contrattuali che garantiscono la continuità assistenziale
	2. Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei servizi (32.3)	2. Traduzione della Carta dei Servizi almeno nella lingua Inglese
	3. Presenza di altro locale dedicato alla pratica religiosa (35.2)	3. Far costruire un locale polivalente nel nuovo stabilimento Nuovo Santa Chiara
	4. Presenza di una modalità definita per garantire l'assistenza religiosa per non cattolici (36)	4. Sottoscrizione di specifico accordo con i rappresentanti delle comunità religiose e non religiose previo reperimento nel presidio ospedaliero (per il tramite delle strutture responsabili aziendali UP Dir.ne Medica di presidio e Dip. Area Tecnica) di idoneo locale/i, funzionale a garantire spazi per assistenza spirituale e/o morale a persone non cattoliche o non credenti
	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: presenza di cartello/ manifesto/ avviso multilingue presso il servizio di accoglienza / punto informazioni / URP pagina web dedicata, informative multilingue per iscritto (41.1) - ... presso l'ufficio accettazione amministrativa (41.2) - ... presenza di depliant informativi distribuiti presso uno o più punti accoglienza (41.3) - ... presenza di pagina web aziendale dedicata (41.4) - ... se la comunicazione viene data al cittadino al momento della fruizione della prestazione sanitaria, presenza informativa scritta multilingue che viene consegnata al cittadino e che indica le modalità per ottenere il rilascio del codice STP e dove recarsi	5. E' di imminente pubblicazione la pagina web AOU PISANA dedicata alla modalità di accesso alla cura da parte di utenti NON iscritti al SSN. Nella pagina verrà specificato che il rilascio del codice STP in AOU PISANA avviene esclusivamente a seguito del 1° accesso di urgenza c/o il PS, nel quale il personale di accoglienza consegna all'utente la modulistica multilingue necessaria per richiesta del codice suddetto che viene rilasciato dalla Struttura competente preposta al rilascio. Per specifiche del rilascio e relativa modulistica è pubblicata sul sito web la I.A.39
	6. Presenza di report periodici circa l'effettiva pratica della prenotazione diretta delle visite e degli esami post-ricovero (47)	6. Predisporre un report periodico circa la prenotazione diretta del follow-up post operatorio attraverso i software aziendali dedicati
	7. Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: al CUP e diagnostica per immagini (50.1) - Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: all'URP (50.2) - Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: al servizio di diagnostica per immagini (50.3) - Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: al Centro Prelievi (50.4)	7. Predisporre modalità organizzative per l'accompagnamento del portatore di handicap direttamente al servizio
	8. Presenza di un piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche (51.1) - Presenza di un piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali (51.2)	8. Elaborazione dei piani aziendali di eliminazione delle barriere fisiche e sensoriali
	9. Presenza di posti auto riservati alle donne in stato di gravidanza ("parcheggi rosa")(55)	9. Elaborazione materiali a livello aziendale
	10. Accesso gratuito a internet tramite rete wireless (68)	10. Estendere la copertura wireless free per l'utenza a tutto l'ospedale (ad oggi già presente nell'area del PS)
	11. Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite: web (96.7)	11. Creare un sistema di prenotazione tramite web che consenta al cittadino di prenotare prestazioni ambulatoriali in regime istituzionale di primo accesso al fine di agevolare il percorso dell'utente dandogli la possibilità di ulteriori canali di prenotazione oltre a quelli già presenti in Azienda (Call Center, Punti Accettazione unificati cosiddetti PAU) farmacie, distretti ex USL 5, associazioni di volontariato

	<p>12. Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: esercizi commerciali/ricevitorie (98.1)</p> <p>- 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. (98.3)</p> <p>- Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: pagamento on-line (98.5)</p>	<p>12. Creare sistemi di pagamento alternativi. In particolare a decorrere dal mese di ottobre sarà possibile il pagamento on-line sulla piattaforma regionale IRIS. Sono in fase di progettualità altre modalità alternative di pagamento oltre a quelle già previste attualmente in azienda (riscuotitori automatici, Punti Accettazione Unificata cd. PAU), distretti sanitari della ex – USL 5, farmacie, associazioni di volontariato</p>
	13. Possibilità di consultare la cartella clinica on line ed effettuare il download e download (103.2)	13. Creare sistemi di consultazione e download dopo apposito pagamento
	14. Orari di apertura dell sportello URP: chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana (110.5)	14. Ampliamento dell'orario di apertura oltre le 17 almeno un'ora a settimana
	15. Possibilità per il paziente di avere un "secondo parere medico" come prestazione gratuita (120)	15. Eleborare una procedura specifica
	16. Realizzazione negli ultimi 24 mesi di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio, con risultati resi pubblici e azioni di miglioramento: realizzazione di una o più azioni di miglioramento a seguito dell'indagine effettuata (138.3)	16. Creare un gruppo di lavoro specifico al quale afferiscono professionalità delle seguenti strutture: Qualità e Accreditamento, Rischio Clinico, URP e Controllo di Gestione affinché vengano analizzate le risultanze delle indagini eseguite in un'ottica di miglioramento continuo
	17. modulo sicurezza "utilizzo braccialetto identificativo" (13)	17. Introduzione di un braccialetto identificativo per ogni paziente del PS, ricoverato in reparto di degenza o sottoposto a procedura trasfusionale
AOU MEYER	Presenza di uno o più strumenti informativi in unità di degenza sugli orari di ricevimento dei medici (113.3)	1. Indagine sulla presenza, lo stato e l'eventuale creazione di spazi di ricevimento dei medici nelle degenze, o immediate vicinanze. Disponibilità delle modalità e degli orari riservati ai colloqui con i genitori che ne fanno richiesta, al di là delle informazioni rilasciate dai medici in occasione delle visite al letto del paziente. Raccordo con la figura del medico tutor. Miglioramento del setting ove necessario
AOU CAREGGI	1. stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto (30, 30.1-2-3)	1. I separè sono già ordinati siamo in attesa della consegna
	2. assegnazione, ai pazienti che si avvalgono dell'assistenza transfrontaliera, di una persona alla quale far riferimento per orientarsi e per ricevere assistenza per le necessità quotidiane (42)	2. L'AOUC ha introdotto nel progetto Assistenza Aggiuntiva Integrativa il supporto descritto nell'Item, ai pazienti che si avvalgono dell'assistenza sanitaria transfrontaliera
	3. Presenza di report periodici circa l'effettiva pratica della prenotazione diretta delle visite e degli esami post-ricovero (47)	3. Implementazione nel sistema operativo interno (archimed) della possibilità di estrarre tale report in qualsiasi momento
	4. Presenza di posti auto riservati alle donne in stato di gravidanza ("parcheggi rosa") (55)	4. Adibire un posto/soste di via S. Damiano alle donne in gravidanza
	5. Presenza di un'area verde/giardino con panchine accessibile a degenti e familiari (90)	5. Riorganizzazione delle aree verdi aziendali. Il progetto relativo è in corso di realizzazione c/o l'U.O. Progettazione dell'Azienda
	6. Presenza di display luminoso che informa in tempo reale sul n° di pazienti in attesa per ogni codice di triage (91.5- 91.6)	6. Spostamento all'interno della sala d'attesa di P.S. di uno dei due monitor attualmente collocati nella sala d'ingresso pedonale ad essa adiacente. Il detto monitor verrà collegato al sito web aziendale in modo da rendere possibile la visione in tempo reale dei pazienti in attesa per codice triage
	7. presenza di climatizzazione (94.2)	7. Aumento del n° di sedie della sala d'attesa antistante le sale prelievi, da ottenersi mediante l'eliminazione di un banco adibito allo smistamento dei pazienti, non più necessario