



Ministero della Salute



Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali

CHECKLIST
per la valutazione partecipata
del grado di umanizzazione
delle strutture di ricovero

AGENZIA
VALUTAZIONE
CIVICA
= CITTADINANZA ATTIVA



Sezione 1 – Dati anagrafici della struttura di ricovero

Regione Provincia COMUNE:

Denominazione Azienda Sanitaria di afferenza

Denominazione struttura

Denominazione struttura interna (stabilimento ospedaliero).....

CODICE STRUTTURA |_|_|_|_|_| SUB-CODICE |_| CODICE U.S.L./ AZ.OSP |_|_|_|_|

INDIRIZZO

TIPO STRUTTURA (barrare la casella corrispondente)

- | | |
|---|---|
| 1.- AZIENDA OSPEDALIERA | _ |
| 2.- OSPEDALE A GESTIONE DIRETTA | _ |
| 3.- AZIENDA OSPEDALIERA - UNIVERSITARIA E POLICLINICO | _ |
| A.O. Integrata con Il S.S.N. | _ |
| A.O. Integrata con l'Università | _ |
| Policlinico Universitario Privato | _ |
| 4.- ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO (IRCCS): | _ |
| pubblico _ privato _ fondazione _ | |
| 5.- OSPEDALE CLASSIFICATO O ASSIMILATO AI SENSI DELL'ART. 1, ULTIMO COMMA, DELLA LEGGE 132/1968 | _ |
| 6.- CASA DI CURA PRIVATA ACCREDITATA | _ |
| 7.- ISTITUTO QUALIFICATO PRESIDIO DELLA U.S.L. | _ |

Num. di posti letto totali presenti nella struttura
(Day Hospital, Degenze ordinarie e a pagamento)
|_|_|_|_|

La struttura ospedaliera ha (uno o più): URP CUP Centro prelievi Pronto Soccorso

Unità Operativa/ e (una o più):

- | | |
|--|--------------------------|
| Medicina Generale | <input type="checkbox"/> |
| Chirurgia Generale | <input type="checkbox"/> |
| Pediatria e/o Unità Operative Pediatriche | <input type="checkbox"/> |
| Ostetricia | <input type="checkbox"/> |
| Oncologia e/o ematologia oncologica e/o chirurgia oncologica | <input type="checkbox"/> |
| Terapia intensiva polivalente, specialistica o post-operatoria | <input type="checkbox"/> |
| Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura | <input type="checkbox"/> |

Data compilazione: |_|_|-|_|_|-|_|_| Note eventuali:

Referente della struttura (ruolo, nome, cognome e firma):

Referente civico (nome, cognome e firma):

Nota Bene

1. La colonna "Modalità di rilevazione" distingue gli items per i quali è prevista la modalità di rilevazione attraverso evidenza documentale (DOC), da quelli per i quali è prevista, invece, la rilevazione attraverso osservazione diretta (OSS). In alcuni casi sono contemplate ambedue le modalità (DOC/OSS).
2. La colonna "NP" indica la Non Pertinenza di un item, da cui si viene esonerati, barrando la casella corrispondente.
3. Se una Unità Operativa è temporaneamente non attiva/ in ristrutturazione, ecc., barrare la casella per la Non Pertinenza (NP).
4. Se ci sono items riferiti ad un servizio di cui la struttura è sprovvista, barrare "no" anche alle relative domande: ad es., se non è presente la Carta dei Servizi, si deve scegliere il "no" anche all'item che rileva la presenza di carta servizi multilingue.

Sezione 2 - Matrice della Struttura di valutazione del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

AREA	SOTTO-AREA	Criterio	N. Criteri	N. items	Item dal n. al n.	tot. items
1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni della persona	1.1.1 Funzione di supporto psicologico	10	5	1-5	49
		1.1.2 Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno		4	6-9	
		1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti		9	10-18	
		1.1.4 "Ospedale senza dolore"		5	19-23	
	1.2 Rispetto della privacy	1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili		4	24-27	
		1.2.2 Rispetto della riservatezza		4	28-31	
	1.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica, religiosa	1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche		3	32-34	
		1.3.2 Rispetto delle esigenze di culto		4	35-38	
		1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali		5	39-43	
	1.4 Continuità delle cure	1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure		6	44-49	
2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	2.1 Accessibilità fisica	2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali	9	3	50-52	47
		2.1.2 Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto		9	53-61	
	2.2 Logistica e segnaletica	2.2.1 Orientamento e segnaletica		2	62-63	
		2.2.2 Percorsi interni		2	64-65	
	2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"	2.3.1 Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza		7	66-72	
		2.3.2 Reparti di degenza "a misura di bambino"		4	73-76	
		2.3.3 Comfort alberghiero		8	77-84	
	2.4 Comfort generale della struttura	2.4.1 Comfort dei servizi comuni		8	85-92	
2.4.2 Comfort delle sale d'attesa		4	93-96			
3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	3.1 Semplificazione delle procedure	3.1.1 Semplificazione delle modalità di prenotazione	5	4	97-100	21
		3.1.2 Semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni		3	101-103	
	3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza	3.2.1 Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria		8	104-111	
		3.2.2 Accesso alle informazioni		4	112-115	
		3.2.3 Contenuti e accessibilità del sito web		2	116-117	
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	5	15	118-132	27
		4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente		4	133-136	
	4.2 Relazione con il cittadino	4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino		5	137-141	
		4.2.2 Accoglienza		2	142-143	
		4.2.3 Formazione del personale di contatto		1	144	
			29			144

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
Area 1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona					
Sotto-area 1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni di socialità della persona					
Criterio 1.1.1 Funzione di supporto psicologico					
1	DOC	Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono una o più U.O. specialistiche di oncologia e/ o ematologia oncologica e/ o chirurgia oncologica. Laddove ci siano più UU.OO. di questo tipo e tra queste vi siano situazioni differenti, rispondere con riferimento alla U.O. di Oncologia medica. Il servizio può essere realizzato dalla struttura oppure in partnership con associazioni, cooperative, ecc., nell'ambito di specifici accordi scritti.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, è prevista la rilevazione dello stato di ansia e depressione attraverso questionario per tutti i pazienti presi in carico, con successiva pianificazione del supporto psicologico 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. specialistiche di oncologia e/ o ematologia oncologica e/ o chirurgia oncologica</i>		<input type="checkbox"/>	
2	DOC	Presenza di supporto psicologico per persone che hanno subito violenza a sfondo sessuale			<i>Solo per le strutture nelle quali c'è il Pronto Soccorso. Se presenti più Pronto Soccorso, la risposta è da considerarsi positiva se il supporto psicologico è presente in almeno un Pronto Soccorso. Il servizio può essere realizzato dalla struttura oppure in partnership con associazioni, cooperative, ecc., nell'ambito di specifici accordi scritti.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<input type="checkbox"/>		<i>Si intende per percorso assistenziale quello delineato da una specifica procedura e rispondente alla molteplicità dei bisogni psico-socio-sanitari della persona vittima di violenza (intervento coordinato e programmato di più professionisti e dei diversi servizi competenti, quali medici del Pronto Soccorso e degli altri servizi e unità operative del Presidio sanitario, psicologo, assistente sociale, operatori dei servizi territoriali, ecc.) Si può barrare il sì anche quando il percorso assistenziale è assicurato tramite l'invio a servizi "dedicati" presenti comunque nella struttura sanitaria (es. Sportello Centro Antiviolenza).</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico 	<input type="checkbox"/>		<i>In questo caso non c'è un percorso assistenziale specifico, ma è possibile per i medici, in caso di necessità, richiedere l'assistenza di uno psicologo.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Pronto Soccorso</i>		<input type="checkbox"/>	

3	DOC	Presenza di supporto psicologico per pazienti che hanno subito trapianti d'organo			<i>Solo per le strutture nelle quali si effettuano trapianti. Il servizio può essere realizzato dalla struttura oppure in partnership con associazioni, cooperative, ecc., nell'ambito di specifici accordi scritti.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, tale supporto rientra in un protocollo specifico di assistenza psicologica per coloro che hanno subito trapianti 	<input type="checkbox"/>		<i>Per protocollo di assistenza psicologica si intende un programma che garantisca ai pazienti assistenza psicologica, ove necessaria, in tutte le fasi del trapianto, dalla valutazione e preparazione psicologica pre-trapianto, fino alla dimissione e al follow-up, e preveda assistenza psicologica diretta alle famiglie dei donatori che lo richiedono, specie quelle che presentano problemi psicologici causati dalla difficile elaborazione del processo di lutto.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico 	<input type="checkbox"/>		<i>In questo caso non c'è un protocollo specifico di assistenza psicologica, tuttavia è possibile per i medici, in caso di necessità, richiedere l'intervento di uno psicologo</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano trapianti</i>			<input type="checkbox"/>
4	DOC	Presenza di supporto psicologico per i bambini/ adolescenti ospedalizzati in ricovero ordinario e Day Hospital - Day Surgery			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. pediatriche. Per U.O. pediatriche si intende le unità operative che offrono assistenza in regime di ricovero ordinario o in ricovero diurno (DH) ad utenti di età compresa fra i 30 giorni e una età che può variare tra i 14 e i 18 anni nelle diverse realtà locali. Il servizio può essere realizzato dalla struttura oppure in partnership con associazioni, cooperative, ecc., nell'ambito di specifici accordi scritti.</i>
4.1		in ricovero ordinario			
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, il sostegno psicologico prevede un intervento rivolto sia ai bambini/ adolescenti, sia ai familiari degli stessi, in tutta la durata della degenza 	<input type="checkbox"/>		<i>Per "tutta la durata" si intende in almeno tre fasi: fase di accoglienza, in cui il ruolo dello psicologo è quello di accompagnamento durante la fase di indagine clinica e comunicazione di diagnosi; fase di sostegno nel momento prima dell'intervento chirurgico, in cui l'obiettivo primario è contenere l'ansia e la paura connesse alla separazione tra genitori e figlio; fase di "riabilitazione" e sostegno nel momento di maggiore debilitazione postoperatoria.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, il sostegno psicologico è rivolto sia ai bambini, sia ai familiari degli stessi, ma solo a richiesta 	<input type="checkbox"/>		<i>È possibile per i medici, in caso di necessità, richiedere l'intervento di uno psicologo.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, il sostegno psicologico è previsto, ma solo per i bambini, a richiesta 	<input type="checkbox"/>		<i>È possibile per i medici, in caso di necessità, richiedere l'intervento di uno psicologo.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono Unità Operative pediatriche che effettuano ricoveri in regime ordinario</i>			<input type="checkbox"/>
4.2		in Day Hospital – Day Surgery			
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, il sostegno psicologico prevede un intervento rivolto sia ai bambini/ adolescenti, sia ai familiari degli stessi, in tutta la durata della degenza 	<input type="checkbox"/>		<i>Per "tutta la durata" si intende: vedi nota sopra (analoga modalità di risposta, relativa al ricovero ordinario).</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, il sostegno psicologico è rivolto sia ai bambini, sia ai familiari degli stessi, ma solo a richiesta 	<input type="checkbox"/>		<i>È possibile per i medici, in caso di necessità, richiedere l'intervento di uno psicologo.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, il sostegno psicologico è previsto, ma solo per i bambini, a richiesta 	<input type="checkbox"/>		<i>È possibile per i medici, in caso di necessità, richiedere l'intervento di uno psicologo.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono Day Hospital – Day Surgery pediatriche</i>			<input type="checkbox"/>

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
5	DOC	Possibilità di consulenza psicologica sulle problematiche della gravidanza, del parto e della patologia ginecologica			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di ostetricia. Il servizio può essere realizzato dalla struttura oppure in partnership con associazioni, cooperative, ecc., nell'ambito di specifici accordi scritti. Il supporto psicologico può essere fornito nell'ambito della struttura sanitaria o, nel caso di presidi non appartenenti ad Aziende Sanitarie Locali, da servizi territoriali della ASL nella quale la struttura sanitaria ha sede e con la quale ci sono collegamenti funzionali che assicurano la possibilità di consulenza psicologica per le partorienti.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, è prevista la presenza di un supporto psicologico all'interno di un percorso assistenziale specificamente dedicato alle partorienti (percorso nascita) 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico 	<input type="checkbox"/>		<i>In questo caso non c'è un percorso assistenziale specificatamente dedicato alle partorienti, tuttavia è possibile per i medici, in caso di necessità, richiedere l'assistenza di uno psicologo.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono Unità Operative di ostetricia</i>		<input type="checkbox"/>	
Criterio 1.1.2 Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno					
6	DOC	Presenza di progetti/ attività per promuovere l'ospedale come luogo aperto			<i>Esempi: spettacoli teatrali, concerti, proiezione di film, ecc. I progetti/ attività possono essere realizzati dalla struttura oppure in partnership con associazioni, cooperative, ecc., nell'ambito di specifici accordi scritti.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato nell'ospedale da più di 12 mesi 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato nell'ospedale negli ultimi 12 mesi 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, tali progetti/ attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma non rientrano un programma specifico 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
7	DOC	Presenza di progetti/ attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/ adolescente			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. pediatriche che effettuano ricoveri (ricoveri in DH, ricoveri in degenza ordinaria) di bambini/ adolescenti in età scolastica (scuola dell'infanzia, primo ciclo, secondo ciclo). Solo attività in corso. Attuabile anche tramite web.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono Unità Operative pediatriche</i>		<input type="checkbox"/>	

8	DOC	Presenza di uno o più progetti/ attività per favorire le esigenze ludiche del bambino e promuoverne le emozioni positive			Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. pediatriche. Esempi: animazione in ludoteca, spazio incontro con personale dedicato, clownterapia, arteterapia, spettacoli teatrali e proiezioni cinematografiche, educazione musicale, Pet Therapy, laboratori musicali, ecc. I progetti/ attività possono essere realizzati dalla struttura oppure in partnership con associazioni, cooperative, ecc., nell'ambito di specifici accordi scritti.	
		• sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato nell'ospedale da più di 12 mesi	<input type="checkbox"/>			
		• sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato nell'ospedale negli ultimi 12 mesi	<input type="checkbox"/>			
		• sì, tali progetti/ attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma non rientrano un programma specifico	<input type="checkbox"/>			
		• no	<input type="checkbox"/>			
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. pediatriche</i>		<input type="checkbox"/>		
9	DOC	Orario di visita della struttura sanitaria			Si intende l'orario di visita valido per la maggioranza delle Unità Operative di degenza (con esclusione di quelle Unità che possono presentare esigenze operative specifiche, quali ad esempio malattie infettive, unità di cure intensive, ecc.). Se nel conteggio finale non si evidenzia una maggioranza di UUOC, scegliere la risposta più favorevole.	
		9.1	giorni feriali			
			• oltre 6 ore	<input type="checkbox"/>		
			• da 4 a 6 ore	<input type="checkbox"/>		
			• inferiore a 4 ore	<input type="checkbox"/>		
9.2	giorni festivi					
	• oltre 6 ore	<input type="checkbox"/>				
	• da 4 a 6 ore	<input type="checkbox"/>				
	• inferiore a 4 ore	<input type="checkbox"/>				
Criterio 1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti						
10	DOC	Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala travaglio e in sala parto			Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di ostetricia	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di ostetricia</i>				<input type="checkbox"/>
10.1		persona di fiducia in sala travaglio				
		• sì	<input type="checkbox"/>			
		• no	<input type="checkbox"/>			
10.2		persona di fiducia in sala parto				
		• sì	<input type="checkbox"/>			
		• no	<input type="checkbox"/>			

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
11	DOC	Disponibilità di Rooming in			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di ostetricia. Si definisce Rooming-in la possibilità di tenere nella propria stanza di ospedale i bambini appena nati, nel corso della degenza dopo il parto, giorno e notte, senza limiti di orario, in un lettino posizionato accanto a quello della mamma, al fine di favorire l'instaurarsi del legame profondo tra la mamma e il suo bambino.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di ostetricia</i>		<input type="checkbox"/>	
12	DOC	Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio in terapia intensiva neonatale			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di terapia intensiva neonatale.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapia intensiva neonatale</i>		<input type="checkbox"/>	
13	DOC	Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio ricoverato			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. pediatriche</i>
		• con la dotazione sia di posto letto/ poltrona-letto, che della possibilità di fruire di mensa gratuita/ a prezzo convenzionato	<input type="checkbox"/>		
		• con la dotazione di un posto letto/ poltrona-letto	<input type="checkbox"/>		
		• con la possibilità di fruire di mensa gratuita/ a prezzo convenzionato	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. pediatriche</i>		<input type="checkbox"/>	
14	DOC	Possibilità della presenza del genitore in sala di preanestesia e sala risveglio in caso di interventi chirurgici e/ o in caso di esami invasivi			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. pediatriche.</i>
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. pediatriche che effettuano interventi chirurgici e/ o esami invasivi</i>		<input type="checkbox"/>	
14.1		possibilità della presenza del genitore in sala di preanestesia			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
14.2		possibilità della presenza del genitore in sala risveglio			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

15	DOC	Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria			<p><i>Per assistenza integrativa non sanitaria si intende ogni attività di supporto personale, relazionale e affettivo prestata alla persona ricoverata, al di fuori delle fasce orarie di visita.</i></p> <p><i>Si distinguono due differenti tipologie di assistenza integrativa non sanitaria: assistenza integrativa non sanitaria espletata a titolo gratuito da familiari, parenti o persone di fiducia e associazioni di volontariato; assistenza integrativa non sanitaria espletata a titolo oneroso da cooperative sociali, agenzie e imprese anche individuali.</i></p> <p><i>Sono escluse dall'assistenza integrativa non sanitaria le funzioni assistenziali in quanto di competenza esclusiva del personale sanitario dipendente della struttura sanitaria.</i></p>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
16	DOC	Applicazione del modello assistenziale delle “terapie intensive aperte” tramite estensione dell'orario di accesso ai visitatori			<p><i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di terapie intensive polivalenti, specialistiche o post-chirurgiche.</i></p> <p><i>Se presenti più terapie intensive, e tra queste vi siano situazioni differenti, scegliere la risposta più favorevole.</i></p>
		• orario di accesso ai visitatori di 12 o più ore	<input type="checkbox"/>		
		• orario di accesso ai visitatori maggiore di 8 ore e fino a 11 ore	<input type="checkbox"/>		
		• orario di accesso ai visitatori maggiore di 5 ore e fino a 8 ore	<input type="checkbox"/>		
		• orario di accesso ai visitatori maggiore di 2 ore e fino a 5 ore	<input type="checkbox"/>		
		• orario di accesso ai visitatori maggiore di 1 ora e fino a 2 ore	<input type="checkbox"/>		
		• orario di accesso ai visitatori fino a un'ora	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polivalenti, specialistiche o post-chirurgiche</i>		<input type="checkbox"/>	
17	DOC	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			<p><i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di terapie intensive polivalenti, specialistiche o post-chirurgiche.</i></p> <p><i>Se presenti più terapie intensive, e tra queste vi siano situazioni differenti, scegliere la risposta più favorevole.</i></p> <p><i>Per "casi particolari" si intende ad esempio, la presenza di scarpe visibilmente sporche, escoriazioni alle mani, ecc.</i></p>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polivalenti, specialistiche o post-chirurgiche</i>		<input type="checkbox"/>	
18	DOC	Presenza di una o più convenzioni 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.)			<p><i>Per strutture ricettive si intendono hotel, pensioni, o strutture di altro tipo (ospitalità religiosa, strutture messe a disposizione da associazioni, fondazioni, ecc.).</i></p>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
Criterio 1.1.4 "Ospedale senza dolore"					
19	DOC	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore			
19.1		nell'Unità Operativa di medicina generale			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di medicina generale. Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	
19.2		nell'Unità Operativa di chirurgia generale			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di chirurgia generale. Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>		<input type="checkbox"/>	
19.3		nelle Unità Operative per pazienti oncologici			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono una o più U.O. specialistiche di oncologia e/ o ematologia oncologica e/ o chirurgia oncologica. Laddove ci siano più UU.OO. di questo tipo e tra queste vi siano situazioni differenti, rispondere con riferimento alla UO di Oncologia medica</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. specialistiche di oncologia e/ o ematologia oncologica e/ o chirurgia oncologica</i>		<input type="checkbox"/>	

20	DOC	Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore			
20.1		nell'Unità Operativa di medicina generale			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di medicina generale. Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	
20.2		nell'Unità Operativa di chirurgia generale			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di chirurgia generale. Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>		<input type="checkbox"/>	
20.3		nelle Unità Operative per pazienti oncologici			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono una o più U.O. specialistiche di oncologia e/ o ematologia oncologica e/ o chirurgia oncologica. Laddove ci siano più UU.OO. di questo tipo e tra queste vi siano situazioni differenti, rispondere con riferimento alla UO di Oncologia medica</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. specialistiche di oncologia e/ o ematologia oncologica e/ o chirurgia oncologica</i>		<input type="checkbox"/>	
20.4		nel Pronto Soccorso			<i>Solo per le strutture nelle quali c'è il Pronto Soccorso. Se presenti più Pronto Soccorso, prendere come riferimento il Pronto Soccorso generale (non specialistico).</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è Pronto Soccorso</i>		<input type="checkbox"/>	
21	DOC	Possibilità di partoanalgesia garantita per 24 ore al giorno con anestesista dedicato			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di ostetricia. Sono disponibili molte tecniche di analgesia per controllare il dolore nel corso del travaglio e del parto vaginale (tecniche farmacologiche; psicoprofilassi, parto in acqua, agopuntura, ipnosi). In questo caso si intende prendere in esame il controllo del dolore nel corso del travaglio e del parto ottenuto tramite anestesia locoregionale.</i>
		• sì, garantita per 24 h al giorno, tutti i giorni dell'anno	<input type="checkbox"/>		
		• sì, ma con limitazioni di orario e/ o di giorni	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di ostetricia</i>		<input type="checkbox"/>	

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
22	DOC	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore per medici e infermieri			<i>In questo caso e in tutti gli altri casi nei quali si fa riferimento a corsi di formazione per gli operatori della struttura, si fa riferimento al personale dipendente e assimilato ed è possibile rispondere positivamente anche se i corsi sono stati promossi dalla struttura, in partnership con altri soggetti o, ancora, se la struttura si è fatta carico delle spese per la partecipazione di propri operatori a corsi di formazione esterni.</i>
22.1		per medici			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
22.2		per infermieri			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
23	DOC	Informazione ai pazienti sulla gestione del dolore post-operatorio			<i>Solo per le strutture in cui sono presenti UU.OO. di chirurgia generale. Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto. Le informazioni si intendono fornite quando: - esiste una procedura operativa o altro documento che definisce le modalità e i soggetti che, prima dell'intervento chirurgico, informano il paziente sulla gestione del dolore post-operatorio; oppure - esiste materiale informativo per i pazienti nel quale è descritta la gestione del dolore post-operatorio.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale		<input type="checkbox"/>	
Sotto-Area 1.2 Rispetto della privacy					
Criterio 1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili					
24	DOC/ OSS	Presenza di attività/ iniziative di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di ostetricia. Solo attività in corso. L'informazione può essere presente anche sul sito web della struttura.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di ostetricia		<input type="checkbox"/>	

25	DOC	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			<i>Solo per le strutture nelle quali c'è il Pronto Soccorso. Se presenti più Pronto Soccorso, prendere come riferimento il Pronto Soccorso generale (non specialistico).</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è Pronto Soccorso</i>		<input type="checkbox"/>	
26	DOC	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	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
27	OSS	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			<i>Prendere come riferimento i pazienti in attesa presso il Centro prelievi.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Centro prelievi</i>		<input type="checkbox"/>	
Criterio 1.2.2 Rispetto della riservatezza					
28	OSS	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			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di terapie intensive polivalenti, specialistiche o post-chirurgiche. Se presenti più terapie intensive, e tra queste vi siano situazioni differenti, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti letto.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polivalenti, specialistiche o post-chirurgiche</i>		<input type="checkbox"/>	
29	DOC	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			<i>Prendere come riferimento la U.O. di medicina generale. Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto. La possibilità di assicurare una stanza ai pazienti terminali deve essere scritta in uno dei documenti che sono consegnati ai pazienti (Carta dei Servizi, depliant del reparto) o prevista in una procedura operativa.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
30	OSS	Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto			
30.1		nell'Unità Operativa di medicina generale			<i>Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	/ _ / _ / _ /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	
30.2		nell'Unità Operativa di chirurgia generale			<i>Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	/ _ / _ / _ /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>		<input type="checkbox"/>	
30.3		nell'Unità Operativa di (specificare).....			<i>Prendere in considerazione un'altra Unità Operativa di degenza sorteggiata tra quelle presenti</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	/ _ / _ / _ /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente altra unità operativa di degenza</i>		<input type="checkbox"/>	
31	OSS	Stanze di degenza dotate di dispositivi per la temporanea inibizione dell'accesso			<i>Si tratta di dispositivi (mobili o fissi) finalizzati a comunicare all'esterno della stanza il temporaneo divieto di accesso ad essa.</i>
31.1		nell'Unità Operativa di medicina generale			<i>Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con dispositivi (mobili o fissi) di temporanea inibizione di accesso alla stanza	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	/ _ / _ / _ /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	
31.2		nell'Unità Operativa di chirurgia generale			<i>Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con dispositivi (mobili o fissi) di temporanea inibizione di accesso alla stanza	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	/ _ / _ / _ /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>		<input type="checkbox"/>	
31.3		nell'Unità Operativa di (specificare).....			<i>Prendere in considerazione un'altra unità operativa di degenza sorteggiata tra quelle presenti</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con dispositivi (mobili o fissi) di temporanea inibizione di accesso alla stanza	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	/ _ / _ / _ /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa di degenza</i>		<input type="checkbox"/>	

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

Critero 1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche

32	DOC	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)		<p><i>Si può rispondere positivamente anche quando tale assistenza è stata affidata in maniera formale ad operatore preposto ad altre funzioni (ad es. dal mediatore culturale, da un operatore URP, operatore socio-sanitario, ecc.), o quando tale assistenza è prevista per periodi limitati dell'anno. L'assistenza dell'interprete può essere realizzata anche in partnership con associazioni, cooperative, ecc., nell'ambito di specifici accordi scritti. L'assistenza dell'interprete può svolgersi anche a distanza, tramite strumenti quali telefono, teleconferenza.</i></p>
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
33	DOC	Presenza di documentazione informativa multilingue - uno o più moduli di consenso informato - uno o più fogli informativi su servizi presenti nella struttura (pronto soccorso, ostetricia, ecc.) - Carta dei Servizi		<p><i>La documentazione è considerata multilingue quando le informazioni sono tradotte in almeno un'altra lingua oltre all'italiano.</i></p>
33.1		uno o più moduli di consenso informato		
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
33.2		uno o più fogli informativi su servizi presenti nella struttura (pronto soccorso, ostetricia, ecc.)		
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
33.3		Carta dei Servizi		<p><i>Si può barrare il sì anche se sono presenti una o più Carte dei Servizi multilingue relative a singole Unità Operative</i></p>
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
34	DOC	Possibilità di rilascio di lettera di dimissioni in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta		<p><i>I cittadini dell'Unione Europea possono ricorrere all'assistenza sanitaria di un Paese membro dell'Unione, diverso da quello proprio (assistenza transfrontaliera). I pazienti transfrontalieri sono coloro che compiono questa scelta.</i></p>
		• sì, nella lingua del paese dell'Unione Europea di provenienza del paziente	<input type="checkbox"/>	
		• sì, solo in lingua inglese	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	

Critero 1.3.2 Rispetto delle esigenze di culto

35	DOC	Possibilità di assistenza religiosa per cattolici (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)		
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
36	OSS	Presenza di Cappella cattolica o altro luogo dedicato alla pratica religiosa			
36.1		cappella cattolica			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
36.2		altro locale dedicato al culto			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
37	DOC	Presenza di una modalità definita per garantire l'assistenza religiosa per non cattolici			<i>Per modalità definita si intende che l'ospedale si sia dotato di un'organizzazione interna strutturata in maniera formale volta a garantire l'assistenza religiosa per non cattolici (ad esempio: elenco con nominativi di Ministri di altri culti reperibili a chiamata, presenza di procedura specifica, ecc.)</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
38	DOC	Possibilità di Onoranze Religiose consone alla fede del soggetto deceduto, compresa la possibilità per i congiunti d'intervenire personalmente nella ricomposizione della salma secondo il rito di appartenenza			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
Criterio 1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali					
39	DOC	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)			<i>Servizio rivolto agli stranieri/ immigrati per offrire ai pazienti appartenenti ad altre culture un intervento che di regola si articola sui seguenti piani: rendere comprensibile e accessibile l'offerta dei servizi, svolgere attività di traduzione e favorire la comprensione reciproca di significati e bisogni. L'assistenza del mediatore può essere realizzata anche in partnership con associazioni, cooperative, ecc., nell'ambito di specifici accordi scritti.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

40	DOC	Presenza di progetti/ attività per favorire la fruizione delle prestazioni offerte dalla struttura sanitaria da parte di utenti appartenenti ad altre culture		<i>Esempi: percorsi educativi a supporto della famiglia immigrata nel periodo post-parto; progetti per migliorare l'accesso e l'accoglienza dei cittadini stranieri immigrati nei servizi ospedalieri; progetti di accompagnamento/ accoglienza rivolto a partorienti straniere e/ o appartenenti ad altre religioni.</i>
		• sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi	<input type="checkbox"/>	
		• sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale negli ultimi 12 mesi	<input type="checkbox"/>	
		• sì, tali progetti/ attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma hanno carattere occasionale	<input type="checkbox"/>	<i>Per carattere occasionale si intende che sono state realizzate una tantum e non rientrano in un programma specifico che prevede al momento nuove iniziative in futuro.</i>
		• no	<input type="checkbox"/>	
41	DOC	Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose		<i>L'offerta di un pasto conforme alle convinzioni etiche o religiose del paziente può essere realizzata sia tramite la presenza di menu speciali (ad es. menù islamico, menù vegetariano), sia tramite la possibilità di scegliere secondo le proprie convinzioni l'insieme dei cibi e delle bevande che costituiscono un pranzo completo. Tale personalizzazione non coincide necessariamente con la presenza di più opzioni di scelta tra primi e secondi, in quanto tali opzioni potrebbero comunque non essere compatibili con le esigenze del paziente.</i>
41.1		convinzioni etiche (es. menù vegetariano)		
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
41.2		convinzioni religiose (es. menù islamico)		
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
42	DOC	Procedura per il rilascio del codice STP al fine di fornire assistenza sanitaria a utenti stranieri non iscritti al SSN e sprovvisti di permesso di soggiorno regolare		<i>Il codice S.T.P. deve essere rilasciato agli Stranieri Temporaneamente Presenti qualora non in regola con le norme relative all'ingresso ed al soggiorno secondo la normativa vigente, e quindi non iscrivibili al S.S.N.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
43	DOC	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		
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
Sotto-Area 1.4 Continuità delle cure					
Criterio 1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure					
44	DOC	Presenza di procedura operativa nella quale è prevista la dimissione dalla Day Surgery con scheda contenente i recapiti ai quali fare riferimento in caso di necessità			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: nella struttura non è presente l'attività di Day Surgery</i>		<input type="checkbox"/>	
45	DOC	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.)			<i>Questo tipo di procedure è finalizzato a pianificare il processo di dimissione per i soggetti che si trovino in condizioni di fragilità e a programmare le attività nelle fasi di pre-dimissione, dimissione, post-dimissione per qualificare ed ottimizzare il percorso del paziente in DP con l'obiettivo, tra l'altro, di: - superare la frammentazione tra le aree di assistenza e garantire la continuità nella presa in carico e nell'erogazione delle prestazioni definite nel piano assistenziale; - favorire la collaborazione e l'integrazione tra operatori ospedalieri e territoriali; - limitare il periodo di ricovero alle effettive necessità; - ridurre la re-ospedalizzazione a breve termine.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
46	DOC	Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione delle procedure di dimissione con passaggio ad altro setting assistenziale			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
47	DOC	Presenza di una o più procedure operative nelle quali si prevede la prenotazione del follow-up post-ricovero all'atto della dimissione, senza la necessità di richiesta da parte del medico curante			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

48	DOC	Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione delle procedure di follow-up			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
49	DOC	Presenza di un sistema di condivisione telematica dei dati clinici tra la struttura e i medici di medicina generale			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
Area 2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura					
Sotto-Area 2.1 Accessibilità fisica					
Criterio 2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali					
50	OSS	Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori: - per il CUP - per l'URP - per il servizio di diagnostica per immagini - per il Centro prelievi			<i>Si intende che ci sia almeno un percorso di accesso al servizio dall'esterno dell'edificio privo di ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea (quali gradini, porte e ascensori non sufficientemente larghi per il passaggio di carrozzella, ecc.) Se presenti più di uno di ciascuno dei servizi indicati (più Centri prelievi, più sedi del CUP, ecc.), prendere come riferimento quello aperto per primo.</i>
50.1		per il CUP			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il CUP</i>		<input type="checkbox"/>	
50.2		per l'URP			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP</i>		<input type="checkbox"/>	
50.3		per il servizio di diagnostica per immagini			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
50.4		per il Centro prelievi			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Centro prelievi</i>		<input type="checkbox"/>	

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
51	OSS	<p>Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - al CUP - all'URP - al servizio di diagnostica per immagini - al Centro prelievi 			<p><i>Si intende la presenza di accorgimenti e segnalazioni che permettono l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque, ed in particolare per i non vedenti e gli ipovedenti nell'accesso ai servizi (quali ad esempio mappe tattili in braille con piante dei vari edifici, piste tattili indicanti le direzioni all'ingresso dell'ospedale, segnaletica all'interno degli ascensori, ecc.).</i></p> <p><i>Se presenti più di uno di ciascuno dei servizi indicati (più Centro prelievi, più sedi del CUP, ecc.), prendere come riferimento quello aperto per primo.</i></p>
51.1		al CUP			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il CUP</i>		<input type="checkbox"/>	
51.2		all'URP			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP</i>		<input type="checkbox"/>	
51.3		al servizio di diagnostica per immagini			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
51.4		al Centro prelievi			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Centro prelievi</i>		<input type="checkbox"/>	
52	DOC	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche e sensoriali			<p><i>Il Piano si intende presente quando si riferisce al periodo di osservazione corrente, oppure quando si è concluso, da non più di 12 mesi, con l'effettuazione, documentata da Report conclusivo, degli interventi previsti.</i></p>
52.1		piano di eliminazione delle barriere fisiche			<p><i>Per "barriere fisiche" si intendono gli ostacoli fisici che sono fonte di disagio per la mobilità di chiunque ed in particolare di coloro che, per qualsiasi causa, hanno una capacità motoria ridotta o impedita in forma permanente o temporanea.</i></p>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: nella struttura sono già stati effettuati interventi di eliminazione di tutte le barriere fisiche da più di 12 mesi, con report conclusivo attestante le eliminazioni - oppure: la struttura è di recente costruzione e priva di barriere</i>		<input type="checkbox"/>	Verificare evidenza documentale del report

52.2		piano di eliminazione delle barriere sensoriali			<i>Si intende la mancanza d'accorgimenti e segnalazioni che permettano l'orientamento e la riconoscibilità dei luoghi e delle fonti di pericolo per chiunque e in particolare per i non vedenti, per gli ipovedenti e per i sordi.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, per tutti i tipi di barriere sensoriali 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, ma solo per alcuni tipi di barriere sensoriali 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: nella struttura sono già stati effettuati interventi di eliminazione di tutte le barriere sensoriali da più di 12 mesi, con report conclusivo attestante le eliminazioni – oppure: la struttura è di recente costruzione e priva di barriere</i>		<input type="checkbox"/>	<i>Verificare evidenza documentale del report</i>
Criterio 2.1.2 Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto					
53	DOC	Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura			<i>Il parcheggio può essere:</i> <ul style="list-style-type: none"> - interno al perimetro della struttura ospedaliera; - adiacente alla struttura - nelle immediate vicinanze (max 100 metri dall'ingresso del perimetro ospedaliero). <i>Nel calcolare i posti auto comprendere anche quelli per disabili.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, con 3 o più posti auto per posto letto 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, con meno di 3 posti auto per posto letto 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
54	OSS	Presenza di un'area interna dedicata al parcheggio di cicli e/ o motocicli			<i>L'area deve essere segnalata ed identificabile.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
55	OSS	Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura			
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, presenti sia all'interno del perimetro della struttura, che presenti in parcheggio adiacente alla struttura o nelle immediate vicinanze (max 100 metri dall'ingresso del perimetro ospedaliero) 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, presenti solo all'interno del perimetro della struttura 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, presenti solo nel parcheggio adiacente alla struttura o nelle immediate vicinanze (max 100 metri dall'ingresso del perimetro ospedaliero) 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
56	OSS	Presenza di posti auto posti riservati alle donne in stato di gravidanza ("parcheggi rosa")			
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, presenti sia all'interno del perimetro della struttura, che presenti in parcheggio adiacente alla struttura o nelle immediate vicinanze (max 100 metri dall'ingresso del perimetro ospedaliero) 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, presenti solo all'interno del perimetro della struttura 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, presenti solo nel parcheggio adiacente alla struttura o nelle immediate vicinanze (max 100 metri dall'ingresso del perimetro ospedaliero) 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
57	OSS	Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura ospedaliera			
		<ul style="list-style-type: none"> • sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
58	OSS	Presenza di servizio gratuito di autobus/ navetta per gli utenti e i visitatori per i collegamenti tra i padiglioni			<i>Si intende solo in caso di complessi ospedalieri in cui i servizi di emergenza, diagnostici e le Unità Operative di degenza sono dislocati in padiglioni separati, all'interno di un perimetro definito.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: La struttura non è del tipo "a padiglioni"</i>		<input type="checkbox"/>	
59	OSS	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			<i>Con "in prossimità" si intende nel raggio di 200 metri dall'ingresso principale. Il sistema predisposto di chiamata o gli altri accorgimenti si intendono presenti quando attivi/ disponibili nel corso delle 24 ore. Per "altri accorgimenti" si intende, ad esempio, la presenza di appositi cartelli presso l'ingresso principale con i numeri di telefonici di uno o più servizi taxi, o la possibilità di chiamare/ far chiamare un taxi presso il punto informazioni.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
60	OSS	Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura			
		<ul style="list-style-type: none"> • sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		

61	OSS	Presenza di un percorso pedonale interno o marciapiedi		<i>Si intende solo nei casi nei quali all'interno del perimetro è consentito l'accesso anche a veicoli a motore non di emergenza.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
		<i>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.</i>		<input type="checkbox"/>
Sotto-Area 2.2 Logistica e segnaletica				
Criterio 2.2.1 Orientamento e segnaletica				
62	OSS	Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione		<i>L'ubicazione si intende fornita quando nel pannello sono indicati edificio/ scala/ piano e/ o la direzione da percorrere. Per "aggiornato" si intende che i servizi descritti nel pannello corrispondono a quelli realmente esistenti al momento dell'osservazione. Si può barrare il "sì" solo se il riscontro è positivo.</i>
62.1		del CUP		
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il CUP</i>		<input type="checkbox"/>
62.2		dell'URP		
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP</i>		<input type="checkbox"/>
62.3		del servizio di diagnostica per immagini		<i>Se è presente più di un servizio, scegliere quello di prima apertura.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
62.4		dell'Unità Operativa di medicina generale		<i>Solo per le strutture in cui sono presenti U.O. di medicina generale. Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>
62.5		dell'Unità Operativa di chirurgia generale		<i>Solo per le strutture in cui sono presenti U.O. di chirurgia generale. Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>	
		• no	<input type="checkbox"/>	
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>		<input type="checkbox"/>

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
62.6		della Direzione Sanitaria			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la Direzione Sanitaria</i>		<input type="checkbox"/>	
63	OSS	Segnaletica interna di orientamento per evidenziare i percorsi che contraddistinguono le diverse aree di destinazione			<i>Possono essere adottate diverse soluzioni, quali: percorsi colore, totem digitali, simboli, ecc.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
Criterio 2.2.2 Percorsi interni					
64	OSS	Presenza di collegamenti che consentono: - ai ricoverati dell'Unità Operativa di chirurgia generale di raggiungere il blocco operatorio con un percorso interno; - alle partorienti di raggiungere il blocco parto o il blocco operatorio (in caso di parto cesareo o altri interventi) con un percorso interno			<i>Si intende come percorso interno il percorso non all'aperto, o anche l'eventuale percorso esterno interamente isolato con tettoia e protezioni laterali (es. tunnel).</i>
64.1		ai ricoverati dell'Unità Operativa di chirurgia generale di raggiungere il blocco operatorio con un percorso interno			<i>Solo per le strutture in cui sono presenti U.O. di chirurgia generale. Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>		<input type="checkbox"/>	
64.2		alle partorienti di raggiungere il blocco parto o il blocco operatorio (in caso di parto cesareo o altri interventi) con un percorso interno			<i>Solo per le strutture in cui sono presenti U.O. di ostetricia.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia.</i>		<input type="checkbox"/>	
65	OSS	Presenza di percorsi interni che consentono ai ricoverati l'accesso al servizio di diagnostica per immagini senza attraversare la sala d'attesa			<i>Si intende come percorso interno il percorso non all'aperto, o anche l'eventuale percorso esterno interamente isolato con tettoia e protezioni laterali (es. tunnel).</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

Sotto-Area 2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"

Criterio 2.3.1 Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza

66	OSS	Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza			<i>Per fruizione individuale si intende la presenza di un televisore per ciascun posto letto e, nel caso di stanze di degenza con più posti letto, di ausili (cuffiette) per l'ascolto individuale. Non si considerano le camere a pagamento e i casi di utilizzo di televisioni private; sono invece considerati i casi in cui è previsto il pagamento per l'utilizzo/ noleggio del televisore.</i>
66.1		dell'Unità Operativa di medicina generale			<i>Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con possibilità di fruizione individuale di televisione	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	/ _ / _ / _ /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	
66.2		dell'Unità Operativa di chirurgia generale			<i>Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con possibilità di fruizione individuale di televisione	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	/ _ / _ / _ /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>		<input type="checkbox"/>	
66.3		dell'Unità Operativa di (specificare).....			<i>Prendere in considerazione un'altra unità operativa di degenza sorteggiata tra quelle presenti</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con possibilità di fruizione individuale di televisione	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	/ _ / _ / _ /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa di degenza</i>		<input type="checkbox"/>	
67	OSS	Stanze di degenza con sistema di climatizzazione			
67.1		nell'Unità Operativa di medicina generale			<i>Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con sistema di climatizzazione	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	/ _ / _ / _ /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
67.2		nell'Unità Operativa di chirurgia generale			<i>Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con sistema di climatizzazione	/ / / /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	/ / / /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>		<input type="checkbox"/>	
67.3		nell'Unità Operativa di (specificare).....			<i>Prendere in considerazione un'altra unità operativa di degenza sorteggiata tra quelle presenti</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con sistema di climatizzazione	/ / / /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	/ / / /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa di degenza</i>		<input type="checkbox"/>	
68	OSS	Stanze di degenza con non più di 2 posti letto			
68.1		nell'Unità Operativa di medicina generale			<i>Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con non più di 2 posti letto	/ / / /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	/ / / /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	
68.2		nell'Unità Operativa di chirurgia generale			<i>Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con non più di 2 posti letto	/ / / /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	/ / / /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>		<input type="checkbox"/>	
68.3		nell'Unità Operativa di (specificare).....			<i>Prendere in considerazione un'altra unità operativa di degenza sorteggiata tra quelle presenti</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con non più di 2 posti letto	/ / / /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	/ / / /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa di degenza</i>		<input type="checkbox"/>	

69	DOC/ OSS	Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless			
		• si	<input type="checkbox"/>		<i>Si può barrare il "sì" anche quando la rete gratuita è messa a disposizione da un soggetto terzo in accordo con la struttura sanitaria (ad es. Comune, Provincia, ecc.)</i>
		• no	<input type="checkbox"/>		
70	OSS	Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni			
70.1		nell'Unità Operativa di medicina generale			<i>Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale dotate di servizi igienici interni	/ / / /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale	/ / / /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>			
70.2		nell'Unità Operativa di chirurgia generale			<i>Se presenti più UU.OO. di chirurgia generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale dotate di servizi igienici interni	/ / / /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale	/ / / /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale</i>			
70.3		nell'Unità Operativa di (specificare)			<i>Prendere in considerazione un'altra unità operativa di degenza sorteggiata tra quelle presenti</i>
		• numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa dotate di servizi igienici interni	/ / / /		
		• numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa	/ / / /		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa di degenza</i>			
71	OSS	Presenza di una sala da pranzo dedicata ai degenti e alle famiglie			<i>Se la sala da pranzo e il salottino/ area di socializzazione coincidono (sala polifunzionale attrezzata), si può barrare il sì ad entrambi gli items: il presente e il successivo.</i>
71.1		nell'Unità Operativa di medicina generale			<i>Solo per le strutture in cui sono presenti U.O. di medicina generale. Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• si	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>			

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
71.2		nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC			<i>Solo per le strutture in cui è presente il SPDC</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il SPDC</i>		<input type="checkbox"/>	
72	OSS	Presenza di un salottino o altra area di socializzazione			<i>Per salottino/ area di socializzazione si intende una sala dotata almeno di: divanetto e/ o poltrone, TV, dotazioni ludiche e/ o per attività creative risocializzanti (ad es.: giochi da tavolo, carte, biliardino, computer, attrezzature per teatro, cancelleria, ecc.). Se la sala da pranzo e il salottino/ area di socializzazione coincidono (in una sala polifunzionale attrezzata), si può barrare il sì ad entrambi gli items: il presente e il precedente.</i>
72.1		nell'Unità Operativa di medicina generale			<i>Solo per le strutture in cui sono presenti U.O. di medicina generale. Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	
72.2		nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC			<i>Solo per le strutture in cui sono presenti SPDC. Si intende per salottino/ area di socializzazione una sala dotata almeno di: divanetto e/ o poltrone, TV, dotazioni ludiche e/ o per attività creative risocializzanti (ad es.: giochi da tavolo, carte, biliardino, computer, attrezzature per teatro, cancelleria, ecc.).</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il SPDC</i>		<input type="checkbox"/>	
Criterio 2.3.2 Reparti di degenza "a misura di bambino"					
73	OSS	Unità Operative pediatriche dotate di sala attrezzata per il gioco e di angoli lettura/ biblioteca			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. pediatriche</i>
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non sono presenti U.O. pediatriche</i>		<input type="checkbox"/>	
73.1		sala attrezzata per il gioco			
		• numero di Unità Operative pediatriche dotate di sala attrezzata per il gioco	<i>/ / / /</i>		
		• numero totale delle Unità Operative pediatriche	<i>/ / / /</i>		
73.2		angoli lettura forniti di libri/ biblioteca			
		• numero di Unità Operative dotate di angoli lettura/ biblioteca	<i>/ / / /</i>		
		• numero totale delle Unità Operative pediatriche	<i>/ / / /</i>		

74	OSS	Unità Operative pediatriche dotate di: - arredi adatti ai bambini - pareti e corridoi colorati - specifici elementi decorativi alle pareti			Solo per strutture in cui sono presenti U.O. pediatriche
		NON PERTINENTE: Nella struttura non sono presenti U.O. pediatriche			<input type="checkbox"/>
74.1		arredi adatti ai bambini			Si intende la presenza di tavoli e sedie di dimensioni ridotte.
		• numero di Unità Operative pediatriche dotate di arredi adatti ai bambini	/ / / /		
		• numero totale delle Unità Operative pediatriche	/ / / /		
74.2		pareti e corridoi colorati			Si intende la presenza di pareti tinteggiate con colori diversi dal bianco.
		• numero di Unità Operative pediatriche dotate di pareti e corridoi colorati	/ / / /		
		• numero totale delle Unità Operative pediatriche	/ / / /		
74.3		specifici elementi decorativi alle pareti			Si intende l'allestimento delle pareti con murales o pannelli colorati e disegnati.
		• numero di Unità Operative pediatriche dotate di specifici elementi decorativi alle pareti	/ / / /		
		• numero totale delle Unità Operative pediatriche	/ / / /		
75	OSS	Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso			Solo se il Pronto Soccorso è anche pediatrico. Si intende attrezzata con giochi e/ o arredi adatti.
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto Soccorso pediatrico			<input type="checkbox"/>
76	OSS	Presenza di sala operatoria "a misura di bambino"			Solo se presente la U.O. di chirurgia pediatrica. Si intende la presenza di accorgimenti nelle sale pre-operatoria e post-operatoria finalizzati a ridurre l'ansia nel bambino e per un risveglio dolce (pareti e soffitti colorati, piccola ludoteca pre-operatoria).
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia pediatrica			<input type="checkbox"/>
Criterio 2.3.3 Comfort alberghiero					
77	DOC	Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni, per i pazienti a dieta libera			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
78	DOC	Orario della distribuzione della colazione ai pazienti			
		• dalle 7:00 in poi	<input type="checkbox"/>		
		• entro le 7:00	<input type="checkbox"/>		
79	DOC	Orario della distribuzione del pranzo ai pazienti			
		• dalle 12:00 in poi	<input type="checkbox"/>		
		• entro le 12:00	<input type="checkbox"/>		
80	DOC	Orario della distribuzione della cena ai pazienti			
		• dalle 19:00 in poi	<input type="checkbox"/>		
		• entro le 19:00	<input type="checkbox"/>		
81	DOC	Presenza di procedure che prevedono interventi straordinari di pulizia nel caso in cui un paziente e/ o un operatore sanitario lo richiedano			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
82	DOC	Frequenza del cambio della biancheria piana nella Unità Operativa di medicina generale			<i>Solo per le strutture in cui sono presenti U.O. di medicina generale. Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto.</i>
		• almeno 1 volta ogni 2 giorni e al bisogno	<input type="checkbox"/>		
		• meno di una volta ogni 2 giorni	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	
83	OSS	Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo dell'operatore e orario, nel Pronto Soccorso e nel CUP			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono il Pronto Soccorso e/ o il CUP.</i>
83.1		nel Pronto Soccorso			<i>Se presenti più Pronto Soccorso, prendere come riferimento il Pronto Soccorso generale (non specialistico).</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto Soccorso</i>		<input type="checkbox"/>	
83.2		nel CUP			<i>Se presente più di un CUP, prendere come riferimento il CUP aperto per primo.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il CUP</i>		<input type="checkbox"/>	

84	OSS	Possibilità di ricevere il vitto e/ o generi di conforto gratuiti per i pazienti in corso di visita al Pronto soccorso e per i pazienti del Day Hospital medico			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono il Pronto Soccorso e/ o il DH medico. Se l'intervallo di tempo della visita copre l'orario di pasti. Per generi di conforto si intendono piccoli snack, bevande calde, acqua, ecc.</i>
84.1		nel Pronto Soccorso			<i>Solo per il Pronto Soccorso senza Osservazione Breve Intensiva (OBI). Se presenti più Pronto Soccorso, prendere come riferimento il Pronto Soccorso generale (non specialistico). Per "pazienti in corso di visita" si intende coloro che sono stati presi in carico e non chi è ancora in attesa.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto Soccorso – Nella struttura è presente Pronto Soccorso con O.B.I.</i>			<input type="checkbox"/>
84.2		nel Day Hospital medico			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Day Hospital medico</i>			<input type="checkbox"/>
Sotto-Area 2.4 Comfort generale della struttura					
Criterio 2.4.1 Comfort dei servizi comuni					
85	DOC/ OSS	Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare giornali e riviste			<i>Tale possibilità può essere assicurata, oltre che dalla presenza di edicola/ punto vendita all'interno della struttura, anche da altre soluzioni organizzative (quali ad esempio la prenotazione di riviste al servizio Bar, acquisto diretto all'interno del reparto, ecc.)</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
86	OSS	Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona			<i>Ad esempio: sapone, spazzolini, dentifricio, assorbenti, ecc.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
87	OSS	Presenza di uno sportello bancomat all'interno della struttura			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
88	DOC/ OSS	Presenza di un servizio deposito valori per i ricoverati			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• sì, ma solo in alcuni reparti o situazioni particolari	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
89	DOC/ OSS	Presenza di barbieri/ parrucchiere disponibile nella struttura o a chiamata			
		• sì, entrambi	<input type="checkbox"/>		
		• sì, solo barbieri	<input type="checkbox"/>		
		• sì, solo parrucchiere	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
90	OSS	Presenza di un bar			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
91	OSS	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	<input type="checkbox"/>		
		• accessibile a tutti	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
92	OSS	Presenza di un'area verde/ giardino con panchine accessibile a degenti e familiari			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• sì, ma solo per i degenti e i familiari di alcuni reparti	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
Criterio 2.4.2 Comfort delle sale d'attesa					
93	OSS	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con: - ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) - vista verso l'esterno - presenza di posti a sedere - presenza di distributori di bevande/ alimenti - presenza di climatizzazione - presenza di display luminoso che informa in tempo reale sul n. di pazienti in attesa per ogni codice di triage - presenza di televisore (anche a circuito chiuso)			Solo per le strutture nelle quali c'è il Pronto Soccorso. Se presenti più Pronto Soccorso, prendere come riferimento quello generale (non specialistico). Si intende come sala d'attesa il luogo di primo accesso dove gli utenti, con eventuali accompagnatori, attendono di entrare negli ambienti interni dedicati all'assistenza sanitaria. Non bisogna considerare eventuali ulteriori ambienti nei quali gli utenti possono essere indirizzati in funzione del codice di triage assegnato.
		NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Pronto Soccorso		<input type="checkbox"/>	
93.1		ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

93.2		vista verso l'esterno			Se la vista è verso un cortile interno, la risposta è negativa
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
93.3		presenza di posti a sedere			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
93.4		presenza di distributori di bevande/ alimenti			<i>I distributori di bevande/ alimenti si considerano presenti anche quando si trovano nelle immediate vicinanze della sala d'attesa.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
93.5		presenza di climatizzazione			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
93.6		presenza di display luminoso che informa in tempo reale sul n. di pazienti in attesa per ogni codice di triage			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
93.7		presenza di televisore (anche a circuito chiuso)			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
94	OSS	Sala d'attesa del Centro prelievi con: - ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) - vista verso l'esterno - presenza di posti a sedere - presenza di distributori di bevande/ alimenti - presenza di climatizzazione			
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Centro prelievi</i>			<input type="checkbox"/>
94.1		ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
94.2		vista verso l'esterno			Se la vista è verso un cortile interno, la risposta è negativa
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
94.3		presenza di posti a sedere			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
94.4		presenza di distributori di bevande/ alimenti			<i>I distributori di bevande/ alimenti si considerano presenti anche quando si trovano nelle immediate vicinanze della sala d'attesa.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
94.5		presenza di climatizzazione			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
95	OSS	Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con: - ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) - vista verso l'esterno - presenza di posti a sedere - presenza di distributori di bevande/ alimenti - presenza di climatizzazione			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono terapie intensive polivalenti, specialistiche o post-chirurgiche. Se presenti più terapie intensive, e tra queste vi siano situazioni differenti, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti letto.</i>
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non ci sono U.O. di terapie intensive polivalenti, specialistiche o post-chirurgiche</i>		<input type="checkbox"/>	
95.1		ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
95.2		vista verso l'esterno			<i>Se la vista è verso un cortile interno, la risposta è negativa</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
95.3		presenza di posti a sedere			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
95.4		presenza di distributori di bevande/ alimenti			<i>I distributori di bevande/ alimenti si considerano presenti anche quando si trovano nelle immediate vicinanze della sala d'attesa.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

95.5		presenza di climatizzazione			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
96	OSS	Sala d'attesa della sala parto con: - ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) - vista verso l'esterno - presenza di posti a sedere - presenza di distributori di bevande/ alimenti - presenza di climatizzazione			<i>Solo per le strutture nelle quali c'è la U.O. di ostetricia</i>
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>			<input type="checkbox"/>
96.1		ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
96.2		vista verso l'esterno			Se la vista è verso un cortile interno, la risposta è negativa
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
96.3		presenza di posti a sedere			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
96.4		presenza di distributori di bevande/ alimenti			<i>I distributori di bevande/ alimenti si considerano presenti anche quando si trovano nelle immediate vicinanze della sala d'attesa.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
96.5		presenza di climatizzazione			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
Area 3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza					
Sotto-Area 3.1 Semplificazione delle procedure					
Criterio 3.1.1 Semplificazione delle modalità di prenotazione					
97	DOC/ OSS	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 - orario continuato una o più volte a settimana - apertura di sabato - apertura prima delle 9 una o più volte a settimana - chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana			<i>Lo sportello CUP può anche non essere presente presso la struttura sanitaria, purché sia situato nel territorio della Azienda Sanitaria Locale su cui insiste la struttura. Considerare la prenotazione di prestazioni in regime SSN, con esclusione del regime in Libera Professione</i>
97.1		apertura superiore a 36 ore settimanali			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
97.2		orario continuato una o più volte a settimana			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
97.3		apertura di sabato			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
97.4		apertura prima delle 9 una o più volte a settimana			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
97.5		chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

98	DOC	<p>Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sportello con operatore dedicato all'interno della struttura - telefono - il proprio medico di medicina generale - la farmacia - sportello CUP sito in strutture convenzionate (Associazioni Mediche, Istituti accreditati, Associazioni di Volontariato, Comuni, ecc.) - sportello CUP sito in strutture dell'ASL nel cui territorio insiste la struttura sanitaria - prenotazioni WEB effettuate personalmente 			<p><i>Indifferentemente dal sistema di prenotazione utilizzato (CUP aziendale, provinciale o regionale). Si intendono le prestazioni erogate in regime istituzionale (con esclusione, quindi, di quelle erogate in regime intramoenia).</i></p>
98.1		sportello con operatore dedicato all'interno della struttura			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
98.2		telefono			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
98.3		proprio MMG			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
98.4		farmacia			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
98.5		sportello CUP sito presso strutture convenzionate			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
98.6		sportello CUP sito in strutture della ASL di afferenza			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
98.7		Web			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
99	OSS	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'interno della struttura sanitaria (carta di credito, casse automatiche)			<i>Si intendono le prestazioni erogate in regime istituzionale (con esclusione, quindi, di quelle erogate in regime intramoenia).</i>
99.1		carta di credito/ bancomat allo sportello CUP o altri sportelli dedicati al pagamento del ticket			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
99.2		tramite casse automatiche nella struttura sanitaria			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
100	DOC	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria - ricevitorie (Lottomatica, Sisal, ecc.) - bollettino conto corrente e/ o vaglia - sportelli bancomat e/ o altre casse automatiche site presso esercizi commerciali, uffici postali, ecc. - farmacie - pagamento <i>online</i>			<i>Si intendono le prestazioni erogate in regime istituzionale (con esclusione, quindi, di quelle erogate in regime intramoenia).</i>
100.1		ricevitorie (Lottomatica, Sisal, ecc.)			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
100.2		bollettino conto corrente e/ o vaglia			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
100.3		sportelli bancomat e/ o altre casse automatiche situate presso esercizi commerciali, uffici postali, ecc.			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
100.4		farmacie			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
100.5		pagamento <i>online</i>			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

Critero 3.1.2 Semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni

101	DOC	Presenza di una o più procedure di semplificazione del percorso pre-operatorio			<i>Solo per strutture che effettuano attività chirurgica. Si intende la definizione di servizi e/ o percorsi di preospedalizzazione centralizzati e comuni per più Unità Operative chirurgiche.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettua attività chirurgica</i>		<input type="checkbox"/>	
102	OSS	Presenza di accesso privilegiato al Centro prelievi per categorie definite di utenti			<i>Le categorie di utenti possono essere, ad esempio: donne incinte, disabili, bambini di età inferiore ai 6 anni.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è il Centro prelievi</i>		<input type="checkbox"/>	
103	DOC	Presenza di un documento contenente le indicazioni operative per i medici della struttura, relative alle modalità di prescrizione di farmaci ai pazienti visitati o dimessi			<i>Per pazienti visitati si intende negli ambulatori e nei Pronto Soccorso; per quelli dimessi si intende dalle unità operative di degenza.</i>
103.1		presenza nel documento di indicazione dei casi in cui è obbligatorio fornire direttamente al paziente i farmaci per il proseguimento della terapia prescritta			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
103.2		indicazione dei casi in cui è necessario redigere personalmente le prescrizioni farmaceutiche usando il ricettario a carico del SSN (ricetta rossa) per i farmaci di fascia A, o il ricettario bianco per i farmaci di fascia C			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
Sotto-Area 3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza					
Criterio 3.2.1 Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria					
104	DOC	Possibilità di ricevere a domicilio e online referti di esami di laboratorio			<i>La modalità di conoscibilità dei referti "online" può realizzarsi tramite la ricezione del referto presso la casella di posta elettronica dell'interessato, oppure tramite il collegamento al sito Internet della struttura sanitaria ove è stato eseguito l'esame clinico, al fine di effettuare il download del referto.</i>
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Centro Prelievi</i>		<input type="checkbox"/>	
104.1		a domicilio			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
104.2		online			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
105	DOC	Possibilità di ricevere a domicilio e di consultare online la cartella clinica			
105.1		ricevere a domicilio			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
105.2		consultare online			<i>La modalità di conoscibilità della cartella clinica "online" può realizzarsi tramite la ricezione della stessa presso la casella di posta elettronica dell'interessato, oppure tramite il collegamento al sito Internet della struttura sanitaria, al fine di effettuarne il download.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

106	DOC	Possibilità di ricevere a domicilio e di consultare online referti di esami diagnostici strumentali			<i>La modalità di conoscibilità dei referti "online" può realizzarsi tramite la ricezione del referto presso la casella di posta elettronica dell'interessato oppure tramite il collegamento al sito Internet della struttura sanitaria ove è stato eseguito l'esame clinico, al fine di effettuare il download del referto.</i>
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano esami diagnostici strumentali per utenti esterni</i>		<input type="checkbox"/>	
106.1		ricevere a domicilio			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
106.2		consultare online			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
107	DOC	Presenza di Agenda dei Ricoveri programmati accessibile a coloro che sono in lista d'attesa nell'Unità Operativa di ortopedia			<i>Solo per le strutture in cui sono presenti Unità Operative di ortopedia. Si può barrare la risposta positiva anche se la consultazione dell'Agenda è possibile unicamente "su richiesta". La consultazione è intesa per conoscere la posizione in lista garantendo il rispetto della normativa in materia di riservatezza.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non c'è l'Unità Operativa di ortopedia</i>		<input type="checkbox"/>	
108	DOC	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	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
109	DOC	Possibilità di rilascio di immagini di esami strumentali su supporto digitale			
109.1		esami ultrasonografici (ecografie, doppler, ecodoppler)			<i>Si può rispondere positivamente anche se la possibilità di rilascio di immagini è limitata ad uno o più esami ultrasonografici</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano esami ultrasonografici</i>		<input type="checkbox"/>	

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
109.2		esami radiologici (TAC, RMN, esami di radiologia tradizionale)			<i>Si può rispondere positivamente anche se la possibilità di rilascio di immagini è limitata ad uno o più esami radiologici</i>
		• sì			
		• no			
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non si effettuano esami radiologici</i>			
110	DOC	Copie di cartelle cliniche disponibili entro 30 giorni dalla richiesta o entro il tempo massimo stabilito a livello aziendale (se presente) sul totale del numero di copie di cartelle cliniche richieste in un mese indice			
		• numero di copie di cartelle cliniche consegnate entro 30 giorni dalla richiesta o entro il tempo massimo stabilito a livello aziendale (se presente)	/ / / /		
		• totale del numero di copie di cartelle cliniche richieste in un mese indice	/ / / /		<i>Il mese scelto come "indice" deve essere uno degli ultimi 12 mesi</i>
		<i>ND: dato NON DISPONIBILE</i>		<input type="checkbox"/>	
111	DOC	Presenza di procedura aziendale o altra documentazione aziendale nella quale si prevede l'obbligo, per i medici che effettuano visite ambulatoriali, di rilasciare apposito referto			<i>Per referto si intende la relazione scritta rilasciata dal medico sullo stato clinico del paziente dopo un esame clinico o strumentale</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
Criterio 3.2.2 Accesso alle informazioni					
112	DOC/OSS	Orari di apertura dell'URP: - apertura superiore a 36 ore settimanali - orario continuato una o più volte a settimana - apertura di sabato - apertura prima delle 9 una o più volte a settimana - chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana			
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP</i>		<input type="checkbox"/>	
112.1		apertura superiore a 36 ore settimanali			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
112.2		orario continuato una o più volte a settimana			<i>Per "orario continuato" si intende l'orario non interrotto da chiusura per pausa pranzo operatori.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

112.3		apertura di sabato			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
112.4		apertura prima delle 9 una o più volte a settimana			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
112.5		chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
113	DOC/ OSS	Presenza di un numero telefonico aziendale e/ o della struttura sanitaria per l'informazione al pubblico			
		• sì, gratuito	<input type="checkbox"/>		<i>Se presenti sia il numero a pagamento che quello gratuito, barrare la casella relativa al numero telefonico gratuito.</i>
		• sì, a pagamento	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
114	DOC/ OSS	Presenza di opuscoli informativi su procedure diagnostiche e assistenziali per gli utenti di minore età			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. pediatriche. Si intende disponibile quel materiale che è offerto mediante appositi distributori e/ o presente presso il punto informazioni/ ufficio URP e/ o dato al momento dell'accettazione, ecc.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non sono presenti U.O. pediatriche</i>		<input type="checkbox"/>	
115	OSS	Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale su: - medico/ i responsabile/ i dell'Unità Operativa - ubicazione della stanza in cui il medico/ i ricevono i familiari - orari di ricevimento dei medici			<i>Solo per le strutture nelle quali ci sono U.O. di medicina generale. Se presenti più UU.OO. di medicina generale, prendere come riferimento quella con il maggior numero di posti-letto. Tali strumenti informativi possono essere: bacheca, cartello, depliant, ecc.</i>
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale</i>		<input type="checkbox"/>	
115.1		medico/ i responsabile/ i dell'Unità Operativa			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
115.2		ubicazione della stanza in cui il medico/ i ricevono i familiari			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
115.3		orari di ricevimento dei medici			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
Criterio 3.2.3 Contenuti e accessibilità del sito web					
116	OSS	Presenza nel sito web aziendale di: - elenco dei servizi <i>on line</i> disponibili nel sito web - servizi <i>on line</i> dell'URP - strumenti di e-participation - elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica - modulistica per richiedere la cartella clinica (<i>download</i>) - elenco delle caselle di posta elettronica attive - tempi di attesa per le prestazioni sanitarie			
116.1		elenco dei servizi <i>on line</i> disponibili nel sito web			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
116.2		servizi <i>on line</i> dell'URP			<i>Per "servizi" si intende qualunque agevolazione che l'URP offre ai cittadini/ utenti tramite un canale informatico, quali, ad esempio: possibilità di scaricare dalla rete modulistica da compilare, possibilità di inserire reclami e segnalazioni con modalità dirette on line, richiesta informazioni tramite chat, ecc.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
116.3		strumenti di e-participation			<i>Per "e-participation" si intende la partecipazione dei cittadini alle attività della pubblica amministrazione attraverso l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione - ICT; esempi di e-participation sono: forum on line che permette agli abitanti di un territorio di esprimere opinioni in merito a un tema in corso di dibattito nella ASL; portale di dialogo on line attraverso il quale cittadini e operatori sanitari possono prendere parte allo sviluppo di nuove iniziative; gruppi di Facebook, ecc.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
116.4		elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
116.5		modulistica per richiedere copia della cartella clinica (<i>download</i>)			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

116.6		elenco delle caselle di posta elettronica attive			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
116.7		tempi di attesa per le prestazioni sanitarie			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
117	DOC	Presenza nel sito web aziendale di alternative equivalenti al contenuto audio e/ o visivo			Per garantire l'accessibilità del sito web a persone con disabilità (cecità e ipovisione, sordità e perdita di udito, difficoltà di apprendimento, limitazioni cognitive, limitata libertà di movimento).
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
Area 4. Cura della relazione con il paziente/ cittadino					
Sotto-Area 4.1 Relazione tra professionista sanitario e paziente					
Criterio 4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale					
118	DOC	Presenza di una procedura operativa aziendale sul consenso informato			Nella procedura deve essere descritto lo svolgimento dei processi di informazione sul consenso ed espressione dello stesso.
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
119	DOC	Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione della procedura operativa aziendale sul consenso informato			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
120	DOC	Unità Operative di degenza con procedura di accoglienza			Si intende una procedura nella quale sono definite le modalità e i comportamenti da adottare per accogliere i pazienti in reparto e costruire un rapporto di fiducia e collaborazione tra persona assistita e persona che assiste all'interno di una relazione di aiuto, focalizzata sui bisogni dell'utenza e sulla partecipazione alle decisioni assistenziali che la riguardano.
		• numero di unità operative di degenza con procedura di accoglienza	/ / / /		
		• numero totale delle unità operative di degenza	/ / / /		
		ND: dato NON DISPONIBILE		<input type="checkbox"/>	

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
121	DOC	Unità Operative di degenza con procedura nelle quali è prevista l'assegnazione di uno o più "operatori di riferimento" ai pazienti ricoverati			<i>Per operatore di riferimento si può intendere sia personale medico che infermieristico.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> numero di unità operative di degenza con procedura per l'assegnazione di uno o più "operatori di riferimento" ai pazienti ricoverati 	/ / / /		
		<ul style="list-style-type: none"> numero totale delle unità operative di degenza 	/ / / /		
		<i>ND: dato NON DISPONIBILE</i>		<input type="checkbox"/>	
122	DOC	Possibilità per il paziente di avere un "secondo parere medico" come prestazione gratuita			<i>Si intende come prestazione resa da altro professionista dell'Azienda su richiesta del paziente degente, senza oneri per lo stesso. Di norma tale evenienza riguarda casi di particolare complessità.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> no 	<input type="checkbox"/>		
123	DOC	Presenza di un servizio di accoglienza per i cittadini che accedono al Pronto Soccorso			<i>Solo per le strutture nelle quali c'è il Pronto Soccorso con 50.000 o più accessi annui. Se presenti più Pronto Soccorso, prendere come riferimento il Pronto Soccorso generale (non specialistico). Si intende la presenza di personale dedicato all'accoglienza di coloro che si rivolgono al PS al fine di favorire la presa in carico assistenziale e ridurre il disorientamento iniziale collegato all'accesso alla struttura. Il servizio di accoglienza può essere gestito dalla struttura oppure in partnership con altre strutture, associazioni, cooperative, ecc.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>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</i>		<input type="checkbox"/>	
124	DOC	Presenza di un protocollo scritto rivolto agli operatori sanitari per promuovere l'allattamento al seno			<i>Solo per le strutture nelle quali c'è la U.O. di ostetricia</i>
		<ul style="list-style-type: none"> sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>		<input type="checkbox"/>	

125	DOC	Presenza di una o più iniziative di educazione/ informazione rivolte alle partorienti per favorire l'allattamento al seno			<p><i>Solo per le strutture nelle quali c'è la U.O. di ostetricia</i> <i>L'offerta dell'iniziativa o dell'attività deve essere presente al momento della rilevazione e deve riguardare un'attività promossa direttamente dalla struttura o in partnership con altre strutture, associazioni, ecc.</i> <i>Può essere considerato sia lo svolgimento di incontri educativi con le mamme, sia l'offerta di materiale informativo (manifesti, opuscoli, ecc.).</i></p>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>		<input type="checkbox"/>	
126	DOC	Presenza di un corso di preparazione al parto			<p><i>Solo per le strutture nelle quali c'è la U.O. di ostetricia</i> <i>L'offerta del corso deve essere presente al momento della rilevazione e deve riguardare un corso promosso direttamente dalla struttura o realizzato in strutture territoriali dell'ASL di afferenza o in partnership con altre strutture sanitarie o associazioni, ecc.</i></p>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>		<input type="checkbox"/>	
127	DOC	Presenza di un corso sulle problematiche post-partum			<p><i>Solo per le strutture nelle quali c'è la U.O. di ostetricia.</i> <i>Si intende lo svolgimento di corsi su una o più problematiche che caratterizzano il periodo post-partum, quali ad esempio (prevenzione della depressione, riabilitazione del pavimento pelvico).</i> <i>L'offerta del corso deve essere presente al momento della rilevazione e deve riguardare un corso promosso direttamente dalla struttura o realizzato in strutture territoriali della ASL di afferenza o in partnership con altre strutture sanitarie, associazioni, ecc.</i></p>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>		<input type="checkbox"/>	

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
128	DOC	Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con organizzazioni civiche			<p><i>Si intende le iniziative di "promozione della salute" che fanno esplicito riferimento al concetto di empowerment individuale.</i></p> <p><i>* "La promozione della salute è il processo che mette in grado le persone e le comunità di avere un maggior controllo sulla propria salute e di migliorarla (OMS, 1986).</i></p> <p><i>Per "organizzazioni civiche" si intende qualunque organizzazione formalmente costituita (associazioni di pazienti, di volontariato, di tutela, di promozione sociale, cooperative sociali, organizzazioni della cittadinanza attiva, ecc.) che possa documentare competenze pertinenti con le iniziative in oggetto.</i></p>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale negli ultimi 12 mesi 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, tali progetti/ attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma non rientrano in un programma specifico 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
129	DOC	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			<p><i>Si possono considerare iniziative e progetti che fanno esplicito riferimento al concetto di "empowerment individuale" e che sono stati:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - oggetto di presentazione a premi, concorsi, manifestazioni e festival di Buone Pratiche promossi da Istituzioni, Enti scientifici, organizzazioni civiche; - inseriti in banche dati di Buone Pratiche (come ad esempio Forum PA, Osservatorio Buone Pratiche di Agenas, Premio Andrea Alesini di Cittadinanzattiva, ecc.); - oggetto di pubblicazione su riviste scientifiche, istituzionali o di organizzazioni civiche.
		<ul style="list-style-type: none"> • sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
130	DOC	Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulla conservazione e sulla donazione delle staminali emopoietiche del sangue cordonale			<p><i>Solo per le strutture nelle quali c'è la U.O. di ostetricia.</i></p> <p><i>Per attività permanenti si intende: numero verde aziendale per donazione organi e tessuti, presenza di depliant informativi nel punto informazioni, presenza di pagine web aziendale dedicata; è possibile barrare il sì anche se le informazioni sono parte integrante dei corsi di preparazione al parto.</i></p> <p><i>Per attività "ad hoc" si intende: diffusione manifesti, giornata di sensibilizzazione, ecc.</i></p>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, tali iniziative sono attività permanenti, rientrando in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, sono state promosse attività "ad hoc" negli ultimi 12 mesi, ma che non rientrano in un programma specifico 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di ostetricia</i>		<input type="checkbox"/>	

131	DOC	Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulle modalità di dichiarazione di volontà a donare organi			<i>Per attività permanenti si intende: numero verde aziendale per donazione organi e tessuti, presenza di depliant informativi nel punto informazioni, presenza di pagina web aziendale dedicata. Per attività "ad hoc" si intende: diffusione manifesti, giornata di sensibilizzazione, ecc.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, tali iniziative sono attività permanenti, rientrando in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, sono state promosse attività "ad hoc" negli ultimi 12 mesi, ma che non rientrano in un programma specifico 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: la struttura non prevede la possibilità di donazione in relazione alla tipologia di attività di ricovero effettuata</i>		<input type="checkbox"/>	<i>Possono barrare l'opzione "Non Pertinente" le strutture che in relazione alla tipologia di attività di ricovero effettuata non prevedono la possibilità di donazione</i>
132	DOC	Presenza di attività/ iniziative di medicina narrativa			<i>Si intendono le attività e le iniziative che fanno esplicito riferimento al concetto di medicina narrativa. La medicina narrativa consiste nell'utilizzo, in senso terapeutico, della narrazione della patologia dei pazienti. La Medicina Narrativa si riferisce non solo al vissuto del paziente, ma anche ai vissuti di quanti operano nel sistema sanitario, facilitando il reciproco incontro. Esempi di attività sono ad esempio: la scrittura autobiografica, lettere alla propria malattia, dalla propria malattia, ai propri familiari e agli operatori, laboratorio di scrittura sia da parte dei pazienti e familiari che degli operatori, realizzazione di un sito web in cui raccogliere gli elaborati più significativi, ecc.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, tali iniziative sono attività permanenti, rientrando in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • sì, sono state promosse attività "ad hoc" negli ultimi 12 mesi, ma che non rientrano in un programma specifico 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		
Critério 4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente					
133	DOC	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sui temi della diversità culturale rivolti agli operatori sanitari maggiormente a contatto con l'utenza straniera			<i>Si fa riferimento a corsi di formazione per il personale dipendente e assimilato ed è possibile rispondere positivamente anche se i corsi sono stati promossi dalla struttura, in partnership con altri soggetti o, ancora, se la struttura si è fatta carico delle spese per la partecipazione di propri operatori a corsi di formazione esterni.</i>
		<ul style="list-style-type: none"> • sì 	<input type="checkbox"/>		
		<ul style="list-style-type: none"> • no 	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
134	DOC	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto per medici e infermieri			<i>Si fa riferimento a corsi di formazione per il personale dipendente e assimilato ed è possibile rispondere positivamente anche se i corsi sono stati promossi dalla struttura, in partnership con altri soggetti o, ancora, se la struttura si è fatta carico delle spese per la partecipazione di propri operatori a corsi di formazione esterni.</i>
134.1		per i medici			
		• numero di medici partecipanti negli ultimi 24 mesi a corsi sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale dei medici operanti nella struttura	/ _ / _ / _ /		
134.2		per gli infermieri			
		• numero di infermieri partecipanti negli ultimi 24 mesi a corsi sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto	/ _ / _ / _ /		
		• numero totale degli infermieri operanti nella struttura	/ _ / _ / _ /		
135	DOC	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione della fase del fine vita per gli operatori sanitari			<i>Si fa riferimento a corsi di formazione per il personale dipendente e assimilato ed è possibile rispondere positivamente anche se i corsi sono stati promossi dalla struttura, in partnership con altri soggetti o, ancora, se la struttura si è fatta carico delle spese per la partecipazione di propri operatori a corsi di formazione esterni. Solo per le strutture nelle quali sono presenti Unità Operative intensive per pazienti critici (terapie intensive/ rianimazioni, unità coronariche, stroke unit) e Unità Operative specialistiche per pazienti oncologici.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		<i>NON PERTINENTE: Nella struttura non sono presenti Unità Operative intensive per pazienti critici, né Unità Operative specialistiche per pazienti oncologici</i>		<input type="checkbox"/>	
136	DOC	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una o più analisi del clima aziendale e del benessere organizzativo e realizzazione di azioni di miglioramento			<i>Si intende analisi promosse dalla struttura e rivolte al personale sanitario attraverso strumenti quali interviste in profondità, focus group, o questionari. Le analisi sono volte a rilevare/ indagare aspetti quali lo stress lavoro-correlato, il burn out lavorativo e ad individuare le aree sulle quali intervenire.</i>
136.1		realizzazione negli ultimi 24 mesi di una o più analisi del clima aziendale e del benessere organizzativo			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

136.2		realizzazione di una o più azioni di miglioramento del clima aziendale e del benessere organizzativo, a seguito dell'analisi effettuata			Si fa riferimento ad azioni quali corsi di formazione, processi di ridefinizione organizzativa, analisi di processi, revisione dei canali di comunicazione interna, interventi di miglioramento logistico, coaching, attivazione di centri di ascolto e/ o centri clinico sul mobbing, ecc.
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
Sotto-Area 4.2 relazione con il cittadino					
Criterio 4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino					
137	DOC	Disponibilità della Carta dei Servizi			
137.1		disponibilità della Carta dei Servizi presso la struttura			Si intende disponibile quando è presente presso uno dei servizi di front-line della struttura (servizio di accoglienza, punto informazioni, URP, ufficio accettazione amministrativa, ecc.) e quando la comunicazione di tale disponibilità è data al cittadino mediante manifesti/ avvisi scritti o è data al momento della fruizione della prestazione sanitaria. In questo ultimo caso, la previsione di tale comunicazione deve essere contenuta in una procedura scritta che codifica le modalità di accoglienza del cittadino.
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
137.2		disponibilità della Carta dei Servizi su sito web			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
138	DOC	Presenza della Carta dei Servizi con le seguenti caratteristiche: - aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi - contenente informazioni di carattere generale sui servizi forniti e sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni - contenente una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica - 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			Se non è presente la Carta dei servizi (e si è risposto "No" ad entrambe le domande dell'item precedente), rispondere negativamente anche a tutti i sotto-items di questo item.
138.1		aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
138.2		contenente informazioni di carattere generale sui servizi forniti e sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
138.3		contenente una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
138.4		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	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
139	DOC	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una qualche forma di analisi periodica quali-quantitativa dei reclami ricevuti dall'URP (relazioni trimestrali, rapporti annuali, ecc.) e realizzazione di azioni e/ o provvedimenti in seguito a quanto emerso dall'analisi effettuata			
139.1		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	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
139.2		realizzazione di una o più azioni e/ o provvedimenti in seguito a quanto emerso dall'analisi effettuata sui reclami pervenuti			<i>Si intende l'attuazione di provvedimenti su una o più problematiche generali emerse dall'analisi effettuata dei reclami.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
140	DOC	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio, con risultati resi pubblici e azioni di miglioramento			
140.1		realizzazione negli ultimi 24 mesi di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio			<i>Per indagine si intende una specifica rilevazione basata su interviste condotte da personale addestrato. La mera disponibilità nelle stanze di schede che rilevano sinteticamente le opinioni dei degenti, compilabili facoltativamente e in modo autonomo, non è dunque sufficiente per poter barrare la risposta positiva.</i>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

140.2		pubblicizzazione dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
140.3		realizzazione di una o più azioni di miglioramento a seguito dell'indagine effettuata			
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
141	DOC	Predisposizione della Carta dei servizi per il percorso nascita			Solo in caso di presenza del punto nascita nella struttura ospedaliera
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
		NON PERTINENTE: Nella struttura non é presente la U.O. di ostetricia		<input type="checkbox"/>	
Criterio 4.2.2 Accoglienza					
142	OSS	Presenza di un "Punto informazioni" nell'atrio dell'ingresso principale			<p>Nel punto informazioni ci devono essere operatori dedicati con il compito di fornire informazioni sui ricoveri, sulle prestazioni sanitarie e sulle relative modalità di accesso.</p> <p>Si considera presente anche quando si trovi nelle immediate vicinanze dell'atrio, purché ben segnalato con appositi cartelli.</p>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		
143	DOC	Presenza di un Servizio di accoglienza			<p>Per Servizio di accoglienza si intende la presenza di operatori dedicati ad assicurare agli utenti che si recano in ospedale funzioni quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accompagnare ed aiutare i cittadini a risolvere problemi inerenti i servizi erogati all'interno dell'Ospedale; • assicurare l'accompagnamento alla fruizione delle prestazioni ad utenti con particolari necessità (anziani, disabili, ed altri); • instaurare un dialogo con l'utenza, per interpretarne la domanda ed individuarne i bisogni (es. attività di consulenza sui servizi di trasporto e sulla possibilità di ristorazione ed alloggio, in ambito territoriale, a favore di pazienti e familiari provenienti da zone geograficamente lontane. <p>Il Servizio può essere effettuato anche in partnership con organizzazioni civiche e di volontariato.</p>
		• sì	<input type="checkbox"/>		
		• no	<input type="checkbox"/>		

N. item	modalità rilevazione	Item	Risposta	NP	Note esplicative per una corretta interpretazione
Critério 4.2.3 Formazione del personale di contatto					
144	DOC	<p>Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione/ aggiornamento per il personale di front office dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti</p>			<p><i>Per "personale di front office" si intendono gli operatori che lavorano nell'insieme delle strutture che gestiscono l'interazione diretta con l'utente. Ad esempio, l'Ufficio per le relazioni con il pubblico e, più in generale, le funzioni di sportello, come:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Punto Accoglienza, per le attività di Accoglienza, Informazione ed Orientamento ai cittadini/ utenti</i> - <i>Punto Accoglienza presso la Direzione Generale</i> - <i>Attività di Centralino e Informazione Telefonica</i> - <i>Attività di Prenotazione e Richiami a cittadini/ utenti.</i> <p><i>In questo caso e in tutti gli altri casi nei quali si fa riferimento a corsi di formazione per gli operatori della struttura, si fa riferimento al personale dipendente e assimilato ed è possibile rispondere positivamente anche se i corsi sono stati promossi dalla struttura, in partnership con altri soggetti o, ancora, se la struttura si è fatta carico delle spese per la partecipazione di propri operatori a corsi di formazione esterni.</i></p>
		<ul style="list-style-type: none"> • numero membri del personale front office che hanno seguito corsi di formazione/ aggiornamento sulla relazione e comunicazione con gli utenti negli ultimi 24 mesi 	/ _ / _ / _ /		
		<ul style="list-style-type: none"> • numero totale dei membri del personale di front office 	/ _ / _ / _ /		
		ND: dato NON DISPONIBILE		<input type="checkbox"/>	