

Standard generali della qualità dei servizi

Attività assistenziale

Fattori di Qualità	Elementi misurabili	Specificità	Indicatore	Valore Atteso	Fonte
Accessibilità fisica, vivibilità e comfort luoghi di cura	Adeguatezza della segnaletica		Si/no	Si	Questionario utenti
	Assenza di barriere architettoniche e/o presenza di percorsi facilitanti		Si/No	Si	Questionario utenti
	Comfort alberghiero (sale degenza, ambulatori, spazi comuni)		Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>75%	Questionario utenti
	Igiene degli ambienti		Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>75%	Questionario utenti
	Qualità del vitto		Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>65%	Questionario utenti
	Qualità dei percorsi interni		Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>75%	Questionario utenti

Tempestività	Tempo intercorso tra prenotazione ed erogazione prestazione ambulatoriale		Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>75%	Questionario utenti
	Tempo intercorso tra orario di appuntamento ed orario di effettuazione della prestazione		Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>70%	Questionario utenti
	Tempo intercorso tra l'ingresso in reparto e l'assegnazione del p.l.		Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>75%	Questionario utenti
Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	Accesso e fruibilità del sito web		Conformità agli std Magellano	% di adeguamento= 90%	Valutazione Bussola Trasparenza
	Amministrazione trasparente	Accessibilità	Gradimento utenti interni	Feedback positivi = 75%	Monitoraggio web
			Gradimento utenti esterni	Feedback positivi = 75%	Monitoraggio web
		Completezza delle informazioni	Presenza dei contenuti previsti	100%	Verifica diretta
	Accessibilità multicanale alle informazioni di interesse degli utenti		Tipologia di canali	Almeno: sportello URP, Numero verde; sito aziendale	Verifica diretta
	Carta dei Servizi /Carta dell'accoglienza	Aggiornamento	Almeno annuale	Si/No	Verifica diretta
		Fruibilità	Feedback positivi degli utenti	=>75%	Monitoraggio web
Evidenza delle modalità di accesso all'URP sul sito aziendale		Si/No	Si	Verifica diretta	

	Modalità di accoglienza sul sito aziendale	Evidenza sul sito aziendale	Si/No	Si	Verifica diretta
		Conformità degli operatori alle procedure previste	Si/no	Si	Rilevazione check list qualità progettata
	Semplificazione modalità di prenotazione		Possibilità di prenotazione almeno attraverso: CUP; telefono, via web	Si	Verifica diretta
	Tempestività prenotazione ambulatoriale		Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>75%	Questionario utenti
	Accesso alla documentazione sanitaria		Tempo che intercorre tra richiesta e consegna della cartella clinica	=<30 gg	Assenza di reclami
Efficacia	Programma Nazionale Esiti				
	Appropriatezza				
Sicurezza dei pazienti	Conformità alle Raccomandazioni Ministeriali	Morte o grave danno conseguente a non corretta attribuzione del codice triage nella Centrale operativa 118 e/o all'interno del Pronto soccorso	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
		Prevenzione della morte materna correlata al travaglio e/o parto Corretta identificazione dei pazienti, del sito chirurgico	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
		Corretta identificazione dei pazienti, del sito chirurgico e della procedura	N.errori Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit

	Prevenire la ritenzione di garze, strumenti o altro materiale all'interno del sito chirurgico	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Prevenzione degli errori in terapia con farmaci antineoplastici	N.errori Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Prevenzione e gestione della caduta del paziente nelle strutture sanitarie	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Prevenzione degli errori in terapia con farmaci "Look-alike/sound-alike	N.errori Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Morte o grave danno conseguenti ad un malfunzionamento del sistema di trasporto (intraospedaliero, extraospedaliero)	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Prevenzione dell'osteonecrosi della mascella/mandibola da bifosfonati	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Prevenzione degli eventi avversi conseguenti al malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Prevenzione della morte, coma o grave danno derivati da errori in terapia farmacologica	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Prevenzione della reazione trasfusionale da incompatibilità ABO	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Prevenzione del suicidio di paziente in ospedale	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
	Corretto utilizzo delle soluzioni concentrate di Cloruro di Potassio -KCL- ed altre soluzioni concentrate contenenti Potassio	N.eventi Valutazione della conformità	0 Conformità 100%	Incident Reporting Audit
Conformità al Programma Joint Commission	Corretta identificazione del paziente	Verifica conformità a std JCI	100%	Audit

	International "Patient Safety"	Efficacia della comunicazione tra gli operatori	Verifica conformità a std JCI	100%	Audit
		Sicurezza farmaci ad alto rischio	Verifica conformità a std JCI	100%	Audit
		Rischio di infezioni associate all'assistenza sanitaria	Verifica conformità a std JCI	100%	Audit
		Rischio di danno in seguito a cadute	Verifica conformità a std JCI	100%	Audit
	Prevenzione eventi sentinella	Monitoraggio	Si/No	Si	Documentazione Sanitaria
	Prevenzione eventi avversi e near miss	Monitoraggio	Utilizzo Scheda di Incident Reporting in tutte le Unità Operative	Si	Audit
	Prevenzione delle infezioni ospedaliere	Monitoraggio Prevalenza	Studi di prevalenza /N.Reparti	100%	Relazione Comitato Infezioni Ospedaliere
		Studi di Incidenza	Riduzione Studi di incidenza		Relazione Comitato Infezioni ospedaliere
		Formazione degli operatori	N. operatori sanitari formati	=>75%	Relazione annuale Formazione
	Orientamento alla specificità e rispetto della persona	Attenzione alla fragilità della persona	Esistenza di strutture/ percorsi dedicati per pazienti fragili -	Si/no Attività	Si, specificare n. ,tipologia e volumi di attività
Esistenza di supporto psicologico e riabilitazione nei reparti ad alta criticità			Si/no Attività	Si, specificare n. ,tipologia e volumi di attività	Sito aziendale Report attività

		Ospedale a misura di bambino	Mantenimento std certificazione ABIO-JCI nella Chirurgia Pediatrica	Si	Certificazione ABIO-JCI
		Esistenza protocollo operativo di intervento per l'assistenza alle vittime di violenza di genere e stalking	Si/No Attività	Si	Sito aziendale Report attività
	Ospedale senza dolore	Esistenza di procedure per la valutazione e il monitoraggio del dolore	Si/No N.Schede di valutazione e monitoraggio del dolore/N. totale pazienti	Si 100%	Documentazione sanitaria
	Continuità assistenziale	Attivazione Ufficio territoriale per le dimissioni facilitate e protette	Si/No N. Schede di dimissioni inviate al territorio	Si Volumi di attività	Sito aziendale Report attività
	Modalità per favorire la continuità degenza-mondo esterno	Esistenza di attività di intrattenimento e di animazione erogate con continuità	Si/No Tipologia di attività	Si	Sito aziendale
		Modalità di ricevimento visite	Evidenza delle informazioni sugli orari di visita N. ore giornaliere per visite ai degenti	Si =>3	Sito aziendale/Carta dell'Accoglienza Sito aziendale
	Rispetto specificità culturali, religiose e linguistiche	Esistenza di servizi di interpretariato	Si/no	Si	Sito aziendale/Verifica diretta

		Esistenza di materiale informativo multilingue	Si/No (Specificare)	Si	Sito aziendale
Cura della relazione con paziente/utente	Carta dei diritti e dei doveri dei pazienti	Visibilità	Si/No	Si	Sito Aziendale Verifica diretta
	Cortesìa e rispetto da parte degli operatori sanitari		Gradimento utenti	=>80%	Questionari degli utenti
	Ascolto ricevuto dagli operatori sanitari		Gradimento utenti	=>80%	Questionari degli utenti
	Consenso informato	Compilazione modulo	Presenza del modulo di consenso compilato in cartella clinica	100%	Documentazione clinica
		Qualità percepita dall'utente sulle informazioni ricevute	Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>80%	Questionario utenti
	Informazioni ricevute durante il ricovero	Qualità percepita dall'utente sulle informazioni ricevute	Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>80%	Questionario utenti
	Informazioni ricevute al momento della dimissione	Qualità percepita dall'utente sulle informazioni ricevute	Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>80%	Questionario utenti
		Lettera di dimissione	N.lettere di dimissione/N. pazienti dimessi	100%	Documentazione sanitaria

	Modalità di ricevimento dei professionisti		Evidenza delle informazioni sugli orari di ricevimento N. ore giornaliere per ricevimento	Si =>2	Sito aziendale/Carta dell'Accoglienza Sito aziendale
	Formazione del personale alla relazione d'aiuto	Realizzazione di percorsi formativi specifici	Almeno 2/anno Almeno 50 operatori/anno	Si Si	Report attività formativa
	Formazione del personale di contatto	Realizzazione di percorsi formativi specifici	Almeno 1/anno Almeno 30 operatori/anno	Si Si	Report attività formativa
	Procedura di segnalazione reclamo/suggerimenti	Esistenza procedura		Si/No	Si
Accessibilità alla procedura			Pubblicazione sul sito si/no	Si	Sito aziendale/Carta dell'Accoglienza Sito aziendale
Tutela privacy	Rispetto riservatezza durante visita, terapia, esame		Gradimento item specificati nel questionario	Valori positivi =>80%	Questionario utenti
	Conformità alla normativa del trattamento dei dati sensibili	N. moduli di consenso al trattamento dei dati personali presenti in cartella		100%	100%