Elenco item DOC della checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione

La seguente tabella riporta tutti gli item ai quali è necessario rispondere sulla base della consultazione di una evidenza documentale (DOC).

Si rimanda alla lettura puntuale delle opzioni di risposta e delle “Note esplicative per una corretta interpretazione” presenti nella checklist, al fine di individuare quale documentazione sia utile per rispondere a ciascun item.

Nella tabella seguente, per ciascun item è riportato il numero identificativo, la modalità di rilevazione (DOC o DOC/OSS¹) ed il testo. L’ultima colonna (“Check”) potrebbe essere utile soprattutto al referente aziendale nella fase di preparazione della documentazione, per la “spunta” dei materiali documentali.

N. item	Modalità rilevazione	Item	Check
1	DOC	Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici	☐
2	DOC	Presenza di supporto psicologico per persone che hanno subito violenza a sfondo sessuale	☐
3	DOC	Presenza di supporto psicologico per pazienti ricoverati che attendono o hanno ricevuto un trapianto d'organo	☐
4	DOC	Presenza di supporto psicologico per i bambini/ adolescenti ospedalizzati in ricovero ordinario e Day Hospital - Day Surgery	☐
5	DOC	Possibilità di consulenza psicologica per le problematiche della gravidanza	☐
6	DOC	Presenza di progetti/ attività per promuovere l'ospedale come luogo aperto	☐
7	DOC	Presenza di progetti/ attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/ adolescente	☐
8	DOC	Presenza di uno o più progetti/ attività per favorire le esigenze ludiche del bambino e promuoverne le emozioni positive	☐
9	DOC/OSS	Orario di visita della struttura sanitaria	☐
10	DOC	Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala travaglio e in sala parto	☐
11	DOC/OSS	Disponibilità di Rooming in	☐
12	DOC	Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio in terapia intensiva neonatale	☐
13	DOC	Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio ricoverato	☐
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	☐
15	DOC	Presenza di regolamento che disciplina l'assistenza integrativa non sanitaria	☐
16	DOC	Applicazione del modello assistenziale delle “terapie intensive aperte” tramite estensione dell'orario di accesso ai visitatori	☐
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	☐
18	DOC	Presenza di convenzioni/ accordi con strutture ricettive per offrire la possibilità di alloggio a costi agevolati per i pazienti e i loro familiari (ricoveri fuori regione, periodo di convalescenza, serie di esami in più giorni, brevi ricoveri in day hospital, ecc.)	☐

¹ Gli item contraddistinti da “DOC/OSS” sono quelli per i quali l’equipe locale può scegliere, di comune accordo, la modalità di rilevazione che ritiene più idonea al proprio contesto operativo.

N. item	Modalità rilevazione	Item	Check
19	DOC	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione del dolore	☐
20	DOC	Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore	☐
21	DOC	Possibilità di partoanalgesia garantita per 24 ore al giorno con anestesista	☐
22	DOC	Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore per medici e infermieri	☐
23	DOC	Informazione ai pazienti sulla gestione del dolore post-operatorio	☐
24	DOC/OSS	Presenza di attività/ iniziative di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato	☐
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	☐
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	☐
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/ Modulo di degenza di Area funzionale medica- livello a media intensità di cure	☐
31	DOC	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	☐
32	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	☐
33	DOC	Possibilità di rilascio di lettera di dimissioni in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta	☐
34	DOC	Possibilità di assistenza religiosa per cattolici (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	☐
36	DOC	Presenza di una modalità definita per garantire l'assistenza religiosa per non cattolici	☐
37	DOC	Possibilità di Onoranze Funebri consone alle convinzioni etiche o alla fede del soggetto deceduto, compresa la possibilità per i congiunti d'intervenire personalmente nella ricomposizione della salma secondo il rito di appartenenza	☐
38	DOC	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	☐
39	DOC	Presenza di progetti/ attività per favorire la fruizione delle prestazioni offerte dalla struttura sanitaria da parte di utenti appartenenti ad altre culture	☐
40	DOC	Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose	☐
41	DOC/OSS	Presenza di più strumenti informativi sulle modalità per il rilascio del codice STP, al fine di fornire assistenza sanitaria a utenti stranieri non iscritti al SSN e sprovvisti di permesso di soggiorno regolare	☐
42	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	☐
43	DOC	Utilizzo di una scheda di dimissione dalla Day Surgery contenente i recapiti ai quali fare riferimento in caso di necessità	☐

N. item	Modalità rilevazione	Item	Check
44	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.)	☐
45	DOC	Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione delle procedure di dimissione con passaggio ad altro setting assistenziale	☐
46	DOC	Possibilità, per i pazienti ricoverati, di prenotazione del follow-up post-ricovero da parte del medico ospedaliero all'atto delle dimissioni	☐
47	DOC	Presenza di report periodici circa l'effettiva pratica della prenotazione diretta delle visite e degli esami post-ricovero	☐
48	DOC	Presenza di un sistema di condivisione telematica dei dati clinici tra la struttura e i medici di medicina generale	☐
51	DOC	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche e sensoriali	☐
68	DOC/OSS	Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless	☐
76	DOC	Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni, per i pazienti a dieta libera	☐
77	DOC/OSS	Orario della distribuzione della colazione ai pazienti	☐
78	DOC/OSS	Orario della distribuzione del pranzo ai pazienti	☐
79	DOC/OSS	Orario della distribuzione della cena ai pazienti	☐
80	DOC	Possibilità di interventi straordinari di pulizia nel caso in cui un paziente e/ o un operatore sanitario lo richiedano	☐
82	DOC	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	☐
83	DOC/OSS	Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare giornali e riviste	☐
86	DOC/OSS	Presenza di un servizio deposito valori per i ricoverati	☐
87	DOC/OSS	Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura o a chiamata	☐
95	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	☐
96	DOC	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite: - sportello con operatore dedicato all'interno della struttura - telefono - il proprio medico di medicina generale - MMG - la farmacia - sportello CUP sito in strutture non sanitarie (Associazioni Mediche, Associazioni di Volontariato, Comuni, ecc.) - sportello CUP sito in strutture sanitarie territoriali - prenotazioni WEB effettuate personalmente	☐
98	DOC	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria - esercizi commerciali/ ricevitorie - bollettino conto corrente e/ o vaglia - sportelli bancomat e/ o altre casse automatiche site presso esercizi commerciali, uffici postali, ecc. - farmacie - pagamento on line	☐

N. item	Modalità rilevazione	Item	Check
99	DOC	Presenza di una o più procedure di semplificazione del percorso pre-operatorio	☐
101	DOC	Presenza di una qualsiasi documentazione inerente agli obblighi relativi alla prescrizione e alla consegna dei farmaci per i pazienti visitati o in dimissione	☐
102	DOC	Possibilità di ricevere a domicilio e on line referti di esami di laboratorio	☐
103	DOC	Possibilità di ricevere a domicilio la cartella clinica, di consultarla on line ed effettuarne il download	☐
104	DOC	Possibilità di ricevere a domicilio i referti di esami diagnostici strumentali, di consultarli on line ed effettuarne il download	☐
105	DOC	Presenza di un'Agenda dei Ricoveri programmati attraverso la quale possono essere fornite informazioni sulla propria posizione a coloro che sono in lista di attesa nella UO di ortopedia/ Modulo di degenza di Area funzionale chirurgica- livello a media intensità di cure	☐
106	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.)	☐
107	DOC	Possibilità di rilascio di immagini di esami strumentali su supporto digitale	☐
108	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	☐
109	DOC	Presenza di procedura aziendale o altra documentazione aziendale nella quale si richiama l'obbligo, per i medici che effettuano visite ambulatoriali, di rilasciare apposito referto	☐
110	DOC/OSS	Orari di apertura dello sportello 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	☐
111	DOC/OSS	Presenza di un numero telefonico aziendale e/ o della struttura sanitaria per l'informazione al pubblico	☐
112	DOC/OSS	Presenza di opuscoli informativi su procedure diagnostiche e assistenziali per gli utenti di minore età	☐
115	DOC	Presenza nel sito web aziendale di alternative equivalenti al contenuto audio e/ o visivo	☐
116	DOC	Presenza di una procedura operativa aziendale sul consenso informato	☐
117	DOC	Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione della procedura operativa aziendale sul consenso informato	☐
118	DOC	Unità Operative/ Moduli di degenza con procedura di accoglienza	☐
119	DOC	Unità Operative/ Moduli di degenza nelle quali è prevista l'assegnazione a ciascun paziente di uno o più operatori sanitari di riferimento (medico/infermiere) durante il processo di cura	☐
120	DOC	Possibilità per il paziente di avere un "secondo parere medico" come prestazione gratuita	☐
121	DOC	Presenza di un servizio di accoglienza per i cittadini che accedono al Pronto Soccorso	☐
122	DOC	Presenza di un protocollo scritto rivolto agli operatori sanitari per promuovere l'allattamento al seno	☐
123	DOC	Presenza di una o più iniziative di educazione/ informazione rivolte alle partorienti per favorire l'allattamento al seno	☐

N. item	Modalità rilevazione	Item	Check
124	DOC	Presenza di un corso di preparazione al parto	☐
125	DOC	Presenza di un corso sulle problematiche post-partum rivolto alle neo-madri o ai neo-genitori	☐
126	DOC	Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con organizzazioni civiche	☐
127	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	☐
128	DOC	Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulla conservazione e sulla donazione delle staminali emopoietiche del sangue cordonale	☐
129	DOC	Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulle modalità di dichiarazione di volontà a donare organi	☐
130	DOC	Presenza di attività/ iniziative di medicina narrativa	☐
131	DOC	Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sui temi della diversità culturale rivolti agli operatori sanitari maggiormente a contatto con l'utenza straniera	☐
132	DOC	Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto per medici e infermieri	☐
133	DOC	Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione della fase del fine vita per gli operatori sanitari	☐
134	DOC	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una o più analisi del clima aziendale e del benessere organizzativo e realizzazione di azioni di miglioramento	☐
136	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	☐
137	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	☐
138	DOC	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio, con risultati resi pubblici e azioni di miglioramento	☐
139	DOC	Predisposizione della Carta dei servizi per il percorso nascita	☐
141	DOC	Presenza di un Servizio di accoglienza	☐
142	DOC	Realizzazione negli ultimi 36 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	☐