

Elenco item OSS della checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione raggruppati per Aree, Servizi, Unità Operative/Moduli di degenza

Nelle tabelle seguenti sono riportati tutti gli item ai quali è necessario rispondere sulla base di una osservazione diretta (OSS). Nella tabella, per ciascun item è riportato il numero identificativo, la modalità di rilevazione (OSS o DOC/OSS¹) ed il testo. L'ultima colonna ("DOVE") indica dove effettuare l'osservazione diretta.

L'ultima tabella (tabella 17) contiene gli item per i quali è richiesta una osservazione che sarà l'équipe locale ad individuare dove svolgere, in base alle indicazioni presenti nella checklist ed alle specifiche caratteristiche del contesto. Si rimanda, quindi, alla lettura puntuale delle "Note esplicative per una corretta interpretazione" e delle opzioni di risposta presenti nella checklist, al fine di individuare in maniera puntuale e veloce dove potere effettuare l'osservazione richiesta

Le tabelle potrebbero essere utili per organizzare il percorso di visita dell'équipe locale.

Tabella 1

SITO WEB AZIENDALE			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
41.4	DOC/OSS	Strumenti informativi sulle modalità per il rilascio del codice STP: presenza di pagina web aziendale dedicata	SITO WEB AZIENDALE
114	OSS	Presenza nel sito web aziendale di: - elenco dei servizi on line disponibili nel sito web - servizi on line dell'URP - strumenti di e-participation - elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica - modulistica per richiedere la cartella clinica (download) - presenza nella "sezione trasparenza" del sito di contatti telefonici ed e-mail cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta inerente ai compiti istituzionali - tempi di attesa per le prestazioni sanitarie	SITO WEB AZIENDALE
135.2	OSS	Disponibilità della Carta dei Servizi su sito web	SITO WEB AZIENDALE

¹ Gli item contraddistinti da "DOC/OSS" sono quelli per i quali l'équipe locale può scegliere, di comune accordo, la modalità che ritiene più idonea al proprio contesto operativo

Tabella 2

ATRIO INGRESSO PRINCIPALE DELL'EDIFICIO			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
61	OSS	Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione: - del CUP - dell'URP - del servizio di diagnostica per immagini - dell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure - dell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure - dell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure - della Direzione Sanitaria	ATRIO INGRESSO PRINCIPALE DELL'EDIFICIO
140	OSS	Presenza di un "Punto informazioni" nell'atrio dell'ingresso principale	ATRIO INGRESSO PRINCIPALE DELL'EDIFICIO

Tabella 3

UFFICIO ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
41.2	DOC/OSS	Strumenti informativi sulle modalità per il rilascio del codice STP: presenza di cartello/ manifesto / avviso multilingue presso l'ufficio accettazione amministrativa	UFFICIO ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA

Tabella 4

PUNTI ACCOGLIENZA			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
41.3	DOC/OSS	Strumenti informativi sulle modalità per il rilascio del codice STP: presenza di depliant informativi distribuiti presso uno o più punti di accoglienza	PUNTI ACCOGLIENZA

Tabella 5

CUP			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
49.1	OSS	Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per il CUP	CUP
50.1	OSS	Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: al CUP	CUP
81.2	OSS	Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo/ codice dell'operatore ed orario nel CUP	CUP

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	CUP <i>si risponde agli item anche se lo sportello CUP non è fisicamente dentro la struttura di ricovero, facendo riferimento al CUP aziendale, provinciale o regionale</i>
97.1	OSS	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'interno della struttura sanitaria: carta di credito/ bancomat allo sportello CUP o altri sportelli dedicati al pagamento del ticket	CUP <i>osservazione da svolgere presso sportello CUP o altri sportelli dedicati al pagamento del ticket</i>

Tabella 6

URP			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
49.2	OSS	Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per l'URP	URP
50.2	OSS	Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: all'URP	URP
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	URP

Tabella 7

CENTRO PRELIEVI			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
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	CENTRO PRELIEVI
49.4	OSS	Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per il Centro prelievi	CENTRO PRELIEVI
50.4	OSS	Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: al Centro prelievi	CENTRO PRELIEVI
92	OSS	Sala d'attesa del Centro prelievi con: - ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) - presenza di posti a sedere - presenza di distributori di bevande/ alimenti - presenza di climatizzazione	CENTRO PRELIEVI
100	OSS	Presenza di accesso privilegiato al Centro prelievi per categorie definite di utenti	CENTRO PRELIEVI

Tabella 8

SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
49.3	OSS	Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per il servizio di diagnostica per immagini	SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
50.3	OSS	Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso: al servizio di diagnostica per immagini	SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
64	OSS	Presenza di percorsi interni che consentono ai ricoverati l'accesso al servizio di diagnostica per immagini senza attraversare la sala d'attesa riservata ai pazienti esterni ed ai loro accompagnatori	SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Tabella 9

PRONTO SOCCORSO			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
74	OSS	Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso	PRONTO SOCCORSO
81.1	OSS	Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo/ codice dell'operatore ed orario nel Pronto Soccorso	PRONTO SOCCORSO
91	OSS	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con: - ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) - 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)	PRONTO SOCCORSO

Tabella 10

TERAPIE INTENSIVE POLIVALENTI, SPECIALISTICHE O POST-CHIRURGICHE			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
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	TERAPIE INTENSIVE POLIVALENTI, SPECIALISTICHE O POST-CHIRURGICHE
93	OSS	Sala d'attesa nella terapia intensiva con: - ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) - presenza di posti a sedere - presenza di distributori di bevande/ alimenti - presenza di climatizzazione	TERAPIE INTENSIVE POLIVALENTI, SPECIALISTICHE O POST-CHIRURGICHE

Tabella 11

MEDICINA GENERALE			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
30.1	OSS	Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	MEDICINA GENERALE
65.1	OSS	Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	MEDICINA GENERALE
66.1	OSS	Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	MEDICINA GENERALE
67.1	OSS	Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	MEDICINA GENERALE
69.1	OSS	Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	MEDICINA GENERALE
113	OSS	Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure su: - medico/ i responsabile/ i dell'Unità Operativa/ Modulo di degenza - ubicazione della stanza in cui il medico/ i ricevono i familiari - orari di ricevimento dei medici	MEDICINA GENERALE

Tabella 12

CHIRURGIA GENERALE			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
30.2	OSS	Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	CHIRURGIA GENERALE
63.1	OSS	Presenza di collegamenti che consentono: ai ricoverati dell'Unità Operativa di chirurgia generale / Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure - di raggiungere il blocco operatorio con un percorso interno	CHIRURGIA GENERALE
65.2	OSS	Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	CHIRURGIA GENERALE
66.2	OSS	Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	CHIRURGIA GENERALE
67.2	OSS	Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di	CHIRURGIA GENERALE

		degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	
69.2	OSS	Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	CHIRURGIA GENERALE

Tabella 13

UO/MODULO DI DEGENZA SORTEGGIATO.....			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
30.3	OSS	Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare)	UO/MODULO DI DEGENZA SORTEGGIATO.....
65.3	OSS	Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare)	UO/MODULO DI DEGENZA SORTEGGIATO.....
66.3	OSS	Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare)	UO/MODULO DI DEGENZA SORTEGGIATO.....
67.3	OSS	Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare)	UO/MODULO DI DEGENZA SORTEGGIATO.....
69.3	OSS	Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare)	UO/MODULO DI DEGENZA SORTEGGIATO.....

Tabella 14

OSTETRICIA			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
11	DOC/OSS	Disponibilità di Rooming in	OSTETRICIA
63.2	OSS	Presenza di collegamenti che consentono: alle partorienti di raggiungere il blocco parto o il blocco operatorio (in caso di parto cesareo o altri interventi) con un percorso interno	OSTETRICIA
94	OSS	Sala d'attesa della sala parto con: - ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) - presenza di posti a sedere - presenza di distributori di bevande/ alimenti - presenza di climatizzazione	OSTETRICIA

Tabella 15

UO/ MODULI DI DEGENZA PEDIATRICA			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
72	OSS	Unità Operative/ Moduli di degenza di pediatria dotati di: - sala attrezzata per il gioco - angoli lettura/ biblioteca	UO/ MODULI DI DEGENZA PEDIATRICA

73	OSS	Unità Operative/ Moduli di degenza di pediatria dotati di: - arredi adatti ai bambini - pareti e corridoi colorati - specifici elementi decorativi alle pareti	UO/ MODULI DI DEGENZA PEDIATRICA
75	OSS	Presenza di sala operatoria "a misura di bambino"	SALE PRE-OPERATORIA E POST-OPERATORIA IN CHIRURGIA PEDIATRICA

Tabella 16

SPDC/ UO DI PSICHIATRIA			
N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
70	OSS	Presenza di una sala da pranzo dedicata ai degenti e alle famiglie nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC/ UO di Psichiatria	SPDC/ UO DI PSICHIATRIA
71	OSS	Presenza di un salottino o altra area di socializzazione nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC/ UO di Psichiatria	SPDC/ UO DI PSICHIATRIA

Tabella 17

N. item	Modalità rilevazione	ITEM	DOVE
9	DOC/OSS	Orario di visita della struttura sanitaria	
24	DOC/OSS	Presenza di attività/ iniziative di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato	
35	OSS	Presenza di Cappella cattolica e di altro locale dedicato alla pratica religiosa	
41.1	DOC/OSS	Strumenti informativi sulle modalità per il rilascio del codice STP: <i>presenza di cartello/ manifesto / avviso multilingue presso il servizio di accoglienza/punto informazioni/URP</i>	
41.5	DOC/OSS	Strumenti informativi sulle modalità per il rilascio del codice STP: <i>Se la comunicazione viene data al cittadino al momento della fruizione della prestazione sanitaria, presenza di informativa scritta multilingue che viene consegnata al cittadino e che indica le modalità per ottenere il rilascio del codice STP e dove recarsi</i>	
52	OSS	Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura	
53	OSS	Presenza di un'area dedicata al parcheggio di cicli e/o motocicli	
54	OSS	Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura	
55	OSS	Presenza di posti auto riservati alle donne in stato di gravidanza ("parcheggi rosa")	
56	OSS	Presenza di una o più linee di mezzi pubblici che raggiungono la struttura ospedaliera	
57	OSS	Presenza di servizio gratuito di autobus/ navetta per gli utenti e i visitatori per i collegamenti tra i padiglioni	
58	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	
59	OSS	Possibilità di far scendere dall'auto gli utenti con difficoltà di deambulazione davanti all'ingresso principale della struttura	
60	OSS	Presenza di un percorso pedonale interno o marciapiedi	
62	OSS	Segnaletica interna di orientamento per evidenziare i percorsi che contraddistinguono le diverse aree di destinazione	
68	DOC/OSS	Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless	
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	
83	DOC/OSS	Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare giornali e riviste	

84	OSS	Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona	
85	OSS	Presenza di uno sportello bancomat all'interno della struttura	
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	
88	OSS	Presenza di un bar	
89	OSS	Presenza di biblioteca/ angolo lettura con libri e riviste accessibile gratuitamente a degenti e familiari	
90	OSS	Presenza di un'area verde/ giardino con panchine accessibile a degenti e familiari	
97.2	OSS	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'interno della struttura sanitaria: <i>tramite casse automatiche nella struttura sanitaria</i>	
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	
135.1	OSS	Disponibilità della Carta dei Servizi presso la struttura	