


	Sistema Gestione Qualità Aziendale		MOD 1400 Rev. n. 0 del 18.05.2021 Pag. 1 a 7
	CARTA DEI SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' ASL2		



INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Obiettivi/Impegni	standard prefissato	strumenti di verifica
Informare l'utente in merito all'organizzazione ed alle attività dei servizi dell'Azienda	<ul style="list-style-type: none"> - Pubblicazione e aggiornamento informazioni su sito aziendale - Brochure informative 	<ul style="list-style-type: none"> - Evidenza pubblicazioni / evidenza documentale su sito ASL aziendale e pagina Facebook - Evidenza di brochure presenti in alcune strutture aziendali - Audit interni
Riconoscere i ruoli del personale sanitario	<ul style="list-style-type: none"> - dotazione di cartellino identificativo e/o divise da parte degli operatori sanitari - affissione nei locali di transito/spazi comuni di locandine esplicative sui codici colore delle divise 	<ul style="list-style-type: none"> - verifiche e monitoraggio - Audit interni
Garantire la comunicazione con utenza straniera	servizio interpretariato telefonico	contratto – gara regionale
Promuovere la relazione con il cittadino	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di un ufficio URP per area geografica (levante e ponente) e disponibilità di contatti anche attraverso contatto telefonico e contatto mail - cartellonistica presso le sedi delle strutture aziendali 	<ul style="list-style-type: none"> - Evidenza pubblicazione di contatti URP su sito aziendale, presso sedi URP e di attività espletata - Evidenza di cartellonistica aggiornata - Audit interni
Garantire l'accesso alle informazioni sull'operato dell'Azienda previste dalla normativa sulla trasparenza	- Amministrazione trasparente	Evidenza pubblicazione su sito aziendale Attestazione degli obblighi di pubblicazione del Nucleo di valutazione
Approfondimento e messa a disposizione di argomenti specifici ad interesse pubblico	Creazione sul sito aziendale di pagine o sezioni dedicate a specifici argomenti	Evidenza pubblicazione pagine/siti tematici

	Sistema Gestione Qualità Aziendale		MOD 1400 Rev. n. 0 del 18.05.2021 Pag. 2 a 7
	CARTA DEI SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' ASL2		



TUTELA e ASCOLTO

Obiettivi /Impegni	standard prefissati	strumenti di verifica
Gestire le segnalazioni che pervengono dagli utenti che utilizzano i servizi sanitari aziendali	<ul style="list-style-type: none"> - procedura gestione reclami e relativa modulistica - ufficio dedicato 	- pubblicazione su sito aziendale, sezione URP
Rispettare i tempi di risposta ai reclami, entro 30 giorni	Risposta ai reclami nei tempi previsti	Monitoraggio e rendicontazione annuale
Rilevare la soddisfazione degli utenti che utilizzano i servizi sanitari aziendali	Effettuazione di almeno una indagine di soddisfazione annuale Presenza di un gruppo di lavoro dedicato aziendale	<ul style="list-style-type: none"> - Evidenza dei risultati delle indagini e pubblicazione sul sito aziendale. - Deliberazione aziendale di costituzione del gruppo e verbali incontri e report di attività

	Sistema Gestione Qualità Aziendale		MOD 1400 Rev. n. 0 del 18.05.2021 Pag. 3 a 7
	CARTA DEI SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' ASL2		



UMANIZZAZIONE/COMFORT

Obiettivi/Impegni	standard prefissati	strumenti di verifica
Garantire un sostegno psicologico ai pazienti fragili	Offerta supporto psicologico ai pz con patologie oncologiche	N. pazienti con patologia oncologica presi in carico dalla SSD Psicologia Clinica
Promuovere iniziative di aiuto, supporto personale, non sanitario a sostegno dei pazienti fragili durante il ricovero	<ul style="list-style-type: none"> - Presenza di servizi di volontariato presso i reparti ospedalieri (AVO) - Assistenza integrativa non sanitaria negli ospedali (sia da parte dei familiari che di cooperative sociali) 	<ul style="list-style-type: none"> - Convenzione con AVO - Regolamento aziendale Disciplina dell'assistenza non sanitaria aggiuntiva resa ai degenti delle strutture ospedaliere dell'ASL2 Savonese (rev. 2 del 29.02.2016)
Sviluppare iniziative di supporto al paziente nella gestione della patologia oncologica	Attivazione progetti dedicati ai malati oncologici (<i>Con il trucco Sorridi/My bag in Breast</i>)	Attivazione sedute di trucco distribuzione borse per contenere drenaggi post intervento
Garantire la possibilità che il paziente si alimenti secondo i suoi bisogni.	Elaborazione di menù per pazienti a dieta libera (menù ordinario), dietetico e diete personalizzate nel rispetto dei bisogni di salute, culturali ed etnici	Rilievo attraverso indagini di soddisfazione Evidenza diete e menù particolari
Favorire Iniziative/attenzioni speciali ai ricoverati nei giorni di Festa (Natale, Pasqua,)	Predisposizione di menù speciali nei giorni festivi di: Natale, Pasqua, Giornata del malato	Relazione Centro dietetica nutrizionale
Promuovere un ambiente adeguato per i bambini ricoverati ed i propri genitori presso la SC Pediatria e Neonatologia.	<ul style="list-style-type: none"> - attivazione progetti: clown in corsia, eroi in corsia, letture in corsia - stanza di Jacopo - area giochi in Pediatria 	<ul style="list-style-type: none"> - Evidenza pubblica su media - Evidenza delle attività svolte - Audit interni
Garantire la possibilità per pazienti e familiari di poter acquistare generi di prima necessità, riviste, giornali, etc.	Presenza di bar all'interno dei presidi ospedalieri	Convenzioni con società di gestione

	Sistema Gestione Qualità Aziendale		MOD 1400 Rev. n. 0 del 18.05.2021 Pag. 4 a 7
	CARTA DEI SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' ASL2		



ACCESSIBILITA' AI SERVIZI E SEMPLIFICAZIONE DEI PERCORSI



Obiettivi	standard prefissati	strumenti di verifica
Semplificare le modalità di ritiro referti (Laboratorio Analisi - Radiologia)	Servizio Ritiro referti On line sul sito web aziendale	Pubblicazione modalità e istruzioni su sito aziendale
Semplificare i percorsi di accesso alle pratiche di anagrafe sanitaria	Presenza presso tutti gli sportelli CUP dell'attività di anagrafe sanitaria	Referente Front End Amministrativo
Semplificare la pratica di cambio/scelta/revoca Medici Medicina Generale o Pediatri Libera Scelta	Presenza sul sito aziendale della modulistica idonea ed indirizzo mail di trasmissione	pubblicazione su sito, di modulistica, istruzioni e indirizzo mail dedicato
Semplificare la modalità di pagamento ticket	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attivazione Servizio On line "Ticket web" 2. Presenza di 1 una cassa automatica nei presidi ospedalieri ASL (Totem) 3. Possibilità di pagamento nelle Farmacie convenzionate 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pubblicazione su sito aziendale del link alla pagina dedicata 2. Presenza e manutenzione del totem 3. Convenzione con Farmacie
Semplificare l'accesso alla richiesta del certificato vaccinale	Presenza sul sito aziendale della modulistica idonea ed indirizzo mail di trasmissione	Pubblicazione su sito aziendale di modalità, istruzioni e indirizzo mail dedicato
Informare gli utenti circa i tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali	Disponibilità dei tempi di attesa pubblicati sul sito web, con frequenza quotidiana	Evidenza di pubblicazione su sito aziendale

	Sistema Gestione Qualità Aziendale		MOD 1400 Rev. n. 0 del 18.05.2021 Pag. 5 a 7
	CARTA DEI SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' ASL2		

ASSISTENZA SANITARIA E CONTINUITA' DELLE CURE

Obiettivi	standard prefissati	strumenti di verifica
Informare il paziente sulle tempistiche di accettazione e presa in carico al Pronto Soccorso	<p>Presenza di informativa sulle modalità di accettazione (Triage) e di monitor, presso le sale di attesa nei pronto soccorso con l'indicazione dei tempi di attesa, per codice colore</p> <p>Presenza su sito aziendale dei tempi di attesa triage degli ospedali</p>	Monitoraggio dei tempi di attesa per codice colore (sistema informatizzato)
Promuovere l'accoglienza della persona all'interno delle strutture aziendali	<p>Il paziente è accolto dal personale, informato per gli aspetti organizzativi ed assistenziali.</p> <p>Consegna di opuscoli informativi che favoriscono l'orientamento all'interno della struttura</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procedura per l'accoglienza del paziente nella struttura sanitaria - Presenza di opuscoli informativi - Audit interni
Garantire la comunicazione tra il medico ed i familiari dei pazienti	Presenza nei reparti di informativa con indicazione dell'orario di ricevimento dei familiari	<ul style="list-style-type: none"> - Verifiche da parte delle Direzioni mediche, infermieristiche. - Verifiche del sistema gestione per la Qualità/Accreditamento (audit interni)
Fornire informazioni sui percorsi di cura, le terapie, gli interventi	Consenso informato prima della prestazione sanitaria da parte del paziente	Aderenza alla procedura consenso informato e report di verifica delle cartelle cliniche (DMP/Qualità Accredimento (audit interni)
Perseguire l'appropriatezza delle cure attraverso strumenti organizzativi e linee guida scientifiche	Per alcune patologie sono implementati i percorsi diagnostici terapeutici assistenziali da parte di équipe multidisciplinari, con discussione collegiale dei casi critici	<ul style="list-style-type: none"> - PDTA elaborati e verifica aderenza. - Attività dei DMT - Audit aderenza al PDTA
Promuovere la sensibilizzazione sulla tematica del dolore "Ospedali senza dolore"	Misurazione del dolore con scale di valutazione semplici allo scopo di un trattamento immediato del dolore	Verifiche del monitoraggio e del trattamento del dolore nella cartella clinica
Garantire la Continuità assistenziale alla dimissione	Presenza del Bed Manager ed attivazione dei percorsi di dimissione protetta	Monitoraggio attività del Bed Manager
Favorire l'aderenza terapeutica nei	Educazione terapeutica ed addestramento dei pazienti,	- Evidenza dell'attività svolta dagli ambulatori

	Sistema Gestione Qualità Aziendale		MOD 1400 Rev. n. 0 del 18.05.2021 Pag. 6 a 7
	CARTA DEI SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' ASL2		
pazienti affetti da patologie croniche	all'utilizzo autonomo di strumenti da parte del personale medico ed infermieristico	-	Audit interni

	Sistema Gestione Qualità Aziendale		MOD 1400 Rev. n. 0 del 18.05.2021 Pag. 7 a 7
	CARTA DEI SERVIZI: IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA' ASL2		

ATTIVITA' DI PREVENZIONE

Obiettivi	standard prefissati	strumenti di verifica
Garantire la prevenzione del tumore al seno attraverso lo screening di 1° livello	Per tutte le donne di età compresa tra i 50 ed i 69 anni residenti nel Territorio ASL2, possibilità di sottoporsi a mammografia	Monitoraggio aderenza allo screening (Segreteria operativa screening)
Garantire la prevenzione al tumore del colon retto attraverso lo screening di 1° livello	Per tutte le persone (uomini e donne) di età compresa tra i 50 ed i 69 anni residenti nel Territorio ASL2, possibilità di sottoporsi all'esame per la ricerca del sangue occulto nelle feci (SOF)	Monitoraggio aderenza allo screening (Segreteria operativa screening)
Garantire la prevenzione al tumore delle cervice uterina attraverso lo screening di 1° livello	<ul style="list-style-type: none"> - Per tutte le donne di età compresa tra i 25 ed i 29 anni, residenti nel Territorio ASL2, possibilità di sottoporsi al PAP TEST - Per tutte le donne di età compresa tra i 30 ed i 64 anni residenti nel Territorio ASL2, possibilità di sottoporsi al test per la ricerca del Herpes Papilloma Virus (HPV) 	Monitoraggio aderenza allo screening (Segreteria operativa screening)
Garantire la continuità delle cure in caso di positività dell'esame effettuato in screening	Presenza in carico del paziente per la prosecuzione delle indagini diagnostiche successive e per il trattamento terapeutico/chirurgico necessario	Monitoraggio pazienti positivi allo screening ed evidenza di programmazione indagini diagnostiche successive.

DATA 25.06.2021