



Questionario per la definizione del coefficiente di umanizzazione delle cure nelle strutture sanitarie private



**Programma formativo AverCura
Avviso 4/2017 Fondimpresa**

una risposta possibile

più risposte possibili

A) Informazione al paziente

1. La carta dei servizi è visibile/accessibile ai pazienti in struttura in una delle seguenti forme:
 - fascicolo fotocopiato
 - opuscolo a stampa di qualità
 - formato digitale (monitor, pc e/o tablet aperto al pubblico, cornice digitale ecc.)
 - è assente in struttura

2. Il personale di struttura può essere individuato e/o identificato dal paziente tramite:
 - apposita divisa
 - apposita divisa e cartellino riportante nome e cognome
 - apposita divisa e cartellino riportante nome, cognome e ruolo lavorativo
 - apposita divisa e cartellino riportante nome, cognome, ruolo e foto

3. Il servizio di call center per l'utenza:
 - non è attivo
 - è attivo 7 giorni su 7 esclusivamente con segreteria telefonica (voci registrate)
 - è attivo 7 giorni su 7 con assidua presenza di operatori telefonici (per assidua presenza si intende almeno negli orari di erogazione dei servizi al pubblico)
 - è attivo 7 giorni su 7 con presenza 24h su 24 di operatori telefonici addetti alla risposta

4. Sul sito web è possibile trovare informazioni relative a:
 - non c'è un sito web attivo
 - carta dei servizi
 - storia della struttura
 - organigramma
 - recapiti telefonici
 - come raggiungere la struttura
 - presentazione dei lavoratori della struttura (breve descrizione e foto)
 - curricula degli operatori
 - curricula del direttore sanitario e dei vari responsabili
 - prestazioni erogate
 - come prenotare le visite
 - procedura di prevenzione del rischio clinico con dati resi pubblici

una risposta possibile

più risposte possibili

5. Alla reception o nelle sale di attesa o all'ingresso dei reparti/servizi sono presenti:
- cartelloni e/o bacheche informativi delle attività sanitarie erogate
 - opuscoli informativi degli interventi/patologie/trattamenti erogati
 - opuscoli e/o altro materiale informativo utile per la prevenzione
 - apparecchiature digitali (tv, computer, tablet) informativi delle attività sanitarie erogate
 - presenza di documentazione informativa multilingue
 - strumenti informativi per non vedenti
 - strumenti informativi per non udenti
6. Al paziente come viene spiegato il dettaglio delle procedure (anche attraverso il modulo del consenso informato) a cui verrà sottoposto, prima di qualunque intervento diagnostico o terapeutico?
- non viene spiegato
 - gli viene dato un foglio esplicativo
 - gli viene spiegato a voce dal medico
 - gli viene spiegato a voce dal medico che si accerta dell'avvenuta comprensione
 - gli viene dato un foglio esplicativo e gli viene spiegato a voce dal medico
 - gli viene dato un foglio esplicativo e gli viene spiegato a voce dal medico che si accerta dell'avvenuta comprensione
7. Sul modulo di consenso informato:
- viene riportato lo svolgimento dei processi di informazione sul consenso ed espressione dello stesso
 - viene chiesto anche al medico di dichiarare di essersi accertato che il paziente abbia capito bene le informazioni fornite
 - viene riportata la dichiarazione del paziente di essere a conoscenza della possibilità di revocare il consenso
 - viene riportato nome, cognome e firma del sanitario che ha fornito l'informazione
 - viene riportato nome, cognome e firma del sanitario che acquisisce il consenso
 - viene riportato nome, cognome e firma del paziente (del/dei genitori del minore o del tutore o dell'amministratore di sostegno nei casi previsti)



una risposta possibile



più risposte possibili

B) Comfort alberghiero della struttura

8. Accessibilità/Raggiungibilità:

- all'esterno della struttura sono presenti cartelli stradali che ne facilitano il raggiungimento
- gli ingressi della struttura sono ben evidenziati con cartelli vari ed indicazioni di percorso
- la struttura è facilmente accessibile (assenza di barriere architettoniche/sensoriali)
- presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori
- presenza di almeno un percorso facilitato e accessibile per non vedenti
- la struttura dispone di un parcheggio ampio ed adeguato in riferimento alla propria utenza
- la struttura è geo-localizzabile (es: tramite google map ed altri sistemi di navigazione)
- la struttura ha stipulato una convenzione con ditte di trasporto pubblico

9. Ambienti/attrezzature/tecnologie:

- aria condizionata in tutti gli ambienti
- impianti di domotica per la regolazione della temperatura dell'ambiente
- impianti di domotica per l'apertura/chiusura e regolazione delle serrande/tapparelle
- letti automatizzati
- possibilità di regolare l'intensità della luce nell'ambiente
- adeguato isolamento acustico delle pareti divisorie degli ambienti (per la privacy)
- rete wi-fi adeguatamente funzionante con coordinate di accesso a disposizione di tutti coloro che frequentano la struttura (es: tramite cartelli, avvisi, fogli esplicativi ecc.)
- telefoni pubblici posizionati a mezza-altezza (avvicinabili da seduto)
- telefoni pubblici dotati di amplificatori acustici
- un numero adeguato di caricabatteria per smartphone a disposizione degli ospiti
- impianti efficientati dal punto di vista energetico

10. Servizi non sanitari:

- presenza di operatori esperti per l'accoglienza di pazienti e familiari, che interpretino le loro domande, bisogni, ecc.
- parrucchiere/estetista/lavanderia
- tavola fredda calda o ristorante per pazienti e/o per i visitatori
- sportello bancario con prelievo Bancomat
- biblioteca/angolo lettura/ludoteca
- edicola/libreria
- bagni attrezzati per pazienti disabili gravi e/o bisognosi di aiuto totale
- postazioni pc, con collegamento internet, aperti al pubblico
- condivisione telematica dei dati clinici tra la struttura e i medici di medicina generale

una risposta possibile

più risposte possibili

11. Composizione del sito web:

- elenco dei servizi on-line disponibili nel sito web
- servizi on line dell'URP (per servizi si intende qualunque agevolazione che l'URP offre ai cittadini/utenti tramite un canale informatico)
- strumenti di e-participation (per e-participation si intende la partecipazione dell'utenza alle attività attraverso l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione - ICT; esempi di e-participation sono: forum on-line, gruppi facebook ecc.)
- elenco della documentazione necessaria per la richiesta della cartella clinica
- modulistica per richiedere la cartella clinica disponibile per il download
- elenco delle caselle di posta elettronica attive
- tempi di attesa per le prestazioni sanitarie
- alternative equivalenti al contenuto audio e/o visivo (per garantire l'accessibilità del sito web a persone con disabilità)

12. Sala d'attesa (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):

- con ambiente dedicato a tale funzione (e non ad esempio un corridoio con sedie)
- con vista verso l'esterno
- con posti a sedere
- con distributori di bevande/alimenti
- con climatizzazione
- con display luminoso che informa in tempo reale sul nr. di pazienti in attesa
- con televisore (anche a circuito chiuso)

In caso di struttura residenziale rispondere alle seguenti domande:

13. Orario di visita - giorni feriali

- oltre 6 ore
- da 4 a 6 ore
- inferiore a 4 ore

14. Orario di visita - giorni festivi

- oltre 6 ore
- da 4 a 6 ore
- inferiore a 4 ore

una risposta possibile

più risposte possibili

15. Possibilità per un familiare di assistere senza limiti di orario il proprio congiunto ricoverato:

- con dotazione di posto letto/poltrona-letto, e mensa gratuita/a prezzo convenzionato
- con dotazione di un posto letto/poltrona-letto
- con la possibilità di fruire di mensa gratuita/a prezzo convenzionato
- non è possibile assistere senza limiti di orario il proprio congiunto ricoverato

16. Servizi e confort:

- un telefono per ogni letto che possa almeno ricevere telefonate
- fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza
- menù speciali o personalizzati sulla base delle proprie convinzioni etiche o religiose
- dispositivi per la temporanea inibizione dell'accesso (dispositivi finalizzati a comunicare all'esterno della stanza il temporaneo divieto di accesso ad essa)
- assistenza di un interprete
- menù a scelta, tra due o più opzioni, per i pazienti a dieta libera
- procedure che prevedono interventi straordinari di pulizia nel caso in cui un paziente e/o un operatore sanitario lo richiedano
- acquisto di accessori essenziali per la cura della persona (ad esempio: sapone, spazzolini, dentifricio, assorbenti, ecc.) per i degenti e i loro familiari
- deposito valori per i ricoverati

17. Indicare se all'esterno della struttura sono disponibili spazi verdi:

- in cui passeggiare comodamente
- con fiori di diversa natura e colori
- con alberi di diversa natura
- con numerose panchine
- attrezzati per l'organizzazione di eventi culturali
- con giostre per bambini

18. Presenza di progetti/attività non sanitarie per promuovere la struttura come luogo aperto:

- spettacoli teatrali
- concerti
- proiezione di film
- letture organizzate
- attività didattiche per favorire la continuità scolastica del bambino/adolescente
- attività realizzate da non più di 6 mesi



una risposta possibile



più risposte possibili

19. Presenza di progetti/attività per favorire le esigenze ludiche dei bambini ricoverati e promuoverne le emozioni positive:

- animazione in ludoteca
- spazio incontro con personale dedicato
- clownterapia
- arteterapia
- spettacoli teatrali
- proiezioni cinematografiche
- pet therapy
- laboratori musicali
- attività realizzate da non più di 6 mesi

C) Rapporti con il personale amministrativo

20. Gli addetti alla reception:

- hanno partecipato negli ultimi 24 mesi a uno o più corsi di formazione/aggiornamento dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti
- sono previsti in numero sufficiente per lo svolgimento dei servizi amministrativi
- si interfacciano con altri addetti del punto informativo URP (ufficio relazioni con il pubblico)

21. Orari di apertura dell'URP:

- apertura superiore a 36 ore settimanali
- orario continuato più giorni 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

22. È possibile prenotarsi tramite:

- sportello con operatore dedicato all'interno della struttura
- operatore telefonico
- il proprio medico di medicina generale
- 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 (tramite e-mail o sito web aziendale)

una risposta possibile

più risposte possibili

23. Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket:

- carta di credito/ bancomat
- casse automatiche
- bollettino conto corrente e/o vaglia
- pagamento in farmacia
- pagamento online (carta di credito, paypal ecc.)

24. La presentazione, la classificazione e l'utilizzo dei reclami e dei suggerimenti viene facilitata mediante:

- moduli inseriti negli opuscoli informativi e/o facilmente ottenibili ovunque
- disponibilità di operatori che possano aiutare a formulare il reclamo/suggerimento
- presenza di cassette per la raccolta in modo confidenziale dei reclami
- personale incaricato di registrare e di classificare per tipologia reclami/suggerimenti presentati dai pazienti e dai loro familiari
- miglioramento dei servizi tramite l'utilizzo dei reclami/suggerimenti

25. Il comitato etico:

- è multidisciplinare
- è formato anche da rappresentanti delle associazioni di utenti
- è formato anche da rappresentanti del mondo della ricerca
- interviene nelle dinamiche del territorio
- non è costituito un comitato etico

In caso di struttura residenziale rispondere alle seguenti domande:

26. La dimissione:

- viene pianificata con adeguato anticipo tenendo conto il più possibile delle esigenze e dei desideri del paziente e dei familiari
- è accompagnata dalla 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
- una volta pianificata ed effettuata prevede la scrittura e l'invio di una lettera al medico di medicina generale dell'utente

una risposta possibile

più risposte possibili

D) Somministrazione dei servizi alla persona

27. I familiari del paziente:

- possono rivolgersi al medico di riferimento per un colloquio riservato in una stanza appositamente adibita
- possono essere ricevuti in orari resi noti con cartelli facilmente visibili
- vengono coinvolti, nel caso in cui il paziente stesso non possa essere direttamente interpellato, nei piani assistenziali e terapeutici

28. Il paziente:

- è coinvolto nella formulazione dei piani assistenziali e terapeutici
- non è coinvolto nella formulazione dei piani assistenziali e terapeutici
- è coinvolto ed adeguatamente informato nella formulazione dei piani assistenziali e terapeutici

29. Il paziente può usufruire:

- di spazi per impegnarsi in attività sociali e ricreative
- di assistenza sociale
- di una presenza religiosa per l'espletamento delle funzioni cerimoniali cattoliche
- di una presenza religiosa per l'espletamento delle funzioni cerimoniali di altre religioni
- di assistenza psicologica
- dell'assistenza di un mediatore culturale

In caso di struttura residenziale rispondere alle seguenti domande:

30. Salubrità del micro-clima - Il personale OSS:

- ha seguito corsi di formazione sull'utilizzo degli impianti energetici aziendali
- ha seguito corsi di formazione sull'efficientamento energetico
- ha conoscenze adeguate per la gestione delle caratteristiche fisiche del micro-clima in relazione alle diverse stagioni (temperatura, umidità relativa e velocità dell'aria necessarie ad un ambiente salubre)
- ha conoscenze adeguate per la gestione delle caratteristiche chimiche del microclima (% di anidride carbonica presente e pressione parziale dell'ossigeno)
- ha conoscenze adeguate per la gestione delle caratteristiche microbiologiche del microclima (presenza di polveri e microrganismi)
- ha conoscenze e competenze adeguate per intervenire con procedure legate alla pulizia, sanificazione e disinfezione



una risposta possibile



più risposte possibili

E) Somministrazione dei servizi clinici

31. Viene assegnato a ciascun paziente un case manager:

- a cui tutti gli altri medici e professionisti sono tenuti a riferire le informazioni relative al paziente
- a cui il paziente si può rivolgere con regolarità per chiedere informazioni complete ed aggiornate sulle sue condizioni di salute
- cui il paziente si può rivolgere per chiedere informazioni complete ed aggiornate sui tempi e sul procedere degli esami diagnostici e della terapia

32. Gli operatori sanitari:

- utilizzano metodologie di lavoro comuni (schede, protocolli ecc.)
- collaborano sia con l'utente che con i suoi familiari nelle questioni domestiche (igiene; preparazione e assunzione di pasti; effettuazione di acquisti; sanificazione e sanitizzazione ambientale, cambio di biancheria)
- puliscono e mantengono arredi ed attrezzature, eventualmente riordinano dopo l'assunzione dei pasti
- curano l'asciugatura, il lavaggio e la preparazione dei materiali da sterilizzare
- sono formati al trattamento di materiali biologici (sanitari e rifiuti)
- sono formati a svolgere le attività di igiene personale quali: cambio della biancheria, espletamento delle funzioni fisiologiche, aiuto nella deambulazione, uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, apprendimento e mantenimento di posture corrette
- sono a conoscenza delle principali categorie di utenti e delle tematiche ad esse connesse
- riconoscono le dinamiche relazionali appropriate per rapportarsi all'utente sofferente, disorientato, agitato, demente, handicappato mentale ecc.
- conoscono le modalità di segnalazione e rilevazione di eventuali problemi generali e specifici relativi allo stato dell'utente
- conoscono le condizioni di rischio e le sindromi più comuni da allettamento e immobilizzazione
- conoscono i principali interventi semplici di educazione alla salute, rivolti agli utenti ed ai loro familiari
- assicurano all'utente una puntuale informazione sul servizio e sulle risorse a lui offerte



una risposta possibile



più risposte possibili

33. Gli operatori sanitari, in sostituzione e appoggio dei familiari, nonché su indicazione del personale preposto:

- aiutano nella corretta assunzione dei farmaci prescritti
- aiutano nella preparazione di prestazioni sanitarie
- osservano e riconoscono sintomi di allarme presentati dall'utente (pallore, sudorazione, febbre ecc.)
- attuano interventi di primo soccorso,
- effettuano piccole medicazioni o cambio delle stesse
- controllano e assistono alla somministrazione delle diete
- aiutano nelle attività di animazione, per favorire la socializzazione e il recupero e mantenimento delle capacità cognitive e manuali
- provvedono al trasporto dell'utente (anche mediante l'utilizzo di barella/carrozzella)
- accompagnano l'utente per l'accesso ai servizi

34. Dopo la dimissione e/o riabilitazione e/o visita:

- vengono rilasciate istruzioni per iscritto sul trattamento da seguire
- vengono date istruzioni chiare, semplici e complete sul trattamento da seguire anche spiegandole a voce e accertandosi che il paziente abbia capito
- il paziente che ne è capace viene preparato a collaborare attivamente (ad esempio: autocontrollo della pressione arteriosa o della glicemia) e a modificare i comportamenti per diminuire il rischio di recidiva e/o di aggravamento

35. È possibile ricevere documentazione (es: esami di laboratorio, visite specialistiche ecc.):

- a domicilio
- tramite download disponibile sul sito web della struttura
- per fax
- per e-mail

36. È possibile ricevere la cartella clinica:

- a domicilio
- tramite download disponibile sul sito web della struttura
- per fax
- per e-mail



una risposta possibile



più risposte possibili

In caso di struttura residenziale rispondere alle seguenti domande:

37. Vengono presi in considerazione le seguenti dimensioni:

- analisi del contesto (SWOT analysis ecc.)
- casistica degli interventi con relative percentuali di successo
- tasso di ricorso ai servizi concorrenti, anche fuori zona
- dimissioni contro il parere medico
- ricorsi legali contro l'azienda o professionista dell'azienda da parte dei pazienti o dei familiari
- la proporzione di ricoveri prenotati o di interventi chirurgici ecc. rinviati per cause organizzative
- riammissioni a breve distanza non pianificate

38. Cura della relazione con il paziente:

- presenza di unità operative di degenza con procedura di accoglienza (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)
- presenza di unità operative di degenza con procedura nelle quali è prevista l'assegnazione di uno o più "operatori di riferimento" ai pazienti ricoverati
- possibilità per il paziente di avere un "secondo parere medico" come prestazione gratuita (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.)
- presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con organizzazioni civiche ("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). Per "organizzazioni civiche" si intende qualunque organizzazione formalmente costituita che possa documentare competenze pertinenti con le iniziative in oggetto.)
- presenza di una o più iniziative presentate formalmente negli ultimi 24 mesi in ambito scientifico o istituzionale o "civico" come iniziative promosse dalla struttura per favorire l'empowerment individuale dei malati (ad esempio: oggetto di concorsi, manifestazioni e festival di buone pratiche promossi da istituzioni, enti scientifici, organizzazioni civiche; oggetto di pubblicazione su riviste scientifiche, istituzionali o di organizzazioni civiche ecc.)



una risposta possibile



più risposte possibili



presenza di attività/iniziativa di medicina narrativa (ad esempio: 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.)

39. Ospedale senza dolore:



personale specializzato nella terapia del dolore e/o rapporti di consulenza formalizzati con specialisti di altri presidi



presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore



presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore



la struttura, in particolare se si occupa di pazienti oncologici o comunque con prognosi infausta, promuove gruppi di auto mutuo aiuto

40. Ai pazienti agonizzanti/morenti:



sono riservati livelli ottimali di assistenza medica



sono riservati livelli ottimali di assistenza psicologica



è assicurato un ambiente tranquillo e rilassato



è assicurata la possibilità di stanze riservate



è assicurata la possibilità di ricevere assistenza da parte dei loro familiari