



REGIONE  
PIEMONTE



AGENZIA NAZIONALE PER  
I SERVIZI SANITARI REGIONALI

Ricerca Autofinanziata 2015

“La valutazione partecipata del grado di umanizzazione  
delle strutture di ricovero”

## La valutazione partecipata del grado di umanizzazione degli ospedali

# IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO CONTINUO

Torino

4 Luglio 2016

# Un impegno costante: il percorso regionale

*in Piemonte...*

**Sperimentazione  
2011-12**

(54 H; 16 Regioni)

**2 strutture**

- OSP. "S. GIOVANNI BOSCO" – TO - ASL TO2
- AOU "S. GIOVANNI BATTISTA" - TO

**Applicazione nazionale  
2013-14**

(287 H; tutte le Regioni)

**13 strutture**

(adesione volontaria)

**Applicazione  
Regionale 2015**

**20 strutture**

(completate le Aziende)



**RA 2015  
Tutte le Regioni?**

**Tutte le Aziende**

strutture >120 p.l.  
Piani di miglioramento,  
mod. sicurezza dei pz

## Il Piemonte come apripista

**Emerge che la Regione Piemonte:**

- ha partecipato alle fasi **sperimentali**;
- si è fatta promotrice di esperienza **pilota** nel 2015
- intende continuare nel 2016 con il coinvolgimento di **tutte** le strutture piemontesi
- e in questa Ricerca «**sperimenterà**» l'elaborazione di una metodologia per impostare **miglioramenti** e azioni **correttive** in stretta collaborazione con le **organizzazioni civiche**.

## Le 13 strutture ospedaliere coinvolte nel 2014

Denominazione struttura	Denominazione struttura interna	Sigla prov.
<b>OSPEDALE MARIA VITTORIA</b>		TO
<b>OSPEDALE AMEDEO DI SAVOIA</b>		TO
<b>PRESIDIO SANITARIO GRADENIGO</b>		TO
OSPEDALI RIUNITI PINEROLO	<b>OSPEDALE CIVILE "E.AGNELLI"</b>	TO
OSP.DEGLI INFERMI DI BIELLA		BI
C.T.O.-MARIA ADELAIDE	<b>CENTRO TRAUMATOLOGICO ORTOPEDICO</b>	TO
AZIENDA OSPEDALIERA O.I.R.M.S.- SANT'ANNA	<b>OSP. OSTETR. GINECOLOG. SANT'ANNA</b>	TO
AZIENDA OSPEDALIERA O.I.R.M.S.- SANT'ANNA	<b>OSP. INFANT. REGINA MARGHERITA</b>	TO
AZIENDA OSPED. NOVARA E GALLIATE	<b>OSP. MAGGIORE DELLA CARITA'</b>	NO
AZ. OSPEDAL. S. CROCE E CARLE	<b>OSPEDALE SANTA CROCE</b>	CN
AZ. SS.ANTONIO E BIAGIO E C.ARRIGO	<b>OSP.CIVILE SS.ANTONIO E BIAGIO</b>	AL
AZ. SS.ANTONIO E BIAGIO E C.ARRIGO	<b>OSP. INFANTILE C.ARRIGO</b>	AL
<b>OSPEDALE MAURIZIANO UMBERTO I</b>		TO

## Le 20 strutture ospedaliere valutate nel 2015

Torino	Orbassano	AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA S.LUIG	
Cuneo	Alba	OSP. S.LAZZARO-ALBA E S.SPRITO BRA	OSPEDALE SAN LAZZARO - ALBA
Torino	Chivasso	OSPEDALE CIVICO CHIVASSO	
Torino	Torino	OSPEDALE MARTINI	
Vercelli	Vercelli	OSPEDALE UNICO DEL VERCELLESE	OSPEDALE SANT'ANDREA
Verbanico-Cusio-Ossola	Omegna	OSPEDALE UNICO PLURISEDE	OSPEDALE SAN BIAGIO
Verbanico-Cusio-Ossola	Omegna	OSPEDALE UNICO PLURISEDE	STABILIMENTO OSPEDALIERO CASTELLI
Torino	Chieri	OSPEDALI RIUNITI A.S.L. TO 5	OSPEDALE SANTA CROCE
Torino	Chieri	OSPEDALI RIUNITI A.S.L. TO 5	OSPEDALE MAGGIORE
Novara	Borgomanero	OSPEDALI RIUNITI ASL 13 NOVARA	ISTITUTO S.S. TRINITA' - BORGOMANERO
Alessandria	Casale Monferrato	OSPEDALI RIUNITI ASL AL	OSPEDALE SANTO SPIRITO CASALE
Alessandria	Casale Monferrato	OSPEDALI RIUNITI ASL AL	OSPEDALE SS. ANTONIO E MARGHERITA TORTON
Alessandria	Casale Monferrato	OSPEDALI RIUNITI ASL AL	OSPEDALE SAN GIACOMO NOVI
Asti	Asti	OSPEDALI RIUNITI ASL AT	PRESIDIO OSP. CARDINAL G. MASSAIA
Torino	Ivrea	OSPEDALI RIUNITI DEL CANAVESE	OSPEDALE CIVILE DI IVREA
Torino	Ivrea	OSPEDALI RIUNITI DEL CANAVESE	OSPEDALE CIVILE DI CUORGNE'
Torino	Rivoli	OSPEDALI RIUNITI RIVOLI	OSPEDALE DEGLI INFERMII
Torino	Ciriè	PRESIDI OSPED. RIUNITI A.S.L. 6 CIRIE'	PRESIDIO OSPED. RIUNITO SEDE DI CIRIE'
Cuneo	Mondovì	PRESIDIO UNIFICATO MONDOVI-CEVA CN1	OSPEDALE DI MONDOVI' CN1

## I RISULTATI\*

### Le slide presentano:

- il dato Regionale sulle quattro aree
- per le quattro aree, il punteggio che ciascuna struttura ha raggiunto in ogni criterio, il punteggio medio ottenuto nell'area e il dato regionale
- gli item che hanno avuto il punteggio medio regionale **più alto** (=10)
- gli item che hanno avuto il punteggio medio regionale **più basso** (<6)

## Il dato Regionale sulle quattro aree

	AREA 1	AREA 2	AREA 3	AREA 4	TOT
	Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	Cura della relazione con il paziente e con il cittadino	<b>PUNTEGGIO COMPLESSIVO</b>
PIEMONTE	7,21	7,04	6,43	7,02	6,95
ITALIA 2014	6,45	6,93	6,13	6,36	6,53

	PUNTEGGIO COMPLESSIVO	
	PIEMONTE	ITALIA 2014
PUNTEGGIO MEDIO	6,95	6,53
MINIMO	4,37	
MASSIMO	8,65	

## le quattro aree

	AREA 1	
	Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	
	PIEMONTE	ITALIA 2014
PUNTEGGIO MEDIO	7,21	6,45
MINIMO	3,46	1,21
MASSIMO	9,21	9,90



## le quattro aree

	AREA 2	
	Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	
	PIEMONTE	ITALIA 2014
PUNTEGGIO MEDIO	7,04	6,93
MINIMO	4,36	3,96
MASSIMO	9,10	9,90

## le quattro aree

	AREA 3	
	Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	
	PIEMONTE	ITALIA 2014
PUNTEGGIO MEDIO	6,43	6,13
MINIMO	4,77	3,06
MASSIMO	8,27	8,96

## le quattro aree

	AREA 4	
	Cura della relazione con il paziente e con il cittadino	
	PIEMONTE	ITALIA 2014
PUNTEGGIO MEDIO	7,02	6,36
MINIMO	2,76	4,77
MASSIMO	9,83	8,27

**Gli item che hanno avuto il punteggio  
medio regionale più alto (=10)**

## AREA 1

### Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

10.1	Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala travaglio
10.2	Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala parto
11	Disponibilità di Rooming in
12	Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio in terapia intensiva neonatale
19.2	Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore nell'Unità Operativa di chirurgia generale
35	Possibilità di assistenza religiosa per cattolici (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)
36.1	Presenza di Cappella cattolica

## AREA 2

### Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura

50.4	Presenza di almeno un percorso accessibile per disabili motori per il Centro Prelievi
62.4	Presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dell'Unità Operativa di medicina generale
74.1	Unità Operative pediatriche dotate di arredi adatti ai bambini
74.2	Unità Operative pediatriche dotate di pareti e corridoi colorati
74.3	Unità Operative pediatriche dotate di specifici elementi decorativi alle pareti
77	Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni, per i pazienti a dieta libera
81	Presenza di procedure che prevedono interventi straordinari di pulizia nel caso in cui un paziente e/ o un operatore sanitario lo richiedano
82	Frequenza del cambio della biancheria piana nella Unità Operativa di medicina generale
93.3	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di posti a sedere
94.3	Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di posti a sedere

## AREA 3

### Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

102	Presenza di accesso privilegiato al Centro prelievi per categorie definite di utenti
105.1	Possibilità di ricevere a domicilio la cartella clinica
109.2	Possibilità di rilascio di immagini di esami radiologici (TAC, RMN, esami di radiologia tradizionale) su supporto digitale
111	Presenza di procedura aziendale o altra documentazione aziendale nella quale si prevede l'obbligo, per i medici che effettuano visite ambulatoriali, di rilasciare apposito referto
115.1	Presenza di uno o più strumenti informativi nella Unità Operativa di medicina generale su medico/ i responsabile/ i dell'Unità Operativa
116.2	Presenza nel sito web aziendale di servizi on line dell'URP
116.7	Presenza nel sito web aziendale di tempi di attesa per le prestazioni sanitarie

## AREA 4

### Cura della relazione con il paziente e con il cittadino

123	Presenza di un servizio di accoglienza per i cittadini che accedono al Pronto Soccorso
125	Presenza di una o più iniziative di educazione/ informazione rivolte alle partorienti per favorire l'allattamento al seno
126	Presenza di un corso di preparazione al parto
139.1	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una qualche forma di analisi periodica quali-quantitativa dei reclami ricevuti dall'URP (relazioni trimestrali, rapporti annuali, ecc.)



**gli item che hanno avuto il punteggio  
medio regionale più basso (<6)**

## AREA 1

### Processi assist. e org.vi orientati al rispetto e alla specificità della persona

7	Presenza di progetti/ attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/ adolescente
9.1	Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni feriali
9.2	Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni festivi
14.2	Possibilità della presenza del genitore in sala risveglio in caso di interventi chirurgici e/ o in caso di esami invasivi
16	Applicazione del modello assistenziale delle “terapie intensive aperte” tramite estensione dell'orario di accesso ai visitatori
18	Presenza di una o più convenzioni con strutture ricettive per offrire la possibilità di alloggio a costi agevolati per i pazienti e i loro familiari
21	Possibilità di partoanalgesia garantita per 24 ore al giorno con anestesista dedicato
25	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 P.S.

29	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
33.1	Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di consenso informato
33.2	Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più fogli informativi su servizi presenti nella struttura (P.S., ostetricia, ecc.)
33.3	Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei Servizi
34	Possibilità di rilascio di lettera di dimissioni in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta
36.2	Presenza di altro luogo dedicato alla pratica religiosa
43	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
48	Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione delle procedure di follow-up
49	Presenza di un sistema di condivisione telematica dei dati clinici tra la struttura e i MMG

## AREA 2

### Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura

Presenza di accorgimenti che consentono a non vedenti e ipovedenti accesso al CUP

Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti accesso all'URP

Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al servizio di diagnostica per immagini

Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al Centro Prelievi

Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche

Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali

Presenza di posti auto posti riservati alle donne in stato di gravidanza (“parcheggi rosa”)

Presenza di servizio gratuito di autobus/ navetta per gli utenti e i visitatori per i collegamenti tra i padiglioni

Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale

Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale

Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di (specificare)

Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless

71.1	Presenza di sala da pranzo dedicata a degenti e famiglie nell'U.O. di medicina gen.
75	Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso
80	Orario della distribuzione della cena ai pazienti
83.1	Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo dell'operatore e orario, nel Pronto Soccorso
83.2	Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo dell'operatore e orario, nel CUP
88	Presenza di un servizio deposito valori per i ricoverati
89	Presenza di barbiere/ parrucchiere disponibile nella struttura o a chiamata
91	Presenza di biblioteca/ angolo lettura con libri e riviste accessibile gratuitamente a degenti e familiari
92	Presenza di un'area verde/ giardino con panchine accessibile a degenti e familiari
93.6	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di display luminoso che informa in tempo reale sul n. di pazienti in attesa per ogni codice di triage
93.7	Sala d'attesa del P.S. con presenza di televisore (anche a circuito chiuso)
95.2	Sala d'attesa della U.O. di terapia intensiva con vista verso l'esterno
95.4	Sala d'attesa della U.O. di terapia intensiva con distributori di bevande/ alimenti
96.2	Sala d'attesa della sala parto con vista verso l'esterno
96.5	Sala d'attesa della sala parto con presenza di climatizzazione

### AREA 3

#### Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

97.1	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
97.3	Possibilità di prenotare prestazioni sanitarie erogate dalla struttura sanitaria tramite l'accesso a uno o più sportelli CUP con apertura di sabato
97.5	Possibilità di prenotare prestazioni sanitarie erogate dalla struttura sanitaria tramite l'accesso a uno o più sportelli CUP con chiusura dopo le 17 una o più vv. a settim.
98.3	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite il proprio medico di medicina generale
98.4	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite la farmacia
98.5	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello CUP sito in strutture convenzionate (Associazioni Mediche, Istituti accreditati, Associazioni di Volontariato, Comuni, ecc.)
98.7	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite prenotazioni WEB effettuate personalmente
100.1	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali ricevitorie (Lottomatica, Sisal, ecc.)

100.3	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali sportelli bancomat e/ o altre casse automatiche site presso esercizi commerciali, uffici postali, ecc.
100.4	Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria quali farmacie
104.1	Possibilità di ricevere a domicilio referti di esami di laboratorio
104.2	Possibilità di ricevere online referti di esami di laboratorio
105.2	Possibilità di consultare online la cartella clinica
106.1	Possibilità di ricevere a domicilio referti di esami diagnostici strumentali
106.2	Possibilità di consultare online referti di esami diagnostici strumentali
109.1	Possibilità di rilascio di immagini di esami ultrasonografici (ecografie, doppler, ecodoppler) su supporto digitale
112.1	Orari di apertura dell'URP: apertura superiore a 36 ore settimanali
112.2	Orari di apertura dell'URP: orario continuato una o più volte a settimana
112.3	Orari di apertura dell'URP: apertura di sabato
112.5	Orari di apertura dell'URP: chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana
116.3	Presenza nel sito web aziendale di strumenti di e-participation

## AREA 4 - Cura della relazione con il paziente e con il cittadino

119	Presenza di report periodici di monitoraggio di applicazione della procedura operativa aziendale sul consenso informato
121	Unità Operative di degenza con procedura nelle quali è prevista l'assegnazione di uno o più "operatori di riferimento" ai pazienti ricoverati
122	Possibilità per il paziente di avere un "secondo parere medico" come prestazione gratuita
132	Presenza di attività/ iniziative di medicina narrativa
134.1	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto per i medici
134.2	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto per gli infermieri
136.2	realizzazione di una o più azioni di miglioramento del clima aziendale e del benessere organizzativo, a seguito dell'analisi effettuata
137.1	Disponibilità della Carta dei Servizi presso la struttura
138.3	Presenza della Carta dei Servizi contenente una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica
140.1	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio
140.2	Pubblicizzazione dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio
140.3	Realizzazione di una o più azioni di miglioramento a seguito dell'indagine effettuata
144	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione/aggiornamento per il personale front office dedicati ai temi della relazione e della comunicazione con gli utenti



## LE ASSOCIAZIONI

<b>1</b>	<b>AVO //VAO</b>
<b>2</b>	<b>RELIFE</b>
<b>3</b>	<b>FEDERAVO</b>
<b>4</b>	<b>AIPA</b>
<b>5</b>	<b>D.I.V.A.</b>
<b>6</b>	<b>FUTURO ROSA</b>
<b>7</b>	<b>ANTEAS BIELLESE</b>
<b>8</b>	<b>V.I.P.</b>
<b>9</b>	<b>ASSOCIAZIONE PRONTO SOCCORSO</b>
<b>10</b>	<b>AVOI</b>
<b>11</b>	<b>UGI</b>
<b>12</b>	<b>VOLONTARI DELLA NOTTE</b>
<b>13</b>	<b>AIDO</b>
<b>14</b>	<b>AMA</b>
<b>15</b>	<b>IDEA INSIEME</b>
<b>16</b>	<b>ABIO</b>
<b>17</b>	<b>COORDINAM. VOLONTARIATO SOCIO-SANITARIO NOVARESE</b>
<b>18</b>	<b>AIMS</b>
<b>19</b>	<b>SOLIDALI</b>
<b>20</b>	<b>ANCORA</b>
<b>21</b>	<b>NEO-N</b>
<b>22</b>	<b>CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO</b>
<b>23</b>	<b>ASS. VOL. TUTELA DIRITTI DEL MALATO NOVARA</b>
<b>24</b>	<b>ANAPACA</b>

## Il fine del il miglioramento

**Facciamo fruttare il grande lavoro e l'impegno di aziende e cittadini**  
**Valorizziamo i dati e lavoriamo nei prossimi mesi a dei**  
**piani di miglioramento**

**L'esercizio della cittadinanza attiva si concretizza nel dialogo, confronto, e anche conflitto con gli interlocutori (istituzioni, sindacati, mezzi informazione). I direttori generali devono adottare i piani elaborati dalla èquipe.**

**Nelle èquipe i cittadini e gli operatori lavorano volentieri insieme e pensano di fare qualche cosa di importante.**

**Quindi siamo passati dalla sperimentazione del 2012 alla applicazione a tutto campo del 2015 e continueremo nel 2016-17.**

## CONFRONTO CON LA CITTADINANZA

**Successivamente alla presentazione regionale**  
**in tutte le realtà sono previsti confronti con la cittadinanza per**  
**rendere conto dell'iniziativa svolta**  
**condividere pubblicamente esiti della valutazione**  
**e piani di miglioramento**  
**e per raccogliere osservazioni, opinioni e**  
**proposte di miglioramento dei servizi.**

**Lo strumento più opportuno sembra essere una**  
**Conferenza dei servizi convocata ad hoc, snella (max 2-3 ore)**

**Grazie per l'attenzione  
e per il vostro prezioso lavoro**

***Elisabetta Sasso***

**Cittadinanzattiva Piemonte**

Per il Gruppo di Coordinamento della Ricerca

***Rosapaola Metastasio***

**Cittadinanzattiva nazionale, Agenzia per la Valutazione  
Civica**