




PIANI DI MIGLIORAMENTO

Progetto regionale "La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero"





Handwritten signatures and names:
G. Belloni
M. P. ...
M. ...
M. ...
M. ...
M. ...
M. ...

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 5 - Possibilità di consulenza psicologica per le problematiche della gravidanza	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Redazione procedura percorso nascita che prevede la presenza di supporto psicologico all'interno di un percorso assistenziale specificatamente dedicato alle partorienti	UOC Ginecologia e Ostericia - Prof. Triolo
COSTO AZIENDA	ZERO		X	
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 6 - Presenza di progetti / attività per promuovere l'ospedale come luogo aperto		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Recupero della documentazione relativa agli eventi già organizzati e programmazione delle attività successive		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 9.1 - Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni feriali	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Estendere, per n. 24 UUOO con degenza (maggioranza delle UUOO con degenza), l'orario di visita a 4 ore giornaliere. Circolare della Direzione e aggiornamento Carta dei Servizi	Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO		X	
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 9.2 - Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni festivi	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Estendere, per n. 24 UUOO con degenza (maggioranza delle UUOO con degenza), l'orario di visita a 4 ore giornaliere. Circolare della Direzione e aggiornamento Carta dei Servizi	Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO		X	
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 16 - Applicazione del modello assistenziale delle "terapie intensive aperte" tramite estensione dell'orario di accesso ai visitatori	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Estendere l'orario di accesso da 1 ora a 2 ore. Circolare della Direzione e aggiornamento Carta dei Servizi	UOC Anestesia e Rianimazione - Prof. David
COSTO AZIENDA	ZERO		X	
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				


		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 22.1 - Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore per medici		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Programmare e realizzare corsi ciclici		UOS Formazione - Prof. Cancellieri
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 22.2 - Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore per infermieri		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Programmare e realizzare corsi ciclici		UOS Formazione - Prof. Cancellieri
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 24 - Presenza di attività/ iniziative di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Realizzare pagina web (sito Aziendale), brochure, locandine, depliant sul diritto a partorire in anonimato		UOC Ginecologia e Ostetricia - Prof. Triolo
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 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 Pronto Soccorso		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Inserire, nel software di registrazione al triage, la possibilità di decidere quali soggetti possono essere informati sullo status e prestazioni eseguite al paziente		ICT - Ing. Maisano
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				


		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 30.1 - 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		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Installare separatore nelle stanze sprovviste		UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 31 - Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Convenzione con Unime o con associazioni di volontariato per la mediazione culturale	Prof.
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO		X	
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO		X	
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 32.1 - Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di consenso informato	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Incarico ai Direttori delle UUOO per la redazione del consenso informato anche in lingua inglese	Direttori DAI
COSTO AZIENDA	ZERO		X	
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO		X	
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				


		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 32.2 - Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più fogli informativi su servizi presenti nella struttura (pronto soccorso, ostetricia, ecc.)	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Convenzione con Unime o con associazioni di volontariato	Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO		X	
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO		X	
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 32.3 - Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei Servizi	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Convenzione con Unime o con associazioni di volontariato	Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO		X	
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO		X	
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 33 - Possibilità di rilascio di lettera di dimissioni in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Convenzione con Unime o con associazioni di volontariato	Direttori DAI
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO		X	
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO		X	
Eventuali osservazioni / commenti				


		RILEVANZA AZIENDALE		Responsabile dell'azione di miglioramento
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 35.2 - Presenza di altro locale dedicato alla pratica religiosa		UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Realizzazione di area adiacente alla cappella con segnalazione di area destinata al culto religioso		
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO	X		
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				


		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 36 - Presenza di una modalità definita per garantire l'assistenza religiosa per non cattolici		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Realizzare elenco con nominativi di Ministri di altri culti reperibili a chiamata. Aggiornare il sito web e distribuire l'elenco alle cliniche. Aggiornare carta dei servizi.		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				





		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 39 - Presenza di progetti/ attività per favorire la fruizione delle prestazioni offerte dalla struttura sanitaria da parte di utenti appartenenti ad altre culture		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Convenzione con Unime o con associazioni di volontariato per la mediazione culturale		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				


		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 41.1 - 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: presenza di cartello/ manifesto / avviso multilingue presso il servizio di accoglienza/punto informazioni/URP		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Realizzare cartello informativo multilingue c/o URP		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 41.2 - 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: presenza di cartello/ manifesto / avviso multilingue presso l'ufficio accettazione amministrativa		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Realizzare cartello informativo multilingue c/o ufficio accettazione amministrativa pad. F		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 41.3 - 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: presenza di depliant informativi distribuiti presso uno o più punti di accoglienza		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Realizzare depliant informativi in lingua inglese e distribuire all'ingresso dei padiglioni		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 41.4 - 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: presenza di pagina web aziendale dedicata		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Realizzare pagina web dedicata e pubblicare la carta dell'accoglienza online con chiara indicazione degli uffici e indirizzi presso cui recarsi per ottenere il codice STP		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO	X		
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 41.5 - 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: 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		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Realizzare foglio informativo con chiara indicazione degli uffici e indirizzi presso cui recarsi per ottenere il codice STP		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 42 - 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		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Realizzare delibera di assegnazione incarico		UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 47 - Presenza di report periodici circa l'effettiva pratica della prenotazione diretta delle visite e degli esami post-ricovero		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Assegnazione incarico a dipendente Staff		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				





		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 55 - Presenza di posti auto riservati alle donne in stato di gravidanza ("parcheggi rosa")	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Realizzazione parcheggi rosa	UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO		X	
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 67.3 - Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare) Neurologia e Malattie Neuromuscolari		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Programmare lavori di ristrutturazione per ridurre a 2 il numero dei posti letto per stanza		UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO	X		
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO	X		
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 68 - Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		In atto la realizzazione della rete wireless aziendale. Inizialmente verrà fruita dai soli dipendenti, successivamente l'accesso verrà esteso anche ai pazienti		ICT - Ing. Maisano
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO	X		
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO	X		
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 69.3 - Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare) Neurologia e Malattie Neuromuscolari	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Programmare lavori di ristrutturazione	UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO		X	
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO		X	
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 74 - Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Attrezzare la sala d'aspetto del PS Pediatrico con giochi, arredi adatti e/o pitturazione animata		UOC Pediatria d'Urgenza con PS e OB - Prof. Salpietro
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 82.1 - Possibilità di ricevere il vitto e/o generi di conforto gratuiti per i pazienti in corso di visita nel Pronto Soccorso		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Attivare procedura ad opera del DEC		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti		Se non presente nel capitolato, integrazione economica alla ditta		



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 83 - Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare giornali e riviste		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Predisposizione locali adibiti alla vendita di giornali/riviste e affidamento locali		UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO	X		
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO	X		
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 84 - Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Predisposizione locali adibiti alla vendita di accessori essenziali per la cura della persona e affidamento locali		UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO	X		
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO	X		
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 86 - Presenza di un servizio deposito valori per i ricoverati		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Installazione casseforti come deposito valori per i ricoverati		UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO	X		
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 87 - Presenza di barbiere/parrucchiere disponibile nella struttura o a chiamata		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Stipulare convenzione con parrucchiere esterno		Direzione Medica
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 89 - Presenza di biblioteca/angolo lettura con libri e riviste accessibile gratuitamente a degenti e familiari		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Predisporre regolamento per la fruizione, accessibile a tutti, delle biblioteche presenti in Azienda. Aggiornare Carta dei Servizi		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 90 - Presenza di un'area verde/giardino con panchine accessibile a degenti e familiari		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Eeguire lavori di installazione di panchine in aree verdi già esistenti		UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 91.6 - Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di video/ televisore (anche a circuito chiuso)		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Acquistare ed installare TV ad altezza adeguata con telecomando in custodia al triage		Prof.
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 97.2 - Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'interno della struttura sanitaria: tramite casse automatiche nella struttura sanitaria	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Acquisto ed installazione cassa automatica	Prof.
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO		X	
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO		X	
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 100 - Presenza di accesso privilegiato al Centro prelievi per categorie definite di utenti	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Predisporre disposizione di servizio interna a firma della Direzione Strategica Aziendale per donne incinte, bimbi, diversamente abili...	Prof.
COSTO AZIENDA	ZERO		X	
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 102.1 - Possibilità di ricevere a domicilio referti di esami di laboratorio		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Riattivare procedura già esistente per la spedizione postale dei referti (trasmissione via mail già esistente). Predisporre consenso informato e depliant esplicativo		UOC Patologia Clinica - Prof. Ferlazzo
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 104.2 - Possibilità di consultare i referti di esami diagnostici strumentali online ed effettuarne il download		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Completare procedura con implementazione dei collegamenti informatici		ICT - Ing. Maisano
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO	X		
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 108 - 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	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Ottimizzazione del gruppo di lavoro per la gestione e consegna delle cartelle cliniche entro 30 gg dalla richiesta	Resp. Unilav Cartelle Cliniche - Giuliano Brigandi
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO		X	
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO		X	
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		Responsabile dell'azione di miglioramento
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 109 - 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		Prof.
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Redazione, condivisione e applicazione della procedura		
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				


		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 110.1 - Orari di apertura dello sportello URP: apertura superiore a 36 ore settimanali	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Regolamentazione nuovo orario	Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO		X	
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 110.2 - Orari di apertura dello sportello URP: orario continuato una o più volte a settimana	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Regolamentazione nuovo orario	Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO		X	
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 110.5 - Orari di apertura dello sportello URP: chiusura dopo le 17 una o più volte a settimana		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Regolamentazione nuovo orario		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				


		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 111 - Presenza di un numero telefonico aziendale e/ o della struttura sanitaria per l'informazione al pubblico	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Incremento del personale presso URP e redazione procedure inerenti la fruizione del numero telefonico aziendale per l'informazione al pubblico	Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO		X	
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 118 - Unità Operative/ Moduli di degenza con procedura di accoglienza	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Stesura della carta dell'accoglienza e revisione procedura sull'accoglienza del paziente nella quale saranno definite le modalità e i comportamenti da adottare per accogliere i pazienti in reparto e costruire un rapporto di fiducia e collaborazione focalizzata sui bisogni dell'utenza e sulla partecipazione alle decisioni assistenziali	Prof.
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO		X	
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO		X	
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 122 - Presenza di un protocollo scritto rivolto agli operatori sanitari per promuovere l'allattamento al seno		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Riattivazione progetto UNICEF		UOSD Neonatologia - Dott. Arco
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 125 - Presenza di un corso sulle problematiche post-partum rivolto alle neo-madri o ai neo-genitori	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Rimodulazione del corso di preparazione al parto con arricchimento delle tematiche inerenti le problematiche post-partum	UOC Ginecologia e Ostetricia - Prof. Triolo
COSTO AZIENDA	ZERO		X	
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 126 - Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con organizzazioni civiche		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Verifica e riprogrammazione progetto già avviato (per pazienti talassemici) su donazione sangue rivolto alla cittadinanza ed agli studenti univertitari. Verifica e riprogrammazione progetto già avviato da società scientifiche e medici di endocrinologia su screening tiroide		UOS Qualità - Dott. Levita
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 130 - Presenza di attività/ iniziative di medicina narrativa		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Progettazione programma di medicina narrativa		Prof.
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 131 - 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		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Programmazione corso		UOS Formazione - Prof. Cancellieri
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 132.1 - Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/o sulla relazione di aiuto per i medici		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Programmazione corso		UOS Formazione - Prof. Cancellieri
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 132.2 - Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/o sulla relazione di aiuto per gli infermieri		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Programmazione corso		UOS Formazione - Prof. Cancellieri
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 133 - Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione della fase del fine vita per gli operatori sanitari		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Programmazione corso		UOS Formazione - Prof. Cancellieri
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 136.1 - Presenza della Carta dei Servizi con le seguenti caratteristiche: aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Completamento e pubblicazione della nuova carta dei servizi con le seguenti caratteristiche: 1) aggiornata in un periodo antecedente all'osservazione di non più di 36 mesi		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				




		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 136.3 - Presenza della Carta dei Servizi con le seguenti caratteristiche: contenente una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Completamento e pubblicazione della nuova carta dei servizi con le seguenti caratteristiche: 3) contenente una sezione dedicata agli impegni, con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 136.4 - Presenza della Carta dei Servizi con le seguenti caratteristiche: 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		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Completamento e pubblicazione della nuova carta dei servizi con le seguenti caratteristiche: 4) 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		Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO	X		
	ALTO			
TEMPO	BREVE	X		
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 138.3 - Realizzazione di una o più azioni di miglioramento a seguito dell'indagine effettuata	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Realizzazione dei piani di miglioramento	Staff - Prof. Nicocia
COSTO AZIENDA	ZERO		X	
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				

		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 139 - Predisposizione della Carta dei servizi per il percorso nascita	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Completamento e pubblicazione della nuova carta dei servizi contenente il percorso nascita	UOC Ginecologia e Ostetricia - Prof. Triolo
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO		X	
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 141 - Presenza di un Servizio di accoglienza	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Programmazione servizio di accoglienza organizzato per padiglione	UOC Tecnico - Ing. Caltagirone
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO			
	ALTO		X	
TEMPO	BREVE			
	MEDIO			
	LUNGO		X	
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE		
		BASSA	ALTA	
ITEM			ITEM 142 - 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	Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO			Programmazione corso	UOS Formazione - Prof. Cancellieri
COSTO AZIENDA	ZERO			
	BASSO		X	
	ALTO			
TEMPO	BREVE		X	
	MEDIO			
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE (modulo integrativo sicurezza del paziente)		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 10.1 - Presenza di uno o più documenti che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari: il rincrescimento per l'accaduto		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Implementare procedura su evento avverso		UOS Qualità - Dott. Levita
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE (modulo integrativo sicurezza del paziente)		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 10.2 - Presenza di uno o più documenti che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari: la descrizione dei fatti		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Implementare procedura su evento avverso		UOS Qualità - Dott. Levita
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE (modulo integrativo sicurezza del paziente)		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 10.3 - Presenza di uno o più documenti che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari: cosa si sta facendo per limitare e mitigare le conseguenze dell'evento avverso		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Implementare procedura su evento avverso		UOS Qualità - Dott. Levita
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE (modulo integrativo sicurezza del paziente)		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 10.4 - Presenza di uno o più documenti che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari: le possibilità giuridiche e amministrative disponibili per risolvere la controversia (es. richiedere un risarcimento)		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Implementare procedura su evento avverso		UOS Qualità - Dott. Levita
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE (modulo integrativo sicurezza del paziente)		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 10.5 - Presenza di uno o più documenti che descrivono, in caso di coinvolgimento di un paziente in un evento avverso, chi e come deve comunicare al paziente e ai suoi familiari: la copertura assicurativa dell'azienda, inclusa la possibilità di gestione diretta dei risarcimenti		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Implementare procedura su evento avverso		UOS Qualità - Dott. Levita
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



		RILEVANZA AZIENDALE (modulo integrativo sicurezza del paziente)		
		BASSA	ALTA	
ITEM		ITEM 11 - Presenza di uno o più strumenti attraverso i quali i pazienti sono informati sui rischi e sulle misure di sicurezza esistenti per ridurre o prevenire gli errori e le conseguenze negative, comprese le migliori pratiche		Responsabile dell'azione di miglioramento
AZIONE DI MIGLIORAMENTO		Realizzare brochure/depliant su misure di sicurezza adottate in Azienda		UOS Qualità - Dott. Levita / UOS SPP Dott.ssa Livrieri
COSTO AZIENDA	ZERO	X		
	BASSO			
	ALTO			
TEMPO	BREVE			
	MEDIO	X		
	LUNGO			
Eventuali osservazioni / commenti				



RILEVANZA REGIONALE

BASSA

ALTA

ITEM

ITEM 48 - Presenza di un sistema di condivisione telematica dei dati clinici tra la struttura e i medici di medicina generale

AZIONE DI MIGLIORAMENTO

E' in corso l'attivazione del fascicolo sanitario regionale

Eventuali osservazioni / commenti



RILEVANZA REGIONALE

BASSA

ALTA

ITEM

ITEM 96.3 - Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite il proprio medico di medicina generale - MMG

AZIONE DI MIGLIORAMENTO

In attesa di disposizione regionale

Eventuali osservazioni / commenti

**RILEVANZA REGIONALE****BASSA****ALTA****ITEM**

ITEM 96.5 - Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello CUP sito presso strutture non sanitarie (ad esempio Associazioni Mediche, Associazioni di Volontariato, Comuni, ecc.)

AZIONE DI MIGLIORAMENTO

In attesa di disposizioni regionali

Eventuali osservazioni / commenti



RILEVANZA REGIONALE

BASSA

ALTA

ITEM

ITEM 96.6 - Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello CUP sito in strutture sanitarie territoriali

AZIONE DI MIGLIORAMENTO

In attesa di disposizioni regionali

Eventuali osservazioni / commenti



RILEVANZA REGIONALE

BASSA

ALTA

ITEM

ITEM 98.1 - Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: esercizi commerciali/ ricevitorie

AZIONE DI MIGLIORAMENTO

In attesa di disposizioni regionali

Eventuali osservazioni / commenti



RILEVANZA REGIONALE

BASSA

ALTA

ITEM

ITEM 98.2 - Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: bollettino conto corrente e/ o vaglia

AZIONE DI MIGLIORAMENTO

In attesa di disposizioni regionali

Eventuali osservazioni / commenti

**RILEVANZA REGIONALE****BASSA****ALTA****ITEM**

ITEM 98.3 - Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: sportelli bancomat e/ o altre casse automatiche situate presso esercizi commerciali, uffici postali, ecc.

AZIONE DI MIGLIORAMENTO

In attesa di disposizioni regionali

Eventuali osservazioni / commenti



RILEVANZA REGIONALE

BASSA

ALTA

ITEM

ITEM 98.4 - Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: farmacie

AZIONE DI MIGLIORAMENTO

In attesa di disposizioni regionali

Eventuali osservazioni / commenti



RILEVANZA REGIONALE

BASSA

ALTA

ITEM

ITEM 98.5 - Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: pagamento on line

AZIONE DI MIGLIORAMENTO

In attesa di disposizioni regionali. Necessario l'orientamento dell'utente al pagamento (importo in base alla prestazione, esenzione...)

Eventuali osservazioni / commenti