

 A.O. S. Croce e Carle Cuneo	CARTA DEI SERVIZI	Data di emissione: 31.10.2011
	IMPEGNI E PROGRAMMI	Data ultima revisione: 30 Dicembre 2024 Revisione n. 16

FATTORI DI QUALITÀ, IMPEGNI E INDICATORI

I principi fondamentali sui quali l'A.O. S. Croce e Carle di Cuneo basa le proprie scelte ed indirizza l'operato dei propri Curanti sono:

- efficacia ed efficienza
- continuità
- imparzialità
- uguaglianza
- diritto di scelta
- partecipazione

Periodicamente, a partire dalle indicazioni fornite dal Ministero e dalla Regione, l'Azienda Ospedaliera programma impegni ed obiettivi da perseguire nei tempi indicati.

Il raggiungimento degli obiettivi viene monitorato costantemente all'interno dell'Azienda da parte degli uffici deputati e, all'esterno, da parte dei diversi organismi regionali e locali. Gli impegni presi vengono comunicati pubblicamente in sede di Conferenza dei Servizi.

Tabella fattori di Qualità

Aspetti informativi			
Fattore di qualità	Impegno	Indicatore	Strumento di verifica
Informazioni sulla tipologia e modalità di fruizione delle prestazioni	Aggiornamento periodico della Carta dei Servizi e del sito web.	Pubblicazione delle informazioni sui Servizi aggiornata annualmente.	Presenza sul sito web delle pubblicazioni rivolte al cittadino. Le Strutture deputate comunicano all'Ufficio Stampa gli aggiornamenti dei documenti di pertinenza. L'Urp si interfaccia con le Strutture/Servizi per procedere con gli aggiornamenti di orari, attività/contatti.
Informazioni aggiornate sui tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali	Aggiornamento mensile dei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali erogate (prima visita).	Pubblicazione sul sito web dei tempi di attesa (prima visita) aggiornati mensilmente.	Presenza sul sito web dei tempi di attesa.



Privacy	Rispetto della Privacy da parte degli operatori.	Comunicazione agli operatori delle istruzioni circa le modalità di trattamento dati personali.	Presenza del Documento Programmatico sulla sicurezza dei dati personali trattati dall'Azienda Ospedaliera. L'Area Privacy e la documentazione sono state costantemente aggiornate da parte del gruppo Privacy aziendale. Dossier Sanitario Elettronico - possibilità di richiedere l'oscuramento dei dati sanitari presso URP.
Segnaletica interna	Chiare indicazioni di percorso per raggiungere la Struttura.	Presenza di segnaletica e cartellonistica visibile e aggiornata rispetto alle variazioni.	Agli ingressi sono presenti postazioni di Informazione e Accoglienza in grado di fornire indicazioni agli utenti. Presso l'Accettazione e Cassa, per le prestazioni sanitarie ambulatoriali e ricoveri vengono fornite info su n. ambulatorio e sala di attesa, Struttura. Presenza di Segnaletica e cartellonistica visibile e aggiornata. (Report Segnalazioni)
Identificazione del personale	Corretta identificazione degli operatori da parte degli utenti.	Dotazione del cartellino di riconoscimento da parte di tutto il personale.	Esibizione del cartellino di identificazione con nominativo e qualifica per tutto il personale. (Report Segnalazioni)
Modulistica	Predisposizione di modulistica rivolta al cittadino.	Pubblicazione della modulistica sul sito web.	Presenza della modulistica accessibile dalla pagina sito web. E' pubblicata nell'Area modulistica del sito oltre all'interno dell'Area Reparti, Servizi, Ambulatori e Area Come fare per..
Adempimenti obblighi previsti per la Trasparenza del D.lgs 33/2013 e s.m.i	Implementazione della trasparenza nella pubblica amministrazione.	Pubblicazione dei dati previsti sull'apposita area web.	Attestazione annuale Organismo Indipendente di Valutazione. Esito positivo: http://www.ospedale.cuneo.it/index.php?id=1039
Aspetti tecnico-organizzativi			
Fattore di qualità	Impegno	Indicatore	Strumento di verifica
Prestazioni di diagnosi, cura, assistenza e riabilitazione	Fornire prestazioni di qualità e appropriatezza.	Elaborazione di percorsi assistenziali e protocolli basati su prove di efficacia.	Presenza dei documenti ed implementazione nella pratica. PDTA elaborati in collaborazione con il Servizio territoriale in relazione agli obiettivi previsti. Presenza sul sito web dell'area specifica: Piano locale delle cronicità.
Assicurare la continuità assistenziale	Attivazione di un percorso condiviso tra AO e territorio.	Istituzione del NOCC e della Funzione Assistenza Sociale.	Operatività del NOCC (Nucleo Ospedaliero di Continuità delle Cure) e della Funzione dell'Assistenza Sociale.
Sicurezza del paziente	Attenzione alla sicurezza del paziente.	Elaborazione ed implementazione di procedure generali e specifiche.	Presenza delle procedure generali con informazione degli operatori/formazione istituzionale/presenza sulla pagina web interna (Intranet). Area sito web dedicata con pubblicazioni per il cittadino. http://www.ospedale.cuneo.it/ospedale/sicurezza-delle-cure/



Aspetti alberghieri			
Fattore di qualità	Impegno	Indicatore	Strumento di verifica
Qualità del vitto e possibilità di scelta	Somministrazione di vitto di buona qualità adeguato alle condizioni di salute, al regime dietetico del paziente e alle sue preferenze o vincoli religiosi.	Pasti qualitativamente soddisfacenti con possibilità di scelta da parte del paziente. Composizione dei pasti equilibrata per apporto qualitativo nutrizionale. Possibilità di pasti personalizzati per esigenze cliniche e vincoli religiosi. Possibilità di scelta con variazione di menù stagionale/quindicinale	Report annuale Segnalazioni Controlli periodici da parte della DSP su immagazzinamento derrate e aspetti igienico-sanitari. Verifica di menù stagionale. Passaggio dietiste del servizio di ristorazione ogni giorno per raccogliere le preferenze del giorno successivo. Presenza di menù per diete per specifica condizione clinica. (Indagine di soddisfazione)
Pulizia degli ambienti	Mantenimento di un adeguato standard di igiene degli ambienti.	Numero di passaggi di sanificazione nei locali di degenza e nelle aree comuni regolamentati da Capitolato.	Report annuale Segnalazioni. Presenza di procedure, attività eseguita.
Umanizzazione			
Fattore di qualità	Impegno	Indicatore	Strumento di verifica
Ospedale interculturale.	Attenzione ai pazienti stranieri.	Operatività Mediazione Interculturale.	Relazione annuale del Servizio di Mediazione Interculturale.
Assistenza religiosa per tutti i tipi di culto.	Attenzione ai pazienti rispetto al loro culto.	Attivazione del Progetto Religioni.	Opuscolo con i recapiti dei ministri di culto presenti in tutte le strutture sanitarie. Presenza della "Stanza del silenzio"



Stesura			Verifica/Approvazione	Emissione
Qualifica	Nome Cognome	Firma	Responsabile S.S. Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali Dr.ssa Rita Aimale	Responsabile S.S. Patrimonio e Attività Amministrative Trasversali Dr.ssa Rita Aimale
Collab. Prof. San. Senior - Infermiere	Diana Lippo			
Collab. Amministrativo Professionale	Marinella Pittavino			
Coadiutore Amministrativo	Erika Peano			

