



# Standard Qualità

## LA QUALITA' DELLE PRESTAZIONI EROGATE

La Normativa per il riordino del Servizio Sanitario Nazionale pone tra i principali obiettivi da realizzare il controllo di qualità delle prestazioni sanitarie.

Ma che cosa si intende con il termine qualità ?

In sintesi, qualità delle prestazioni vuol dire **FARE BENE LE COSE GIUSTE** cioè fornire al cittadino prestazioni eccellenti dal punto di vista tecnico e commisurate alle Sue effettive necessità.

Il giudice finale del processo di qualità delle cure è dunque il cittadino in prima persona, al quale vanno forniti strumenti operativi adeguati per meglio oggettivare il Suo giudizio e alcune garanzie di fondo che assicurino la trasparenza degli atti connessi alle prestazioni sanitarie e la possibilità di controllo da parte di chi ne usufruisce.

In sintesi si tratta di schematizzare i principali percorsi che il cittadino utilizza per ottenere le prestazioni sanitarie e, per ciascuno di essi, evidenziare alcuni criteri di qualità, fissando i relativi standard ed evidenziando i metodi di misurazione e di verifica degli stessi presso l'Azienda Ospedaliera di Alessandria, precisando i vari tempi di rilevazione.

Questo percorso è qui di seguito schematizzato perché il cittadino possa prenderne visione e ricavarne elementi per una serena ed oggettiva riflessione sulla qualità delle cure erogate.

Il percorso è suddiviso in schemi relativi rispettivamente: alle prestazioni erogate in regime d'urgenza, al ricovero ospedaliero ordinario ed in regime di day hospital ed alle prestazioni ambulatoriali diagnostico-terapeutiche.



*Lavori di adeguamento e potenziamento delle Strutture Architettoniche.*



*Cura e Qualità anche nei Servizi di ristorazione.*

## PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME D'URGENZA

FASE DELLA PRESTAZIONE	CRITERI DI QUALITA'	INDICATORI	METODI DI VERIFICA	TEMPI
RICHIESTA DELLA PRESTAZIONE URGENTE	Facile accesso alla prestazione	Accesso diretto al DEA per le richieste di ricovero urgente	Rilevazioni del n. e tipologia delle prestazioni urgenti dal Sistema informativo Aziendale	Mensile
	Verifica della necessità della prestazione	Accesso diretto alle prestazioni specialistiche urgenti	Rilevazioni del n. e tipologia delle prestazioni urgenti dal Sistema informativo Aziendale	Mensile
		Triage all'ingresso in Pronto Soccorso	Rilevazione tipologica codici assegnati attraverso il Sistema informativo DEA	Mensile
EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE URGENTE	Erogazione immediata in emergenza	Corretto riconoscimento delle condizioni di emergenza	Rilevare n. pazienti con codice minore che diventano codici rossi/gialli durante il trattamento in P.S.	Mensile
		Disponibilità specialisti adeguati alla prestazione	Orari di servizio delle UUOAAA e servizi diagnostici	Mensile
		Corretta esecuzione della prestazione	N. pazienti che ritornano al DEA per prestazioni urgenti	Mensile
	Riduzione dell'attesa per prestazioni differibili	Ridotti tempi di attesa al DEA	Controllo tempi medi di attesa relativi ai vari codici	Mensile
	Adeguatezza della prestazione fornita	Possibilità di usufruire di osservazione temporanea presso il DEA	N. pazienti in osservazione temporanea al DEA	Mensile
		Possibilità di usufruire di letti monitorizzati	N. pazienti ricoverati nella terapia subintensiva DEA	Mensile
		Possibilità di ricovero immediato se necessario	N. ricoveri urgenti suddivisi per le UUOAAA	Mensile

## RICOVERO PROGRAMMATO (vale anche per day hospital)

FASE DELLA PRESTAZIONE	CRITERI DI QUALITA'	INDICATORI	METODI DI VERIFICA	TEMPI
PRENOTAZIONE DEL RICOVERO	Disponibilità di informazioni preventive sul ricovero	Informazioni scritte sulle prestazioni erogate	Revisione periodica Carta dei Servizi Pubblicazioni su stampa a diffusione locale	Annuale Continue
		Possibilità di avere informazioni telefoniche	Orario prolungato apertura CUP e URE	Continue
	Facile accesso alla prenotazione	Possibilità di prenotazione telefonica	Orario prolungato apertura CUP e URE	Continue
	Tempi di attesa ridotti	Rispetto tempi di attesa programmati	Rilevazione tempi di attesa	Trimestre
	Rispetto delle modalità di accesso	Possibilità di consultare registri di prenotazione	Verifica periodica dei registri da parte della Direzione sanitaria	Semestre
ACCETTAZIONE DEL RICOVERO	Ingressi dei Presidi strutturati per l'accoglienza	Presenza di personale identificabile	Strutturazione turni servizio portineria; controlli su cartellini di riconoscimento	Periodica
		Disponibilità di sedie a rotelle ove necessarie	N. di sedie a rotelle a disposizione degli Utenti	Continua
		Presenza di telefoni funzionanti	Manutenzione apparecchi	Continua
		Segnaletica di facile lettura e aggiornata	Aggiornamenti in base alle variazioni	Continua
	Reparto strutturato per l'accoglienza	Presenza di personale identificabile	Strutturazione turni di reparto; Controlli su cartellini di riconoscimento	Continua
		Presenza di telefoni funzionanti	Manutenzione apparecchi	Continua
		Disponibilità di informazioni scritte sul ricovero	Documento informativo di reparto	
	Ridotti tempi di attesa in Reparto	Disponibilità del letto entro 1 ora	Rilevazioni periodiche della soddisfazione Utenti	Semestrali

FASE DELLA PRESTAZIONE	CRITERI DI QUALITA'	INDICATORI	METODI DI VERIFICA	TEMPI
RICOVERO IN REPARTO: 1. ASSISTENZA SANITARIA	Disponibilità di personale adeguato per numero e qualifica	Presenza del personale necessario secondo standard regionali	Turni di servizio del personale	Mensili
	Regolarità dell'assistenza medica	Guardia 8/20 in tutte le UUOO	Turni di servizio del personale	Mensili
		Guardia Festiva 8/13	Turni di servizio del personale	Mensili
	Adeguate risposta all'urgenza	Guardia 24h nei reparti intensivi	Turni di servizio del personale	Mensili
		Guardia interdivisionale medica	Turni di servizio del personale	Mensili
	Qualità delle prestazioni erogate	Pronta disponibilità specialistica	Turni di servizio del personale	Mensili
		Formazione continua operatori sanitari	Frequenza di Corsi di aggiornamento	Continua
			Certificazione del personale per procedure d'emergenza	Continua
	Ridotto numero di rientri non programmati	Sistema informativo aziendale	Semestrale	
2. RELAZIONI TRA PERSONALE, PAZIENTI E LORO FAMIGLIARI O CONOSCENTI	Informazioni sullo stato di salute	Informazioni continue sullo stato di salute, sugli accertamenti diagnostici e la terapia	Verifica della soddisfazione degli Utenti	Semestrale
		Orari di colloquio con i medici ben definiti	Verifica della soddisfazione degli Utenti	Semestrale
			Orari esposti in modo visibile	Semestrale
	Facilitare le relazioni pazienti/famigliari	Orari di visita allargati	Verifica della soddisfazione degli Utenti	Semestrale
		Disponibilità di telefoni funzionanti	Manutenzione continua	Continua
		Possibilità di ospitare le mamme nei reparti pediatrici	Disponibilità di letti/poltrone nelle camere pediatriche	Continua

FASE DELLA PRESTAZIONE	CRITERI DI QUALITA'	INDICATORI	METODI DI VERIFICA	TEMPI
2. RELAZIONI TRA PERSONALE, PAZIENTI E LORO FAMILIARI O CONOSCENTI (segue da pag. 98)	Rispetto della privacy	Informazioni ai parenti nel rispetto legge privacy	Procedure per il consenso informato	Continua
		Camere con non più di 3 letti	Effettiva disponibilità	Continua
		Divisori tra i letti	Effettiva disponibilità	Continua
3. PRESTAZIONI ALBERGHIERE	Camere di degenza confortevoli	Camere con non più di 3 letti	Effettiva disponibilità	Continua
		Presenza di arredi adeguati	Costante ricambio degli arredi sanitari	Continua
	Regolare cambio della biancheria	Disponibilità adeguata di biancheria perfettamente pulita	Disponibilità di protocolli Disponibilità	Continua Continua
		Regolarità dei cambi o in caso di bisogno	Rispetto dei protocolli Rispetto delle conseguenze	Continua Continua
			Verifica soddisfazione Utenti	Semestrale
	Garanzia di pulizia e sanificazione degli ambienti	Procedure definite	Presenza di protocolli Rispetto dei protocolli	Continua Continua
		Disponibilità attrezzature/prodotti adeguati	Reintegro attrezzature e materiali	Continua
	Disponibilità di adeguati servizi igienici	N. di servizi adeguato al n. di utenti	Ristrutturazione spazi	In corso
		Puntuale manutenzione	Manutenzione continua	Continua
		Presenza di materiale di consumo adeguato	Controllo consumi dei prodotti	Semestrale

FASE DELLA PRESTAZIONE	CRITERI DI QUALITA'	INDICATORI	METODI DI VERIFICA	TEMPI
3. PRESTAZIONI ALBERGHIERE (segue da pag. 99)	Qualità del vitto	Vitto di buona qualità	Protocolli disponibili per procedure di cucina	In corso
			Ottimizzazione acquisti	Continua
			Valutazione soddisfazione Utenti	Semestrale
		Vitto somministrato in quantità adeguata al quadro clinico del paziente	Presenza di servizio dietetico	Continua
			Valutazione soddisfazione utenti	Semestrale
		Prenotazione personalizzata del pasto	Presenza di vassoi termici individuali	Continua
		Possibilità di accesso al vitto per le mamme nei reparti pediatrici	N. di prenotazioni soddisfatte	Semestrale
		Modalità di somministrazione che garantiscano l'igiene	Protocolli di somministrazione	Continua
		Presenza di vassoi termici individuali	Continua	
	Orari di distribuzione	Rispetto dei protocolli prefissati	Continua	
4. DIMISSIONE DAL REPARTO	Informazioni chiare alla dimissione	Consegna relazione sanitaria al paziente	Controlli a campione su riscontro in cartella clinica di copia relazione sanitaria	Mensile
	Rapido rilascio su richiesta di copia cartella clinica	Consegna copia entro 15 giorni da richiesta	Controllo registro consegne	Trimestrale
	Raccolta valutazione Utenti	Disponibilità di questionari	Programmazione di verifiche periodiche	Semestrale
		Rapida risposta ai reclami	Controllo attività URP	Trimestrale

## PRESTAZIONI DIAGNOSTICHE E SPECIALISTICHE

FASE DELLA PRESTAZIONE	CRITERI DI QUALITA'	INDICATORI	METODI DI VERIFICA	TEMPI
PRENOTAZIONE	Disponibilità di informazioni preventive sulle prestazioni	Informazioni scritte sulle prestazioni erogate	Revisione periodica Carta dei Servizi Pubblicazioni su stampa a diffusione locale Orario prolungato apertura CUP e URE	Annuale Continue Continue
		Possibilità di avere informazioni telefoniche		
	Facile accesso alla prenotazione	Possibilità di prenotazione telefonica e informatizzata	Revisione periodica Carta dei Servizi Pubblicazioni su stampa a diffusione locale Orario prolungato apertura CUP e URE	Annuale Continue Continue
Tempi di attesa ridotti	Rispetto tempi di attesa programmati	Rilevazione tempi di attesa	Trimestre	
	Rispetto delle modalità di accesso	Possibilità di consultare registri di prenotazione	Verifica periodica dei registri da parte della Direzione Sanitaria	Semestre
ACCESSO ALLA PRESTAZIONE	Ingressi dei Presidi strutturati per l'accoglienza	Presenza di personale identificabile	Strutturazione turni servizio portineria; controlli su cartellini di riconoscimento	Periodica
		Disponibilità di sedie a rotelle ove necessarie	N. di sedie a rotelle a disposizione degli Utenti	Continua
		Presenza di telefoni funzionanti	Manutenzione apparecchi	Continua
		Segnaletica di facile lettura e aggiornata	Aggiornamenti in base alle variazioni	Continua

FASE DELLA PRESTAZIONE	CRITERI DI QUALITA'	INDICATORI	METODI DI VERIFICA	TEMPI
ACCESSO ALLA PRESTAZIONE (segue da pag. 101)	Ambulatorio strutturato per l'accoglienza	Presenza di personale identificabile	Strutturazione turni di reparto - Controlli su cartellini di riconoscimento	Continua
		Presenza di telefoni funzionanti	Manutenzione apparecchi	Continua
		Presenza di sala d'attesa accogliente	Disponibilità Poliambulatorio	Continua
			Ristrutturazione spazi	In corso
			Rilevazioni periodiche della soddisfazione Utenti	semestrali
	Rispetto orario di prenotazione		Rilevazioni periodiche della soddisfazione Utenti	Semestrali
	Sportelli per pagamento ticket	Disponibilità sportello bancario	Protocolli intesa con Tesoreria	Continua
		Possibilità pagamento tramite casse automatizzate		In corso
EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE	Qualità delle prestazioni erogate	Qualificazione del personale	Frequenza Corsi di aggiornamento	Continua
	Cortesia e disponibilità del Personale		Verifica della soddisfazione degli Utenti	Semestrale
	Informazioni sulle prestazioni da erogare e relative procedure		Verifica della soddisfazione degli Utenti	Semestrale
		Informazioni ai parenti nel rispetto legge privacy	Procedure per il consenso informato	Continua
	Qualità degli spazi	Presenza di arredi adeguati	Effettiva disponibilità	Continua
		Disponibilità adeguata di biancheria perfettamente pulita	Effettiva disponibilità	Continua
	Garanzia di pulizia e sanificazione degli ambienti		Disponibilità e rispetto protocolli Verifica soddisfazione Utenti	Continua Semestrale
	Consegna documentazione (se possibile)		Verifica soddisfazione Utenti	Semestrale