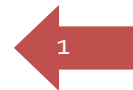




SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
BASILICATA
Azienda Sanitaria Locale di Potenza



Area di Staff
UOSD "URP Comunicazione"
Responsabile Dr. Antonio Bavusi

STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI CON RIFERIMENTO ALLA PERCEZIONE DELL'UTENZA

Monitoraggio - ANNO 2022

ASPETTI RELAZIONALI

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO I SEMESTRE - ANNO 2022	MONITORAGGIO II SEMESTRE – ANNO 2022
1. Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	N. personale dotato del cartellino di riconoscimento /N. totale del personale	100% del personale	Distretto Salute Potenza: 100% Distretto della Salute di Melfi: 100% Distretto della Salute di Venosa: 100% Distretto della Salute di Senise: 100% Distretto della Salute di Lauria: 100% Distretto della Salute di Villa d'Agri: 100% POD Chiaromonte; 100% (comprensivo anche delle strutture residenziali presenti nel POD) POD Maratea: 100% POD Venosa: 100% POD Lauria :100% Dipartimento Salute Umana: 100% Dipartimento Sanità e Benessere Animale :100% Dipartimento Salute Mentale: 100% Ser.D. Melfi 100%	Distretto Salute Potenza: 100% Distretto della Salute di Melfi: 100% Distretto della Salute di Venosa: 100% Distretto della Salute di Senise: 100% Distretto della Salute di Lauria: 100% Distretto della Salute di Villa d'Agri: 100% POD Chiaromonte; 100% (comprensivo anche delle strutture residenziali presenti nel POD) POD Maratea: 100% POD Venosa: 100% POD Lauria :100% Dipartimento Salute Umana: 100% Dipartimento Sanità e Benessere Animale :100% Dipartimento Salute Mentale: 100% Ser.D. Melfi 100%
2. Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con essi	N. reclami per aspetti relazionali/N. totale dei reclami Corsi di formazione sui temi dell'accoglienza e rapporto con l'utenza	Decremento % reclami sugli aspetti relazionali Almeno 1 iniziativa di formazione all'anno sui temi dell'accoglienza e rapporto con l'utenza	8,5% per il I semestre 2022 SI	7,5% per il II semestre 2022 SI

UMANIZZAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO I SEMESTRE - ANNO 2022	MONITORAGGIO II SEMESTRE – ANNO 2022
3. Garantire le cure necessarie per il contenimento della sofferenza	Procedura per accedere a terapie palliative, terapie del dolore sia in ambito residenziale che nei servizi territoriali.	Presenza documenti informativi ai pazienti sulla terapia palliativa e del dolore, sia in ambito residenziale che territoriale	<ul style="list-style-type: none"> - Oncologia Critica territoriale-ADI : SI - POD Maratea: SI * - POD di Lauria: SI - POD di Venosa: SI * - POD di Chiaromonte * (CRA e RSA e lungodegenza Riabilitativa): SI - <i>* Ospedali Covid (nell'ultimo semestre gli Ospedali stanno ritornando allo svolgimento delle attività pre-Covid-19)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Oncologia Critica territoriale-ADI : SI - POD Maratea: SI * - POD di Lauria: SI - POD di Venosa: SI * - POD di Chiaromonte * (CRA e RSA e lungodegenza Riabilitativa): SI - <i>* Ospedali Covid (nell'ultimo semestre gli Ospedali stanno ritornando allo svolgimento delle attività pre-Covid-19)</i>
	Corsi di formazione sulla terapia del dolore e cure palliative e umanizzazione del fine vita	Almeno 1 Corso di formazione all'anno sulla terapia del dolore e palliative e umanizzazione del fine vita	SI	SI
	N. terapie del dolore e palliative effettuate/N. terapie del dolore e palliative necessarie in ambito residenziale N. terapie del dolore e palliative	100% dei pazienti	<ul style="list-style-type: none"> - Oncologia Critica territoriale- ADI: 100% - POD Maratea: 100% - POD Chiaromonte (RSA, Lungodegenza, CRA): 100% - POD Lauria: 100% - POD Venosa: 100% 	<ul style="list-style-type: none"> - Oncologia Critica territoriale- ADI: 100% - POD Maratea: 100% - POD Chiaromonte (RSA, Lungodegenza, CRA): 100% - POD Lauria: 100% - POD Venosa: 100%

	effettuate/N. terapie del dolore e palliative richieste nel Servizio ADI	100% dei pazienti	100% dei pazienti – Oncologia critica territoriale-ADI	100% dei pazienti – Oncologia critica territoriale-ADI
4. Garantire quanto necessario per l'umanizzazione e per il rispetto della privacy nel momento della morte	Procedura che garantisca il rispetto della persona e chi gli è vicino negli ultimi momenti della vita; Procedura di presa in carico della salma; Presenza stanza dedicata al commiato;	Presenza procedura in tutti i Presidi Ospedalieri Distrettuali (POD)/Hospice Presenza procedura in tutti i POD /Hospice Esistenza stanza in tutti i POD	POD di Chiaromonte- Maratea-Venosa- Lauria: SI SI SI	POD di Chiaromonte- Maratea-Venosa- Lauria: SI SI SI
5. Garantire a pazienti fragili o con bisogni complessi, la continuità assistenziale attraverso protocolli di dimissione protetta, tra ASP e AO San Carlo, che prevedano il coinvolgimento dei servizi territoriali	Esistenza di Protocolli di dimissione protetta concordati con i servizi territoriali (ADI, RSA, Lungodegenze, ecc.)	Esistenza di Protocolli di dimissione protetta nel 100% dei PP.OO.	UOC Oncologia critica e territoriale ADI: Esistenza dei protocolli di dimissione presenti nell'100% delle Cure domiciliari e nel 50% delle RSA e Lungodegenze	UOC Oncologia critica e territoriale ADI: Esistenza dei protocolli di dimissione presenti nell'100% delle Cure domiciliari e nel 50% delle RSA e Lungodegenze

6. Garantire, al momento della dimissione, la consegna ad ogni utente ricoverato nei POD della relazione sanitaria da consegnare al proprio medico di famiglia o pediatra di libera scelta	N. dimissioni con relazione sanitaria/ su numero delle dimissioni	100% delle dimissioni	POD di Venosa, Chiaromonte, Lauria e Maratea: 100% SPDC Potenza: 100% * Ospedali Covid	POD di Venosa, Chiaromonte, Lauria e Maratea: 100% SPDC Potenza: 100%

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO I SEMESTRE - ANNO 2022	MONITORAGGIO II SEMESTRE – ANNO 2022
7. Garantire una piena e costante informazione ai cittadini sui servizi sanitari e sulle modalità per l'accesso	a) Esistenza di URP e numero telefonico dedicato all'informazione	a) presenza di URP e numero telefonico	SI	SI
	b) Presenza Sito Aziendale con informazioni aggiornate sui servizi e le prestazioni	b) presenza Sito Aziendale contenente informazioni sempre aggiornate	SI	SI

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO I SEMESTRE - ANNO 2022	MONITORAGGIO II SEMESTRE – ANNO 2022
8. Garantire al paziente all'atto del ricovero nei POD una completa informazione sul presidio e sul reparto di ricovero	a) Presenza di opuscolo informativo sul POD completo di foglio di accoglienza di reparto riportante le notizie utili al paziente;	a) Distribuzione del 100% dei ricoverati dell'opuscolo informativo/foglio di accoglienza	<ul style="list-style-type: none"> • POD di Venosa* Lauria, Maratea*: SI • POD di Chiaromonte*: SI • SPDC Potenza: SI (<i>foglio accoglienza in reparto riportante notizie utili al paziente</i>) <p><i>* Ospedali Covid</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • POD di Venosa* Lauria, Maratea*: SI • POD di Chiaromonte*: SI • SPDC Potenza: SI (<i>foglio accoglienza in reparto riportante notizie utili al paziente</i>)

	b) Presenza di manifesti affissi in reparto riportante informazioni su: nominativi del personale, orario di ricevimento dei medici, orario di visita in reparto, norme per i visitatori.	b) Presenza manifesti affissi in tutti reparti.	Come sopra Per SPCD Potenza: <i>assenza manifesti affissi in reparto riportanti i nominativi del personale; presenza di manifesti all'ingresso del reparto riportanti orario di ricevimento dei medici, orario di visita in reparto, norme per i visitatori</i>	Come sopra Per SPCD Potenza: <i>assenza manifesti affissi in reparto riportanti i nominativi del personale; presenza di manifesti all'ingresso del reparto riportanti orario di ricevimento dei medici, orario di visita in reparto, norme per i visitatori</i>
9. Garantire una comprensibile informazione per le pratiche sanitarie e per la corretta acquisizione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	Esistenza di una procedura relativa al consenso informato del paziente	Consegna della modulistica al 100% dei pazienti interessati con le modalità previste dalla procedura	POD aziendali e Distretti: SI (100%) SPCD Potenza: SI al 100% (<i>esistenza di procedura di acquisizione del consenso informato e acquisizione dello stesso per tutti i pazienti o chi per esso in ricovero volontario.</i>) Ser.D. Melfi: 100%	POD aziendali e Distretti: SI (100%) SPCD Potenza: SI al 100% (<i>esistenza di procedura di acquisizione del consenso informato e acquisizione dello stesso per tutti i pazienti o chi per esso in ricovero volontario.</i>) Ser.D. Melfi: 100%
10. Garantire l'informazione agli utenti sull'orario dell'attività ambulatoriale della medicina generale e sulle forme di medicina associativa	a) Presenza all'ingresso degli studi dei medici di un cartello indicante l'orario di apertura	Affissione sul 100% degli studi, dell'orario di apertura ambulatoriale	Assistenza Primaria DS Lauria, Senise e Villa d'Agri: SI Assistenza Primaria DS Potenza, Venosa e Melfi: SI <i>100 % degli studi verificati.</i> <i>Tutti i medici hanno esibito copia del cartello degli orari con dichiarazione dell'avvenuta affissione. Il controllo ha riguardato una percentuale limitata ed ha dato esito positivo.</i> Assistenza Veterinaria: 100%	Assistenza Primaria DS Lauria, Senise e Villa d'Agri: SI Assistenza Primaria DS Potenza, Venosa e Melfi: SI <i>100 % degli studi verificati.</i> <i>Tutti i medici hanno esibito copia del cartello degli orari con dichiarazione dell'avvenuta affissione. Il controllo ha riguardato una percentuale limitata ed ha dato esito positivo.</i> Assistenza Veterinaria: 100%

	cartello indicante i nominativi dei medici associati e numero di telefono degli studi interessati	Affissione del cartello sul 100%	<p>Assistenza Primaria DS Lauria, Senise e Villa d'Agri: SI <i>100% degli studi verificati.</i></p> <p>Assistenza Primaria DS Potenza, Venosa e Melfi: SI <i>Stessa nota di cui sopra</i></p>	<p>Assistenza Primaria DS Lauria, Senise e Villa d'Agri: SI <i>100% degli studi verificati.</i></p> <p>Assistenza Primaria DS Potenza, Venosa e Melfi: SI <i>Stessa nota di cui sopra</i></p>
--	---	----------------------------------	---	---

TEMPI E ACCESSIBILITA'

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO I SEMESTRE - ANNO 2022	MONITORAGGIO II SEMESTRE – ANNO 2022
11.Garantire per l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche di primo contatto, il tempo massimo previsto dai regolamenti regionali su base aziendale (30 giorni per le visite specialistiche e 60 giorni per le prestazioni strumentali)	N. prestazioni specialistiche e diagnostiche di primo contatto assicurate nei tempi massimi previsti/N. totale prime visite richieste/prenotate.	90% sia su prestazioni specialistiche che diagnostiche	<p><i>Per gli ambulatori del Potentino sono state recuperate nel 2021 tutte le prestazioni sospese, nel corso del primo semestre 2022 si è fronteggiato, il previsto incremento di richiesta prestazioni specialistiche con una persistente azione di programmazione verifica e controllo delle numerose attività specialistiche ambulatoriali distrettuali con l'obiettivo costante di assicurare le prestazioni ai cittadini nel rispetto delle direttive in materia di rispetto dei tempi di attesa. È stata superata, grazie alla collaborazione e agli sforzi di tutti gli operatori, la criticità rappresentata dall'implementazione del nuovo sistema di prenotazione . Sono stati attivati specifici audit con i medici di medicina generale e i pediatri di libera scelta finalizzati a contrastare l'inappropriatezza prescrittiva diagnostica e creare un clima di collaborazione e maggiore intesa con l'attività specialistica ambulatoriale.</i></p> <p><i>Completata la dematerializzazione prescrittiva anche presso gli ambulatori distrettuali periferici che, consentendo l'alimentazione del FSE, rappresenta un valido strumento al servizio del cittadino utente e degli operatori sanitari. Sono stati programmate le attività per incrementare ulteriormente le prestazioni in relazione alle risorse disponibili.</i></p>	<i>Sono stati programmate le attività per incrementare ulteriormente le prestazioni in relazione alle risorse disponibili.</i>

12. Garantire per la consegna dei referti il rispetto dei 5 giorni max, salvo particolari esami	N. referti consegnati entro 5 giorni/N. totale referti consegnati escluso tipologie particolari	100% referti consegnati entro 5 giorni	100% (referti di diagnostica di laboratorio) (referti di *Radiologia- nella tipologia e nel campione esaminato) <i>Il monitoraggio ha incluso anche le prestazioni particolari quali quelle riguardanti test di biologia molecolare precedentemente eseguite in service</i>	100% (referti di diagnostica di laboratorio) (referti di *Radiologia- nella tipologia e nel campione esaminato) <i>Il monitoraggio ha incluso anche le prestazioni particolari quali quelle riguardanti test di biologia molecolare precedentemente eseguite in service</i>
--	---	--	--	--

13. Garantire la possibilità di prenotare e/o disdire telefonicamente le prestazioni specialistiche e diagnostiche	Esistenza di un CUP che assicuri le prenotazioni telefoniche su tutta l'ASP, salvo eccezioni dovute a particolari necessità tecniche.	Presenza di un CUP per prenotare telefonicamente tutte le prestazioni specialistiche e diagnostiche.	SI, in tutti i Distretti della Salute	SI, in tutti i Distretti della Salute
14. Garantire pubblicità sulle modalità e i tempi di consegna copia della cartella clinica per i pazienti ricoverati nei POD (max 10 giorni)	a) Informazioni riportate su opuscoli accoglienza del Presidio e sul Sito Aziendale b) N. copie cartelle cliniche consegnate entro 10 giorni dalla richiesta / N. totale richieste	a) Consegna opuscolo informativo al 100 % dei ricoveri e presenza scheda informativa sul Sito b) 100% delle richieste da evadere entro 10 giorni	POD di Venosa*, Chiaromonte*, Lauria, Maratea*: SI 100% <i>* Ospedali Covid- Nella carta dei servizi int. sono indicate le modalità e i tempi di consegna della copia della cartella clinica stimati in base all'anno precedente</i>	POD di Venosa*, Chiaromonte*, Lauria, Maratea*: SI 100%
15. Garantire l'attivazione del Piano assistenziale nelle Cure Domiciliari di I,II,III livello entro 5 g. dall'arrivo della richiesta	N. Piani assistenziali avviati nei tempi massimi previsti/sul numero totale dei Piani avviati	80% dei Piani avviati entro i tempi previsti	SI (80%) – Oncologia Critica Territoriale-ADI	SI (80%) – Oncologia Critica Territoriale-ADI
16. Garantire l'attivazione del Piano Assistenziale a pazienti in Cure Domiciliari Palliative	N. Piani assistenziali avviati nei tempi massimi previsti/sul numero totale dei Piani	80% dei Piani avviati entro i tempi previsti	SI (80%) Oncologia Critica Territoriale-ADI	SI (80%) Oncologia Critica Territoriale-ADI

entro 3 g. dall'arrivo della richiesta.	avviati		

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO I SEMESTRE - ANNO 2022	MONITORAGGIO II SEMESTRE – ANNO 2022
17.Garantire facilità di accesso alle strutture attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile	Idonea segnaletica in tutte le strutture	Presenza di idonea segnaletica	Distretto Salute Potenza: SI Distretto della Salute di Melfi: SI POD * e Distretto della Salute di Venosa: SI Distretto della Salute di Senise: SI Distretto della Salute di Lauria: SI Distretto della Salute di Villa d'Agri: SI; POD di Maratea *: SI; POD Lauria: SI; POD di Chiaromonte*: SI CSM Lauria: SI Ser.D. Melfi: 100% <i>La segnaletica interna è stata rimodulata per gli ospedali Covid * e presso i Distretti della Salute, per prevenire il contagio nei luoghi aperti al pubblico e all'utenza.</i>	Distretto Salute Potenza: SI Distretto della Salute di Melfi: SI POD * e Distretto della Salute di Venosa: SI Distretto della Salute di Senise: SI Distretto della Salute di Lauria: SI Distretto della Salute di Villa d'Agri: SI; POD di Maratea *: SI; POD Lauria: SI; POD di Chiaromonte*: SI CSM Lauria: SI Ser.D. Melfi: 100%

18.Garantire l'accesso fisico alle strutture sanitarie da parte dei portatori di handicap o cittadini fragili	Non presenza nelle strutture sanitarie di barriere architettoniche	100% delle strutture	Distretto Salute Potenza: SI (100%) Distretto Salute Melfi*: SI (90%) POD e Distretto della Salute di Venosa: SI Distretto della Salute di Senise: SI Distretto della Salute di Lauria: 100% Distretto della Salute di Villa d' Agri: SI 100%; POD di Maratea: SI 100% POD di Chiaromonte *: SI 100% POD Lauria: SI (100%) CSM Lauria SI (100%) Ser.D. Melfi: SI (100%) <i>Per i presidi ed i Distretti della Salute sono stati richiesti l'adeguamenti all'UO tecnico-patrimoniale.</i>	Distretto Salute Potenza: SI (100%) Distretto Salute Melfi*: SI (90%) POD e Distretto della Salute di Venosa: SI Distretto della Salute di Senise: SI Distretto della Salute di Lauria: 100% Distretto della Salute di Villa d' Agri: SI 100%; POD di Maratea: SI 100% POD di Chiaromonte *: SI 100% POD Lauria: SI (100%) CSM Lauria SI (100%) Ser.D. Melfi: SI (100%) <i>Per i presidi ed i Distretti della Salute sono stati richiesti l'adeguamenti all'UO tecnico-patrimoniale.</i>
19. Presenza /Assenza di protocolli/regolamenti Anticovid-19 per l'accesso in sicurezza alle strutture sanitarie	Presenza nelle strutture di adeguate informazioni sui protocolli/regolamenti	100% delle strutture	Monitoraggio periodico (obiettivo inserito nel 2022) SI	Monitoraggio periodico (obiettivo inserito nel 2022) SI

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO I SEMESTRE - ANNO 2022	MONITORAGGIO II SEMESTRE – ANNO 2022
20.Garantire la facilitazione di procedure amministrative/sanitarie complesse	a) Predisposizione di fogli informativi per procedure amministrative/sanitarie complesse; b) Possibilità di scaricare la modulistica dal Sito Aziendale	Predisposizione di fogli informativi su n. 2 procedure ad es.: richiesta per protesica, attivazione ADI, ecc.	Fornitura protesi e ausili: SI Attivazione ADI: SI	Fornitura protesi e ausili: SI Attivazione ADI: SI

TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA

OBIETTIVI DI QUALITA'/IMPEGNO	INDICATORE	STANDARD	MONITORAGGIO I SEMESTRE - ANNO 2022	MONITORAGGIO II SEMESTRE – ANNO 2022
21.Garantire la tutela dei cittadini attraverso una procedura per la gestione dei reclami, che assicuri la risposta in un tempo non superiore a 30/45 giorni, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità	Esistenza di procedura per la gestione dei reclami	Risposta al 100 % degli utenti che hanno presentato reclami con le modalità previste dalla procedura e pubblicazione Report sul Sito Aziendale	SI- Esistenza Regolamento di Pubblica Tutela e pubblicazione Report annuale sul Sito. I tempi di risposta sono stati rispettati nel 78 % delle segnalazioni.	SI- Esistenza Regolamento di Pubblica Tutela e pubblicazione Report annuale sul Sito. I tempi di risposta sono stati rispettati nel 78 % delle segnalazioni.
22. Effettuare nei servizi sanitari la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti	Effettuazione di una indagine sulla qualità percepita dagli utenti su un servizio scelto annualmente	Almeno una indagine all'anno con pubblicazione del Report sul Sito Aziendale	SI- E' stata conclusa l'indagine realizzata nell'anno 2022 sugli utenti dei servizi on line	
23.Mettere a disposizione delle Associazioni di	Spazi dedicati per Associazioni di	Presenza di spazi dedicati	Distretto della Salute di Melfi: SI (Associazioni del territorio) Distretto Salute Potenza: SI	Distretto della Salute di Melfi: SI (Associazioni del territorio)

Volontariato e Tutela che hanno stipulato protocollo di intesa, nei limiti delle possibilità spazi dedicati per attività di accoglienza e informazione	Volontariato e Tutela che hanno stipulato protocollo di intesa		Diabetici); Distretto della Salute di Venosa: SI (Avo) Distretto della Salute di Senise: SI Distretto della Salute di Lauria: SI (Associazione diabetici, Avis, Associazione dislessia) Distretto della Salute di Villa d'Agri: NO POD di Chiaromonte (NO) POD Maratea: SI	Diabetici); Distretto della Salute di Venosa: SI (Avo) Distretto della Salute di Senise: SI Distretto della Salute di Lauria: SI (Associazione diabetici, Avis, Associazione dislessia) Distretto della Salute di Villa d'Agri: NO POD di Chiaromonte (NO) POD Maratea: SI
---	--	--	--	--