

	A	B	C	D	E	F
1	# AGENAS	TESTO ITEM	LIVELLO DI DETTAGLIO	RILEVAZIONE DA CHECKLIST (AGENAS)	RILEVAZIONE INDICATORE DA SET MINIMO (ASSR RER)	RILEVAZIONE SPECIFICHE/EVIDENZE (CRIBA RER)
2						
3	1	Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici	UO Oncologia e/o Ematologia oncologica e/o Chirurgia oncologica	X	X	
4	7	Presenza di progetti / attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/adolescente	UO/Moduli di degenza Pediatrica	X	X	
5	8	Presenza di uno o più progetti/ attività per favorire le esigenze ludiche del bambino e promuoverne le emozioni positive	UO/Moduli di degenza Pediatrica	X	X	
6	9	Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni feriali	UO/Moduli di degenza	X	X	
7	13	Possibilità per un genitore di assistere il proprio figlio ricoverato senza limiti di orario	UO/Moduli di degenza Pediatrica	X	X	
8	20 20.1 20.2 20.3	Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nelle Unità Operative di chirurgia generale, medicina generale e oncologia Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica-livello a media intensità di cure Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nelle Unità Operative/ Moduli di degenza per pazienti oncologici	UO Chirurgia, Medicina, Oncologia	X	X	
9	24	Presenza di attività/iniziativa di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato	UO/Moduli di degenza Ostetricia	X		
10	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	UO PS	X		
11	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/ Modulo di degenza di Area funzionale medica-livello a media intensità di cure	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica-liv a media intensità di cure	X	X	X
12	31	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	AZIENDA	X	X	
13	38	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	AZIENDA	X	X	
14	44	Presenza di una o più procedure operative attraverso le quali al momento delle dimissioni è garantita la continuità delle cure con passaggio ad altro setting assistenziale (Assistenza Domiciliare Integrata, Residenze Sanitarie Assistenziali, ecc.)	UO oncologiche, geriatriche, ortopediche, mediche, cardiologiche e neurologiche	X	X	

	A	B	C	D	E	F
15	51.1	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche	AZIENDA	X	X	X
16	51.2	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali	AZIENDA	X		X
17	54	Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura	AZIENDA	X	X	X
18	62	Segnaletica interna di orientamento per evidenziare i percorsi che contraddistinguono le diverse aree di destinazione	AZIENDA	X		X
19	63 63.1	Presenza di collegamenti che consentono: - ai ricoverati dell'Unità Operativa di chirurgia generale / Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure - di raggiungere il blocco operatorio con un percorso interno	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica-liv a media intensità di cure	X		X
20	69.1	Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	X	X	X
21	69.2	Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	X	X	X
22	72.1	Unità Operative/ Moduli di degenza di pediatria dotati di sala attrezzata per il gioco	UO Pediatria/Moduli di degenza di pediatria	X	X	X
23	74	Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso	UO Pronto Soccorso	X		X
24	76	Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni, per i pazienti a dieta libera	AZIENDA	X		
25	84	Possibilità, per i degenti e i loro familiari, di acquistare accessori essenziali per la cura della persona	AZIENDA	X		
26	88	Presenza di un bar	AZIENDA	X		X
27	91.1	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con: - ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)	UO Pronto Soccorso	X		X
28	91.5	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	UO Pronto Soccorso	X		X

	A	B	C	D	E	F
29	96.2	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite telefono	AZIENDA (SOLO AUSL)	X		
30	96.3	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite il proprio medico di medicina generale	AZIENDA (SOLO AUSL)	X		
31	99	Presenza di una o più procedure di semplificazione del percorso pre-operatorio	AZIENDA	X	X	
32	101/101.1	Presenza di una qualsiasi documentazione inerente agli obblighi relativi alla consegna dei farmaci per il proseguimento della terapia prescritta.	AZIENDA	X	X	
33						
34	102.2	Possibilità di ricevere on line referti di esami di laboratorio	AZIENDA	X		
35	111	Presenza di un numero telefonico aziendale e/o della struttura sanitaria per l'informazione al pubblico	AZIENDA	X		
36	114.1	Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti: elenco dei servizi on line disponibili nel sito web	AZIENDA	X		
37	114.7	Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti: tempi di attesa per le prestazioni sanitarie	AZIENDA	X		
38	116	Presenza di una procedura operativa aziendale sul consenso informato	AZIENDA	X		
39	132.1	Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto per medici	AZIENDA	X	X	
40	132.2	Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla comunicazione clinica e/ o sulla relazione di aiuto per infermieri	AZIENDA	X	X	
41	133	Realizzazione negli ultimi 36 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione della fase del fine vita per gli operatori sanitari	AZIENDA	X	X	
42	135	Disponibilità di Carta dei Servizi su sito web	AZIENDA	X		
43	136.2	Presenza della Carta dei Servizi contenente informazioni di carattere generale sui servizi forniti e sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni	AZIENDA	X	X	
44	136.4	Presenza della Carta dei Servizi 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	AZIENDA	X		
45	137.1	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una qualche forma di analisi periodica quali-quantitativa dei reclami ricevuti dall'URP (relazioni trimestrali, rapporti annuali, ecc.)	AZIENDA	X	X	
46	137.2	Realizzazione di una o più azioni e/ o provvedimenti in seguito a quanto emerso dall'analisi effettuata sui reclami pervenuti	AZIENDA	X	X	
47	139	Predisposizione della Carta dei servizi per il percorso nascita	AZIENDA	X		
48	140	Presenza di un "Punto informazioni" nell'atrio dell'ingresso principale	AZIENDA	X		

	A	B	C	D	E	F
49						
50	MODULO SICUREZZA DEL PAZIENTE					
51	1	Presenza di un sistema di segnalazione degli eventi avversi e dei "quasi errori" (<i>near misses</i>)	AZIENDA	X		
52	2	Presenza di un sistema aziendale codificato per consentire agli utenti della struttura sanitaria di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito	AZIENDA	X		
53	2.1	Il sistema di cui al punto 2 è esplicitamente previsto e comunicato dall'organizzazione in documenti/ avvisi/ poster accessibili al pubblico	AZIENDA	X		
54	3	PPresenza nella procedura aziendale sulla segnalazione e gestione degli eventi avversi di maggiore gravità, delle indicazioni sulla comunicazione dell'evento avverso ai pazienti e/o ai familiari	AZIENDA	X		
55	3.1	Presenza nella procedura aziendale sulla segnalazione e gestione degli eventi avversi di maggiore gravità, delle indicazioni sulla comunicazione dell'evento avverso ai pazienti e/o ai familiari e nello specifico di: chi e quando deve comunicare l'accadimento dell'evento avverso	AZIENDA	X		
56	3.2	Presenza nella procedura aziendale sulla segnalazione e gestione degli eventi avversi di maggiore gravità, delle indicazioni sulla comunicazione dell'evento avverso ai pazienti e/o ai familiari: dove e come deve essere comunicato l'accadimento dell'evento avverso	AZIENDA	X		
57	3.3	Presenza nella procedura aziendale sulla segnalazione e gestione degli eventi avversi di maggiore gravità, delle indicazioni sulla comunicazione dell'evento avverso ai pazienti e/o ai familiari e nello specifico di: come si deve comunicare l'evento avverso e i contenuti della comunicazione (la descrizione dei fatti, cosa si sta facendo per limitare e mitigare le conseguenze dell'evento, le misure intraprese dalla struttura sanitaria)	AZIENDA	X		
58	3.4	Presenza nella procedura aziendale sulla segnalazione e gestione degli eventi avversi di maggiore gravità, delle indicazioni sulla comunicazione dell'evento avverso ai pazienti e/o ai familiari e nello specifico di: modalità di presa in carico del paziente nel post evento e azioni di sostegno/supporto per pazienti e familiari	AZIENDA	X		
59	3.5	Presenza nella procedura aziendale sulla segnalazione e gestione degli eventi avversi di maggiore gravità, delle indicazioni su soggetti e modalità con cui si forniscono a pazienti e familiari informazioni rispetto alla gestione di una eventuale controversia	AZIENDA	X		
60	4	Presenza nel Piano-Programma aziendale per la sicurezza delle cure e la gestione del rischio del riferimento alla presenza di politiche, procedure e attività relative alla partecipazione dei pazienti ai processi di gestione del rischio clinico e al loro coinvolgimento per il miglioramento del livello di sicurezza delle cure	AZIENDA	X		