

NUMERAZIONE AGENAS	TESTO ITEM	LIVELLO DI DETTAGLIO	TIPO DI MISURAZIONE	NUMERATORE	DENOMINATORE	RIPORTARE IL VALORE DEL NUMERATORE E DEL DENOMINATORE	NOTE
1	Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici	UO Oncologia e/o Ematologia oncologica e/o Chirurgia oncologica	Rapporto	N° di consulenze psicologiche eseguite	N° pazienti ricoverati con diagnosi oncologica	NUM à _____ DEN à _____	Rilevare item (presenza/assenza) in via prioritaria. Rilevare indicatore in riferimento al periodo Gennaio-Giugno 2016. Qualora non vi sia cartella informatizzata si definirà un numero minimo di nuove diagnosi in determinate UU.OO (Oncologia, Ematologia, Chirurgia Oncologica)
7	Presenza di progetti / attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/adolescente	UO Pediatria	Rapporto	Numero di pazienti in età scolare (5/10 anni scuola primaria, 11/14 anni scuola secondaria di primo grado) ricoverati in reparti pediatrici con almeno 7 giorni di degenza, che hanno usufruito di progetti/attività scolastica	Numero di pazienti in età scolare (5/10 anni scuola primaria, 11/14 anni scuola secondaria di primo grado) ricoverati in reparti pediatrici con almeno 7 giorni di degenza	NUM à _____ DEN à _____	Rilevare indicatore sia da flussi del MIUR sia da flussi aziendali
8	Presenza di uno o più progetti/ attività per favorire le esigenze ludiche del bambino e promuoverne le emozioni positive	UO Pediatria	Rapporto	Numero di ore dedicate in una settimana a progetti/attività per favorire le esigenze ludiche del bambino da parte di associazioni di volontariato operanti in ambito pediatrico	7 gg.	NUM à _____ DEN à 7	
9	Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni feriali	UO	Rapporto	numero di ore di apertura giornaliera di ciascuna U.O. (giorni feriali)	totale UU. OO. di degenza per le quali è stata effettuata la rilevazione	NUM à _____ DEN à _____	
13	Possibilità per un genitore di assistere il proprio figlio ricoverato senza limiti di orario	UO Pediatria	Rapporto	N° di posti letto con dotazione di poltrona-letto per genitore nelle UU.OO. pediatrie	N° di posti letto nelle UU.OO. pediatrie	NUM à _____ DEN à _____	
20	Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nelle Unità Operative di chirurgia generale, medicina generale e oncologia						
20.1	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						
20.2	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	UO Chirurgia, Medicina, Oncologia	Rapporto	N.ro di pz con adeguato controllo del dolore (scala di misurazione) entro 24 h.	N.ro totale di pz ricoverati nello stesso periodo	NUM à _____ DEN à _____	Richiedere alla referente regionale "Ospedali senza dolore" i dati delle ultime tre rilevazioni.
20.3	Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nelle Unità Operative/ Moduli di degenza per pazienti oncologici						
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	Rapporto	n.ro di stanze riservate per pz. terminali	tot. stanze presenti nelle UU.OO. Medicina Generale	NUM à _____ DEN à _____	

29 CRIBA	è presente un bagno ad uso esclusivo della camera, accessibile ed usabile per persone con disabilità fisiche e sensoriali	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica-liv a media intensità di cure	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	la superficie della stanza consente l'uso di un letto per il caregiver familiare, senza compromettere la mobilità interna con ausili alla mobilità e con attrezzature sanitarie.	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica-liv a media intensità di cure	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	il letto permette la regolazione della rete mediante motorizzazione e i comandi sono fruibili dal paziente	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica-liv a media intensità di cure	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	gli interruttori di camera e il campanello di chiamata sono facilmente raggiungibili dal paziente allettato	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica-liv a media intensità di cure	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	sono presenti finestrate che garantiscono il benessere visivo, ossia la possibilità di guardare l'esterno anche da sdraiati o seduti	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica-liv a media intensità di cure	Presenza/assenza	à	.. sì .. no

31	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	UO	Conteggio	n.ro di richieste per assistenza di interprete evase/anno		CONT à	
38	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)	AZIENDA	Conteggio	n.ro di richieste per assistenza di mediatore evase/anno		CONT à	
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	Rapporto	numero di Unità Operative nelle quali sono presenti una o più procedure operative (software, check list dimissioni, case manager o operatore di riferimento), 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.)	totale UU. OO. di degenza per le quali è stata effettuata la rilevazione	NUM à DEN à	In fase di rilevazione occorre cercare almeno una delle modalità di dimissione evidenziate fra parentesi
51	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche e sensoriali					NUM à	
51.1	Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche	AZIENDA	Rapporto	n.ro di interventi prioritari realizzati per l'eliminazione delle barriere fisiche	n.ro di interventi pianificati per l'eliminazione delle barriere fisiche	DEN à	
51.2	Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali						
51 CRIBA	gli accessi alla struttura ospedaliera non presentano dislivelli, ovvero in loro presenza sono corredati da rampe munite di corrimano e battiruota con una pendenza massima del 5% per consentirne l'uso in autonomia	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no	
	l'usabilità in autonomia dei bagni di camera e pubblici è garantita per l'accostamento con ausili alla mobilità ai sanitari presenti	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no	
	nei bagni di camera e pubblici è consentita la mobilità interna anche in presenza di una persona d'aiuto	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no	
	l'allarme è posizionato in modo da essere facilmente raggiungibile da ogni parte del bagno anche da posizione sdraiata	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no	
	le camere di degenza consentono il movimento autonomo anche con ausili alla mobilità, e l'accostamento ed usabilità dei diversi arredi ed attrezzature di camera	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no	

54	Presenza di posti auto riservati ai disabili che accedono alla struttura	AZIENDA	Rapporto	N° di posti auto riservati ai disabili	N° di posti auto	NUM à _____
						DEN à
54 CRIBA	i posti auto riservati sono vicini agli ingressi della struttura ospedaliera	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	i dislivelli fra l'area dei posti auto riservati e l'ingresso sono superati sia da scale che da rampa munita di corrimano e battiruota con pendenza massima al 5% per consentirne l'uso in modo autonomo	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	esistono posti auto riservati in numero superiore a quelli richiesti dalla normativa	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	i posti auto riservati sono collegati all'ingresso mediante camminamento protetto con una pensilina dalle intemperie	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	i posti auto riservati sono protetti con una pensilina dalle intemperie	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
62	Segnaletica interna di orientamento per evidenziare i percorsi che contraddistinguono le diverse aree di destinazione	AZIENDA				
62 CRIBA	agli ingressi è presente un punto informativo ben identificato e visibile anche da distante	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	il punto informativo ha personale formato alla relazione anche con persone con disabilità diverse	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	la segnaletica direzionale si avvale di colori e simboli/pittogrammi facilitanti la lettura e comprensione	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	esistono sinottici generali che restituiscono l'insieme della struttura ospedaliera e danno informazioni sulle diverse funzioni da raggiungere	AZIENDA	Presenza/assenza	à		.. sì .. no

	lungo i percorsi orizzontali e verticali si trovano segnaletiche statiche che indichino la direzione per raggiungere i luoghi cercati per successivi punti d'avvicinamento	AZIENDA	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
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			
63 CRIBA	il percorso è sufficientemente ampio per il passaggio di un letto e di una persona affiancati	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica-liv a media intensità di cure	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	il percorso è interdetto al pubblico	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica-liv a media intensità di cure	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	il percorso ha una illuminazione solo laterale e diffusa	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica-liv a media intensità di cure	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	il percorso è piacevole per colori e materiali di finitura	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica-liv a media intensità di cure	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	il percorso non è rumoroso	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica-liv a media intensità di cure	Presenza/assenza	à	.. sì .. no

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	Rapporto	N° stanze dotate di servizi igienici interni nell'U.O. di medicina generale	N° totale di stanze nell'U.O. di medicina generale	NUM à DEN à
69.1 CRIBA	l'usabilità in autonomia dei bagni di camera è garantita per l'accostamento con ausili alla mobilità ai sanitari presenti	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	nei bagni di camera è consentita la mobilità interna anche in presenza di una persona d'aiuto	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	l'allarme è posizionato in modo da essere facilmente raggiungibile da ogni parte del bagno anche da posizione sdraiata	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	i bagni di camera presentano corrimani e maniglioni quali ausili alla mobilità e alla sicurezza	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	le ante chiuse a chiave dall'interno hanno l'apertura facilitata di soccorso in esterno	UO Medicina Generale/Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
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	Rapporto	N° di stanze dotate di servizi autonomi nell'U.O. di chirurgia	N° totale di stanze nell'U.O. di chirurgia	NUM à DEN à
	l'usabilità in autonomia dei bagni di camera è garantita per l'accostamento con ausili alla mobilità ai sanitari presenti	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	Presenza/assenza	à		.. sì .. no

69.2 CRIBA	nei bagni di camera è consentita la mobilità interna anche in presenza di una persona d'aiuto	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	l'allarme è posizionato in modo da essere facilmente raggiungibile da ogni parte del bagno anche da posizione sdraiata	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	i bagni di camera presentano corrimani e maniglioni quali ausili alla mobilità e alla sicurezza	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	i pavimenti, i sanitari, le rubinetterie e gli arredi nonché gli accessori garantiscono per prestazioni la sicurezza dell'utilizzatore	UO Chirurgia/Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
72.1	Unità Operative/ Moduli di degenza di pediatria dotati di sala attrezzata per il gioco	UO Pediatria/Moduli di degenza di pediatria	Rapporto	m <sup>2</sup> adibiti ad area gioco e/o angoli lettura/biblioteca nelle UU.OO. pediatriche	N° di posti letto nelle UU.OO. pediatriche	NUM à _____ DEN à
72.1 CRIBA	gli arredi, le attrezzature ed in generale i giochi presenti sono sicuri sia per i materiali con cui sono costruiti, che per conformazione in caso di urti, cadute, ecc.	UO Pediatria/Moduli di degenza di pediatria	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	l'ambiente nel suo insieme risulta piacevole per colori, materiali, finiture, arredamento ed illuminazione	UO Pediatria/Moduli di degenza di pediatria	Presenza/assenza	à		.. sì .. no
	la sala è pavimentata con materiale non sdruciolevole, facilmente igienizzabile e piacevole alla vista ed al tatto	UO Pediatria/Moduli di degenza di pediatria	Presenza/assenza	à		.. sì .. no

	la sala è munita di finestrate per il benessere visivo	UO Pediatria/Moduli di degenza di pediatria	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	la sala ha tavoli e sedie per altezza, conformazione e finiture utilizzabili da bambini	UO Pediatria/Moduli di degenza di pediatria	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
74	Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso	UO Pronto Soccorso			
74 CRIBA	la sala d'attesa è ricavata in una stanza apposita	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	l'ambiente nel suo insieme risulta piacevole per colori, materiali, finiture, arredamento, illuminazione	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	è corredata da un display ottico e acustico per la chiamata all'ambulatorio di riferimento in base al codice dato	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	è corredata da un blocco bagni dedicato ai bambini completo di attrezzature per l'accudimento dei più piccoli	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	la sala è pavimentata con materiale non sdruciolevole, facilmente igienizzabile e piacevole alla vista ed al tatto	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	.. sì .. no



88	Presenza di un bar	AZIENDA			
88 CRIBA	la distribuzione interna degli arredi ed attrezzature consente la mobilità a persone che usano ausili	AZIENDA	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	presenza di almeno due tavoli che consentano l'accostamento e l'inserimento del poggiatesta al di sotto del piano a persone su sedia a ruote	AZIENDA	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	bancone di servizio avente una porzione per accogliere almeno due persone (cm 150) posta ad altezza cm 75 da pavimento	AZIENDA	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	sono in vendita bevande ed alimenti privi degli allergeni principali (uova, latte, zuccheri, glutine, frutta a guscio)	AZIENDA	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	la cassa ha in posizione visibile, anche per chi è basso di statura o si trova su una carrozzina, un display per la lettura da parte di persone con disabilità uditive o straniere	AZIENDA	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
91.1	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con: - ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)	UO Pronto Soccorso			
91.1 CRIBA	è corredata da un blocco bagni dedicato; i bagni sono accessibili da persone con disabilità	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	è corredata da un display ottico ed acustico per la chiamata all'ambulatorio di riferimento in base al codice dato	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	l'ambiente nel suo insieme risulta piacevole per colori, materiali, finiture, arredamento ed illuminazione	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	.. sì .. no
	è illuminata naturalmente da finestrate basse per il benessere visivo	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	.. sì .. no

	sono presenti distributori di bevande ed alimenti anche privi dei principali allergeni (latte, uova, zuccheri, glutine, frutta a guscio)	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	si no
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			
91.5 CRIBA	il cambio di chiamata è avvisato anche da sonoro (voce indicante il codice) per persone non vedenti, ossia il display è ottico/acustico	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	si no
	il display è collocato su almeno due pareti contrapposte per essere visto dalle persone in attesa comunque siano voltate	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	si no
	il display ha un contrasto elevato fra fondo e scritte che ne consente la lettura anche a persone ipovedenti	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	si no
	il display è posto in posizione alta in modo da ridurre eventuali interferenze	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	si no
	il font utilizzato e la sua altezza ne consentono la lettura anche da distante	UO Pronto Soccorso	Presenza/assenza	à	si no

SET MINIMO DI INDICATORI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DAL PUNTO DI VISTA DEL CITTADINO (RC 2012 AGENAS) - GIUGNO 2015						
99	Presenza di una o più procedure di semplificazione del percorso pre-operatorio	AZIENDA	Rapporto	Numero di pazienti che hanno usufruito del percorso pre operatorio in un unico accesso (escl. urgenze)	Numero pazienti operati (escl. Urgenze)	NUM à _____ DEN à _____
101	Presenza di una qualsiasi documentazione inerente agli obblighi relativi alla prescrizione e alla consegna dei farmaci per i pazienti visitati o in dimissione	AZIENDA	Rapporto	Numero di pazienti con prescrizione in dimissione da ricovero ordinario che hanno usufruito del servizio di erogazione diretta dei farmaci	Numero di pazienti dimessi da ricovero ordinario	NUM à _____ DEN à _____

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	Rapporto	Numero di medici che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione sulla comunicazione clinica e/o sulla relazione di aiuto negli ultimi 36 mesi	Numero di medici della struttura ospedaliera negli ultimi 36 mesi	NUM à DEN à	Si fa riferimento a corsi di formazione per il personale dipendente e assimilato ed è possibile rispondere positivamente anche se i corsi sono stati promossi dalla struttura, in partnership con altri soggetti o, ancora, se la struttura si è fatta carico delle spese per la partecipazione di propri operatori a corsi di formazione esterni.
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	Rapporto	Numero di infermieri che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione sulla comunicazione clinica e/o sulla relazione di aiuto negli ultimi 36 mesi	Numero di infermieri della struttura ospedaliera negli ultimi 36 mesi (valore medio annuo)	NUM à DEN à	Si fa riferimento a corsi di formazione per il personale dipendente e assimilato ed è possibile rispondere positivamente anche se i corsi sono stati promossi dalla struttura, in partnership con altri soggetti o, ancora, se la struttura si è fatta carico delle spese per la partecipazione di propri operatori a corsi di formazione esterni.
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	Rapporto	Numero di operatori sanitari (Medici/Infermieri/OSS) che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione sulla gestione della fase del fine vita nelle UU.OO. Rianimazione, Oncologia, Medicina e Pediatria negli ultimi 36 mesi	Numero di operatori sanitari (Medici/Infermieri/OSS) in servizio nelle UU.OO. Rianimazione, Oncologia, Medicina e Pediatria negli ultimi 36 mesi	NUM à DEN à	
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	Rapporto	n.ro di UU.OO che forniscono materiale informativo (collegato o meno alla Carta dei Servizi) sui servizi forniti e modalità di accesso e fruizioni delle prestazioni	Numero totale di UU.OO.	NUM à DEN à	
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	Conteggio	Numero di analisi quali-quantitativa dei reclami ricevuti dall'URP negli ultimi 24 mesi		CONT à	
137.2	Realizzazione di una o più azioni e/ o provvedimenti in seguito a quanto emerso dall'analisi effettuata sui reclami pervenuti	AZIENDA	Rapporto	Numero di azioni di miglioramento realizzate a seguito dell'analisi effettuata sui reclami pervenuti negli ultimi 24 mesi	Numero totale di azioni di miglioramento intraprese negli ultimi 24 mesi	NUM à DEN à	