

	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	INDICATORI	STANDARD	Monitoraggio 2019	Monitoraggio 2020
1.UMANIZZAZIONE	Garantire rispetto delle specificità etniche e culturali	disponibilità all'occorrenza di un servizio di mediazione linguistico culturale nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda	esistenza e applicazione della procedura	100%	100%
	Garantire umanizzazione del momento della morte	procedura che garantisca rispetto della riservatezza della persona e di chi gli è vicino negli ultimi momenti di vita e la presa in carico della salma	esistenza e applicazione della procedura	100%	100%
2.INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Garantire all'atto del ricovero l'informazione per gli aspetti che interessano al paziente tramite consegna di foglio accoglienza e/o sua affissione in reparto	presenza nei reparti e nel sito Web informazioni sul regolamento di reparto disponibilità alla comunicazione telefonica con l'utenza da parte dei servizi principali	presenza e aggiornamento dei fogli informativi nei reparti e nel sito web numero telefonici dedicati	100%	100%
	Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)	a) % pazienti che dichiarano che durante il ricovero hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti b) presenza nella cartella clinica di registrazione di consenso informato per prestazione con informativa c) Informazioni sulla preparazione degli esami	a) 80% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti b) controlli cartelle cliniche c) Distribuzione del foglio di istruzione	a) 97,2% b) 100% c) 100%	a) ND* b) 100% c) 100%
3.ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Garantire la possibilità di prenotare la scelta tra più menù, per i pazienti a dieta libera, e garantire peculiarità alimentari per motivi di salute, culturali, etnici	a) Possibilità per i ricoverati a dieta libera di prenotare il menù su 4 o più alternative b) Garantire peculiarità alimentari per motivi culturali, etnici	a),b)presenza/rispondenza al requisito	100%	100%
	Passaggio nei reparti di degenza di un rivenditore di giornali e riviste	Passaggio nei reparti di degenza di un rivenditore di giornali e riviste	Tutti i giorni feriali	100%	ND*
	Possibilità di usufruire della parrucchiera/barbiere	Possibilità di usufruire della parrucchiera/barbiere	Su richiesta	100%	ND*
4.ASPETTI RELAZIONALI	Garantire il miglioramento dei rapporti con gli utenti	totale dei reclami	decremento numero reclami	da 14 a 9	Da 9 a 7
	Indagine sulla soddisfazione del paziente/utente	Messa a disposizione del questionario e del modulo reclami in reparto, sale di attesa e sito web	Messa a disposizione dei documenti (vedi relazione dedicate)	100%	100%
5.TEMPI, ACCESSIBILITÀ E EROGAZIONE DEI SERVIZI	Garantire in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno delle prestazioni diagnostiche	Esistenza protocollo che preveda in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni diagnostiche richieste	esistenza protocollo PRIC	100%	100%
	Facilitazione delle modalità di prenotazione	a) varie modalità di prenotazione: sportello, telefono, on line, whatsapp, farmacie b) orario di prenotazione (sportelli e/o telefono): 1. apertura superiore a 36 ore settimanali, 2. orario continuato, 3. apertura di sabato, 4. apertura prima delle 9, 5. chiusura dopo le 17	a) disponibilità modalità di prenotazione b) conferma orari	a) 100% b) 100%	a) 100% b) 100%
	Accesso ai servizi	Tempestività delle visite urgenti	Disponibilità a effettuare visite urgenti entro 48 ore dalla richiesta	98% http://www.aulss5.veneto.it	99.1% http://www.aulss5.veneto.it
		Accesso agli esami di laboratorio	Si effettuano tutti i giorni feriali	100%	100%
	Tempi di consegna dei referti	Dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 19:30 RX 24 ore; RMN entro max 7gg; LAB: 3 giorni salvo esami particolari	conferma orari	100%	100%
	Facilità di pagamento	Bancomat, carta di credito e contanti	Disponibilità del servizio	100%	100%
	Tempestività nella presa in carico del paziente ricoverato da parte del terapeuta della riabilitazione	Tempo che intercorre tra valutazione ed inizio della terapia fisica	In giornata nei giorni feriali	100%	100%
	Accesso al reparto chirurgico	Semplicità del percorso pre-operatorio	Percentuale dei pazienti che effettuano tutti gli	99%	99%

**6.TUTELA
ASCOLTO E
VERIFICA**

		accertamenti preparatori in un'unica mattinata		
Rapidità dell'inserimento nella lista operatoria	Tempo che intercorre tra la visita chirurgica e l'acquisizione della data certa di ricovero	Immediato	100%	98%
Scelta del medico	Personalizzazione e continuità delle cure	Percentuale di pazienti operati dal chirurgo da loro scelto	100%	100%
Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) presenza di procedura per gestione reclami b) azioni di miglioramento a seguito della rilevazione di criticità individuate a seguito dell'ascolto dei cittadini c) N° azioni di miglioramento/N° reclami fondati presentati per gli aspetti organizzativi d) predisposizione relazione annuale di tutela e) % N° reclami a cui è stato risposto entro 7gg / N° totale risposte	a) esistenza procedura b) almeno una azione di miglioramento c) % di azioni di miglioramento realizzate rispetto ai reclami fondati pervenuti d) presenza in riesame direzione e) 100% di risposte entro 7 gg.	a) 100% b) 3 c) 100% d) 100% e) 100%	a) 100% b) 1 c) 100% d) 100% e) 100%