

## Documento aziendale

Codice Aziendale  
A0123

### GLI IMPEGNI DELL'ISTITUTO PER LO STUDIO E LA PREVENZIONE ONCOLOGICA VERSO IL CITTADINO/UTENTE

Edizione 1  
Revisione 0

N. ordine	IMPEGNO* (n. riferimento ex Delibera GRT n. 335 del 28.04.2014)	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
1	<b>ASPETTI RELAZIONALI (1)</b>	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi	N. reclami sugli aspetti relazionali/N. sul totale dei reclami  N. dipendenti dotati del cartellino di riconoscimento / N. totale del personale	Decremento % reclami sugli aspetti relazionali  100% del personale al pubblico con elementi di riconoscimento	Questionario di gradimento  Procedura Gestione delle Segnalazioni e dei reclami (IP019)  Procedura Corretta identificazione del personale (AP007)  Corsi Comunicazione Difficile (F0001, F0002, I0010)  Procedura Comunicazione degli eventi avversi (GP006)
2	<b>UMANIZZAZIONE (4)</b>	Garantire rispetto delle specificità etniche e culturali	Assolvimento al 100% del servizio di Mediazione Linguistico Culturale	Presenza della procedura aziendale sulla Mediazione Linguistico Culturale	Procedura Mediazione Linguistico Culturale (IP020)

N. ordine	IMPEGNO* (n. riferimento ex Delibera GRT n. 335 del 28.04.2014)	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
3	<b>UMANIZZAZIONE (6)</b>	Garantire cure palliative e terapia del dolore	Registrazione dell'intensità riferita del dolore durante procedure invasive	100% del personale indicato	Procedura La Gestione del Dolore (IP004)  Corso sulla gestione del dolore (A0066)  Comunicazione DS (A0019)
4	<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE (7)</b>	Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP	Esistenza n. telefonico  Presenza nel sito aziendale in sezione dedicata con informazioni aggiornate  Apertura URP (sono garantite almeno 36 ore settimanali)	Esistenza n. telefonico unico dedicato  Presenza di informazioni aggiornate sul sito aziendale in sezione dedicata e nella Sezione Amministrazione Trasparente  Presenza nel sito aziendale di un format contatti collegato direttamente all'indirizzo di posta elettronica dell'URP	Rilevazione del N. di contatti  Flessibilità e disponibilità dell'URP (elogi e ringraziamenti degli utenti)
5	<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE (8)</b>	Cura dell'empowerment individuale (iniziative di educazione/informazione rivolte a cittadini e categorie di malati)	Coinvolgimento di Associazioni nella realizzazione di iniziative di informazione/ educazione alla salute	Coinvolgimento delle Associazioni nelle attività del Centro Riabilitazione Oncologica ISPO e nell'attuazione del Progetto "Il tempo dell'Attesa come il tempo di cura" (Delibera GRT n. 1234/2014)	Depliant Ce.Ri.On.  Depliant I Martedì del Ce.Ri.On.  Progetto "Il tempo dell'Attesa come il tempo di cura" (Delibera GRT n. 1234/2014)

N. ordine	IMPEGNO* (n. riferimento ex Delibera GRT n. 335 del 28.04.2014)	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
6	<b>TEMPI E ACCESSIBILITÀ (16)</b>	Facilitazione delle modalità di prenotazione (CUP – prima visita)	Varie modalità di prenotazione CUP: sportello, telefono, on- line, farmacie, totem, mmg	80% Prenotazione CUP, farmacie, mmg, centralino di presidio	Carta dei Servizi (A0004)  Presenza Procedura Gestione delle Segnalazioni e dei Reclami (IP019)  Procedura Prenotazione e Accettazione Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali (AP004)
7	<b>TEMPI E ACCESSIBILITÀ (18)</b>	Nel caso di mancata effettuazione della prestazione prenotata garantire all'assistito il rilascio di un bonus e la possibilità di fruire comunque della prestazione l'esecuzione della stessa nei tempi massimi dichiarati dall'azienda	Procedura Prenotazione e Accettazione Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali	Esistenza procedura	Procedura Prenotazione e Accettazione Prestazioni Specialistiche Ambulatoriali (AP004)  Carta dei Servizi (A0004)

N. ordine	IMPEGNO* (n. riferimento ex Delibera GRT n. 335 del 28.04.2014)	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
8	<b>TEMPI E ACCESSIBILITÀ (20)</b>	Garantire pubblicità della modalità di consegna copia della cartella clinica, comprensiva dei tempi massimi	Informazioni per la consegna della cartella clinica  Tempi massimi di consegna	Sito aziendale  Disponibilità invio postale su richiesta  Max 30 giorni	Carta dei Servizi (A0004)  Sito aziendale
9	<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT (21)</b>	Comfort dei servizi comuni (comfort generale della struttura)	Punti di ristoro e distributori automatici di alimenti salutari  Sale di attesa adeguate all'attività ambulatoriale  Disposizione che delimita spazi per i fumatori	Rispondenza ai requisiti riportati	Per gli aspetti di comfort è in fase di attuazione il Progetto "Il tempo dell'Attesa come il tempo di cura" (Delibera GRT n. 1234/2014), che prevede la realizzazione dello spazio biblioteca itinerante, l'allestimento di monitor con immagini e musica rilassante ed un angolo tisaneria (presso lo spazio delle Associazioni)

N. ordine	IMPEGNO* (n. riferimento ex Delibera GRT n. 335 del 28.04.2014)	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
10	<b>STRUTTURA E LOGISTICA (23)</b>	Migliorare l'accesso fisico alle strutture da parte di portatori di handicap o cittadini fragili	URP  Presenza di accompagnatore	Rispondenza ai requisiti riportati	Procedura Cittadino fragile (IP022)
11	<b>ASPETTI BUROCRATICO AMMINISTRATIVI (24)</b>	Garantire la facilitazione di procedure amministrative/ sanitarie complesse	Predisposizione di fogli informativi ed aggiornati per procedure	Rispondenza al requisito riportato	Manuale Qualità ISPO  Carta dei Servizi (A0004)  Sezioni dedicate nel Sito aziendale

N. ordine	IMPEGNO* (n. riferimento ex Delibera GRT n. 335 del 28.04.2014)	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
12	<b>TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA (25)</b>	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo di risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	<p>Presenza Procedura Gestione delle Segnalazioni e dei Reclami (IP019)</p> <p>N. azioni di miglioramento/N. reclami presentati per gli aspetti organizzativi</p> <p>Predisposizione relazione annuale di tutela ed invio al Comitato di partecipazione</p> <p>N. reclami a cui è stato risposto entro 30 gg/N. totale delle risposte</p>	<p>Esistenza procedura</p> <p>Almeno una azione di miglioramento</p> <p>Presenza in carico delle Azioni di miglioramento rispetto ai reclami: Delibera n. 173 del 9.9.2014 "Piano straordinario per la riduzione dei tempi di attesa in applicazione della DGRT n. 964 del 4.8.2014 Anno 2014"</p> <p>Consegna della relazione</p> <p>Risposta al 100% nei 30 gg. agli utenti che hanno presentato reclamo</p>	<p>Presenza Procedura Gestione delle Segnalazioni e dei Reclami (IP019)</p> <p>Pubblicazione sul Sito aziendale del report Questionario di gradimento</p> <p>Relazione conclusiva sulla produttività aggiuntiva</p> <p>Conferma di ricevimento e lettura da parte del Comitato di partecipazione</p> <p>Reportistica URP</p>

N. ordine	IMPEGNO* (n. riferimento ex Delibera GRT n. 335 del 28.04.2014)	IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI	INDICATORI	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
13	TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA (27)	Garantire il coinvolgimento del Comitato di Partecipazione Aziendale nei processi aziendali secondo gli indirizzi regionali	Costituzione Comitato  Regolamento interno secondo gli indirizzi regionali  Realizzazione audit con il Comitato di Partecipazione	Costituzione del Comitato  Presenza di Regolamento Interno con gli indirizzi Regionali  Evidenza documentale	Deliberazione del D.G. n. 58 del 06.03.2015  Verbali

\* = In riferimento alla Delibera GRT n. 335/2014 “Il patto con il cittadino: nuovo repertorio di impegni per la carta dei servizi sanitari con relativi indicatori, standard e strumenti di verifica”, sono riportati in tabella solo gli impegni applicabili all’ISPO.