INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

|  |  |
| --- | --- |
| **Obiettivi/Impegni** | **Standard prefissati** |
| Informare l’utente in merito all’organizzazione ed alle attività dei servizi dell’Azienda | * Pubblicazione e aggiornamento informazioni su sito aziendale * Brochure informative multilingue, sintetiche con format aziendale standardizzato |
| Riconoscere i ruoli del personale sanitario | * dotazione di cartellino identificativo e/o divise da parte degli operatori sanitari * affissione nei locali di transito/spazi comuni di locandine   esplicativi sui codici colore delle divise (formato aziendale standardizzato) |
| Garantire la comunicazione  con utenza straniera | * servizio interpretariato telefonico * servizio di mediazione culturale * cartellonistica multilingue |
| Promuovere la relazione con il cittadino | * Presenza di un ufficio URP aperto alla cittadinanza e disponibilità di contatti anche attraverso contatto telefonico e contatto mail * Formalizzazione e pubblicizzazione dei percorsi di accesso, partecipazione, tutela * Attivazione di percorsi di valutazione di qualità percepita (Totem/SMS) * Cartellonistica presso le sedi delle strutture aziendali (formato aziendale standardizzato) * Organigramma e accesso per ciascun reparto/struttura posto all’ingresso (formato aziendale standardizzato) |
| Garantire l’accesso alle informazioni sull’operato dell’Azienda previste dalla  normativa sulla trasparenza | - Amministrazione trasparente |
| Approfondimento e messa a disposizione di  argomenti specifici ad interesse pubblico | * Creazione sul sito aziendale di pagine o sezioni dedicate a   specifici argomenti |

ACCESSIBILITA’ AI SERVIZI E SEMPLIFICAZIONE DEI PERCORSI OSPEDALIERI E AMBULATORIALI

|  |  |
| --- | --- |
| **Obiettivi** | **Standard prefissati** |
| Semplificare le modalità di ritiro referti (Laboratorio  Analisi - Radiologia) | Servizio Ritiro referti On line sul sito web aziendale |
| Semplificare i percorsi di accesso alle pratiche di anagrafe  sanitaria | Presenza presso tutti gli sportelli CUP dell’attività di anagrafe sanitaria |
| Semplificare la pratica di cambio/scelta/revoca Medici  Medicina Generale o Pediatri Libera Scelta | Presenza sul sito aziendale della modulistica idonea ed indirizzo mail di trasmissione on line |
| Semplificare la modalità di pagamento ticket | 1. Attivazione Servizio On line “Ticket web”, “Pago PA “, CBILL 2. Presenza di 1 una cassa automatica nei presidi ospedalieri ASL (Totem) 3. Possibilità di pagamento nelle Farmacie convenzionate 4. Attivazione per sanitari della Libera Professione dei pagamenti con “Pago PA” e cassa automatica nei presidi ospedalieri ASL (Totem) |
| Semplificare l’accesso alla richiesta del certificato  vaccinale | Presenza sul sito aziendale della modulistica idonea ed indirizzo mail di trasmissione |
| Informare gli utenti circa i tempi di attesa per le  prestazioni ambulatoriali | * Disponibilità dei tempi di attesa pubblicati sul sito web, con frequenza quotidiana |
| Semplificare l’utilizzo del sito aziendale | * Revisione periodica e aggiornamento del sito da parte dei referenti individuati |

**ACCESSIBILITA’ AI SERVIZI E SEMPLIFICAZIONE DEI PERCORSI DELLA COT (Centrale Operativa Territoriale) E DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TERRITORIALE (Servizio**

**Disabili, Cure Primarie, Servizio Salute Mentale, Ser D, Neuropsichiatria Infanzia e Adolescenza, Consultorio Familiare)**

|  |  |
| --- | --- |
| **Obiettivi** | **Standard prefissati** |
| **Accesso ai Servizi Territoriali** | Indicazioni sul sito web sulle modalità di accesso  Implementazione del lavoro con i MMG- PdLS  Formazione ai Servizi Territoriali  Rete territoriale |
| **Percorsi ambulatoriali** | Utilizzo del Piano Terapeutico e dei PAI (Piano Assistenza individualizzato)  Utilizzo delle cartelle elettroniche  Attivazione della Centrale Operativa Territoriale (HUB, SPOKE)  Attivazione e implementazione della piattaforma informatica IRSS –COT  Implementazione e formalizzazione dei percorsi assistenziali (PDTA) |
| **Informare gli utenti circa i tempi di attesa per le** | Disponibilità delle liste di attesa per ciascun settore con accesso su richiesta |
| **Attività di collaborazione con Enti esterni** | Attivazione di percorsi di presa in carico congiunta (PDTA)  UVM  Equipe Integrate  Segnalazioni COT  Protocolli di collaborazione con Enti e associazioni esterni all’azienda |
| **Assicurare l’accesso ai servizi socio-sanitari territoriali alla popolazione fragile** | Implementazione della filiera COT e collaborazione con i servizi territoriali |

UMANIZZAZIONE/COMFORT

|  |  |
| --- | --- |
| **Obiettivi/Impegni** | **Standard prefissati** |
| Garantire un sostegno psicologico ai pazienti fragili | Offerta supporto psicologico ai pazienti con patologie oncologiche , malattie degenerative, percorsi post-partum , cure palliative |
| Promuovere iniziative di aiuto, supporto personale, non sanitario a sostegno dei pazienti fragili durante il ricovero | * Presenza di servizi di volontariato presso i reparti ospedalieri (AVO/terzo settore) * Assistenza integrativa non sanitaria negli ospedali (sia da parte dei familiari che di cooperative sociali) |
| Sviluppare iniziative di supporto al paziente nella gestione della patologia oncologica | Attivazione progetti dedicati ai malati oncologici : : BREAST UNIT |
| Garantire la possibilità che il paziente si alimenti secondo i propri bisogni. | Elaborazione di menù per pazienti a dieta libera (menù ordinario), dietetico e diete personalizzate nel rispetto dei bisogni di salute, culturali, etnici (e religiosi) |
| Favorire Iniziative/attenzioni speciali ai  ricoverati nei giorni di Festa (Natale, Pasqua, ) | Predisposizione di menù speciali nei giorni delle festività nazionali |
| Promuovere un ambiente adeguato per i bambini ricoverati ed i propri genitori presso la SC Pediatria e Neonatologia. | * attivazione progetti in convenzione con associazioni del terzo settore: clown in corsia, eroi in corsia, letture in corsia * area giochi in Pediatria |
| Garantire la possibilità per pazienti e familiari di poter acquistare generi di prima necessità, riviste, giornali, etc. | Presenza di bar all’interno dei presidi ospedalieri |

ATTIVITA’ DI PREVENZIONE

|  |  |
| --- | --- |
| **Obiettivi/Impegni** | **Standard prefissati** |
| Garantire la prevenzione del tumore al seno attraverso lo screening di 1° livello | Per tutte le donne di età compresa tra i 50 ed i 69 anni residenti nel Territorio ASL2, possibilità di sottoporsi a mammografia |
| Garantire la prevenzione al tumore del colon retto attraverso lo screening di 1° livello | Per tutte le persone (uomini e donne) di età compresa tra i 50 ed i 69 anni residenti nel Territorio ASL5, possibilità di sottoporsi all’esame per  la ricerca del sangue occulto nelle feci (SOF) |
| Garantire la prevenzione al tumore delle cervice uterina attraverso lo screening di 1° livello | * Per tutte le donne di età compresa tra i 25 ed i 29 anni, residenti nel Territorio ASL2, possibilità di sottoporsi al PAP TEST * Per tutte le donne di età compresa tra i 30 ed i 64 anni residenti nel Territorio ASL2, possibilità di sottoporsi al test per la ricerca del   Herpes Papilloma Virus (HPV) |
| Garantire la prevenzione al HCV attraverso lo screening di 1° livello | * Campagna di screening contro il virus dell’epatite C promossa dal Ministero della Salute e rivolta ai nati dal 1969 al 1989, uomini e donne, sia residenti sia temporaneamente residenti nel territorio gestito da Asl 5, sono escluse solo le persone con positività già nota * La campagna ha come obiettivo la prevenzione, l’eliminazione e l’eradicazione del virus Hcv responsabile di malattie epatiche e di importanti effetti extraepatici |
| Garantire la continuità delle cure in caso di positività dell’esame  effettuato in screening | Presa in carico del paziente per la prosecuzione delle indagini diagnostiche successive e per il trattamento terapeutico/chirurgico  necessario |
| Attività’ di prevenzione del territorio | Attività di prevenzione mirata su progetto rivolta al territorio (Consultorio Familiare, SerD, NPIA, Home Visiting)  Ricognizione pazienti fragili in collaborazione con MMG (COT) |

DATA 23.08.2022