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 comunicazionecon 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 dallanormativa sulla trasparenza | - Amministrazione trasparente |
| Approfondimento e messa a disposizione diargomenti 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 (LaboratorioAnalisi - Radiologia) | Servizio Ritiro referti On line sul sito web aziendale |
| Semplificare i percorsi di accesso alle pratiche di anagrafesanitaria | Presenza presso tutti gli sportelli CUP dell’attività di anagrafe sanitaria |
| Semplificare la pratica di cambio/scelta/revoca MediciMedicina 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 certificatovaccinale | Presenza sul sito aziendale della modulistica idonea ed indirizzo mail di trasmissione |
| Informare gli utenti circa i tempi di attesa per leprestazioni 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 accessoImplementazione del lavoro con i MMG- PdLSFormazione ai Servizi TerritorialiRete territoriale |
| **Percorsi ambulatoriali** | Utilizzo del Piano Terapeutico e dei PAI (Piano Assistenza individualizzato)Utilizzo delle cartelle elettronicheAttivazione 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)UVMEquipe IntegrateSegnalazioni COTProtocolli 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 airicoverati 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 perla 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’esameeffettuato in screening | Presa in carico del paziente per la prosecuzione delle indagini diagnostiche successive e per il trattamento terapeutico/chirurgiconecessario |
| 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