

REGIONE PIEMONTE  
AZIENDA SANITARIA LOCALE VCO

OMEGNA

IL DIRETTORE GENERALE

DELIBERAZIONE N. 545 del 30 DICEMBRE 2016

O  
G  
G  
E  
T  
T  
O

DGR 30-3307 DEL 16.06.2016 OBIETTIVO ASSEGNATO AL DIRETTORE GENERALE OBIETTIVO N. 4 "VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE NELLE STRUTTURE DI RICOVERO DELLE AZIENDE SANITARIE REGIONALI" - ADOZIONE PIANO DI MIGLIORAMENTO.

L'anno duemilasedici il giorno TRENTA

del mese di DICEMBRE in OMEGNA,

**IL DIRETTORE GENERALE**

- Dott. Giovanni Caruso 

coadiuvato da:

- Dott. Antonino Trimarchi **DIRETTORE SANITARIO** 

- Dott. Antonio Jannelli **DIRETTORE AMMINISTRATIVO** 

Riservato alla S.O.C. Gestione Economico-Finanziaria e Patrimonio per la registrazione della spesa

data \_\_\_\_\_

al N. \_\_\_\_\_ conto \_\_\_\_\_

Si attesta la regolarità contabile e le imputazioni a

Bilancio derivanti dal provvedimento

Il Direttore SOC Gestione Economico-Finanziaria e Patrimonio

(Dott.ssa Manuela Succi)

Beneficiario \_\_\_\_\_ €. \_\_\_\_\_

Beneficiario \_\_\_\_\_ €. \_\_\_\_\_

Beneficiario \_\_\_\_\_ €. \_\_\_\_\_

Annotazioni eventuali :

## IL DIRETTORE GENERALE

**PREMESSO** che:

- con DGR n. 30-3307 del 16.05.2016 la Regione Piemonte ha assegnato gli obiettivi economico-gestionali, di salute e di funzionamento dei servizi ai Direttori Generali delle Aziende Sanitarie Regionali all'interno della quale, tra gli altri, è previsto l'obiettivo 4 "Valutazione partecipata del grado di umanizzazione nelle strutture di ricovero delle Aziende Sanitarie Regionali";
- la Regione Piemonte, nell'ambito delle iniziative legate al processo di empowerment ed in coerenza con il PSSR 2012-2015 ha contribuito al programma nazionale di valutazione partecipata della qualità delle strutture di ricovero promosso e coordinato da Agenas e dall'Agenzia di Valutazione Civica di CittadinanzAttiva, dando mandato alle Aziende Sanitarie Regionali di procedere alla valutazione delle strutture ospedaliere di competenza di ciascuna;
- in data 25 agosto 2015 i dipendenti Massimo Nobili, Responsabile del Procedimento URP e Marcello Senestraro, Responsabile f.f. SITRPO, sono stati indicati come referenti aziendali del progetto;
- l'équipe locale appositamente costituita dall'ASL VCO nel corso del 2015 ha completato il processo di valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture ospedaliere di Domodossola e di Verbania con la compilazione, per ogni Ospedale, del format predisposto da Agenas;
- nel corso del 2016 si è ricostituita l'équipe locale che ha individuato in via prioritaria gli items critici e dopo un ampio e approfondito confronto ha ipotizzato delle azioni di miglioramento in condivisione con Cittadinanzattiva, che sono state classificate sulla base dei criteri che tengono conto della tempistica, dei costi e della rilevanza della criticità riscontrata;
- le azioni di miglioramento definite sono state presentate alla Direzione Generale per la loro condivisione e approvazione, e si riportano di seguito:

Descrizione ITEM	Descrizione intervento proposto
<b>ITEM 5</b> – possibilità di consulenza psicologica sulle problematiche della gravidanza, del parto e della patologia ginecologica	L'azione consiste nell'ampliare l'attività del personale psicologo dipendente che attualmente offre sostegno a pazienti oncologici
<b>ITEM 9</b> – orario di visita della struttura sanitaria	L'azione consiste nell'ampliare l'orario di visita, sia nei giorni feriali che nei giorni festivi con contestuale modifica e ristampa degli opuscoli di reparto e modifica delle informazioni contenute sul sito internet aziendale

A handwritten signature in black ink, appearing to be a stylized 'MM' or a similar mark, is located at the bottom left of the page.

<b>ITEM 24</b> – presenza di attività / iniziative di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato	L'azione consiste nel validare la procedura interna per la garanzia del parto in anonimato, con conseguente miglioramento dell'informazione alle donne in gravidanza
<b>ITEM 33</b> – presenza di documentazione informativa multilingue (moduli di consenso informato – fogli informativi sui servizi presenti nella struttura, pronto soccorso, ostetricia....)	L'azione consiste nella traduzione del consenso informato e della modulistica di maggiore diffusione in più di una lingua straniera
<b>ITEM 45</b> – 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	L'azione consiste nell'assicurare la continuità delle cure con passaggio ad altro setting assistenziale sette giorni su sette
<b>ITEM 56</b> – presenza di posti auto riservati alle donne in strato di gravidanza (parcheggi rosa)	L'azione consiste nel realizzare, all'interno dell'area ospedaliera di entrambe le strutture, di almeno uno stallone riservato alle donne in gravidanza
<b>ITEM 62</b> – presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dei reparti	L'azione consiste nell'implementare il numero dei cartelli indicatori e razionalizzare l'attuale segnaletica presente all'ingresso del Presidio Ospedaliero di Verbania
<b>ITEM 93</b> – sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di display luminoso che informa in tempo reale sul numero di pazienti in attesa per ogni codice di triage	L'Azione consiste nell'acquistare idonea apparecchiatura da installare all'interno dei DEA degli ospedali, e relativo software compatibile con il sistema informatico in uso
<b>ITEM 98</b> – possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello con operatore dedicato all'interno della struttura – telefono – il proprio medico di medicina generale – la farmacia – sportello CUP sito in strutture convenzionate – sportello CUP sito in strutture dell'ASL nel cui territorio insiste la struttura sanitaria	L'intervento consiste nell'ampliare il numero di postazioni di prenotazione sul territorio, con il coinvolgimento dei Medici di Medicina Generale, delle Farmacie e dei Comuni che, su base volontaria, possano allestire punti prenotazioni gestite da personale appositamente formato allo scopo.
<b>ITEM 100</b> – presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria	L'intervento consiste nella messa in rete dei punti di pagamento già presenti all'esterno dell'Azienda

La Direzione Generale ha presentato in data 01 dicembre 2016 al Collegio di Direzione i risultati della rilevazione del grado di umanizzazione delle strutture ospedaliere e ha inoltre presentato le azioni di miglioramento condivise con l'équipe locale. Il Collegio di Direzione ha condiviso le azioni di miglioramento individuate e pertanto la Direzione Generale può procedere con l'approvazione del Piano di Miglioramento assegnando la responsabilità per l'avvio della sua implementazione;

VISTA la DGR n. 30-3307 del 16.05.2016;

RITENUTO opportuno procedere alla realizzazione degli interventi suggeriti quali azioni correttive delle criticità riscontrate durante la richiamata valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture ospedaliere, al fine di migliorare l'organizzazione aziendale e l'offerta di servizi ai cittadini;

ACQUISITI i pareri favorevoli espressi, ai sensi dell'art. 3 – comma 1 quinqueies del D. Lgs.vo 19 giugno 1999 n. 299 del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;

#### DELIBERA

1. Di individuare ed approvare le sottoindicate azioni di miglioramento ad esclusiva rilevanza aziendale a breve, medio e lungo termine utili per il superamento delle criticità riscontrate nelle Strutture Ospedaliere di Domodossola e di Verbania durante il processo di valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle suddette strutture ospedaliere:

<b>ITEM 5 – possibilità di consulenza psicologica sulle problematiche della gravidanza, del parto e della patologia ginecologica</b>	
<b>Azione prevista:</b> Ampliamento dell'attività del personale psicologo dipendente che attualmente offre sostegno a pazienti oncologici	<b>Strutture aziendali coinvolte:</b> Dipartimento Materno Infantile SOC Direzione Presidi Domodossola e Verbania SOS Servizio Psicologia  <b>Costi dell'intervento:</b> ZERO <b>Tempo di realizzazione:</b> BREVE <b>Azione a rilevanza aziendale:</b> ALTA <b>Livello di criticità:</b> RILEVANTE

<b>ITEM 9 – orario di visita della struttura sanitaria</b>	
<b>Azione prevista:</b> Ampliamento dell'orario di visita, sia nei giorni feriali che nei giorni festivi con contestuale modifica e ristampa degli opuscoli di reparto e modifica delle informazioni contenute sul sito internet aziendale	<b>Strutture aziendali coinvolte:</b> SOC Direzione Presidi Domodossola e Verbania SOC Direzione delle Professioni Sanitarie (Di.P.Sa) SOC Affari Generali Legali Istituzionali  <b>Costi dell'intervento:</b> ZERO <b>Tempo di realizzazione:</b> BREVE <b>Azione a rilevanza aziendale:</b> BASSA <b>Livello di criticità:</b> MENO RILEVANTE

**ITEM 24 – presenza di attività / iniziative di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato**

<b>Azione prevista:</b> Validazione della procedura interna per la garanzia del parto in anonimato, con conseguente miglioramento dell'informazione alle donne in gravidanza	<b>Strutture aziendali coinvolte:</b> Dipartimento Materno Infantile SOC Direzione Presidi Domodossola e Verbania SOS Servizio Psicologia  <b>Costi dell'intervento:</b> ZERO <b>Tempo di realizzazione:</b> BREVE <b>Azione a rilevanza aziendale:</b> ALTA <b>Livello di criticità:</b> RILEVANTE
---	---

**ITEM 33 – presenza di documentazione informativa multilingue (moduli di consenso informato – fogli informativi sui servizi presenti nella struttura (pronto soccorso, ostetricia....)**

<b>Azione prevista:</b> Traduzione del consenso informato e della modulistica di maggiore diffusione in più di una lingua straniera (francese, inglese, tedesco, russo, cinese)	<b>Strutture aziendali coinvolte:</b> SOC Direzione Presidi Domodossola e Verbania SOC Gestione Attività Territoriali  <b>Costi dell'intervento:</b> BASSI <b>Tempo di realizzazione:</b> MEDIO <b>Azione a rilevanza aziendale:</b> ALTA <b>Livello di criticità:</b> RILEVANTE
--	---

**ITEM 45 – 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**

<b>Azione prevista:</b> Riorganizzazione interna del rapporto ospedale/territorio che consenta il passaggio ad altro setting assistenziale sette giorni su sette	<b>Strutture aziendali coinvolte:</b> SOC Direzione Presidi Domodossola e Verbania SOC Gestione Attività Territoriali SOC Direzione delle Professioni Sanitarie (Di.P.Sa)  <b>Costi dell'intervento:</b> BASSI <b>Tempo di realizzazione:</b> LUNGO <b>Azione a rilevanza aziendale:</b> ALTA <b>Livello di criticità:</b> RILEVANTE
---	--

**ITEM 56 – presenza di posti auto riservati alle donne in strato di gravidanza (parcheggi rosa)**

<b>Azione prevista:</b> Realizzazione, all'interno dell'area ospedaliera o nelle immediate vicinanze di entrambe le strutture, di almeno uno stallo riservato alle donne in gravidanza	<b>Strutture aziendali coinvolte:</b> SOC Acquisti, tecnologie, Ingegneria Clinica, Reti  <b>Costi dell'intervento:</b> ZERO
---	---

	<b>Tempo di realizzazione:</b> BREVE <b>Azione a rilevanza aziendale:</b> BASSA <b>Livello di criticità:</b> MENO RILEVANTE
--	---

**ITEM 62** – presenza nell'atrio principale di uno o più pannelli aggiornati che indicano l'ubicazione dei reparti

<b>Azione prevista:</b> Implementazione de numero dei cartelli indicatori e razionalizzare l'attuale segnaletica presente all'ingresso del Presidio Ospedaliero di Verbania	<b>Strutture aziendali coinvolte:</b> SOC Affari Generali Legali Istituzionali SOC Direzione Presidi Domodossola e Verbania  <b>Costi dell'intervento:</b> BASSO <b>Tempo di realizzazione:</b> BREVE <b>Azione a rilevanza aziendale:</b> BASSA <b>Livello di criticità:</b> MENO RILEVANTE
--	---

**ITEM 93** – sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di display luminoso che informa in tempo reale sul numero di pazienti in attesa per ogni codice di triage

<b>Azione prevista:</b> Acquistato di idonea apparecchiatura da installare all'interno dei DEA degli ospedali di Domodossola e di Verbania e relativo software compatibile con il sistema informatico in uso	<b>Strutture aziendali coinvolte:</b> SOC Acquisti, tecnologie, Ingegneria Clinica, Reti SOC Direzione Presidi Domodossola e Verbania  <b>Costi dell'intervento:</b> BASSI <b>Tempo di realizzazione:</b> MEDIO <b>Azione a rilevanza aziendale:</b> ALTA <b>Livello di criticità:</b> RILEVANTE
---	---

**ITEM 98** – possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello con operatore dedicato all'interno della struttura – telefono – il proprio medici di medicina generale – la farmacia – sportello CUP sito in strutture convenzionate – sportello CUP sito in strutture dell'ASL nel cui territorio insiste le struttura sanitaria

<b>Azione prevista:</b> Ampliamento del numero di postazioni di prenotazione sul territorio, con il coinvolgimento dei Medici di Medicina Generale, delle Farmacie e dei Comuni che, su base volontaria, possano allestire punti prenotazioni gestite da personale appositamente formato allo scopo e messa in rete dei punti di pagamento già presenti all'esterno dell'Azienda	<b>Strutture aziendali coinvolte:</b> SOC Acquisti, tecnologie, Ingegneria Clinica, Reti SOC Gestione Attività Territoriali  <b>Costi dell'intervento:</b> ALTI <b>Tempo di realizzazione:</b> LUNGO <b>Azione a rilevanza aziendale:</b> ALTA <b>Livello di criticità:</b> RILEVANTE
---	--

**ITEM 100 – presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria**

<b>Azione prevista:</b> messa in rete dei punti di pagamento già presenti all'esterno dell'Azienda	<b>Strutture aziendali coinvolte:</b> SOC Acquisti, tecnologie, Ingegneria Clinica, Reti SOC Gestione Economico-Finanziaria e Patrimonio  <b>Costi dell'intervento:</b> ALTI <b>Tempo di realizzazione:</b> LUNGO <b>Azione a rilevanza aziendale:</b> ALTA <b>Livello di criticità:</b> RILEVANTE
---	---

2. Di incaricare i Direttori dei Dipartimento, SOC e SOS aziendali individuate per ogni azione di miglioramento per la realizzazione delle azioni correttive a breve e medio termine e di predisporre le procedure per le azioni a lungo termine di rilevanza aziendale.
3. Di incaricare i referenti aziendali individuati dalla Direzione Generale a supportare i Direttori di Dipartimento, di SOC e di SOS coinvolte nelle attività di realizzazione delle azioni di miglioramento. Ai referenti viene inoltre richiesto di tenere aggiornata l'équipe locale, soprattutto i rappresentanti di Cittadinanzattiva, sulla realizzazione degli interventi.
4. Di precisare che le spese derivanti dall'applicazione del presente provvedimento saranno sostenute dalle singole SOC all'interno delle risorse economiche che saranno loro assegnate.
5. Di trasmettere il presente atto all'Assessorato alla Sanità della Regione Piemonte per la sua valutazione entro i termini previsti dall'obiettivo.



Letto, confermato e sottoscritto

IL DIRETTORE GENERALE  
(Dott. Giovanni Caruso)

IL DIRETTORE SANITARIO  
(Dott. Antonino Trimarchi)

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
(Dott. Antonio Jannelli)

### RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Si attesta che copia del presente atto è stata posta in pubblicazione all'Albo Ufficiale dell'A.S.L. VCO il giorno 3 DIC. 2016 per 15 giorni continuativi.

IL FUNZIONARIO INCARICATO

ESECUTIVITA' IN DATA \_\_\_\_\_

IL FUNZIONARIO INCARICATO

Trasmissione a:

- Collegio Sindacale
- Conferenza dei Sindaci
- Giunta Regionale

Nota prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
Nota prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
Nota prot. n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Copia per strutture:

DSO V	DSM
SERD	DP
DIST. 0	F
DIST. V	PP
DIST. D	SITRPO
ML	MED. COMP
MED.URG	

- |                          |   |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <b>AFFARI GENERALI LEGALI E IST.</b>    |
| <input type="checkbox"/> | <b>ORGANI PROTOCOLLO URP</b>            |
| <input type="checkbox"/> | <b>ACQUISTI TECNOLOGIE ING. CLIN.</b>   |
| <input type="checkbox"/> | <b>ATTIVITA' TECNICHE E MANUTENZ.</b>   |
| <input type="checkbox"/> | <b>INFR. TECNOL. RETI E APPLICATIVI</b> |
| <input type="checkbox"/> | <b>GEST. ECON-FIN E PATRIMONIO</b>      |
| <input type="checkbox"/> | <b>GEST. PERSONALE E FORMAZIONE</b>     |
| <input type="checkbox"/> | <b>FORMAZIONE</b>                       |