

Standard di Qualità dei servizi

Diritto all'informazione

- ✓ La Fondazione si impegna a garantire che ogni utente venga informato verbalmente e per iscritto sulle modalità, sulle indicazioni, controindicazioni e rischi dell'atto sanitario. L'utente è messo nelle condizioni di esercitare, con l'aiuto del medico, una scelta consapevole: gli sarà lasciato adeguato tempo per decidere e, se richiesto, gli sarà assicurata la possibilità di discuterne con i familiari prima di fornire il necessario consenso scritto agli atti sanitari.
- ✓ Al paziente, al momento del ricovero, vengono fornite informazioni verbali e scritte sull'assistenza medica ed infermieristica, sugli orari di reparto, sulla presenza del caregiver e sulla prevenzione delle cadute.
- ✓ Al momento della dimissione al paziente viene consegnata una lettera contenente le informazioni relative al ricovero: le cure ricevute, lo stato di salute al momento della dimissione, le indicazioni post-ricovero, i recapiti del personale da contattare in caso di necessità. Riceve inoltre le prescrizioni e i farmaci necessari per i primi giorni di cura. La lettera di dimissione è informatizzata e disponibile nel Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) del paziente in conformità con quanto previsto dall'assetto normativo nazionale.
- ✓ Ogni utente straniero riceve, le informazioni sanitarie attraverso, se necessario, la possibilità di un intervento del mediatore culturale.
- ✓ Gli utenti sono informati sulla possibilità di poter fare segnalazioni, reclami, suggerimenti ed encomi.
Le modalità sono disponibili in tutte le strutture della Fondazione, reperibili sul sito della Fondazione e nell'Intranet aziendale oltre che presso l'URP.
La risposta ai reclami avviene entro 30 giorni dal loro ricevimento. La Fondazione si impegna a dare risposte esaustive all'utente.

Area alberghiera

- ✓ La Fondazione garantisce al paziente la possibilità di personalizzare i pasti scegliendo fra diversi menù secondo necessità terapeutiche e/o che richiedono prodotti dietetici.
- ✓ Gli alimenti sono controllati dal punto di vista igienico-sanitario e qualitativo, attraverso metodologie di autocontrollo, nel rispetto della normativa vigente.
- ✓ È istituito un servizio di rilevazione, attraverso la compilazione di un questionario online, del parere degli utenti relativo a soddisfazione dei pazienti, igiene, temperatura e distribuzione dei pasti.
- ✓ È garantita la regolarità quotidiana del cambio della biancheria e secondo necessità.

Accoglienza personalizzazione umanizzazione

- ✓ Tutto il personale dell'azienda, a contatto con l'utente, indossa una divisa con targhette identificative chiare e leggibili.
- ✓ Il paziente ed i familiari da lui indicati possono avere almeno un colloquio con il medico all'inizio del trattamento ed uno prima della dimissione. Ulteriori colloqui garantiranno l'informazione sui trattamenti in atto e l'andamento clinico.
- ✓ L'accesso alla prenotazione di prestazioni, quali prime visite, esami e prestazioni ambulatoriali, è possibile attraverso contatto telefonico o accesso diretto agli sportelli CUP con gestione della lista di attesa attraverso modalità informatica, automatica e trasparente.
- ✓ Ricoveri programmati nel rispetto della procedura aziendale che garantisce la trasparenza dei comportamenti.

Qualità delle cure

- ✓ La Fondazione esegue, almeno una volta al mese, una rilevazione dei tempi di attesa sulle prestazioni ambulatoriali e sui tempi di attesa dei ricoveri.
- ✓ La Fondazione assicura:
 - l'appropriatezza delle cure nella pratica medica e infermieristica, con l'utilizzo di linee guida basate su criteri di efficacia e appropriatezza, di dimostrata evidenza scientifica e di una condotta eticamente corretta dei professionisti;
 - criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale;
 - la qualità delle pratiche cliniche, attraverso attività di verifica della qualità, in maniera sistematica e documentata;
 - assistenza infermieristica centrata sui bisogni del paziente secondo il modello di assistenza personalizzata.
- ✓ La Fondazione assicura la valutazione dei bisogni di assistenza infermieristica della persona assistita al momento dell'ingresso in reparto e garantisce le seguenti valutazioni:
 - rischio di ulcere da pressione
 - prevenzione del rischio cadute
 - prevenzione del dolore.
- ✓ Per ogni persona assistita viene effettuata la pianificazione dell'assistenza entro le 12 ore dal ricovero
- ✓ Per ogni paziente viene condiviso un piano di cura.
- ✓ La Fondazione assicura un servizio di dimissioni protette per tutti i ricoverati che ne abbiano necessità.
- ✓ Il Foglio Unico di Terapia (FUT) informatizzato è un utile strumento di prevenzione degli errori di trascrizione farmacologica.
- ✓ Sono applicati protocolli di sicurezza per garantire una chirurgia sicura.
- ✓ Il controllo della diffusione della legionella è attuato mediante disinfezione continua della rete idrica.
- ✓ Sono presenti procedure per la sorveglianza e la prevenzione dei rischi relativi alle principali infezioni ospedaliere.

Privacy

- ✓ La Fondazione si impegna a garantire al paziente il diritto alla riservatezza e alla [protezione dei dati](#) e delle informazioni in ogni ambito di trattamento.
- ✓ I dati sono trattati con il consenso del paziente, salvo casi speciali di emergenza sanitaria, di igiene pubblica o impedimento per ragioni di salute.
- ✓ Il paziente può, a sua discrezione, indicare altre persone con le quali condividere i dati relativi al suo stato di salute.