



Piano di Miglioramento

in seguito a Ricerca Corrente

“La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino”

2014/2015

A cura dell'U.O. URP e Comunicazione

Azienda Sanitaria Provinciale di Enna. Il territorio

L'ASP di Enna è al servizio della popolazione residente negli ambiti della ex Provincia di Enna e nel territorio di Capizzi per una popolazione complessiva di circa 174.400 suddivisa in 21 comuni.

I comuni sono Enna, Calascibetta, Catenanuova, Centuripe, Valguarnera e Villarosa (compresi nel Distretto Sanitario di Enna), Piazza Armerina, Aidone, Barrafranca e Pietraperzia (Distretto sanitario di Piazza Armerina), Agira, Assoro, Leonforte, Nissoria e Regalbuto (Distretto Sanitario di Agira), Nicosia, Cerami, Gagliano Castelferrato, Sperlinga, Troina e Capizzi (Distretto Sanitario di Nicosia).

La superficie del territorio su cui insiste l'ASP è coincidente con gli ambiti dell'ex provincia di Enna, è pari a 2562 chilometri quadrati (il 10% della superficie regionale). La situazione orografica si presenta disomogenea: il territorio è in prevalenza collinare con modeste pianure. I rilievi montuosi principali sono i monti Erei, di altitudine media inferiore ai mille metri, che occupano la parte centrale e meridionale del territorio; i Nebrodi a nord, raggiungono un'altitudine più considerevole, le cui vette più alte oscillano tra i 1192 m del Monte Altesina e i 1559 m del Monte Sambughetti. Il territorio annovera alcuni tra i comuni più elevati in altezza sul livello del mare; Enna, che sorge ad una altitudine superiore ai 900 m sul mare e Troina che è uno dei comuni più alti della Sicilia (oltre 1200 m).

La popolazione censita dall'Istat nell'anno 2014 relativa ai comuni della Provincia di Enna è pari a 171190 unità: solo due comuni sono superiori a 20.000 abitanti, appena tre comuni superiori a 10.000, i restanti sedici sono inferiori a 10.000 abitanti.

Dei venti comuni, quattro, per una popolazione complessiva di 28.000 abitanti, insistono su 540 ettari di superficie di montagna; i restanti 16, con una popolazione di circa 149.000 residenti su 2034 ettari, su una superficie prettamente collinare.

Il Comune di Capizzi, a sua volta, appartenente alla ex provincia di Messina e al Parco dei Nebrodi, ha una superficie di 69 chilometri quadrati e una popolazione di circa 3.200 abitanti.

Con 171.150 residenti distribuiti in 69.998 famiglie (dato 2014), Enna è la provincia siciliana con minore consistenza demografica. Di poco superiore al valore nazionale è il numero medio di componenti per famiglia (2,4).

Gli *stranieri* residenti al 31/12/2012 sono risultati 2.543 (1,5% sul totale della popolazione residente). Rispetto all'anno precedente sono diminuiti di 35 unità (-1,4%).

In merito alla popolazione, la quota di ultrasessantacinquenni raggiunge il 20,2%; il tasso di vecchiaia (rapporto percentuale tra la popolazione di 65 anni e oltre e la popolazione di età compresa tra 0 e 14 anni) è particolarmente elevato ed è pari a 140,9.

Il saldo migratorio e il saldo naturale presentano indici negativi: - 2,4 per mille il primo; - 3,2 il secondo.

La densità media di popolazione è di 68 abitanti per kmq, valore molto al disotto della media regionale pari a 196 abitanti per kmq.

Il dato è spiegabile sia per il territorio caratterizzato dalla presenza di rilievi irregolari, stretto com'è tra Nebrodi ed Erei e dalla scarsa estensione di superfici pianeggianti che dal fatto che la provincia ha sofferto in passato di un forte flusso migratorio che ha raggiunto l'apice negli anni cinquanta e sessanta ed è stato causato da una profonda crisi economica.

Il calo demografico è stato in parte compensato dai non residenti, fra questi vi sono gli studenti universitari ed i lavoratori extracomunitari.

Queste caratteristiche hanno evidenti conseguenze sulla domanda di interventi sanitari che l'ASP di Enna è chiamata a garantire, sia per il carattere frastagliato del territorio che per la suddivisione frazionata della popolazione in cui l'indice di vecchiaia è rilevante.

L'economia ennese è legata alla attività agricole e alle imprese di tipo medio-piccolo. La maggioranza delle imprese opera nel commercio e nell'edilizia, settore in passato in forte espansione, ora in crisi.

La più importante area industriale della provincia è il polo industriale del Dittaino dove sono presenti alcune aziende operanti nei settori tessile e alimentare.

Il commercio è caratterizzato dall'alta mortalità di piccoli negozi a conduzione familiare registratasi negli ultimi anni: le vendite al dettaglio sono monopolio pressoché totale delle grandi catene della distribuzione. L'artigianato è in forte crisi e non registra ricambio generazionale.

Il turismo, pur avendo siti di notevole interesse archeologico e storico, non riesce a essere il volano della ripresa economica.

La disoccupazione è superiore alla media nazionale: 21,7% la percentuale di disoccupati censita dall'ISTAT nell'anno 2012. In forte ripresa l'emigrazione dei cittadini appartenenti alla fascia centrale d'età. Dal rapporto 2014 della Camera di Commercio di Enna:

“... Il quadro che emerge dai dati che Unioncamere ha reso pubblici qualche settimana fa evidenzia una profonda crisi nel nostro territorio... Alle imprese che hanno chiuso la propria attività, anche in settori tradizionalmente radicati nel tessuto produttivo provinciale, corrisponde un consistente calo occupazionale con la perdita di posti di lavoro e con la mancata creazione di nuove possibilità occupazionali soprattutto in danno dei giovani che continuano ad avere vistose difficoltà ad entrare nel mercato del lavoro. Il tasso di disoccupazione e quello di inoccupazione sono in crescita e risultano superiori alle medie nazionale e regionale.”

Gli Stakeholders

L'ASP di Enna, in osservanza a quanto previsto dalla Legge di Riordino del Servizio Sanitario Regionale (L.R. n.5/2009), ha stabilito una connessione duratura e continua con le organizzazioni di volontariato, così definite secondo la legge n. 266/91 e la legge regionale n. 22/94, per l'istituzione del nuovo organismo di rappresentanza e di tutela dei cittadini, il Comitato Consultivo Aziendale. Il lavoro di rete e di connessione, per fini istituzionali legati alla *mission* del servizio, era già presente in azienda nei progetti realizzati da specifici Dipartimenti, in primis dal Dipartimento Salute Mentale secondo quanto contenuto nei vari Piani della Salute Mentale, così come nell'ambito della prevenzione e dell'educazione alla salute. Tuttavia, la Legge Regionale n.5/2009 ha istituzionalizzato la rappresentanza delle organizzazioni all'interno delle Aziende Sanitarie, prevedendo modalità di intervento e di tutela degli interessi di salute dei cittadini stabili e formalizzate.

Hanno mostrato interesse, verso il nuovo organismo dell'ASP di Enna, più di cinquanta organizzazioni con cui l'interlocuzione è aperta, anche alla luce dell'istituenda Rete Civica della Salute, obiettivo della Linea d'intervento 6 del POAT Salute allo scopo di supportare il miglioramento della comunicazione istituzionale e sensibilizzare i cittadini sul corretto utilizzo dei servizi. La costruzione e l'implementazione della Rete Civica della Salute costituiscono un processo condiviso tra diversi attori: Comitato Consultivo aziendale, Azienda Sanitaria e Regione; la sua realizzazione è obiettivo qualificante del Piano Attuativo Aziendale 2015.

Gli Ordini professionali sono rappresentati anch'essi nel CCA e riguardano le categorie professionali più numerose come medici e infermieri, ma anche assistenti sociali, biologi ecc. Le Organizzazioni Sindacali partecipano attivamente alla vita aziendale in base alle modalità operative stabilite dai vari CCNL per la difesa dei diritti dei propri iscritti.

Il mondo del No Profit è presente nei comuni del bacino di riferimento dell'ASP con le sue diverse tipologie: Associazioni di promozione sociale, Organizzazioni di Volontariato, Cooperative Sociali. Le Pubbliche Assistenze costituiscono realtà organizzative molto ben radicate nel territorio in cui operano. I dati del Censimento Istat 2011 sulle Istituzioni No Profit evidenziano per la provincia di Enna la presenza di 938 unità locali di istituzioni No Profit con un numero di addetti di 1225 unità più un numero consistente e crescente di volontari. Gli *stakeholders* con cui l'Azienda si rapporta costituiscono gli interlocutori fondamentali per la costruzione della Rete Civica della Salute e per la strategia comunicativa ad essa sottesa.

Macrostrutture Aziendali

Nel perseguire la propria missione l'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna si propone alla collettività come insieme di persone, organizzate in funzioni e servizi, che pongono i bisogni dei cittadini al centro del proprio agire professionale.

Il territorio dell'Azienda, ai sensi del D.P.R.S del 22.9.09 come modificato dal D.P.R.S. del 02/12/09, è suddiviso in 4 Distretti Sanitari:

Distretto Sanitario di Enna, comprendente i Comuni di Enna, Calascibetta, Catenanuova, Centuripe, Valguarnera e Villarosa;

Distretto Sanitario di Piazza Armerina comprendente i Comuni di Piazza Armerina, Aidone, Barrafranca e Pietraperzia;

Distretto Sanitario di Nicosia comprendente i Comuni di Nicosia, Capizzi Cerami, Gagliano C.to, Sperlinga e Troina;

Distretto Sanitario di Agira, comprendente i Comuni di Agira, Assoro, Leonforte, Nissoria e Regalbuto.

Nell'ambito del territorio dell'Azienda sono stati individuati due Distretti Ospedalieri:

Distretto Ospedaliero EN 1, costituito dallo stabilimento ospedaliero "Umberto I" di Enna e dallo stabilimento ospedaliero "M. Chiello" di Piazza Armerina;

Distretto Ospedaliero EN 2, costituito dallo stabilimento ospedaliero "Basilotta" di Nicosia e dallo stabilimento ospedaliero "Ferro-Branciforti-Capra" di Leonforte.

L'Azienda ha adottato l'organizzazione dipartimentale come modello ordinario di gestione operativa di tutte le sue strutture.

Nell'ASP di Enna sono istituiti i seguenti Dipartimenti:

Dipartimento della Salute Mentale,

Dipartimento Materno-Infantile;

Dipartimento del Farmaco;

Dipartimento Amministrativo;

Dipartimento di Emergenza e Accettazione (D.E.A.)

Dipartimento di diagnostica per immagini;

Dipartimento di Medicina;

Dipartimento di Chirurgia;

Nell'ASP di Enna sono istituiti, in via sperimentale ed in sostituzione del Dipartimento di Prevenzione, i due dipartimenti strutturali denominati "Dipartimento di Prevenzione per la salute" e "Dipartimento di Prevenzione Veterinario", in conformità con quanto disposto dal D.A. del 01/03/2006.

La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna ha aderito al progetto AGENAS "La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino" (sub. Ob.3.2) con l'obiettivo di realizzare una valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero della Regione, attraverso una metodologia che è già stata sperimentata e validata con successo nel 2011 e del 2012 in 16 Regioni e 54 strutture ospedaliere tra le quali due siciliane.

Il percorso ha un duplice valore: contribuire alla costruzione di un più ampio sistema per la valutazione dell'assistenza sanitaria e favorire la partecipazione competente, attiva e consapevole dei cittadini.

Le aree oggetto di valutazione sono:

- Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona;
- Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura;
- Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza;
- Cura della relazione con il paziente/cittadino.

In seguito alla rilevazione presso i 4 Presidi Ospedalieri dell'ASP di Enna, sono stati redatti i piani di miglioramento (atto del. n. 649 del 3 settembre 2015) e sono state individuate:

- 18 azioni di miglioramento nell'area dei Processi Assistenziali,
- 21 azioni nell'area Accessibilità fisica, vivibilità e confort,
- 12 azioni nell'area Accesso alle informazioni
- 8 azioni nell'area Cura della Relazione.

L'Azienda Sanitaria Provinciale di Enna è impegnata, pertanto, in un intenso processo di umanizzazione, con particolare attenzione agli aspetti relativi all'accessibilità fisica, alla vivibilità e confort dei luoghi di cura.

Report Azioni Indagine

Tale obiettivo ha presupposto la costituzione di un team work di operatori aziendali e riferimenti civici: la prima azione realizzata è stata, pertanto, l'individuazione di personale interno da coinvolgere e degli esponenti delle associazioni di volontariato.

Il gruppo operatori/volontari è stato formato sull'obiettivo specifico dai tecnici dell'Agenas e dell'Assessorato presso il CEFPAS di Caltanissetta. Nello specifico:

- Il team di lavoro con esponenti civici è stato costituito nel mese di gennaio 2014;
- la prima rilevazione è stata realizzata nel mese di febbraio presso l'Ospedale Umberto I di Enna;
- nei mesi di novembre e dicembre 2014, sono state realizzate le rilevazioni presso i presidi ospedalieri di Nicosia (18 novembre), Piazza Armerina (26 novembre) e Leonforte (15 dicembre);
- i risultati sono stati digitati nella piattaforma predisposta dall'AGENAS entro il 31 dicembre 2014;
- è stato costituito, con delibera n. 2278 del 22 dicembre 2014, il tavolo tecnico aziendale per la predisposizione, attuazione e monitoraggio delle azioni di miglioramento da attuare nel 2015 e da rendicontare trimestralmente.

Nella giornata del 23 aprile 2015, è stato convocato il Tavolo Tecnico per l'insediamento. Il tavolo tecnico è costituito dai rappresentanti dei Servizi individuati per le azioni di miglioramento. Alle riunioni partecipa anche la parte civica.

La redazione dei piani di miglioramento è stata deliberata con atto n. 649 del 3 settembre 2015: sono individuate n. 18 azioni di miglioramento nell'area dei Processi Assistenziali, 21 azioni nella'area Accessibilità, 12 azioni nell'area Accesso alle informazioni e n. 8 azioni nell'area Cura della Relazione. Copia della delibera è stata inviata al Dirigente Servizio 5 "Qualità, Governo e Sicurezza dei pazienti" del DASOE.

Successivamente, il tavolo tecnico si è riunito per esaminare le azioni di miglioramento avviate e in corso.

Nelle pagine seguenti, le azioni di miglioramento individuate.

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione Condivisione telematica dati clinici tra Azienda e MM.MM.GG.
Codice di priorità: 4
Descrizione: Predisposizione rete telematica
Responsabile Azione: SIS-CED
Indicatore di risultato: realizzazione rete
Giorno della misurazione: 30 giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione rete entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione: Formazione gestione dolore a) per medici (i. 22.1) b) per infermieri (i. 22.2)
Codice di priorità: 2
Descrizione: predisposizione corsi
Responsabile Azione: Formazione Direzioni Sanitarie dei distretti ospedalieri
Indicatore di risultato: almeno 2 edizioni
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione corsi entro dicembre 2015 (PAF), realizzazione entro ottobre 2016

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione: Informazione dolore postoperatorio (i.23)
Codice di priorità: 1
Descrizione: predisposizione procedura
Responsabile Azione: Ufficio Qualità Direzioni sanitarie Distretti Ospedalieri
Indicatore di risultato: almeno una procedura
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione: Presenza di progetti/attività per stranieri (40)
Codice di priorità: 1
Descrizione: Predisposizione iniziative in sinergia con associazioni di volontariato
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie En1-En2, URP
Indicatore di risultato: elaborazione documenti per 4 PP.OO.
Giorno della misurazione: 30 aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione materiale entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione 3: Supporto psicologico per bambini e adolescenti ricoverati a) ricovero ordinario (4,1) b) in day surgery (4.2)
Codice di priorità: 1
Descrizione: Predisposizione procedura di consulenza psicologica, implementazione interventi associazioni di volontariato
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie En1-En2,
Indicatore di risultato: procedura
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: procedura approvata entro dicembre 2015, evidenze degli interventi attuati entro giugno 2016

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione 7: Possibilità genitore assistenza senza limiti orario il figlio: c) terapia intensiva (i.12) d) sala preanestesia (i.14.1) e) sala risveglio (i.14.2)
Codice di priorità: 3
Descrizione: definizione procedura
Responsabile Azione: Qualità - Direzioni Sanitarie
Indicatore di risultato: procedura
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione: acquisizione inibitori Medicina, Chirurgia, Ortopedia (i. 31.1, 31.2, 31.3)
Codice di priorità: 2
Descrizione: acquisizione e sistemazione
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie/Provveditorato
Indicatore di risultato: n. di inibitori proporzionali al numero posti letti
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: acquisto entro dicembre 2015, sistemazione entro giugno 2016

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione 5 Progetti/attività ludiche per bambini
Codice di priorità: 1
Descrizione: programmazione attività in sinergia con associazioni di volontariato
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie En1-En2, URP
Indicatore di risultato: almeno 4 su 4 PP.OO.
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione programma entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione: luogo dedicato ad altro culto 36.2
Codice di priorità: 2
Descrizione: Predisposizione altro luogo culto (compatibilmente con le risorse strutturali in dotazione alla U.O.)
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie En1-En2,
Indicatore di risultato: 2/4 PP.OO.
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: rilevazione spazi entro dicembre 2015, predispos entro giugno 2016

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione 5: Documento informativo multilingue sui servizi, Carta dei servizi multilingue e lettera di dimissioni multilingue (item 33.2, 33.3, 34)
Codice di priorità: 1
Descrizione: Predisposizione documenti multilingue m, carta dei servizi, lettera di dimissione
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie En1-En2, URP
Indicatore di risultato: 3 documenti per 4 PP.OO.
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione documenti entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione 1: Presenza di supporto psicolog. Pazienti oncologici (1)
Codice di priorità: 1
Descrizione: definizione procedure consulenza psicologica più convenzione con associazione di volontariato di psicologi
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie En1-En2, Qualità
Indicatore di risultato: definizione n1 procedura aziendale più convenzione
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: definizione e convenzione entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione 4: Ospedale aperto (i.6)
Codice di priorità: 1
Descrizione: Predisposizione iniziative in sinergia con associazioni di volontariato
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie En1-En2, URP
Indicatore di risultato: documenti per 4 PP.OO.
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione programma attività entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione 3: Stanza riservata a pazienti terminali in Medicina Generale (item 29)
Codice di priorità: 1
Descrizione: Predisposizione procedura per l'assegnazione stanza riservata ai pazienti terminali in Medicina Generale (compatibilmente con le risorse strutturali in dotazione alla U.O.)
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie En1-En2, Direttori UU.OO.CC Medicina, URP e Qualità
Indicatore di risultato: 1/1
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: procedura approvata entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione: acquisizione separatori Medicina, Chirurgia, Ortopedia (i. 301, 30.2, 30.3)
Codice di priorità: 4
Descrizione: acquisizione e sistemazione
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie/Provveditorato
Indicatore di risultato: n. di separatori proporzionali al numero posti letti
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: avvio procedura di acquisto entro dicembre 2015, sistemazione entro aprile 2016

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione: Terapia intensiva aperta (i. 16 e 17) a) estensione orario (16) b) abolizione dispositivi di barriera (17)
Codice di priorità: 4
Descrizione: definizione procedure
Responsabile Azione: Qualità - Direzioni Sanitarie
Indicatore di risultato: procedure
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione procedure entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione 2: Presenza di supporto psicologico per persone che hanno subito violenza
Codice di priorità: 1
Descrizione: Istituzione gruppo lavoro aziendale e predisposizione e stipula (con delibera) convenzione con centro Anti -Violenza
Responsabile Azione: UOCAMIT, Direzioni Sanitarie En1-En2, URP, ecc.ecc.
Indicatore di risultato: 1/1 (aziendale)
Giorno della misurazione: 15 dicembre 2015
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: istituzione e delibera approvata entro dicembre 2015

Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Azione Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni feriali e festivi (items 9.1 e 9.2)
Codice di priorità: 1
Descrizione: Predisposizione Regolamento aziendale per la definizione degli orari di apertura al pubblico in armonia con gli orari di distribuzione dei pasti (almeno 6 ore al giorno ad eccezione Rianimazione/UTIC)
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie En1-En2, URP, Qualità e Facility Management
Indicatore di risultato: 1/1
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: regolamento approvato entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione 9: Possibilità acquisto accessori cura/persona
Codice di priorità: 3
Descrizione: acquisizione disponibilità negozi per consegna articoli all'occorrenza presso l'ospedale
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie, URP e Qualità
Indicatore di risultato: almeno 1 disponibilità per presidio
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: acquisizione disponibilità entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: Affissione tabelle interventi pulizia: a) pronto soccorso 83.1 b) CUP 83.2
Codice di priorità: 1
Descrizione: predisposizione affissione
Responsabile Azione: Direz. Sanit Distretti Ospedalieri
Indicatore di risultato: 2/2 (P.O. Basilotta – Branciforte)
Giorno della misurazione: gennaio 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: Richiesta a Ditta di Pulizia per riscontro affissione entro ottobre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione 11: Area verde giardino con panchine (i.92)
Codice di priorità: 2
Descrizione: predisposizione area verde con panchine
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie distretti ospedalieri, Servizio tecnico
Indicatore di risultato: ¾ aree verdi attrezzate su 4 PP.OO.
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: annuale
Cronoprogramma: sistemazione area verde, sistemazione panchine entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: Presenza bar
Codice di priorità: 2
Descrizione: Apertura bar/punti di ristoro
Responsabile Azione: Direz. Sanit Distretti ospedalieri,
Indicatore di risultato: 1/3 regolamento
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: apertura entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione 11: possibilità di chiamare barbiere e parrucchiere (i.89)
Codice di priorità: 3
Descrizione: Regolamento per l'accesso del barbiere personale
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie/URP
Indicatore di risultato: approvazione regolamento
Giorno della misurazione: 30 aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: approvazione regolamento 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione Frequenza cambio biancheria (82)
Codice di priorità: 1
Descrizione: aumentare frequenza cambio
Responsabile Azione: Direz. Sanit Distretti ospedalieri,
Indicatore di risultato: ≥ 1 azione correttiva
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: verifica nuove condizioni contrattuali, disposizione ai reparti da parte delle Direzioni Sanitarie entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: presenza di deposito per valori
Codice di priorità: 4
Descrizione: individuazione di un deposito valori
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie
Indicatore di risultato: installazione deposito
Giorno della misurazione: 30 aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: individuazione sito e installazione entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione 14: Presenza di distributori bevande e alimenti Sala d'attesa Centro Prelievi (94.4)
Codice di priorità: 4
Descrizione: Richiesta installazione nelle vicinanze del Centro prelievi
Responsabile Azione: Direzioni sanitarie distretti ospedalieri En1 –En 2
Indicatore di risultato: installazione
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: Richiesta al Provveditorato per predisposizione gara fornitura entro dicembre 2015, installazione entro aprile 2016

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: accorgimenti per non vedenti e ipovedenti per l'accesso al CUP, URP, diagnostica per immagine e centro prelievi (item 51.1, 51.2, 51.3 e 51.4)
Codice di priorità: 2
Descrizione: acquisto e installazione bande orizzontali delimitazione percorsi ipovedenti e non vedenti
Responsabile Azione: Servizio Tecnico/Provveditorato/ Direzioni Sanitarie di Presidio
Indicatore di risultato: 1 su 4 P.P.O.O.
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: avvio procedura acquisto con Provveditorato entro dicembre 2015, sistemazione entro giugno 2016

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: Parcheggio <ul style="list-style-type: none"> a) area dedicata al parcheggio (item 53) b) parcheggio ciclomotori (i. 54) c) Stalli rosa (56)
Codice di priorità: 1
Descrizione: Ridefinizione parcheggi (3 auto per posto letto), area dedicata al parcheggio cicli e motocicli stalli rosa
Responsabile Azione: Servizio Tecnico/Direzioni Sanitarie
Indicatore di risultato: proporzione numerica di 3 auto per pl, presenza parcheggio ciclomotori e di stalli rosa
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: avvio azioni ottobre 2015, fine lavori dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: Piano aziendale di eliminazione barriere fisiche e sensoriali (52.2)
Codice di priorità: 2
Descrizione: Predisposizione e deliberazione Piano Aziendale di eliminazione barriere fisiche e sensoriali
Responsabile Azione: Servizio Tecnico
Indicatore di risultato: 1 su 1
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione piano entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: Pronto soccorso a) distributore bevande (i.93.4) b) climatizzazione (93.5) c) display luminoso (93.6) d) televisore (93.7)
Codice di priorità: 2
Descrizione: acquisizione forniture richieste
Responsabile Azione: Direzioni sanitarie distretti ospedalieri, Direzione Sanitaria, Provveditorato
Indicatore di risultato: acquisizione forniture per 4 presidi
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: avvio procedura per fornitura entro dicembre 2015, acquisizione e sistemazione entro giugno 2016

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione 6: accesso internet gratuito attraverso wireless (i. 69)
Codice di priorità: 4
Descrizione: predisposizione rete wireless
Responsabile Azione: SIS-CED
Indicatore di risultato: 4 accessi su 4 PP.OO:
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: predisposizione lavori entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione Segnaletica interna di orientamento per evidenziare percorsi
Codice di priorità: 2
Descrizione: Predisposizione segnaletica colorata
Responsabile Azione: Servizio Tecnico
Indicatore di risultato: sistemazione segnaletica su 4 presidi
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: avvio procedura acquisto dicembre 2015, sistemazione entro giugno 2016

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: Fruizione tv individuale (Medicina, Chirurgia, Ortopedia) i. 66.1,66.2, 66.3
Codice di priorità: 3
Descrizione: ampliare convenzione esistente con privato
Responsabile Azione: Direzioni Sanitarie Distretti Ospedalieri, Reparti Medicina Chirurgia, Ortopedia
Indicatore di risultato: ampliamento convenzione nei 4 presidi
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: individuazione privato (entro ottobre 2015), formalizzazione convenzione (dicembre 2015)

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione 8: Orari distribuzione pasti (i. 78, 79, 80)
Codice di priorità: 1
Descrizione: attuazione regolamento aziendale
Responsabile Azione: Direz. Sanit Distretti ospedalieri, Facility Management.
Indicatore di risultato: relazione osservanza regolamento
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: Invio alla Ditta fornitrice di nota Direzione per osservanza regolamento aziendale con indicazione orari pasti (entro ottobre 2015); relazione osservanza regolamento entro dicembre 2015.

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: Pranzo e socializzazione Medicina a) Sala pranzo (71,1) b) socializzazione Medicina (72.2)
Codice di priorità: 1
Descrizione: predisposizione locale adeguato
Responsabile Azione: Direz. Sanit P.O. Enna
Indicatore di risultato: 1/1
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: individuazione locale adeguato per il reparto di Medicina P.O. Enna (ottobre 2015), predisposizione entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: disponibilità giornali e riviste
Codice di priorità: 4
Descrizione: apertura punto vendita o, in alternativa, convenzione con fornitore
Responsabile Azione: Direz. Sanit Distretti ospedalieri
Indicatore di risultato: 4 azioni su 4 PP.OO:
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: apertura punto vendita o convenzione entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: Possibilità di ricevere vitto e/o generi di conforto gratuiti per i pazienti in corso di visita al Pronto Soccorso (per “pazienti in corso di visita” s’intende coloro che sono stati presi in carico e non chi è ancora in attesa).
Codice di priorità: 1
Descrizione: Introduzione punto relativo nel Regolamento Aziendale Ristorazione
Responsabile Azione: Direz. Sanit Distretti Ospedalieri, Direzione Sanitaria Aziendale
Indicatore di risultato: 4 azioni su 4 PP.OO
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: Avvio azione entro dicembre 2015

Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura

Azione: apertura punti lettura reparti
Codice di priorità: 1
Descrizione: predisposizione punti di lettura
Responsabile Azione: Direz. Sanit Distretti ospedalieri, URP
Indicatore di risultato: 4 punti lettura su 4 PP.OO.
Giorno della misurazione: aprile 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: apertura e/o attivazione punti lettura nei 4 presidi entro dicembre 2015

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, traspa

Azione 4: Pagamento ticket con carta di credito, cassa automatica dentro la struttura sanitaria (99.2)
Codice di priorità: 2
Descrizione: realizzazione convenzione con banca
Responsabile Azione: SEFP, Direzioni Sanitarie distretti ospedalieri En1 –En 2 Responsabile CUP
Indicatore di risultato: realizzazione Azione
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: avvio azioni entro dicembre 2015

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, traspa

Azione 3: Pagamento ticket con carta di credito, cassa automatica ecc allo sportello CUP (99.1)
Codice di priorità: 1
Descrizione: realizzazione convenzione con ditta fornitrice servizio
Responsabile Azione: Responsabile CUP Direzioni sanitarie distretti ospedalieri En1 –En 2
Indicatore di risultato: realizzazione Azione
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: avvio convenzione entro dicembre 2015

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, trasp.

Azione 5: Pagamento ticket con carta di credito, cassa automatica all'esterno della struttura sanitaria: a) esercizi commerciali (100.3) b) farmacie (100.4) c) online (100.5)
Codice di priorità: 4
Descrizione: realizzazione convenzione con banca
Responsabile Azione: SEF Responsabile CUP Direzioni sanitarie distretti ospedalieri En1 –En 2
Indicatore di risultato: realizzazione Azione
Giorno della misurazione: 30 giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: avvio azioni entro dicembre 2015

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, trasp

Azione 2: Prenotazioni CUP (i. 98.3, 98.4, 98.5) attraverso a) MMG b) Farmacie c) Strutture convenzionate d) WEB
Codice di priorità: 4
Descrizione: realizzazione azioni
Responsabile Azione: Responsabile CUP SIS-CED Direzioni sanitarie distretti ospedalieri En1 –En 2
Indicatore di risultato: realizzazioni Azioni
Giorno della misurazione: 30 giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: avvio azioni e convenzioni entro dicembre 2015

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, trasp

Azione 1: (i 97.1, 97.2. 97.5) e) Apertura sportelli CUP superiore a 36 ore settimanali f) orario continuato uno o più volte la settimana, g) dopo le 17 uno o più volte la settimana
Codice di priorità: 4
Descrizione: realizzazione apertura
Responsabile Azione: Responsabile CUP Direzioni sanitarie distretti ospedalieri En1 –En 2
Indicatore di risultato: a) orario apertura > 2 ore rispetto a 36 ore b) orario continuato due volte alla settimana con modulazione c) dopo le 17 una volta alla settimana
Giorno della misurazione: 30 giugno 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: avvio azioni entro dicembre 2015

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, trasp

Azione: Consegna delle copie cartelle cliniche entro 30 gg. (110) P.O. Chiello
Codice di priorità: 2
Descrizione: aumentare il numero di cartelle cliniche consegnate entro 30 giorni P.O. Chiello
Responsabile Azione: Direzione sanitaria P.O.
Indicatore di risultato: 90%
Giorno della misurazione: gennaio 2016
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: dicembre 2015 raggiungimento obiettivo

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, trasp

Azione 6: Possibilità di consultare online a) referti esami di laboratorio (104.2) b) cartella clinica (105.2) c) esami diagnostici strumentali (106.2)
Codice di priorità: 2
Descrizione: realizzazione azioni
Responsabile Azione: CED Responsabile CUP Direzioni sanitarie distretti ospedalieri En1 –En 2
Indicatore di risultato: consulto online
Giorno della misurazione: 30 giugno 2016
Periodicità della misura:semestrale
Cronoprogramma: avvio azioni dicembre 2015

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, trasp

Azione 8: Orari URP > 36 ore settimanali P.O. Enna
Codice di priorità: 1
Descrizione: aumentare il numero di ore di apertura al pubblico P.O. Enna (escluso il sabato)
Responsabile Azione: U.O. URP/Direzioni sanitaria P.O.
Indicatore di risultato: + 6 ore
Giorno della misurazione: 1 ottobre 2015
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: dicembre 2015 raggiungimento obiettivo

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, trasparenze

Azione: Presenza di opuscoli per minori ricoverati (114)
Codice di priorità: 1
Descrizione: realizzazione e diffusione opuscoli
Responsabile Azione: Direzioni sanitarie distretti ospedalieri En1 –En 2, URP
Indicatore di risultato: realizzazione opuscolo
Giorno della misurazione: gennaio 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: realizzazione opuscolo entro 2015

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, trasparenze

Azione: Presenza Reportistica Consenso informato
Codice di priorità: 1
Descrizione: realizzazione reportistica sul consenso informato.
Responsabile Azione: Direzioni sanitarie distretti ospedalieri En1 –En 2
Indicatore di risultato: realizzazione reportistica nei quattro PP.OO.
Giorno della misurazione: gennaio 2016
Periodicità della misura: semestrale
Cronoprogramma: realizzazione reportistica entro dicembre 2015

Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione, trasparenze

Azione 9: siti web aziendali: a) strumenti di e-partecipation (116.3) b) con alternanza di contenuti audio/visivi (117)
Codice di priorità: 2
Descrizione: adeguamento sito web

Responsabile Azione:, UO CED SIS U.O. URP
Indicatore di risultato: n. innovazioni
Giorno della misurazione: 30 gennaio 2016
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: dicembre 2015 raggiungimento obiettivo

Area 4 Cura della relazione con il paziente e il cittadino

Azione: Realizzaione iniziative per a) promozione salute (128) b) empowerment malati (129) c) promozione donazione staminali (130)
Codice di priorità: 1
Descrizione: Realizzazione Interventi di promozione
Responsabile Azione: Direzioni sanitarie En1 –En2 URP e CCA
Indicatore di risultato: almeno n. 1 iniziativa nei 4 PP.OO.
Giorno della misurazione: giugno 2016
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: dicembre 2015 raggiungimento obiettivo

Area 4 Cura della relazione con il paziente e il cittadino

Azione: Assegnazione di operatori di riferimento ai pazienti (121)
Codice di priorità: 1
Descrizione: procedura per l'assegnazione
Responsabile Azione: Direzioni sanitarie En1 –En2, Qualità
Indicatore di risultato: procedura
Giorno della misurazione: 30 gennaio 2016
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: dicembre 2015 raggiungimento obiettivo

Area 4 Cura della relazione con il paziente e il cittadino

Azione: Formazione Corso fine vita (135)
Codice di priorità: 1
Descrizione: realizzazione corso
Responsabile Azione: Formazione Direzioni sanitarie En1, En 2
Indicatore di risultato: n. 1 corso realizzato
Giorno della misurazione: dicembre 2016
Periodicità della misura: annuale
Cronoprogramma: inserimento corso nel PAF 2016, realizzazione entro dicembre 2016

Area 4 Cura della relazione con il paziente e il cittadino

Azione: Carta servizi percorso nascita (141)
Codice di priorità: 1
Descrizione: realizzazione carta dei servizi percorso nascita
Responsabile Azione: Direzioni sanitarie En1-En2
Indicatore di risultato: Realizzazione Carta dei Servizi
Giorno della misurazione: marzo 2016
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: entro dicembre 2015

Area 4 Cura della relazione con il paziente e il cittadino

Azione 10: Secondo parere medico come prestazione gratuita (122)
Codice di priorità: 3
Descrizione: procedura per secondo parere medico
Responsabile Azione: Direzioni sanitarie En1 –En2, Qualità
Indicatore di risultato: procedura
Giorno della misurazione: 30 gennaio 2016
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: dicembre 2015 raggiungimento obiettivo

Area 4 Cura della relazione con il paziente e il cittadino

Azione 13: Formazione medici e infermieri sulla comunicazione clinica e relazione d'aiuto (134.1 e 134.2)
Codice di priorità: 2
Descrizione: corso di formazione per medici e infermieri
Responsabile Azione: Formazione, Direzioni sanitarie En1 –En2
Indicatore di risultato: n.4 corsi
Giorno della misurazione: 30 gennaio 2016
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: dicembre 2015 avvio edizioni

Area 4 Cura della relazione con il paziente e il cittadino

Azione 13: Formazione personale front office comunicazione e relazione (144)
Codice di priorità: 1
Descrizione: realizzazione corso
Responsabile Azione: Direzioni sanitarie En1 –En2, URP
Indicatore di risultato: n. 1 corso realizzato
Giorno della misurazione: 30 gennaio 2016
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: realizzazione entro dicembre 2015

Area 4 Cura della relazione con il paziente e il cittadino

Azione 13: Medicina narrativa (132)
Codice di priorità: 2 da discutere
Descrizione: corso di formazione per operatori
Responsabile Azione: Formazione, Direzioni sanitarie En1 –En2
Indicatore di risultato: avvio n.1 corso
Giorno della misurazione: 15 dicembre 2016
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: inserimento nel PAF 2016 (entro dicembre 2015) dicembre 2016 raggiungimento obiettivo

Area 4 Cura della relazione con il paziente e il cittadino

Azione 13: Servizio accoglienza (143)
Codice di priorità: 3
Descrizione: istituzione servizio presso i PP-OO.
Responsabile Azione: Direzioni sanitarie En1 –En2
Indicatore di risultato: n.3 servizi attivati su 4 PP.OO.
Giorno della misurazione: 30 aprile 2016
Periodicità della misura: trimestrale
Cronoprogramma: dicembre 2015 avvio servizio