



ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: modalità e strumenti di gestione delle informazioni (Sistemi informativi e dati) (Requisito 1.4 SR)

REQUISITO 1.4.2 presenza di un sistema che garantisca la trasparenza e l'aggiornamento sistematico delle liste di attesa

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accredittamento		
GEN.SAN.AC.142.23	Esistenza di un sistema informativo aggiornato sistematicamente relativo alle liste d'attesa: - prestazioni ambulatoriali** - ricovero e interventi chirurgici** - inserimento nelle strutture residenziali/semiresidenziali**	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presenza di un sistema che garantisca la trasparenza e l'aggiornamento, 100 se garantisce anche l'aggiornamento sistematico	Sistema informativo: sistema sanitario e digitale * Comprendono anche interventi chirurgici in regime ambulatoriale ** Non applicabile ** Non applicabile	

REQUISITO 1.4.5 formalizzazione e messa in atto di attività per la valutazione della qualità delle informazioni e dei dati in termini di affidabilità, accuratezza e validità sia per quelli provenienti da fonti interne che per quelli provenienti da fonti esterne

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accredittamento		
GEN.SAN.AC.145.27	Formalizzazione e messa in atto di attività per la valutazione della qualità delle informazioni e dei dati (di cui al requisito 1.4.2 e 1.4.3) in termini di affidabilità, accuratezza e validità, provenienti da: 1. fonti interne 2. fonti esterne	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	Procedure di verifica di qualità dei dati dei sistemi informativi/informativi	

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: modalità e strumenti di valutazione della qualità dei servizi (Requisito 1.5 SR)

REQUISITO 1.5.4 documentazione delle attività di valutazione

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accredittamento		
GEN.SAN.AC.154.33	Esiste documentazione sull'attività di valutazione rispetto a: 1. verifiche specifiche di controllo di qualità interne 2. verifiche specifiche di controllo di qualità esterne	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se valutazione rispetto controlli di qualità interni, 100 se valutazione anche rispetto agli esterni	Applicabile nei servizi di diagnostica (es. laboratori)	

REQUISITO 1.5.6 partecipazione del personale allo svolgimento delle attività di valutazione

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accredittamento		
GEN.SAN.AC.156.37	Il personale è coinvolto nelle attività di valutazione relativa a verifiche specifiche di controllo di qualità interne ed esterne	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se coinvolgimento rispetto controlli di qualità interni, 100 se coinvolgimento anche rispetto agli esterni		

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: modalità di prevenzione e di gestione dei disservizi (Requisito 1.5.5R)

REQUISITO 1.5.1 procedura per la raccolta, la tracciabilità dei disservizi e la predisposizione dei relativi piani di miglioramento

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN AC 161.41	Presenza di procedure per la: 1. raccolta di disservizi, la tracciabilità 2. predisposizione dei relativi piani di miglioramento (obiettivi, indicatori, tempi di attuazione e verifica, responsabilità)	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	

REQUISITO 1.5.2 utilizzo dei dati derivanti dall'analisi dei disservizi per il miglioramento delle qualità dei processi sulla base delle criticità riscontrate

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN AC 162.42	La messa in atto delle procedure di cui al punto 1.5.1 ha prodotto un documento che raccoglie: 1. i dati relativi ai disservizi 2. la relativa analisi* 3. relativi piani di miglioramento	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presenti evidenze 1 e 2, 100 se anche 3	* Obiettivi, indicatori, tempi di attuazione e verifica, responsabilità

REQUISITO 1.5.3 monitoraggio delle azioni di miglioramento

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN AC 163.43	Esistenza del monitoraggio delle azioni di miglioramento	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 almeno 1 azione di miglioramento monitorata, 100 più di 1 azione di miglioramento monitorata	

REQUISITO 1.5.4 procedura di comunicazione esterna formulata anche sulla base delle indicazioni che derivano dalle segnalazioni e dai reclami dei cittadini

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN AC 164.44	Esistenza e applicazione di una procedura di comunicazione esterna in rapporto a segnalazioni e reclami dei cittadini	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se esiste procedura, 100 se applicazione della procedura	

REQUISITO 1.5.5 attività di analisi dei principali processi per l'individuazione delle fasi nelle quali è possibile che si verificano disservizi (ad es. errori, ritardi, incomprensioni tra operatore e utente) (legata alla fase di trattamento e di gestione dei disservizi)

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN AC 165.45	1. Identificazione dei processi principali con individuazione delle fasi in cui vi è maggior probabilità che si verifichino disservizi (errori, ritardi, incomprensioni) e relativo piano di verifica 2. Identificazione di azioni correttive/preventive di miglioramento	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	





Area 2. Prestazioni e Servizi
E' buona prassi che l'organizzazione descriva la tipologia e le caratteristiche delle prestazioni e dei servizi erogati e individui i metodi di lavoro da adottarsi, come pratica del governo clinico sui quali fondare azioni successive di valutazione della performance e della comunicazione con i pazienti ed i cittadini (2' Criterio - SR)

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: tipologia di prestazioni e servizi erogati (Requisito 2.1 SR)

REQUISITO 2.1.1. Vi è la presenza nelle strutture di una Carta dei servizi che assicuri la piena informazione circa le modalità erogative, i contenuti e la capacità delle prestazioni di servizio e gli impegni assunti nei confronti dei pazienti e dei cittadini nonché la presenza di materiale informativo a disposizione dell'utenza

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.211.3	Vi è presenza in ciascuna struttura di una "Carta dei servizi" (cartacea e/o su supporto informatico) che assicuri: 3. impegni assunti e loro monitoraggio nei confronti dei pazienti e dei cittadini	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se sono dichiarati gli impegni, 100 se è monitorato il rispetto degli impegni	
GEN.SAN.AC.211.5	Presenza materiale informativo a disposizione dell'utenza: 2. che venga diffuso all'interno della struttura con sistematicità (diffusione sistematica a pazienti e/o Associazioni e/o altri soggetti coinvolti o interrelati) in considerazione con la tipologia di struttura	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 ai pazienti, 100 anche associazioni e/o altri soggetti coinvolti o interrelati	

REQUISITO 2.1.2 Viene effettuata una periodica rivalutazione da parte della Direzione della struttura della Carta dei servizi, con l'apporto delle associazioni di tutela dei cittadini, dei malati e del volontariato

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.212.7	Effettuazione di periodiche rivalutazioni e comunque almeno quando sono intervenute variazioni significative della carta dei servizi con l'apporto di: 1. associazioni di tutela dei cittadini e/o del volontariato 2. malati/familiari 3. responsabili di struttura* e personale per quanto riguarda gli specifici ambiti relativi all'articolazione aziendale e delle diverse categorie professionali rappresentate	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente l'evidenza 3, 100 se presenti anche 1 e 2	* Il requisito va relazionato alla tipologia della struttura e alla quantità di operatori

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: la modalità di gestione della documentazione sanitaria (Requisito 2.5 SR)

REQUISITO 2.5.1. formalizzazione e messa in atto di un protocollo che definisca i requisiti per la redazione, l'aggiornamento, la conservazione e la verifica della documentazione sanitaria nonché le modalità di controllo

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.251.42	1. Formalizzazione di una procedura che definisca la responsabilità e i requisiti per la verifica della documentazione sanitaria e le modalità di controllo della documentazione sanitaria 2. Messa in atto di una procedura che definisca la responsabilità e i requisiti per la verifica della documentazione sanitaria e le modalità di controllo della documentazione sanitaria	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	

REQUISITO 2.5.5 evidenza dei risultati della valutazione della qualità della documentazione sanitaria e l'implementazione di azioni correttive se necessario

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.255.49	Qualità della documentazione sanitaria (completezza rispetto agli interventi effettuati, tracciabilità, riservatezza...); 1. presenza dei risultati della valutazione della qualità della documentazione sanitaria 2. implementazione di azioni correttive se necessario	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	

Area 3. Aspetti Strutturali: "l'organizzazione cura la idoneità all'uso delle strutture e la puntuale applicazione delle norme relative alla manutenzione delle attrezzature; è buona prassi che dia evidenza del contributo del personale nella gestione delle stesse" (3° Criterio SR)

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: idoneità all'uso delle strutture (Requisito 3.1.5R)

REQUISITO 3.1.1. Evidenza della pianificazione e dell'inserimento a bilancio del potenziamento o sostituzione di impianti, edifici o componenti necessari a garantire l'idoneità all'uso, la sicurezza e l'efficacia della struttura nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e degli altri requisiti che si applicano all'organizzazione

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN AC 311.31	3. Evidenza della pianificazione del potenziamento o sostituzione di: - edifici - impianti necessari a garantire l'idoneità d'uso, la sicurezza, l'efficacia della struttura (nel rispetto delle leggi, dei regolamenti o dei requisiti che si applicano all'organizzazione)	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se sostituzione, 100 se anche potenziamento	L'evidenza non è applicabile alle nuove strutture Occorre selezionare i requisiti applicabili alla struttura oggetto di verifica in funzione delle specifiche caratteristiche della struttura e delle dimensioni della stessa.
GEN SAN AC 311.32	4. Evidenza dell'inserimento a bilancio/ copertura economica del potenziamento o sostituzione di: - edifici - impianti necessari a garantire l'idoneità d'uso, la sicurezza, l'efficacia della struttura (nel rispetto delle leggi, dei regolamenti o dei requisiti che si applicano all'organizzazione)	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se sostituzione, 100 se anche potenziamento	L'evidenza non è applicabile alle nuove strutture Occorre selezionare i requisiti applicabili alla struttura oggetto di verifica in funzione delle specifiche caratteristiche della struttura e delle dimensioni della stessa.

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN AC 314.40	2. Utilizzo dei dati del monitoraggio anche per migliorare il programma di gestione del rischio ambientale	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se sporadico, 100 se sistematico	

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN AC 315.43	1. Formazione del personale e simulazioni pratiche (oltre a quelle obbligatorie per legge es. antincendio) per la sicurezza della struttura e dell'ambiente di lavoro 2. Coinvolgimento dei soggetti terzi di riferimento (ad es. Comune, Protezione Civile ecc...) nel programma di formazione sia come erogatori che come fruitori	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se 1, 100 se anche 2	L'evidenza diventa cogente nella misura in cui il soggetto terzo è direttamente coinvolto nel processo di sicurezza nell'ambiente di lavoro





Area 4. Competenze del Personale: "La organizzazione deve curare che il personale possieda/acquisisca e mantenga le conoscenze e le abilità necessarie alla realizzazione in qualità e sicurezza delle specifiche attività" (4° Criterio SR)

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: inserimento e addestramento di nuovo personale (Requisito 4.2 SR)

REQUISITO 4.2.1 messa in atto di un piano di accoglienza e affiancamento/addestramento per il nuovo personale - neo assunto/trasferito - compreso il personale volontario (valutazione iniziale; per assicurarsi che la persona sia in grado di assumersi effettivamente le responsabilità legate al proprio ruolo e periodi prova che tenga conto dei tempi necessari al raggiungimento dei requisiti e delle abilità richieste lavorando sotto la stretta supervisione di un tutor)

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.423.12	Esiste un piano per il personale neo-assunto e/o trasferito che: Tali requisiti devono essere soddisfatti anche per il personale volontario	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 esiste il piano 100 applicazione in frequenza volontaria e volontariato	

REQUISITO 4.2.2 formalizzazione e messa in atto di un processo per la valutazione dell' idoneità al ruolo dei neo assunti

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.422.14	Formulazione e messa in atto del processo di valutazione dell' idoneità al ruolo del neo assunto, sulla base delle capacità, delle conoscenze necessarie e dei comportamenti richiesti)	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se formulazione del processo 100 se messa in atto	

REQUISITO 4.2.3 adozione e messa in atto di un piano di formazione strutturata sul rischio clinico ed occupazionale (inserito nella versione Stato Regioni del 19.02.2015) verso i neo assunti, entro il 1° anno

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.423.15	1. Adozione e messa in atto del piano strutturato di formazione entro il 1° anno dall'assunzione sul rischio clinico	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se formulazione del piano 100 se messa in atto	

ARBA 5 - Comunicazione: "Una buona comunicazione e relazione tra professionisti e con i pazienti garantisce allineamento ai comportamenti professionali attesi, aumento della sicurezza nella erogazione delle cure, partecipazione dei pazienti nelle scelte di trattamento" (5° Criterio SR)

ELEMENTO DI MONITORAZIONE DELL'AREA: modalità di comunicazione interna alla struttura, che favoriscano la partecipazione degli operatori (Requisito 5.1.3 SR)

REQUISITO 5.1.1 definizione, formalizzazione ed implementazione di processi finalizzati alla circolazione delle informazioni e presenza di documentazione attestante la comunicazione della missione, politiche, piani, obiettivi, budget, programmi di attività/risorse, diffusi a tutto il personale

CODD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPlicative	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.511.1	1. Esistono processi finalizzati alla circolazione delle informazioni (relative a missioni/politiche, piani, obiettivi)	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 se definiti, 100 se formalizzati	
	1.1 definiti e formalizzati	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%		
GEN.SAN.AC.511.2	1.2 implementati (messi in atto)	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 se messi in atto salutaria, 100 se sistematica	Non applicabile in primo accreditamento istituzionale
	2. Esiste documentazione attestante la comunicazione diffusa a tutto il personale (componente clinica amministrativa-gestionale direzione e a tutte le diverse categorie professionali) relativa a:				
GEN.SAN.AC.511.3	2.1 missioni/politiche	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 se occasionale 100 se sistematica	* Nelle strutture private valutare la non pertinenza relativamente al budget
	2.2 piani/programmi				
	2.3 budget: obiettivi, programmi di attività/risorse				

REQUISITO 5.1.2 definizione di flussi informativi e reportistica in merito agli obiettivi, dati e informazioni relative alla performance, agli esiti e ai programmi di miglioramento della qualità e sicurezza del paziente

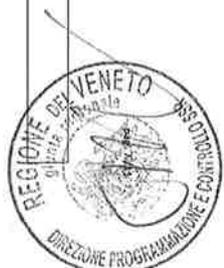
CODD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPlicative	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.512.4	1.1 performance*	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	* Performance va letto: Budget, programmi di attività/risorse ** Altre evidenze relative agli esiti, alla qualità e alla sicurezza concorrono ad oggettivare l'evidenza dei contenuti nelle strutture private
	1.2 esiti**				
GEN.SAN.AC.512.5	2.1 programmi di miglioramento della sicurezza del paziente	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 se solo sicurezza paziente, 100 se anche qualità	
	2.2 programmi di miglioramento della qualità				

REQUISITO 5.1.3 presenza, formalizzazione e messa in atto di modalità di condizione sistematica delle informazioni all'interno dell'organizzazione e del singolo dipartimento

CODD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPlicative	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.513.6	1.1 presenti e formalizzati	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1.1, 100 se anche 1.2	
	1.2 sistematici				

REQUISITO 5.1.4 valutazione dell'efficacia del sistema di comunicazione interna alla struttura ed eventuale miglioramento, se necessario

CODD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPlicative	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.514.7	1. Esistenza di sistemi per la valutazione dell'efficacia del sistema di comunicazione interna alla struttura	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	
	2. Esistenza del piano di miglioramento, se necessario				





ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: modalità di valutazione della relazione tra il personale e l'organizzazione (contesto organizzativo) attraverso l'analisi del clima organizzativo/soddisfazione degli operatori (Requisito 5.2 SR)

REQUISITO 5.2.1 effettuazione di indagini periodiche di valutazione del clima aziendale e sulla soddisfazione del personale con i risultati diffusi al personale

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Alto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN.AC.521.8	1. Esistono indagini/attività periodiche di valutazione del benessere organizzativo, clima aziendale e di soddisfazione del personale 2. I risultati sono diffusi al personale	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	

REQUISITO 5.2.2 implementazione di processi e flussi che consentono la segnalazione/ascolto di suggerimenti da parte del personale

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Alto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN.AC.522.9	1. Esistono processi/modalità (e relativi flussi) che consentono la segnalazione/ascolto di suggerimenti da parte del personale 2. Tali processi/modalità vengono implementati	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	

REQUISITO 5.2.3 identificazione e facilitazione di momenti strutturati di analisi e confronto sulle criticità

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Alto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN.AC.523.10	1. sono identificati momenti strutturati di analisi e confronto sulle criticità 2. esistono azioni che facilitino questi momenti (misure che favoriscono la partecipazione)	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: modalità di ascolto dei pazienti (Requisito 5.5 SR)

REQUISITO 5.5.2 presenza, formalizzazione e messa in atto di modalità e strumenti per l'ascolto attivo dei pazienti

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Alto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN.AC.552.26	Esistono modalità e strumenti per l'ascolto attivo (anche utilizzando strumenti informatizzati) dei pazienti 1. presenza e formalizzazione 2. messa in atto	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	

REQUISITO 5.5.3 presenza, formalizzazione e messa in atto di procedure per la valutazione della soddisfazione e dell'esperienza degli utenti (indagini di customer satisfaction)

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Alto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN.AC.553.27	Esistono procedure per la valutazione della soddisfazione degli utenti (indagini di customer satisfaction) 1. presenza e formalizzazione	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presenti, 100 se formalizzate	
GEN SAN.AC.553.28	2. messa in atto	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se valutazione sistematica (almeno una volta all'anno) 100 se valutazione sistematica (almeno una volta all'anno)	Non applicabile in primo accreditamento istituzionale

AREA 6. Appropriata competenza clinica e sicurezza: "La efficacia, l'appropriatezza, la sicurezza sono elementi essenziali per la qualità delle cure e debbono essere monitorati" (Criterio 6.3 SR)

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: programma per la gestione del rischio clinico e modalità di gestione degli eventi avversi (Requisito 6.3 SR)

REQUISITO 6.3.6 definizione di modalità e procedure per la comunicazione ai pazienti e/o familiari, la gestione dell'impatto di un evento avverso sugli operatori, la comunicazione esterna, la risoluzione stragiudiziale dei contenziosi

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN.AC.636.29	Definizione di modalità e procedure aziendali per: 1. la comunicazione ai pazienti e/o familiari di un evento avverso	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente procedura, 100 se evidenza di messa in atto (ove presenti)	
GEN SAN.AC.636.30	2. la gestione della comunicazione esterna e la definizione/risoluzione stragiudiziale dei contenziosi 3. la gestione dell'impatto dell'evento avverso sugli operatori**	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 2, 100 se anche 3	Questa evidenza non va riferita ai rischi occupazionali (esempio: burn out) ** Riguarda gli adempimenti applicabili/obbligatori derivanti dalla natura di servizio pubblico

REQUISITO 6.3.7 presenza di un Piano di formazione

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN.AC.637.31	Presenza di azioni formative specifiche su Rischio Clinico, nel Piano di Formazione Aziendale	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se occasionale, 100 se sistematica	

REQUISITO 6.3.8 adozione di metodologie sistematiche proattive per la valutazione dei rischi (almeno 1 FMEA, Failure Mode and Effect Analysis per anno)

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN.AC.638.32	Sono adottate metodiche sistematiche proattive (almeno 1 FMEA all'anno)	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 almeno 1 all'anno, 100 se più di 1 all'anno	O altro metodo proattivo oltre FMEA

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: strategie sistematiche di comunicazione, formazione e sviluppo di competenze (Requisito 6.4 SR)

REQUISITO 6.4.1 sviluppo di soluzioni innovative per la sicurezza in ambiti specifici di attività

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN.AC.641.33	In ambiti specifici di attività esiste evidenza dello sviluppo di soluzioni innovative finalizzate alla sicurezza	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 almeno 1 all'anno, 100 se più di 1 all'anno	Il requisito va inquadrato nel contesto della formazione/comunicazione e relazionata agli ambiti specifici di attività

REQUISITO 6.4.3 garanzia di competenze specifiche per la analisi degli eventi avversi da rendere disponibili per livelli regionali e nazionali

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN SAN.AC.643.35	1. Esistono competenze specifiche per l'analisi degli eventi avversi 2. La analisi degli eventi vengono messa a disposizione per i livelli sovraordinati	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	Competenze specifiche=figura professionale



REQUISITO 5.5.4 utilizzo dei dati derivanti dall'analisi dei reclami e dei risultati delle valutazioni della soddisfazione e dell'esperienza degli utenti per il miglioramento della qualità dei processi sulle base delle criticità riscontrate

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.554.29	<p>I dati derivanti dall'analisi dei reclami, dei risultati delle valutazioni della soddisfazione e dell'esperienza degli utenti sono:</p> <p>1. valutati per rilevare le criticità</p> <p>2. utilizzati per i piani di miglioramento della qualità dei processi</p>	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	

REQUISITO 5.5.5 diffusione dei risultati delle indagini di customer satisfaction e delle misure di miglioramento adottate sul sito web aziendale

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.555.30	<p>Evidenza sul sito web aziendale/ o altre modalità di pubblicazione:</p> <p>1. dei risultati dell'indagine di customer satisfaction</p> <p>2. delle misure di miglioramento adottate</p>	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	51 tratta di evidenza pubblica.	

REQUISITO 5.5.6 formazione del personale di contatto con il pubblico che include comunicazione, negoziazione, tecniche strutturate di gestione dei conflitti

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.556.31	<p>Esiste evidenza di un piano di formazione del personale di contatto con il pubblico che include tecniche di:</p> <p>1. comunicazione</p> <p>2. negoziazione e gestione dei conflitti</p>	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	



AREA 8. Umanizzazione: "L'impegno a rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici e terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica e, un impegno comune a tutte le strutture (Chiaro 8 SR)

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: Programmi per l'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza. (requisito 8.1 SR)

REQUISITO 8.1.1 attività assistenziali-organizzative sono orientate all'accoglienza di pazienti considerando le diverse esigenze relative all'età, al genere e a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica e tenendo conto delle specificità religiose, etiche e linguistiche: (es. bambino in ospedale, in assistenza domiciliare e residenziale; percorso nascita; assistenza agli anziani; supporto psicologico in situazioni specifiche quali oncologia, trapianti, malati terminali; donne che hanno subito violenza; ampliamento degli orari di visita e permanenza dei familiari nelle terapie intensive; ampliamento degli orari di visita nelle strutture residenziali/ospedaliere; assistenza sanitaria e multiculturalità; adeguamento degli orari dell'organizzazione sanitaria ai ritmi fisiologici della persona).

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.811.2	L'organizzazione include le attività assistenziali e organizzative rispetto all'"accoglienza".	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	almeno 1 progetto/procedura 60 se in ospedale, 100 se anche nel territorio	
	2. tenendo conto dell'età e del genere	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%		
GEN.SAN.AC.811.3	3. tenendo conto delle particolari condizioni di salute e di fragilità	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente 1 progetto/procedura 100 se più di 1	
	4. tenendo conto degli aspetti:	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%		
GEN.SAN.AC.811.4	4.1 linguistici e 4.2 multiculturali: - servizi di interpretariato - mediazione culturale	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 se solo evidenza 4.1, 100 se anche evidenza 4.2	
		<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%		

REQUISITO 8.1.2 presenza di un programma per assicurare la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari che preveda la formazione degli operatori sanitari alle abilità procedurali di counseling (empatia, congruenza, accettazione incondizionata, comunicazione di "cattive notizie")

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.812.5	Presenza di un programma che preveda iniziative formative per lo sviluppo delle competenze relazionali degli operatori, per assicurare la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2	
	1. per comunicare le "cattive notizie" 2. per creare empatia, congruenza, ...	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%		

REQUISITO 8.1.4 presenza di procedure per l'accesso agevolato alle prestazioni assistenziali, semplificando gli adempimenti amministrativi ed assicurando un'informazione tempestiva e trasparente con particolare riferimento all'accesso alla documentazione sanitaria entro tempi predefiniti

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale		NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori		
GEN.SAN.AC.814.7	2. esistono procedure per l'accesso agevolato alle prestazioni: 1.1 definizione dei criteri e dei tempi di accesso alle prestazioni (ricovero, interventi chirurgici, prioritizzazione, ...)	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 Presenti le procedure, 100 se monitorati i tempi	
		<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%		
GEN.SAN.AC.814.8	1.2 esistono procedure per la richiesta della cartella clinica/ambulatoriale dei radiogrammi e di altra documentazione sanitaria	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	60 presenti le procedure, 100 se monitorati i tempi	
		<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 50% <input type="checkbox"/> 100%		



