



REGIONE DEL VENETO

REQUISITI GENERALI DI QUALIFICAZIONE PER L'ACCREDITAMENTO DELLE STRUTTURE SANITARIE CHE EROGANO PRESTAZIONI DI ASSISTENZA SPECIALISTICA IN REGIME AMBULATORIALE, IVI COMPRESSE QUELLE RIABILITATIVE, DI DIAGNOSTICA STRUMENTALE E DI LABORATORIO

AMBULATORIO: AMBULATORIO SPECIALISTICO IN CUI OPERANO PIU' PROFESSIONISTI FINO AD UN MASSIMO DI DUE BRANCHE

Forma Giuridica: _____

Indirizzo: _____ N°: _____

Ragione Sociale: _____

CAP: _____ Provincia: _____

Natura: _____

Sede Legale: _____

Tipologia: _____

P.I./C.F.: _____

Tipologia Studio: _____

Codice Ministeriale: _____

Area 1. Attuazione di un sistema di gestione delle Strutture sanitarie (1° Criterio SR)

"Fornisce garanzia di buona qualità dell'assistenza socio-sanitaria, una gestione della organizzazione sanitaria che governi le dimensioni più fortemente collegate alla specifica attività di cura e assistenza in un'ottica di miglioramento continuo"

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: modalità di pianificazione, programmazione e organizzazione delle attività di assistenza e di supporto (Requisito 1.1 SR)

REQUISITO 1.1.1 Presenza del Piano Strategico, che contenga obiettivi basati sull'analisi dei bisogni e/o della domanda di servizi/prestazioni sanitarie

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento		
	Presenza del Piano strategico che contenga:					
GEN.SAN.AC.111.1	1. Analisi dei bisogni di salute della popolazione * 2. Elementi di input (mandato istituzionale) **	<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 solo mandato istituzionale, 100 se considerati altri elementi	* Non applicabile ** Non applicabile in fase di primo accreditamento	
GEN.SAN.AC.111.2	3. Analisi della domanda di servizi/prestazioni sanitarie 4. Obiettivi individuati pluriennali	<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 solo se dichiarati, 100 se relazionati a un processo di analisi		

REQUISITO 1.1.2 Presenza del piano annuale delle attività (obiettivi di budget, di attività, di qualità) per ciascuna articolazione organizzativa di assistenza e di supporto

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Presenza del piano annuale delle attività che contenga:					
GEN.SAN.AC.112.4	1. Obiettivi di attività	<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 il piano operativo, 100 se presenti gli obiettivi		
GEN.SAN.AC.112.5	2. Obiettivi legati alla gestione delle risorse 3. Obiettivi di qualità 4. Obiettivi di salute*	<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 2 e 4, 100 se anche 3	Non applicabile in fase di primo accreditamento * Nella misura in cui si partecipa a progetti promossi dall'azienda ULSS	

REQUISITO 1.1.3 presenza di procedure e indicatori per la verifica degli obiettivi definiti nei piani annuali

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Piano annuale che comprenda:					
GEN.SAN.AC.113.6	1. Procedure	<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/ indicatori verifica obiettivo 1, 2 e 4 (di GEN.SAN.AC.112.4 e GEN.SAN.AC.112.5), 100 se presente procedura/indicatori verifica anche dell'obiettivo 3 (di GEN.SAN.AC.112.4 e GEN.SAN.AC.112.5)	** Non applicabile in fase di primo accreditamento	
GEN.SAN.AC.113.7	2. Indicatori	<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 monitoraggio saltuario, 100 se monitoraggio sistematico		
	per la verifica degli obiettivi					

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: programmi per lo sviluppo di reti assistenziali (Requisito 1.2 SR)

REQUISITO 1.2.1 realizzazione di reti assistenziali per la gestione dei pazienti in condizioni di emergenza (traumi, ictus, infarto, ecc.)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Adesione alle reti assistenziali per l'emergenza previste dalla Regione in materia di : - ictus - traumi - infarto - ... Per ogni rete deve essere presente:				Non applicabile	
GEN.SAN.AC.121.8	1. documento di sottoscrizione alla rete 2. Esistenza del protocollo attuativo della rete 3. Attuazione del protocollo 4. Flusso dei dati di attività	<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, 2 e 100 se presenti anche 3 e 4		

REQUISITO 1.2.2 realizzazione di reti assistenziali che contemplino l'integrazione tra ospedale e territorio (residenzialità, semiresidenzialità, domiciliarietà) e promozione di modelli di continuità garantendo costante e reciproca comunicazione e sviluppando specifici percorsi assistenziali in grado di garantire la continuità assistenziale per i pazienti anche in collegamento con le strutture socio-sanitarie

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Partecipazione alla rete assistenziale dedicata:					
	1. Residenzialità* per ogni rete deve essere presente:				*Le evidenze vanno applicate nella misura in cui si partecipa ad una rete promossa dall'Azienda Ulss	
GEN.SAN.AC.122.9	1. documento di sottoscrizione alla rete 2. Esistenza del protocollo attuativo della rete (con specifici percorsi assistenziali ed esplicitando le modalità comunicative) 3. Attuazione del protocollo 4. Flusso dei dati di attività	<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, 2 e 100 se anche 3 e 4		
	2. Semiresidenzialità* per ogni rete deve essere presente:				*Le evidenze vanno applicate nella misura in cui si partecipa ad una rete	
GEN.SAN.AC.122.10	1. documento di sottoscrizione alla rete 2. Esistenza del protocollo attuativo della rete (con specifici percorsi assistenziali ed esplicitando le modalità comunicative) 3. Attuazione del protocollo 4. Flusso dei dati di attività	<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, 2 e 100 se anche 3 e 4		
	3. Domiciliarietà MMG e PLS* per ogni rete deve essere presente:				*Le evidenze vanno applicate nella misura in cui si partecipa ad una rete	
GEN.SAN.AC.122.11	1. documento di sottoscrizione alla rete 2. Esistenza del protocollo attuativo della rete (con specifici percorsi assistenziali ed esplicitando le modalità comunicative) 3. Attuazione del protocollo 4. Flusso dei dati di attività	<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, 2 e 100 se anche 3 e 4		

REQUISITO 1.2.3 realizzazione di reti di cure palliative e di terapia del dolore per il paziente adulto e pediatrico in attuazione della legge 15 marzo 2010 n. 38 "Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore"

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	1. Rete cure palliative e terapia del dolore dell'adulto*					
GEN.SAN.AC.123.12	1. documento di sottoscrizione alla rete 2. Esistenza del protocollo attuativo della rete 3. Attuazione del protocollo 4. Flusso dei dati di attività	<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, 2 e 100 se anche 3 e 4	*Le evidenze vanno applicate nella misura in cui si partecipa ad una rete promossa dall'Azienda Ulss	
	2. Rete cure palliative e terapia del dolore del paziente pediatrico*					
GEN.SAN.AC.123.13	1. documento di sottoscrizione alla rete 2. Esistenza del protocollo attuativo della rete 3. Attuazione del protocollo 4. Flusso dei dati di attività	<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, 2 e 100 se anche 3 e 4	*Le evidenze vanno applicate nella misura in cui si partecipa ad una rete promossa dall'Azienda Ulss	

REQUISITO 1.2.4 partecipazione a programmi di realizzazione di reti tra centri regionali, nazionali ed internazionali

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Partecipazione a reti: 1. regionali 2. nazionali * 3. internazionali * per ogni rete deve essere presente:				Questo requisito è riferito a "partecipazioni a programmi", mentre nel requisito 1.2.1 si fa riferimento alla "realizzazione di reti" * Di norma le evidenze non sono applicabili salvo situazioni normative che ne definiscano la natura e i soggetti	
GEN.SAN.AC.124.14	1. documento di sottoscrizione alla rete 2. Esistenza del protocollo attuativo della rete 3. Attuazione del protocollo 4. Flusso dei dati di attività	<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, 2 e 100 se anche 3 e 4		

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: definizione delle responsabilità (Requisito 1.3 SR)

REQUISITO 1.3.1 presenza nella struttura sanitaria di documenti che descrivano i processi e le relative responsabilità clinico-organizzative, contenenti anche le indicazioni per la valutazione dei dirigenti

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Presenza in struttura sanitaria di documenti che identificano:					
GEN.SAN.AC.131.17	3. modalità/criteri per la valutazione dei dirigenti/professionisti	<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 identificati modalità/criteri (3), 100 se la modalità di valutazione viene applicata	La valutazione relazionata al requisito prevede che la verifica sia in itinere e che il processo valutativo se non espressamente normato da contratti collettivi o da sottoscrizione di contratti individuali sia collegato alle relative responsabilità	

REQUISITO 1.3.2 presenza di una documentabile attività di rivalutazione dell'organizzazione, delle responsabilità e del sistema di delega da effettuare periodicamente ed ogni qualvolta si presenti un cambiamento significativo nell'organizzazione e nell'erogazione dei servizi della struttura

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Presenza nei documenti di evidenze che rilevino l'attività di:				Presenza di un documento periodico di rivalutazione dell'organizzazione. La rivalutazione deve esaminare le dimensioni organizzative fondamentali (mandato, processi, risorse,...)	
GEN.SAN.AC.132.18	1. rivalutazione dell'organizzazione 2. rivalutazione delle responsabilità e del sistema di deleghe	<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		
	per ciascuna evidenza, verificare se: - revisione periodica (almeno ogni 5 anni) - ogni qualvolta si presenti un significativo cambiamento nell'organizzazione o nell'erogazione dei servizi					

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

REQUISITO 1.4.1 presenza nelle strutture sanitarie di sistemi informativi che consentano la tracciatura dei dati sanitari e forniscano il supporto alle attività di pianificazione e controllo che tengano conto anche del debito informativo verso il Ministero della Salute (NSIS). Tali sistemi devono garantire sicurezza nell'accesso e nella tenuta dei dati, ivi compresa la loro integrità, nel rispetto e in ottemperanza alla legislazione e alla normativa vigente in materia

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Presenza di sistemi informativi che, per ogni tipologia principale di documento, una volta regolamentata la gestione e individuati i destinatari:					
GEN.SAN.AC.141.20	2. forniscano i dati sulla base dei principali bisogni informativi rilevati e funzionali ai processi di pianificazione e controllo di tutti i livelli dell'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 forniscono dati per il soddisfacimento di alcuni bisogni espressi, 100 se soddisfacimento completo	non applicabile in primo accreditamento istituzionale	
GEN.SAN.AC.141.21	3. consentano la soddisfazione del debito informativo verso la Regione e il Ministero	<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 forniscono dati per il soddisfacimento di alcuni debiti informativi, 100 se soddisfacimento completo	non applicabile in primo accreditamento istituzionale	

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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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 cartaceo e digitale * Comprendono anche interventi chirurgici in regime ambulatoriale ** Non applicabile ** Non applicabile	

REQUISITO 1.4.3 presenza di un sistema che garantisca informazioni tempestive e trasparenti sulle prenotazioni delle prestazioni sanitarie

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.143.24	Esistenza di un sistema informativo aggiornato sistematicamente relativo alle prenotazioni delle prestazioni sanitarie : - 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 cartaceo 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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	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:				Procedure di verifica di qualità dei dati dei sistemi informatici/informativi	
GEN.SAN.AC.145.27	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		

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

REQUISITO 1.5.1 presenza, formalizzazione e messa in atto di un programma e di procedure (strumenti, modalità e tempi per la valutazione) per la valutazione di qualità delle prestazioni e dei servizi all'interno dei dipartimenti/articolazioni organizzative che includa la definizione di standard di prodotto/percorso organizzativo e dei relativi indicatori di valutazione (volumi, appropriatezza, esiti)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	La Direzione definisce e mette in atto un programma e procedure (strumenti, modalità e tempi per la valutazione) per la valutazione di qualità delle prestazioni e dei servizi che includa:					
GEN.SAN.AC.151.28	- il percorso organizzativo	<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 definito, 100 se messo in atto		
	- la definizione di:					
GEN.SAN.AC.151.29	1. indicatori di valutazione (volumi, appropriatezza, esiti) 2. standard di prodotto	<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 (applicabile solo in seguito alla definizione a livello regionale di standard di prodotto minimi relativi alle diverse prestazioni/servizi)		

REQUISITO 1.5.3 impiego di strumenti di valutazione scientificamente riconosciuti quali audit clinico, misurazione di aderenza alle linee guida, verifiche specifiche quali controlli di qualità e verifiche esterne di qualità, mortality & morbidity review

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Sono impiegati strumenti per la valutazione della qualità nelle dimensioni sopra indicate*, quali:				* La valutazione multidimensionale riguarda: soddisfazione dell'utente, appropriatezza, efficacia, sicurezza, equità, efficienza	
GEN.SAN.AC.153.31	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 programmati controlli di qualità interni, 100 se programmati anche esterni	Applicabile nei servizi di diagnostica (es. laboratori)	
GEN.SAN.AC.153.32	3. audit clinici 4. misure adesione alle linee guida 5. mortality & morbidity review	<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 uno strumento 1 volta all'anno, 100 più strumenti o più volte all'anno	Non applicabile	

REQUISITO 1.5.4 documentazione delle attività di valutazione

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esiste documentazione sull'attività di valutazione rispetto a:					
GEN.SAN.AC.154.33	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)	
GEN.SAN.AC.154.34	3. audit clinici 4. misure adesione alle linee guida 5. mortality & morbidity review	<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 documentazione per almeno uno strumento 1 volta all'anno, 100 più strumenti o più volte all'anno	Non applicabile	

REQUISITO 1.5.5 esistenza di procedure per la comunicazione dei risultati delle valutazioni ai livelli adeguati ed il confronto con le parti interessate (es: diffusione di report sulla qualità dei servizi erogati, sia all'interno della struttura sia all'esterno e in particolare all'utenza)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esistono procedure per la comunicazione e il confronto con le parti interessate:					
GEN.SAN.AC.155.36	1. interne 2. esterne (in particolare all'utenza)	<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 presente evidenza 1, 100 se anche 2	Non applicabile	
	dei risultati delle valutazioni di audit clinici, misure di adesione alle linee guida e mortality & morbidity review					

REQUISITO 1.5.6 partecipazione del personale allo svolgimento delle attività di valutazione

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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		
GEN.SAN.AC.156.38	Il personale è coinvolto nelle attività di valutazione relativa a valutazioni di audit clinici, misure di adesione alle linee guida e mortality& morbidity review	<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 coinvolgimento del personale, 100 coinvolgimento del personale di tutte le qualifiche che partecipa al processo	Non applicabile	

REQUISITO 1.5.7 utilizzo dei dati derivanti dalla valutazione delle prestazioni e dei servizi per il miglioramento delle performance

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.157.40	Esiste un piano di miglioramento delle performance basato anche sui dati riportati nelle valutazioni relative a valutazioni di audit clinici, misure di adesione alle linee guida e mortality& morbidity review che consente il confronto con la posizione precedente	<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 piano di miglioramento all'anno, 100 più di 1 piano di miglioramento all'anno	Non applicabile	

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: modalità di prevenzione e di gestione dei disservizi (Requisito 1.6 SR)

REQUISITO 1.6.1 procedure per la raccolta, la tracciabilità dei disservizi e la predisposizione dei relativi piani di miglioramento

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Presenza di procedure per la:					
GEN.SAN.AC.161.41	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 1.6.2 utilizzo dei dati derivanti dall'analisi dei disservizi per il miglioramento della qualità dei processi sulla base delle criticità riscontrate

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	La messa in atto delle procedure di cui al punto 1.6.1 ha prodotto un documento che raccoglie:					
GEN.SAN.AC.162.42	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 1.6.3 monitoraggio delle azioni di miglioramento

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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 1.6.4 procedura di comunicazione esterna formulata anche sulla base delle indicazioni che derivano dalle segnalazioni e dai reclami dei cittadini

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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 1.6.5 attività di analisi dei principali processi per l'individuazione delle fasi nelle quali è possibile che si verifichino disservizi (ad es. errori, ritardi, incomprensioni tra operatore e utente) (legata alla fase di trattamento e di gestione dei disservizi)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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	<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		
	2. Identificazione di azioni correttive/preventive di miglioramento					

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	Peso Accreditamento		
	Vi è presenza in ciascuna struttura di una "Carta dei servizi" (cartacea e/o su supporto informatico) che assicuri:					
GEN.SAN.AC.211.3	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		
	Presenza materiale informativo a disposizione dell'utenza:					
GEN.SAN.AC.211.5	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	Peso Accreditamento		
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: eleggibilità e presa in carico dei pazienti (Requisito 2.2 SR)

REQUISITO 2.2.1 Sono formalizzati protocolli per l'eleggibilità dei pazienti (da ricercare in Azienda e Dipartimento)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esistono strumenti/documenti/protocolli che permettono fin dal primo contatto di oggettivare:					
GEN.SAN.AC.221.8	1. bisogni clinici/assistenziali 2. priorità di accesso alle prestazioni 3. quali bisogni clinico/assistenziali del paziente si è in grado di soddisfare, sulla base delle risorse dell'organizzazione che permettano di: - definire un appropriato percorso assistenziale (eleggibilità) - soddisfare bisogni clinici/assistenziali	<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		

REQUISITO 2.2.2 Vi è la presenza di protocolli, linee guida e procedure per la gestione del percorso assistenziale dei pazienti nelle diverse fasi della malattia e nei diversi setting assistenziali (intra ed extraospedalieri)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Presenza di protocolli e/o procedure e/o documenti di indirizzo clinico/assistenziale per la gestione del percorso dei pazienti nelle diverse fasi della malattia :				Elementi essenziali della procedura: 1) modalità di accesso; 2) modalità assistenziali; 3) modalità di dimissione; 4) passaggio in cura/presa in carico dell'utente a/da altre strutture	
GEN.SAN.AC.222.9	1. nei diversi setting (fasi) assistenziali interni alla struttura 2. nei diversi setting assistenziali extraospedalieri*	<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 o 2; 100 se 1 e 2; 100 se l'evidenza 2 è "non applicabile"	* La partecipazione ai protocolli/procedure/documenti è applicabile qualora rappresentata dall'Azienda sanitaria di riferimento	

REQUISITO 2.2.3 definizione delle responsabilità per la presa in carico/gestione dei pazienti

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Definizione delle responsabilità per : - la presa in carico dei pazienti in ambito:				Non applicabile	
GEN.SAN.AC.223.11	1. ospedaliero 2. territoriale	<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 o 2, 100 se 1 e 2		

REQUISITO 2.2.4 tracciabilità della presa in carico dei pazienti all'interno della documentazione sanitaria, compreso la riconciliazione

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Nella documentazione sanitaria esiste:					
GEN.SAN.AC.224.13	- la tracciabilità della presa in carico** dei pazienti	<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 parzialmente; 100 se diffuso	Non applicabile	
					** In questo contesto il concetto di presa in carico deve essere relazionato al concetto di gestione del paziente (vedi 2.2.3)	

REQUISITO 2.2.5 gestione del trasferimento delle informazioni relative alla presa in carico all'interno del processo di cura

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Le modalità operative e gli strumenti per il trasferimento delle informazioni relative alla presa in carico *all'interno del processo di cura:				* In questo contesto il concetto di presa in carico deve essere relazionato al concetto di gestione del paziente (vedi 2.2.3)	
GEN.SAN.AC.225.16	1. sono definite 2. sono applicate	<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 2.2.6 verifica della conoscenza e dell'applicazione dei protocolli e procedure da parte del personale e il loro miglioramento se necessario

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esiste l'evidenza della verifica di:					
GEN.SAN.AC.226.17	- conoscenza dei protocolli e delle procedure e dei documenti di indirizzo clinico da parte del 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 verifica occasionale, 100 se verifica strutturata	Lista di distribuzione, verbali di incontro per condivisione	
GEN.SAN.AC.226.18	- applicazione dei protocolli e delle procedure e dei documenti di indirizzo clinico da parte del 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 verifica occasionale, 100 se verifica strutturata	Verbali di audit, indicatori, osservazione, ...	
GEN.SAN.AC.226.19	- attuazione processi di miglioramento, 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 verifica occasionale, 100 se verifica strutturata	Evidenza di azioni di miglioramento	

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: continuità assistenziale (Requisito 2.3 SR)

REQUISITO 2.3.1 definizione delle responsabilità per la supervisione dell'assistenza per tutta la durata della degenza

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.231.20	Definizione delle responsabilità per la supervisione dell'assistenza per garantire la continuità delle cure	<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 diffuso parzialmente 100 se diffuso in tutta l'organizzazione	Applicabile solo nel caso di struttura extraospedaliera di chirurgia/PMA 3° LIV	

REQUISITO 2.3.2 formalizzazione e messa in atto di protocolli e linee guida per la continuità assistenziale dei pazienti (appropriatezza dei trasferimenti all'interno dell'organizzazione, della dimissione dei pazienti e del follow up)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Formalizzazione e messa in atto di protocolli/procedure/documenti di indirizzo clinico per la continuità assistenziale (criteri e modalità per il passaggio in cura) relativamente a:					
GEN.SAN.AC.232.21	- trasferimenti interni	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%		Non applicabile	
GEN.SAN.AC.232.22	- dimissioni dei pazienti (in relazione al processo assistenziale)	<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 formalizzato, 100 se messo in atto	Il requisito va applicato considerando il loro ruolo di partecipazione ai protocolli promossi comunque dall'Azienda Sanitaria.	
GEN.SAN.AC.232.23	- follow up	<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 formalizzato, 100 se messo in atto	Applicabile in ambito di percorsi clinici	

REQUISITO 2.3.3 adozione da parte dell'organizzazione di processi a supporto di continuità e coordinamento delle cure

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	L'organizzazione adotta processi (strumenti che assicurino la comunicazione all' interno della struttura/singoli operatori e tra questi ed altre strutture esterne con cui l'organizzazione si rapporta) per:					
GEN.SAN.AC.233.24	- la continuità delle cure*; - il coordinamento delle cure**; al fine di favorire l'integrazione tra le strutture ospedaliere e territoriali	<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 processi/strumenti sono diffusi in modo parziale 100 se sono diffusi in tutta l'organizzazione	*Il requisito va applicato considerando il loro ruolo di partecipazione ai processi (strumenti) promossi comunque dall'Azienda Sanitaria, relativamente alla comunicazione con le strutture esterne. ** Applicabile relativamente a processi di comunicazione con strutture esterne solo nella misura in cui sono promossi dall'Azienda sanitaria di riferimento	

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: il monitoraggio e la valutazione (Requisito 2.4 SR)

REQUISITO 2.4.1 valutazione del grado di conformità delle attività a protocolli e linee guida

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.241.32	Esiste un sistema di valutazione della reale attuazione delle indicazioni diagnostico/terapeutiche/assistenziali previste da percorsi e protocolli	<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 valutazione occasionale, 100 se valutazione strutturata		

REQUISITO 2.4.2 valutazione della qualità del percorso di assistenza, dalla presa in carico alla dimissione anche tramite audit clinici con identificazione degli interventi di miglioramento e ritorno delle informazioni a tutti gli operatori che hanno partecipato alla implementazione del percorso

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Valutazione della qualità del percorso assistenziale:				Valutazione con audit clinici; Analisi degli scostamenti rispetto a quanto previsto nei percorsi; Ritorno dell'informazione agli operatori; Interventi di miglioramento. Audit Clinico Secondo indicazioni Ministeriali del maggio 2011	
GEN.SAN.AC.242.33	- dalla presa in carico alla dimissione/conclusione della prestazione - con identificazione degli interventi di miglioramento - con ritorno delle informazioni a tutti gli operatori che hanno partecipato alla implementazione del percorso*	<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 volta all'anno, 100 più volte all'anno	*Il requisito va relazionato alla tipologia della struttura e alla quantità di operatori	

REQUISITO 2.4.3 valutazione del percorso di cura da parte dei pazienti e dei familiari

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.243.34	I pazienti ed i familiari valutano, attraverso strumenti di valutazione della soddisfazione, il percorso di cura (anche limitatamente ad alcuni processi)	<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 limitata ad alcuni processi 100 se diffusa	Questionari, segnalazioni, indagini su denunce Esempi di processi: ambulatoriale, degenza, day surgery, assistenza domiciliare..	

REQUISITO 2.4.4 evidenza di risultati di analisi su eventi avversi, incidenti, near miss manifestati durante l'episodio di cura

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Gli eventi avversi, incidenti e near miss, manifestati durante l'episodio di cura sono:					
GEN.SAN.AC.244.35	- rilevati e segnalati; - analizzati; - i risultati sono posti in evidenza*	<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	* Attraverso comunicazione agli operatori coinvolti	

REQUISITO 2.4.5 presenza di report degli audit e la diffusione degli stessi a tutti gli operatori che hanno partecipato alla implementazione del percorso

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.245.36	Presenza dei report/ documentazione degli audit (effettuati su eventi avversi, incidenti e near miss,) Diffusione dei report agli operatori che hanno partecipato alla implementazione del percorso e alla sua attuazione*	<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	* Il requisito va relazionato alla quantità di operatori	

REQUISITO 2.4.6 esistenza e messa in atto di una procedura per il coinvolgimento e l'informazione dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di famiglia

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esistenza e messa in atto di una procedura/modalità per:				Il requisito va applicato considerando il loro ruolo di partecipazione ai processi (strumenti) promossi comunque dall'Azienda Sanitaria, relativamente alla comunicazione con le strutture esterne	
GEN.SAN.AC.246.37	1. l'informazione dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di LS 2. il coinvolgimento dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di LS	<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 2.4.7 identificazione degli interventi di miglioramento della qualità dei percorsi assistenziali sulla base dei risultati delle analisi effettuate

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.247.38	Sulla base dei risultati delle analisi effettuate sulla qualità dei percorsi assistenziali previsti in accreditamento vengono identificati interventi di miglioramento degli stessi	<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	Riferito agli audit sugli eventi avversi (sugli audit clinici già richiesto nel requisito 2.4.2)	

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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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	<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		
	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					

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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Qualità della documentazione sanitaria (completezza rispetto agli interventi effettuati, tracciabilità, riservatezza, ...):					
GEN.SAN.AC.255.49	1. presenza dei risultati della valutazione della qualità 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		
	2. Implementazione di azioni correttive se necessario					

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 SR)

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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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.	

REQUISITO 3.1.4 Presenza di piani di azione per la risoluzione delle criticità individuate e utilizzo dei dati del monitoraggio per migliorare il programma di gestione del rischio ambientale

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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		

REQUISITO 3.1.5 Formazione e coinvolgimento del personale per la sicurezza della struttura e dell'ambiente di lavoro

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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: la programmazione e la verifica della formazione necessaria e specifica (Requisito 4.1 SR)

REQUISITO 4.1.2 esistenza di un Piano di Formazione che preveda: definizione degli standard di competenza per posizione, criteri di scelta delle priorità, monitoraggio delle competenze professionali e rilevazione dei fabbisogni formativi, programmazione delle attività formative

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.412.2	1. definizione degli standard di competenza per posizione (o per setting assistenziale) 2. monitoraggio delle competenze professionali	<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		
GEN.SAN.AC.412.3	1. rilevazione dei fabbisogni formativi 2. criteri di scelta delle priorità	<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 4.1.3 valutazione dell'efficacia dei programmi di formazione continua, aggiornamento e addestramento e la valutazione della soddisfazione da parte del personale e l'eventuale miglioramento degli stessi se necessario

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	1. I programmi di formazione continua, aggiornamento e addestramento devono contenere:					
GEN.SAN.AC.413.6	1.1. elementi di valutazione dell'efficacia della formazione rispetto anche alla criticità iniziale che ha fatto nascere l'esigenza formativa 1.2. elementi per valutare la soddisfazione del personale 2. esistenza di piani di miglioramento se necessari	<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 1.1 e 1.2, 100 se anche 2		

REQUISITO 4.1.4 coinvolgimento degli operatori nella programmazione delle attività di formazione, aggiornamento e addestramento

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.414.7	Nella programmazione delle attività di formazione, aggiornamento e addestramento il personale è coinvolto e vengono indicate tipo e modalità di coinvolgimento degli 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 presenti indicazioni di tipo e modalità 100 se applicate	Va relazionato al numero di operatori	

REQUISITO 4.1.5 condivisione delle conoscenze acquisite all'esterno della struttura

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.415.8	Le conoscenze maturate all'esterno, in formazione obbligatoria, vengono documentate e condivise con tutto il personale interessato attraverso relazioni o meeting o pubblicazioni su strumenti a circolazione interna	<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 documentate 100 se condivise	Va relazionato al numero di operatori	

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)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esiste un piano per il personale neo-assunto e/o trasferito che:					
GEN.SAN.AC.421.11	1. preveda l'accoglienza. Evidenza di documentazione predisposta da distribuire al nuovo personale che preveda almeno: missione, visione, obiettivi generali e obiettivi per la qualità nonché l'organigramma, il funzionigramma e le deleghe di responsabilità 2. preveda un piano di affiancamento per l'addestramento del personale di nuova acquisizione o di quello assegnato a nuove funzioni, sotto la stretta supervisione di un tutor	<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		
GEN.SAN.AC.421.12	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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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		

REQUISITO 4.2.4 valutazione dell'efficacia dei programmi di orientamento dei nuovi addetti e l'eventuale miglioramento degli stessi se necessario

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.424.17	1. sono definiti e applicati criteri di valutazione dell'efficacia dei programmi di orientamento (piano accoglienza/affiancamento e addestramento) dei nuovi addetti 2. esistenza di eventuali azioni di miglioramento dei programmi di orientamento, 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	Riferito al periodo di prova nel caso di un neoassunto	

AREA 5 - Comunicazione : "Una buona comunicazione e relazione fra 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 CONNOTAZIONE DELL'AREA: modalità di comunicazione interna alla struttura, che favoriscano la partecipazione degli operatori (Requisito 5.1 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

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento		
	1. Esistono processi finalizzati alla circolazione delle informazioni (relative a mission/politiche, piani, obiettivi)					
GEN.SAN.AC.511.1	1.1 definiti e formalizzati	<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 definiti, 100 se formalizzati		
GEN.SAN.AC.511.2	1.2 implementati (messi 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 messa in atto saltuaria, 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 mission/politiche 2.2 piani/programmi 2.3 budget*: obiettivi, programmi di attività/risorse	<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	* Nelle strutture private valutare la non pertinenza relativamente al budget	

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

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento		
	1. esistenza di flussi informativi interni (dati e informazioni) e relativa reportistica su:					
GEN.SAN.AC.512.4	1.1 performance* 1.2 esiti**	<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	* 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	
	2. esistenza di flussi informativi interni (dati e informazioni) e relativa reportistica su :					
GEN.SAN.AC.512.5	2.1 programmi di miglioramento della sicurezza del paziente 2.2 programmi di miglioramento della qualità	<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 solo sicurezza paziente, 100 se anche qualità		

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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	1. Esistono momenti di condivisione delle informazioni entro l'organizzazione:					
GEN.SAN.AC.513.6	1.1 presenti e formalizzati 1.2 sistematici	<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 1.1, 100 se anche 1.2		

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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.514.7	1. Esistenza di sistemi per la valutazione dell'efficacia del sistema di comunicazione interna alla struttura 2. Esistenza del piano di miglioramento, 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		

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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.522.9	1. Esistono processi/modalità (e relativi) flussi che consentano 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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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 e contenuti delle informazioni da fornire ai pazienti e ai caregiver (Requisito 5.3 SR)

REQUISITO 5.3.1 disponibilità di una Carta dei Servizi aggiornata e redatta con l'apporto di categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative della collettività e dell'utenza

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	La Carta dei Servizi è redatta con l'apporto di:					
GEN.SAN.AC.531.13	1. responsabili di struttura e personale per quanto riguarda gli specifici ambiti relativi all'articolazione aziendale e delle diverse categorie professionali rappresentate 2. pazienti/familiari, associazioni di tutela dei cittadini e/o di volontariato	<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 5.3.3 procedura per l'appropriata modalità di comunicazione con parenti e caregiver

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.533.15	1. Esiste una procedura che definisca una modalità di comunicazione con parenti e caregiver 2. La modalità di comunicazione è appropriata tenendo conto delle barriere linguistiche e socio-culturali	<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	Modalità di comunicazione: orari, disponibilità del clinico/infermiere, rispetto della privacy, ... Tale procedura deve riportare anche le modalità documentate per informare con sistematicità ed eguaglianza i pazienti (o i tutori) circa le condizioni cliniche e i trattamenti previsti, al di là del consenso informato, con attenzione alla comunicazione specifica per i pazienti minori (vedi L. 176/91)	

REQUISITO 5.3.4 informazione al paziente e ai suoi familiari sulla donazione di organi e tessuti

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.534.16	1. Esiste modalità d'informazione sulla donazione di organi al paziente e ai familiari 2. Esiste modalità d'informazione sulla donazione di tessuti al paziente e ai familiari	<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 o 2, 100 se 1 e 2	Il requisito va applicato considerando il loro ruolo di partecipazione ai processi (strumenti) promossi comunque dall'Azienda Sanitaria	

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: coinvolgimento dei pazienti, dei suoi familiari e caregiver nelle scelte clinico-assistenziali (Requisito 5.4 SR)

REQUISITO 5.4.1 presenza, formalizzazione e messa in atto di una procedura per l'informazione al paziente e ai suoi familiari sui diritti e le responsabilità, per l'ascolto, l'educazione e il coinvolgimento dei pazienti al processo di cura

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esiste una procedura per l'informazione ai pazienti e ai familiari sui diritti /responsabilità relativamente ad ascolto, educazione e coinvolgimento al processo di cura				Vedi anche L. 176/91 Procedura può intendersi come modalità operative/prassi	
GEN.SAN.AC.541.19	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 5.4.3 addestramento del personale sulle politiche e procedure per il coinvolgimento

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esiste un piano:					
GEN.SAN.AC.543.22	1. di formazione del personale sulle politiche per il coinvolgimento (del paziente, dei suoi familiari e caregiver nelle scelte clinico-assistenziali) 2. di formazione e/o addestramento del personale sulla procedure per il coinvolgimento (del paziente, dei suoi familiari e caregiver nelle scelte clinico-assistenziali)	<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 5.4.4 valutazione dell'efficacia dei processi di coinvolgimento e partecipazione dei pazienti e caregiver e i miglioramenti degli stessi se necessario

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.544.23	1. Esiste la valutazione dell'efficacia dei processi di coinvolgimento/partecipazione dei pazienti e caregiver 2. Esiste il piano di miglioramento, 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		

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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esistono modalità e strumenti per l'ascolto attivo (anche utilizzando strumenti informatizzati) dei pazienti					
GEN.SAN.AC.552.26	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)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esistono procedure per la valutazione della soddisfazione degli utenti (indagini di customer satisfaction)					
GEN.SAN.AC.553.27	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 saltuaria, 100 se sistematica (almeno uno all'anno)	Non applicabile in primo accreditamento istituzionale	

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 sulla base delle criticità riscontrate

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	I dati derivanti dall'analisi dei reclami, dei risultati delle valutazioni della soddisfazione e dell'esperienza degli utenti sono:					
GEN.SAN.AC.554.29	1. valutati per rilevare le criticità 2. utilizzati per i piani di miglioramento della qualità dei processi	<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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Evidenza sul sito web aziendale/o altre modalità di pubblicazione:				Si tratta di evidenza pubblica	
GEN.SAN.AC.555.30	1. dei risultati dell'indagine di customer satisfaction 2. delle misure di miglioramento adottate	<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 5.5.6 formazione del personale di contatto con il pubblico che includa comunicazione, negoziazione, tecniche strutturate di gestione dei conflitti

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esiste evidenza di un piano di formazione del personale di contatto con il pubblico che includa tecniche di:					
GEN.SAN.AC.556.31	1. comunicazione 2. negoziazione e gestione dei conflitti	<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 6. Appropriatelyzza clinica e sicurezza : "La efficacia, la appropriatezza, la sicurezza sono elementi essenziali per la qualità delle cure e debbono essere monitorati" (Criterio 6 SR)

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: approccio alla pratica clinica secondo evidenze scientifiche (Requisito 6.1 SR)

REQUISITO 6.1.1 presenza, formalizzazione e messa in atto di protocolli, linee guida e/o percorsi di cura/assistenza formulati secondo i principi della evidence based medicine

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento		
	1. Evidenza di protocolli, percorsi assistenziali o altri documenti ad indirizzo clinico-organizzativo formulati secondo i principi della Evidence Based Healthcare e nel rispetto dei valori e delle credenze dei pazienti, per le attività sanitarie più rilevanti e per le evenienze cliniche più frequenti o di maggiore gravità o che richiedono un particolare impegno di risorse					
GEN.SAN.AC.611.2	1.2 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 formulazione in base a EBH, 100 se nel rispetto dei valori e credenze dei pazienti		
GEN.SAN.AC.611.3	2. E' garantito l'accesso a testi, riviste, letteratura specialistica	<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		

REQUISITO 6.1.3 aggiornamento periodico dei regolamenti interni e delle linee guida sulla base delle evidenze cliniche disponibili

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento		
	I regolamenti, protocolli, percorsi assistenziali o altri documenti ad indirizzo clinico-organizzativo:					
GEN.SAN.AC.613.8	1. sono aggiornati sistematicamente 2. ne sono prodotti di nuovi, sulla base delle situazioni cliniche rilevate, dei cambiamenti delle condizioni organizzative e delle evidenze cliniche più aggiornate	<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 6.1.4 coinvolgimento del personale nell'implementazione e nell'applicazione dei protocolli, linee guida e/o percorsi di cura/assistenza, attraverso la diffusione delle conoscenze necessarie alla loro attuazione e la formazione specifica sui protocolli di assistenza ad esse correlati

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Il personale è coinvolto nell'applicazione dei regolamenti, protocolli assistenziali o altri documenti ad indirizzo clinico-organizzativo, attraverso:					
GEN.SAN.AC.614.10	2. formazione specifica sui protocolli	<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	Dove previsto dalla situazione contingente	

REQUISITO 6.1.5 valutazione dell'efficacia e dell'appropriatezza delle prestazioni ed attivazione di programmi di miglioramento, se necessario

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Le strutture effettuano:					
GEN.SAN.AC.615.11	1. una misurazione e valutazione delle prestazioni in merito all'efficacia e all'appropriatezza 2. un'identificazione degli ambiti di miglioramento attivandone i relativi programmi, 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		

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

REQUISITO 6.3.1 esistenza di un sistema per l'identificazione e la segnalazione di: near miss, eventi avversi ed eventi sentinella

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esistenza di un sistema strutturato per l'identificazione e la segnalazione di:					
GEN.SAN.AC.631.16	- near miss e eventi avversi	<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 sistema diffuso parzialmente, 100 se diffuso completamente		

REQUISITO 6.3.3 identificazione dei fattori causali e/o contribuenti attraverso le metodologie di analisi disponibili in letteratura (Root cause analysis, Audit clinico, Significant event audit) e azioni sistematiche di verifica della sicurezza (Safety walkround)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Identificazione dei fattori causali e/o contribuenti attraverso:					
GEN.SAN.AC.633.19	1. analisi dei rischi clinici effettuate attraverso le metodologie disponibili in letteratura 2. azioni sistematiche di verifica della 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 se presente evidenza 1, 100 se anche 2		

REQUISITO 6.3.4 presenza di piani di azione e relativi indicatori per il monitoraggio

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Relativamente al fattore di rischio emerso dall'analisi dei rischi clinici, sono presenti:					
GEN.SAN.AC.634.20	1. piani di azione 2. relativi indicatori di monitoraggio	<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 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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Definizione di modalità e procedure aziendali per:					
GEN.SAN.AC.636.29	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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.637.31	Presenza di azioni formative specifiche sul 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)

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
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 relazionato agli ambiti specifici di attività	

REQUISITO 6.4.2 Produzione e diffusione di buone pratiche

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.642.34	Esiste evidenza della diffusione e produzione di buone pratiche	<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 solo diffusione, 100 se anche produzione		

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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
GEN.SAN.AC.643.35	1. Esistono competenze specifiche per l'analisi degli eventi avversi 2. Le analisi degli eventi vengono messe 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 6.4.4 Presenza, formalizzazione e messa in atto di politiche e procedure per la partecipazione e il coinvolgimento dei pazienti ai processi di gestione del rischio clinico

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Per la partecipazione e il coinvolgimento dei pazienti ai processi di gestione del rischio clinico:					
GEN.SAN.AC.644.36	1. sono presenti e formalizzate politiche e procedure 2 sono messe in atto le procedure	<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 7 - Processi di miglioramento ed innovazione

Il governo delle azioni di miglioramento, dell'adozione di innovazioni tecnologiche ed organizzativo-professionali e la facilitazione della ricerca clinica e organizzativa esprimono la capacità della organizzazione di adattarsi a contesti nuovi assumendo comportamenti fondati eticamente, professionalmente adeguati, socialmente accettabili e sostenibili (Criterio 7 SR)

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: Progetti di miglioramento (Requisito 7.1 SR)

REQUISITO 7.1.1. Esiste ed è approvato un programma aziendale per il miglioramento della qualità che includa le specifiche risorse, ruoli e le responsabilità, valutazione e misurazione dei risultati conseguiti e degli esiti attraverso l'utilizzo di indicatori, la comunicazione periodica delle informazioni, la formazione con particolare riferimento al miglioramento della qualità in aree specifiche (es: emergenza, materno infantile, oncologico, cardio-vascolare)

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento		
GEN.SAN.AC.711.1	1. All'interno dei documenti aziendali (dell'organizzazione) esiste evidenza di una strategia/programma per il miglioramento della qualità dell'assistenza (appropriatezza dei processi clinico/assistenziali e dell'utilizzo delle risorse in riferimento agli episodi di ricovero ed all'uso di tecnologie e dei processi tecnico-amministrativi) con particolare riferimento al miglioramento della qualità in aree specifiche (es: emergenza, materno infantile, oncologico, cardio-vascolare.). Tale strategia deve essere elaborata sulla base della verifica degli obiettivi e dei risultati raggiunti, dei suggerimenti/reclami provenienti da utenti interni/esterni e dell'introduzione di innovazioni scientifiche e tecnologiche	<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 elaborazione in base agli obiettivi, risultati e suggerimenti/reclami, 100 se elaborazione sulla base delle innovazioni	La valutazione relativamente all'evidenza va relazionata alla tipologia di struttura e all'attività svolta	
GEN.SAN.AC.711.2	2. Nella documentazione relativa alle strategie/programma per il miglioramento della qualità dell'assistenza, sono esplicitati risorse, ruoli e relative responsabilità (designando un responsabile/gruppo riconosciuto individuato per attivare programmi e attività di miglioramento e garantire il conseguimento degli obiettivi di qualità)	<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 risorse e ruoli, 100 se designato il responsabile		
GEN.SAN.AC.711.3	3. La documentazione relativa alle strategie/programma per il miglioramento della qualità dell'assistenza, dà evidenza della misurazione e valutazione, ad opportuni intervalli, dei risultati e degli esiti da conseguire con indicatori specifici	<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 periodicità annuale, 100 se periodicità inferiore		
GEN.SAN.AC.711.4	1. C'è evidenza che la strategia/programma per il miglioramento è comunicata ai propri operatori e agli utenti (per aumentare la consapevolezza sulla qualità) 2. Il piano formativo comprende anche iniziative finalizzate a supportare il miglioramento della qualità in aree specifiche	<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		
GEN.SAN.AC.711.5	1. Esiste documentazione che dà evidenza dell'aggiornamento dei processi sulla base della valutazione dei risultati e degli esiti 2. C'è evidenza che le informazioni relative alla valutazione dei risultati, sono comunicate periodicamente coinvolgendo il personale e/o l'utenza	<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 solo evidenza 1, 100 se anche 2		

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: Applicazione di modalità di valutazione delle tecnologie in uso o da acquisirsi (Requisito 7.2 SR)

REQUISITO 7.2.1 Sono presenti, formalizzate e messe in atto procedure per la valutazione delle tecnologie ai fini della selezione, acquisizione e allocazione

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento		
	1. Sono presenti procedure per la valutazione delle attrezzature elettro-medicali , ai fini della loro dismissione, selezione, acquisizione, allocazione					
GEN.SAN.AC.721.6	1.1 procedure/ modalità documentate presenti e formalizzate 1.2 procedure/ modalità documentate messe 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 1.1, 100 se anche 1.2		
	2. Sono presenti procedure per la valutazione dei dispositivi medici e delle relative procedure medico-chirurgiche ai fini della loro introduzione nella pratica clinica					
GEN.SAN.AC.721.7	2.1 procedure/ modalità documentate presenti e formalizzate 2.2 procedure/ modalità documentate messe 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 2.1, 100 se anche 2.2		
	3. Sono presenti procedure per la valutazione dei farmaci e delle relative procedure medico-chirurgiche ai fini della loro introduzione nella pratica clinica					
GEN.SAN.AC.721.8	3.1 procedure/ modalità documentate presenti e formalizzate 3.2 procedure/ modalità documentate messe 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 3.1, 100 se anche 3.2		
GEN.SAN.AC.721.9	4.1 Le procedure per la valutazione delle tecnologie prevedono la consultazione dei Servizi Tecnici, dell'SPP, dell'Ingegneria Clinica, del Responsabile per la Sicurezza del Paziente secondo i principi dell'HTA valutando l'obsolescenza, l'adeguamento alle norme tecniche, la disponibilità di nuove tecnologie 4.2 E' presente una procedura per il monitoraggio dell'efficacia dell'intero percorso dell'innovazione di attrezzature elettro-medicali, di farmaci e di dispositivi medici	<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 4.1, 100 se anche 4.2	Relativamente alle strutture private, le attività di HTA possono essere svolte, se ritenute necessarie, anche da strutture esterne all'organizzazione	
	5. Esistono modalità di integrazione tra assistenza, didattica e ricerca* in materia di innovazione di:				* Applicabile qualora presente attività di ricerca e didattica	
GEN.SAN.AC.721.10	5.1 di farmaci e di dispositivi medici 5.2 attrezzature elettro-medicali	<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 5.1, 100 se anche 5.2		

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: Adozione di iniziative di innovazione tecnico-professionale e organizzativa (Requisito 7.3 SR)

REQUISITO 7.3.1 E' presente, formalizzata e messa in atto una procedura per la rilevazione dei fabbisogni emergenti e delle innovazioni tecnologiche e organizzative

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	1. E' presente una procedura/modalità per la rilevazione dei fabbisogni relativamente alle innovazioni tecnico-professionali definita secondo principi (ad esempio i principi dell'HTA)					
GEN.SAN.AC.731.11	1.1 procedura/modalità presente e formalizzata 1.2 procedura/modalità 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 1.1, 100 se anche 1.2	L'evidenza va applicata in considerazione della tipologia, dimensioni e articolazione della struttura	
	2. E' presente una procedura/modalità per la rilevazione dei fabbisogni relativamente alle innovazioni organizzative definita secondo principi (ad esempio i principi dell'HTA)					
GEN.SAN.AC.731.12	2.1 procedura/modalità presente e formalizzata 2.2 procedura/modalità 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 2.1, 100 se anche 2.2	L'evidenza va applicata in considerazione della tipologia, dimensioni e articolazione della struttura	
	3. E' presente una procedura per la rilevazione dei fabbisogni relativamente alle innovazioni di Information Technology definita secondo i principi dell'HTA					
GEN.SAN.AC.731.13	3.1 procedura/modalità presente e formalizzata 3.2 procedura/modalità 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 3.1, 100 se anche 3.2	L'evidenza va applicata in considerazione della tipologia, dimensioni e articolazione della struttura	

REQUISITO 7.3.2 Il personale è coinvolto nel processo di adozione delle innovazioni tecnico-professionali e organizzative

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Il personale è coinvolto nel processo di adozione delle:					
GEN.SAN.AC.732.14	1. innovazioni tecnico- professionali e organizzative 2. innovazioni Information Technology	<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 7.3.3 E' effettuato il monitoraggio dell'efficacia dell'intero percorso dell'innovazione-valutazione-adozione

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	E' presente una procedura/modalità per il monitoraggio dell'efficacia dell'intero percorso dell'innovazione tecnico-professionale, organizzativa e di Information Technology					
GEN.SAN.AC.733.15	1. procedura/modalità presente e formalizzata 2. procedura/modalità 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 7.3.4 sviluppo di modalità di integrazione assistenza-didattica-ricerca

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	Esistono modalità di integrazione tra assistenza, didattica e ricerca* in materia di:				* Applicabile qualora presente attività di ricerca e didattica	
GEN.SAN.AC.734.16	1. innovazione tecnico-professionale, organizzativa 2. Information Technology	<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 è, un impegno comune a tutte le strutture (Criterio 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, etniche 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	Peso Accreditamento		
	L'organizzazione sviluppa le attività assistenziali e organizzative rispetto all'"accoglienza": 1. tenendo conto delle esigenze delle persone assistite in qualsiasi contesto assistenziale:					
GEN.SAN.AC.811.1	1.1 orari dell'organizzazione sanitaria adeguati ai ritmi fisiologici della persona assistita (Es. inizio dell'attività rivolta al paziente, orario dei pasti) e orari di visita delle strutture ospedaliere almeno di 4 ore nell'arco della giornata e nelle residenziali almeno di 6 ore e comunque distribuite tenendo conto delle fasce di lavoro 1.2 definendo le situazioni nelle quali consentire la permanenza dei visitatori oltre l'orario di visita e facilitando la permanenza dei visitatori nelle terapie intensive	<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 1.1, 100 se anche 1.2	Non applicabile	
GEN.SAN.AC.811.2	2. tenendo conto dell'età e del genere	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	almeno 1 progetto/procedura 60 se in ospedale, 100 se anche nel territorio		
GEN.SAN.AC.811.3	3. tenendo conto delle particolari condizioni di salute e di fragilità	<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 1 progetto/procedura 100 se più di 1		
	4. tenendo conto degli aspetti				Carta dei servizi multilingue	
GEN.SAN.AC.811.4	4.1 linguistici e 4.2 multiculturali: - servizi di interpretariato - mediazione culturale	<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 solo evidenza 4.1, 100 se anche evidenza 4.2		

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 counselling (empatia, congruenza, accettazione incondizionata, comunicazione di "cattive notizie")

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	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				Da relazionare alla tipologia ed alla dimensione della struttura	
GEN.SAN.AC.812.5	1. per comunicare le "cattive notizie" 2. per creare empatia, congruenza,	<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 8.1.3 adozione di modalità di lavoro secondo le logiche dell'équipe multidisciplinare e la partecipazione del paziente al processo assistenziale come esperto della propria situazione

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	1. esistono modalità di lavoro, strutturate secondo le logiche multidisciplinari, quali ad esempio: - valutazione multidimensionale - cartella clinica integrata - percorsi assistenziali (PAI) - ambulatori specialistici integrati 2. presenza di procedure per la partecipazione del paziente al processo assistenziale come esperto della propria situazione	<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 (1 tra gli esempi), 100 se anche 2	Da relazionare alla tipologia ed alla dimensione della struttura	

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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	2. esistono procedure per l'accesso agevolato alle prestazioni:					
GEN.SAN.AC.814.7	1.1 definizione dei criteri e dei tempi di accesso alle prestazioni (ricovero, interventi chirurgici, prioritizzazione, ...)	<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 presenti le procedure, 100 se monitorati i tempi		
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"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 presenti le procedure, 100 se monitorati i tempi		
GEN.SAN.AC.814.9	2.1 modalità di accesso alle informazioni (telefonico e/o informatico es. sito aziendale) ed alla prenotazione (es. CUP integrato) 2.2 esistono procedure per l'accesso agevolato alla documentazione sanitaria quali ad es.: - centro unico di consegna - invio a domicilio - possibilità scarico telematico dei referti	<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 2.1, 100 se anche 2.2		