



REQUISITI GENERALI DI QUALIFICAZIONE PER L'ACCREDITAMENTO DELLE UNITA' DI RACCOLTA DEL SANGUE E DEGLI EMOCOMPONENTI

Le Unità di Raccolta sono le strutture incaricate della raccolta, previa autorizzazione delle regioni o province autonome competenti, gestite dalle Associazioni e Federazioni dei donatori di sangue convenzionate e costituite ai sensi della normativa vigente; le unità di raccolta, gestite singolarmente o in forma aggregata dalle predette Associazioni/Federazioni, operano sotto la responsabilità tecnica del servizio trasfusionale di riferimento.

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

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento		
	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)	<b>** Non applicabile in fase di primo accreditamento</b>	
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: definizione delle responsabilità (Requisito 1.3 SR)

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 1.4.2 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 <b>liste d'attesa</b> : - 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 <b>** Non applicabile</b> <b>** Non applicabile</b>	

**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 1.5.4 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)	

**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		

**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 raccolga:					
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

		Accreditamento istituzionale				
COD	EVIDENZE	Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento	NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
	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. <b>che venga diffuso</b> all'interno della struttura con <b>sistematicità</b> (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		

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  2. Messa in atto di una procedura che definisca la responsabilità e i requisiti per la verifica della documentazione sanitaria e le modalità di controllo della documentazione sanitaria	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2		

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

		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 2. Implementazione di azioni correttive se necessario	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2		

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

ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: idoneità all'uso delle strutture (Requisito 3.1 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	<b>L'evidenza non è applicabile alle nuove strutture</b> 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	<b>L'evidenza non è applicabile alle nuove strutture</b> 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 <b>simulazioni pratiche (oltre a quelle obbligatorie per legge es. antincendio)</b> per la sicurezza della struttura e dell'ambiente di lavoro 2. Coinvolgimento dei soggetti terzi di riferimento (ad es. Comune, Protezione Civile ecc....) nel programma di formazione sia come erogatori che come fruitori	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	<input type="checkbox"/> 0% <input type="checkbox"/> 60% <input type="checkbox"/> 100%	60 se 1, 100 se anche 2	L'evidenza diventa cogente nella misura in cui il soggetto terzo è direttamente coinvolto nel processo di sicurezza nell'ambiente di lavoro	

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

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

REQUISITO 4.2.1 messa in atto di un piano di accoglienza e affiancamento/addestramento per il nuovo personale – neo assunto/trasferito - compreso il personale volontario

(valutazione iniziale: per assicurarsi che la persona sia in grado di assumersi effettivamente le responsabilità legate al proprio ruolo e periodi prova che tenga conto dei tempi necessari al raggiungimento dei requisiti e delle abilità richieste lavorando sotto la stretta supervisione di un tutor)

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento		
	Esiste un piano per il personale neo-assunto e/o trasferito che:					
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

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

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

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

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	<b>Non applicabile in primo accreditamento istituzionale</b>	
	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 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)	<b>Non applicabile in primo accreditamento istituzionale</b>	

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: programma per la gestione del rischio clinico e modalità di gestione degli eventi avversi (Requisito 6.3 SR)

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

		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 6.4.3 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	

**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":					
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")

COD	EVIDENZE	Accreditamento istituzionale			NOTE ESPLICATIVE	NOTE VALUTATORE
		Auto valutazione	Verifica valutatori	Peso Accreditamento		
	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 8.1.4** presenza di procedure per l'accesso agevolato alle prestazioni assistenziali, semplificando gli adempimenti amministrativi ed assicurando un'informazione tempestiva e trasparente, con particolare riferimento all'accesso alla documentazione sanitaria entro tempi predefiniti

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