



## IMPEGNI E STANDARD

### AREA GENERALE

**1. L'Azienda si impegna a garantire a tutti i cittadini ed in modo semplice, l'accesso agli atti amministrativi.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA EFFICACIA	N° atti amministrativi con presenza di modulistica presenti sul portale  Su  Totale atti amministrativi presenti sul portale che necessitano di modulistica	100%	Verifica interna
	N° degli atti aziendali richiedibili tramite mail, posta, di persona.  Su  Totale atti richiedibili	100%	Verifica interna

**2. L'Azienda si impegna a garantire a tutti i cittadini l'accesso civico a documenti/informazioni/ dati.**

**L'Ufficio Affari Generali dopo aver verificato l'obbligo di pubblicazione, provvede alla pubblicazione, come previsto dal D.lgs 33/2013.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA EFFICACIA TEMPESTIVITA' FLESSIBILITA'	N° di reclami per atti non pubblicati  Su  numero totale di atti pubblicati	Assenza di reclami	Report reclami

**3. L'Azienda si impegna a garantire la partecipazione delle associazioni di volontariato e di organismi di tutela degli utenti nella programmazione e valutazione dei servizi aziendali attraverso la Conferenza di Partecipazione.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
EQUITA' TRASPARENZA FLESSIBILITA'	N° di convocazioni per le associazioni di volontariato dell'assemblea della Conferenza di Partecipazione  Su  Totale delle assemblee previste	100%	Verifica interna
	N° di commissioni/progetti attuati con partecipazione terzo settore  Su  N°di commissioni/ progetti previsti dalla Conferenza di Partecipazione	100%	Verifica interna

**4. Il cittadino viene informato sulla natura dei dati personali e sul loro utilizzo. Egli ha la possibilità di firmare il consenso al loro trattamento oppure di opporsi, in parte o in tutto, per motivi legittimi.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EFFICACIA EQUITA'	N° reclami relativi alla mancata presenza di modulo di informativa sulla Privacy  Su Totale reclami	Assenza di reclami	Report reclami

**5. L'utente ha la possibilità di effettuare il pagamento del Ticket in tutti i presidi dell'Azienda attraverso diverse modalità:**

- istituti bancari
- sportelli automatici

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TEMPESTIVITA' TRASPARENZA EFFICACIA	N° presidi con almeno una modalità di pagamento  Su  Totale presidi aziendali	100%	Controllo Periodico
	N° sportelli automatici o istituti bancari ubicati in aree comuni libere da barriere architettoniche  Su  Totale sportelli automatici o istituti bancari aziendali	>=95%	Controllo Periodico

**6. L'utente ha la possibilità di richiedere il rimborso di eventuali quote di partecipazione non dovute (rimborso Ticket).**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TEMPESTIVITA' TRASPARENZA EFFICACIA	<p>N° reclami per impossibilità di richiedere il rimborso spese di partecipazione non dovute.</p> <p>Su</p> <p>Totale dei reclami</p>	Assenza di reclami	Report reclami
	<p>N. di presidi con presenza dell'ufficio preposto al controllo amministrativo con apertura al pubblico nei giorni feriali</p> <p>Su</p> <p>Totale presidi aziendali</p>	100%	Verifica interna

**7. All'utente è facilitato l'accesso alle prestazioni ambulatoriali in regime di libera professione (ALPI) grazie alla pubblicazione sul sito aziendale dell'elenco dei medici e delle attività svolte in regime libero-professionale.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA	Pubblicazione sul sito aziendale degli elenchi dei medici specialisti dell'azienda che effettuano attività di libera professione (ALPI)	Presenza	Verifica interna
	Pubblicazione sul sito aziendale delle sedi di svolgimento di tali attività (aziendali o esterne) e dei relativi recapiti telefonici	Presenza	Verifica interna

**8. Il cittadino è facilitato nella prenotazione di visite specialistiche e controlli diagnostici grazie alle diverse modalità di prenotazione: front-line, telefonica, via email e fax.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA ACCESSIBILITA'	<p>N° CUP (Centro Unificato Prenotazioni) aziendali abilitati a ricevere richieste di prenotazione con le diverse modalità</p> <p>Su</p> <p>Totale CUP aziendali</p>	100%	Verifica interna



**9.L'organizzazione si adopera per ridurre le barriere fisiche, linguistiche, culturali e di altro tipo che possono ostacolare l'accesso all'assistenza sanitaria ed all'erogazione delle cure. Presso l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), opera personale capace di instaurare attraverso l'accoglienza e l'orientamento, una relazione con l'utente per individuarne i bisogni aiutandolo ad esprimere eventuali domande o espletare ulteriori richieste.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TEMPESTIVITA' ACCESSIBILITA' FLESSIBILITA' EQUITA' EMPATIA	N° di reclami di richieste di supporto nel percorso di accesso alle cure insoddisfatte  Su  Totale dei reclami	Assenza di reclami	Report reclami

**10. Le persone non vedenti o ipovedenti, che lo richiedano, sono supportate nell'accesso alla prestazione che dovranno effettuare come previsto nel Protocollo d'intesa tra l' UIC-Unione Italiana Ciechi e degli ipovedenti ETS-APS-sezione territoriale di Torino e l'azienda Città della Salute e della Scienza di Torino**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' EFFICACIA FLESSIBILITA' EQUITA'	N° delle sedi URP dell'azienda che applicano le procedure di supporto alle persone ipovedenti e non vedenti previste nel protocollo di Intesa  Su  Totale delle sedi URP dell'azienda	100%	Verifica interna

**11. L' Ufficio Segnalazioni-Reclami dell'URP aziendale garantisce la funzione di tutela attraverso la ricezione delle segnalazioni/reclami/ringraziamenti dell'utente/cittadino con la presenza di uno sportello aperto al pubblico ed attraverso differenti canali comunicativi.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' TRASPARENZA EMPATIA	N° dei Presidi con ufficio segnalazioni/reclami/ringraziamenti con apertura al pubblico dal lunedì al venerdì  Su  Totale dei Presidi	100%	Verifica interna
	N° Presidi con possibilità di effettuare una segnalazione sia di persona, che attraverso E-mail, Fax, Posta  Su  Totale dei Presidi	100%	Verifica interna

**12. Le risposte al reclamo del cittadino avvengono entro 30 giorni come previsto dalla L 241/1990.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TEMPESTIVITA' TRASPARENZA EFFICACIA	N° risposte non inviate entro 30 giorni (senza motivazione)  Su  Totale delle risposte	<= 10%	Controllo Periodico

**13. L'Ufficio Qualità Percepita e Partecipata dell'URP aziendale provvede ad analizzare i reclami ogni anno per individuare le eventuali azioni di miglioramento da intraprendere.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EFFICACIA	Presenza di report annuale dei reclami con proposte di miglioramento	Documento pubblicato sul sito aziendale	Verifica interna

**14. L'Azienda si impegna a garantire il coinvolgimento e la partecipazione dell'utente-cliente nella valutazione della prestazione erogata dal servizio con la rilevazione e lo studio della qualità percepita, attraverso la somministrazione di questionari/interviste e la pubblicazione annuale della reportistica.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EMPATIA FLESSIBILITA'	<p>N°reparti di degenza ordinaria e ambulatori con rilevazione della qualità percepita attraverso questionari/interviste telefoniche</p> <p>Su</p> <p>Totale reparti di degenza ordinaria e ambulatori aziendali</p>	>=95%	Verifica interna
	<p>Presenza di report annuale sulla qualità percepita aziendale</p>	<p>Documento pubblicato sul sito aziendale</p>	<p>Verifica interna</p>

**15. L' Azienda si impegna a garantire un servizio di mediazione attraverso l'impiego di mediatori culturali necessari per comunicare con l'utente straniero.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
ACCESSIBILITA' EMPATIA TRASPARENZA EQUITA'	N° di presidi con possibilità di chiamata mediatore attraverso il servizio di accoglienza URP  Su  Totale N° presidi	100%	Verifica interna
	N°di reclami per mancata mediazione richiesta dal paziente/operatore  Su  Totale dei reclami	Assenza di reclami	Report reclami

**16. L' Azienda si impegna a facilitare l'integrazione tra gli operatori ed i pazienti stranieri attraverso la mediazione socio-culturale e religiosa.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EMPATIA EQUITA'	N° presidi con attivazione della mediazione religiosa tramite delibera aziendale  Su Totale presidi aziendali	100%	Verifica interna
	N° di edizioni di corsi formativi sulla multiculturalità  Su N° totale dei corsi formativi proposti dall'azienda	=>1%	Controllo Periodico



**17. L'organizzazione aziendale definisce il regolamento di polizia mortuaria dove siano presenti le istanze delle principali religioni presenti sul territorio.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA FLESSIBILITA' EMPATIA	N° presidi con regolamento di polizia mortuaria comprendenti schede integrative con i riti funebri delle religioni incluse nel Progetto Religioni  Su  N° totale dei Presidi	100%	Verifica interna

**18. Al fine di tutelare il rispetto dell'anonimato e la riservatezza sui dati sensibili, l'Azienda garantisce alla persona assistita il diritto alla protezione e alla non-diffusione dei dati di carattere personale.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
EMPATIA TRASPARENZA	<p>N° servizi ambulatoriali con attribuzione codice numerico per la chiamata del paziente</p> <p>Su</p> <p>Totale Servizi ambulatoriali</p>	=>85%	Verifica interna
	<p>N° reparti che dispongono di specifico modulo su cui si segnalano i nominativi delle persone autorizzate dal paziente ad essere informate sulla sua salute</p> <p>Su</p> <p>Totale reparti degenza Aziendali</p>	=100%	Verifica interna

**19. Il paziente ha il diritto di ottenere tutte le informazioni disponibili sulla propria salute, di ricevere dal medico informazioni adeguate sullo scopo, sulla natura, sulle conseguenze e sui rischi di un trattamento diagnostico-terapeutico, e di scegliere liberamente se sottoporsi o meno a questo.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EMPATIA EFFICACIA	Presenza di consenso informato per trattamenti diagnostico-terapeutici Su  Totale trattamenti diagnostico-terapeutici sottoposti a consenso informato	>=100%	Controllo Periodico Cartelle cliniche

**20. Per prevenire gli errori evitabili e contenerne i loro possibili effetti dannosi e, al fine di migliorare la sicurezza dei pazienti, l'Azienda assicura lo sviluppo di un sistema di Qualità e Clinical Risk Management anche attraverso progetti di informazione e formazione per la promozione della cultura del rischio clinico.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA EFFICACIA	Corsi di formazione sul Rischio Clinico organizzati dalla Azienda per gli operatori  Su  Totale dei corsi di formazione	>5%	Verifica interna
	Presidi aziendali con procedure sul Rischio Clinico sviluppate da gruppi multidisciplinari  Su  Totale presidi aziendali	100%	Verifica interna

Clinical Risk Management= gestione rischio clinico



**22. L'Azienda garantisce alla persona assistita il diritto di ottenere tutte le informazioni disponibili sui tempi di attesa relativi a visite, prestazioni diagnostiche, prestazioni terapeutiche e ricoveri, al fine di scegliere liberamente il luogo di cura nel rispetto delle sue priorità cliniche e della fiducia che ripone nei confronti della struttura erogante.**

DIMENSIONI	STANDARD		
	Formula indicatore	Valore programmato	Monitoraggio
TRASPARENZA ACCESSIBILITA'	Pubblicazione sul sito di un documento contenente i tempi di attesa aggiornati mensilmente per le visite e le prestazioni oggetto di monitoraggio regionale	Presenza sul sito aziendale	Controllo periodico