

Lista di Verifica: **Requisiti Generali Ambulatorio (UO)**

Riferimenti Versione: DGR n. 2266 del 30/12/2016

aggiornata al: 20/09/2019

Unità Operativa:

Cod.	Testo Requisito	Conformità	Note
GEN.SAN. AU.AC.2	Area 2. Prestazioni e Servizi E' buona prassi che l'organizzazione descriva la tipologia e le caratteristiche delle prestazioni e dei servizi erogati e individui i metodi di lavoro da adottarsi, come pratica del governo clinico sui quali fondare azioni successive di valutazione della performance e della comunicazione con i pazienti ed i cittadini (2° Criterio - SR)		
GEN.SAN. AU.AC.2.1	ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: tipologia di prestazioni e servizi erogati (Requisito 2.1 SR)		
GEN.SAN. AU.AC.2.1.1	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		
GEN.SAN. AU.2.1.1.1	Vi è presenza in ciascuna struttura di una "Carta dei servizi" (cartacea e/o su supporto informatico) che assicuri: 1. indicazione dei contenuti e capacità operativa dei servizi e tipologia delle prestazioni erogate, generali e per singole articolazioni aziendali		
GEN.SAN. AU.2.1.1.4	Presenza materiale informativo a disposizione dell'utenza: 1. che specifichi tipologia delle prestazioni erogate, operatori responsabili delle prestazioni, orari di apertura dei servizi e altre modalità di accesso.		
GEN.SAN. AC.2.1.1.5	Presenza materiale informativo a disposizione dell'utenza: 2. che venga diffuso all'interno della struttura con sistematicità (diffusione sistematica a pazienti e/o Associazioni e/o altri soggetti coinvolti o interrelati) in considerazione della tipologia di struttura. peso acc.: 60 ai pazienti, 100 anche associazioni e/o altri soggetti coinvolti o interrelati.		
GEN.SAN. AU.AC.2.1.2	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.		
GEN.SAN. AU.2.1.2.1	Effettuazione di periodiche rivalutazioni e comunque almeno quando sono intervenute variazioni significative, della carta dei servizi.		
GEN.SAN. AC.2.2.1	REQUISITO 2.2.1 Sono formalizzati protocolli per l'eleggibilità dei pazienti (da ricercare in Azienda e Dipartimento).		
GEN.SAN. AC.2.2.1.1	Esistono strumenti/documenti/protocolli che permettono fin dal primo contatto di oggettivare: 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 peso acc.: 60 se presenti evidenze 1 e 2; 100 se anche 3		
GEN.SAN. AC.2.2.2	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).		
GEN.SAN. AU.2.2.4.	REQUISITO 2.2.4 tracciabilità della presa in carico dei pazienti all'interno della documentazione sanitaria, compreso la riconciliazione		
GEN.SAN. AU.2.2.4.1	Nella documentazione sanitaria esiste: - la tracciabilità * della gestione dei pazienti; (* deve prevedere comunque la chiara identificazione di chi l'ha eseguita).		
GEN.SAN. AU.2.2.4.7	Nella documentazione sanitaria esiste: - la corretta identificazione del paziente (DGR 1099/2015 Sviluppo di strumenti per la gestione del rischio clinico: adozione di procedure per l'identificazione del paziente e della scheda unica di terapia).		
GEN.SAN. AC.2.2.5	REQUISITO 2.2.5 gestione del trasferimento delle informazioni relative alla presa in carico all'interno del processo di cura. -		
GEN.SAN. AC.2.2.6	REQUISITO 2.2.6 verifica della conoscenza e dell'applicazione dei protocolli e procedure da parte del personale e il loro miglioramento se necessario.		
GEN.SAN. AC.2.2.6.1	Esiste l'evidenza della verifica di: - conoscenza dei protocolli e delle procedure e dei documenti di indirizzo clinico da parte del personale (Lista di distribuzione, verbali di incontro per condivisione) peso acc.: 60 verifica occasionale, 100 se verifica strutturata		
GEN.SAN. AC.2.2.6.2	Esiste l'evidenza della verifica di: - applicazione dei protocolli e delle procedure e dei documenti di indirizzo clinico da parte del personale (Verbali di audit, indicatori, osservazione,) peso acc.: 60 verifica occasionale, 100 se verifica strutturata		
GEN.SAN. AC.2.2.6.3	Esiste l'evidenza della verifica di: - attuazione processi di miglioramento, se necessario (Evidenza di azioni di miglioramento) peso acc.: 60 verifica occasionale, 100 se verifica strutturata		

GEN.SAN. AU.AC.2.3	ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: continuità assistenziale (Requisito 2.3 SR).		
GEN.SAN. AC.2.3.1	REQUISITO 2.3.1 definizione delle responsabilità per la supervisione dell'assistenza per tutta la durata della degenza		
GEN.SAN. AU.2.3.5	REQUISITO 2.3.5 adozione di modalità strutturate per il trasferimento delle informazioni rilevanti durante i passaggi di consegna, i trasferimenti e i processi di dimissione		
GEN.SAN. AC.2.4	ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: il monitoraggio e la valutazione (Requisito 2.4 SR)		
GEN.SAN. AC.2.4.1	REQUISITO 2.4.1 valutazione del grado di conformità delle attività a protocolli e linee guida		
GEN.SAN. AC.2.4.1.1	Esiste un sistema di valutazione della reale attuazione delle indicazioni diagnostico/terapeutiche/assistenziali previste da percorsi e protocolli. peso acc.: 60 valutazione occasionale, 100 se valutazione strutturata.-		
GEN.SAN. AC.2.4.2	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.		
GEN.SAN. AC.2.4.4	REQUISITO 2.4.4 evidenza di risultati di analisi su eventi avversi, incidenti, near miss, manifestati durante l'episodio di cura.		
GEN.SAN. AC.2.4.4.1	Gli eventi avversi, incidenti e near miss, manifestati durante l'episodio di cura sono: - rilevati e segnalati; - analizzati; - i risultati sono posti in evidenza (Attraverso comunicazione agli operatori coinvolti) peso acc.: 60 se sporadico, 100 se sistematico		
GEN.SAN. AC.2.4.5	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.-		
GEN.SAN. AC.2.4.7	REQUISITO 2.4.7 identificazione degli interventi di miglioramento della qualità dei percorsi assistenziali sulla base dei risultati delle analisi effettuate.		
GEN.SAN. AC.2.4.7.1	Sulla base dei risultati delle analisi effettuate sulla qualità dei percorsi assistenziali previsti in accreditamento vengono identificati interventi di miglioramento degli stessi (Riferito agli audit sugli eventi avversi (sugli audit clinici già richiesto nel requisito 2.4.2)peso acc.: 60 se sporadico, 100 se sistematico.		
GEN.SAN. AU.3.2.2	REQUISITO 3.2.2 presenza di un regolamento a garanzia che la documentazione tecnica relativa alle singole attrezzature, obbligatoriamente fornita al momento dell'acquisto, sia a corredo delle stesse e resa disponibile alla funzione preposta per la manutenzione.		
GEN.SAN. AU.3.2.2.1	Procedura che prevede che la documentazione tecnica relativa alle singole attrezzature/apparecchiature obbligatoriamente fornita al momento dell'acquisto, sia a corredo delle stesse e disponibile alla funzione preposta per la manutenzione.-		
GEN.SAN. AU.AC.4	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" (Criterio 4")		
GEN.SAN. AU.AC.4.1	ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: la programmazione e la verifica della formazione necessaria e specifica (Requisito 4.1 SR)		
GEN.SAN. AU.AC.4.1.2	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.		
GEN.SAN. AC.4.1.2.3	1. definizione degli standard di competenza per posizione (o per setting assistenziale) 2. monitoraggio delle competenze professionali peso acc.: 60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2.		
GEN.SAN. AC.4.1.2.4	1. rilevazione dei fabbisogni formativi 2. criteri di scelta delle priorità. peso acc.: 60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2.		
GEN.SAN. AC.4.1.4	REQUISITO 4.1.4 coinvolgimento degli operatori nella programmazione delle attività di formazione, aggiornamento e addestramento.		
GEN.SAN. AU.AC.5	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" (Criterio 5")		
GEN.SAN. AU.AC.5.1	ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: modalità di comunicazione interna alla struttura, che favoriscano la partecipazione degli operatori (Requisito 5.1 SR)		
GEN.SAN. AC.5.1.2	REQUISITO 5.1.2 definizione di flussi informativi e reportistica in merito a obiettivi, dati e informazioni relative alla performance, agli esiti e ai programmi di miglioramento della qualità e della sicurezza del paziente.-		
GEN.SAN. AC.5.1.2.3	2. Esistenza di flussi informativi interni (dati e informazioni) e relativa reportistica su : 2.1 programmi di miglioramento della sicurezza del paziente 2.2 programmi di miglioramento della qualità peso acc.: 60 se solo sicurezza paziente, 100 se anche qualità.		
GEN.SAN. AC.5.1.3	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.		

GEN.SAN. AC.5.1.3.1	1. Esistono momenti di condivisione delle informazioni entro l'organizzazione e il Dipartimento/Unità Operativa: 1.1 presenti e formalizzati 1.2 sistematici peso acc.: 60 se presente evidenza 1.1, 100 se anche 1.2.		
GEN.SAN. AU.5.3	ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: modalità e contenuti delle informazioni da fornire ai pazienti e ai caregiver (Requisito 5.3 SR)		
GEN.SAN. AU.AC.5.3.1	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.		
GEN.SAN. AU.5.3.1.2	2. La Carta dei Servizi è aggiornata.		
GEN.SAN. AC.5.3.1.3	La Carta dei Servizi è redatta con l'apporto di: 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. peso acc.: 60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2.		
GEN.SAN. AU.5.3.2.1	Esistono strumenti informativi sintetici (su modalità erogative, prestazioni e servizi e relativi tempi) messi a disposizione dei cittadini (questo requisito deve essere collegato a 2.1.1, è molto simile, a parte la sinteticità).		
GEN.SAN. AU.AC.5.4	ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: coinvolgimento dei pazienti, dei suoi familiari e caregiver nelle scelte clinico-assistenziali (Requisito 5.4 SR)		
GEN.SAN. AU.5.4.2	REQUISITO 5.4.2 presenza, formalizzazione e messa in atto di procedure per l'informazione partecipata del paziente e l'acquisizione del consenso informato		
GEN.SAN. AU.5.4.2.2	Esistono procedure per l'informazione partecipata (sui rischi e i benefici dei trattamenti o sulle singole indagini proposte) e per l'acquisizione del consenso informato del paziente 2. messa in atto.-		
GEN.SAN. AU.AC.6	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)		
GEN.SAN. AU.AC.6.1	ELEMENTO DI CONNOTAZIONE DELL'AREA: approccio alla pratica clinica secondo evidenze scientifiche (Requisito 6.1 SR)		
GEN.SAN. AU.AC.6.1.1	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.		
GEN.SAN. AU.6.1.1.1	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 1.1 presenza e formalizzazione.		
GEN.SAN. AU.6.1.1.2	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 1.2 messa in atto.		
GEN.SAN. AU.AC.6.1.3	REQUISITO 6.1.3 aggiornamento periodico dei regolamenti interni e delle linee guida sulla base delle evidenze cliniche disponibili.		
GEN.SAN. AU.6.1.3.1	I regolamenti, protocolli, percorsi assistenziali o altri documenti ad indirizzo clinico-organizzativo, sono aggiornati o confermati almeno ogni tre anni.		
GEN.SAN. AC.6.1.3.2	I regolamenti, protocolli, percorsi assistenziali o altri documenti ad indirizzo clinico-organizzativo: 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 peso acc.: 60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2.		
GEN.SAN. AU.AC.6.1.4	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.		
GEN.SAN. AU.6.1.4.1	Il personale è coinvolto nell'applicazione dei regolamenti, protocolli assistenziali o altri documenti ad indirizzo clinico-organizzativo, attraverso: 1. la diffusione delle conoscenze necessarie all'attuazione.		
GEN.SAN. AC.6.1.4.2	Il personale è coinvolto nell'applicazione dei regolamenti, protocolli assistenziali o altri documenti ad indirizzo clinico-organizzativo, attraverso: 2. formazione specifica sui protocolli (dove previsto dalla situazione contingente). peso acc.: 60 se presente evidenza 1, 100 se anche 2.		
data:		firma:	
note:			