

## Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

| N. item       | Item   |
|---------------|--|
| <b>AREA 1</b> | <b>PROCESSI ASSISTENZIALI</b>  |
| <b>1</b>      | <b>Presenza di supporto psicologico per pazienti oncologici</b>  |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sì, è prevista la rilevazione dello stato di ansia e depressione attraverso questionario/colloquio per tutti i pazienti presi in carico, con successiva pianificazione del supporto psicologico</li> <li>▪ sì, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico</li> </ul> |
| <b>2</b>      | <b>Presenza di supporto psicologico per persone che hanno subito violenza a sfondo sessuale - Pronto Soccorso</b>  |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sì, è prevista la presenza di un supporto psicologico all'interno di un percorso assistenziale specifico per coloro che hanno subito violenza a sfondo sessuale</li> <li>▪ sì, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico</li> </ul>                                 |
| <b>5</b>      | <b>Possibilità di consulenza psicologica per le problematiche della gravidanza - Ostetricia -</b>  |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>· sì, è prevista la presenza di un supporto psicologico all'interno di un percorso assistenziale specificamente dedicato alle partorienti (percorso nascita)</li> <li>· sì, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico</li> </ul>                                      |
| <b>9.1</b>    | <b>Orario di visita della struttura sanitaria nei giorni feriali - Tutte le UU.OO. Di degenza</b>  |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>· oltre 6 ore</li> <li>· da 4 a 6 ore</li> </ul>  |
| <b>16</b>     | <b>Applicazione del modello assistenziale delle "terapie intensive aperte" tramite estensione dell'orario di accesso ai visitatori</b>   |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>· orario di accesso ai visitatori di 12 o più ore</li> <li>· orario di accesso ai visitatori maggiore di 8 ore e fino a 11 ore</li> <li>· orario di accesso ai visitatori maggiore di 5 ore e fino a 8 ore</li> </ul>   |
| <b>18</b>     | <b>Presenza di convenzioni/ accordi con strutture ricettive per offrire la possibilità di alloggio a costi agevolati per i pazienti e i loro familiari (ricoveri fuori regione, periodo di convalescenza, serie di esami in più giorni, brevi ricoveri in day hospital, ecc.)</b>  |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>· sì</li> <li>· no</li> </ul>   |
| <b>30.1</b>   | <b>Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure</b>   |
|               | <ul style="list-style-type: none"> <li>· numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto n. 2</li> <li>· numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale n. 18</li> </ul>  |
|               | NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale / specialità di medicina generale nell'Area funzionale medica – livello a media intensità di cure<br>o nella U.O. di medicina generale sono presenti solo stanze singole   |
| <b>30.2</b>   | <b>Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure</b>   |

## Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

| N. item     | Item   |
|-------------|--|
|             | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto <b>n.0</b>  |
|             | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale <b>n. 10</b>  |
|             | NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale/ specialità di chirurgia generale presente nell'Area funzionale chirurgica – livello a media intensità di cure o nella U.O. sono presenti solo stanze singole |
| <b>30.3</b> | <b>Stanze di degenza con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare) GINECOLOGIA..</b>   |
|             | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con separazione visiva (parziale o totale) tra i posti letto <b>n. 1</b>   |
|             | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa <b>n. 9</b>   |
|             | NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente altra unità operativa/ Modulo di degenza o nella U.O. sono presenti solo stanze singole   |
|             |  |
| <b>32.3</b> | <b>Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei Servizi</b>   |
|             | · sì   |
|             | · no   |
| <b>33</b>   | <b>Possibilità di rilascio di lettera di dimissioni in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta</b>  |
|             | · sì   |
|             | · sì, solo in lingua inglese   |
|             | · no   |
|             |  |
| <b>35.2</b> | <b>Presenza di altro locale dedicato alla pratica religiosa</b>  |
|             | · sì   |
|             | · no   |
|             |  |
| <b>38</b>   | <b>Possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)</b>   |
|             | · sì   |
|             | · no   |
| <b>39</b>   | <b>Presenza di progetti/ attività per favorire la fruizione delle prestazioni offerte dalla struttura sanitaria da parte di utenti appartenenti ad altre culture</b>   |
|             | · sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi  |
|             | · sì, tali progetti/ attività rientrano in un programma in tale settore avviato dall'ospedale negli ultimi 12 mesi   |

## Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

| N. item       | Item   |
|---------------|--|
|               | · sì, tali progetti/ attività sono stati realizzati negli ultimi 12 mesi, ma hanno carattere occasionale   |
|               | · no   |
| 41.1          | <b>Presenza di più strumenti informativi sulle modalità per il rilascio del codice STP, al fine di fornire assistenza sanitaria a utenti stranieri non iscritti al SSN e sprovvisti di permesso di soggiorno regolare: presenza di cartello/ manifesto / avviso multilingue presso il servizio di accoglienza/punto informazioni/URP</b>   |
|               | · sì   |
|               | · no   |
| 41.2          | <b>Presenza di più strumenti informativi sulle modalità per il rilascio del codice STP, al fine di fornire assistenza sanitaria a utenti stranieri non iscritti al SSN e sprovvisti di permesso di soggiorno regolare: presenza di cartello/ manifesto / avviso multilingue presso l'ufficio accettazione amministrativa</b>   |
|               | · sì   |
|               | · no   |
| 41.4          | <b>Presenza di più strumenti informativi sulle modalità per il rilascio del codice STP, al fine di fornire assistenza sanitaria a utenti stranieri non iscritti al SSN e sprovvisti di permesso di soggiorno regolare: presenza di pagina web aziendale dedicata</b>   |
|               | · sì   |
|               | · no   |
| 41.5          | <b>Presenza di più strumenti informativi sulle modalità per il rilascio del codice STP, al fine di fornire assistenza sanitaria a utenti stranieri non iscritti al SSN e sprovvisti di permesso di soggiorno regolare: se la comunicazione viene data al cittadino al momento della fruizione della prestazione sanitaria, presenza di informativa scritta multilingue che viene consegnata al cittadino e che indica le modalità per ottenere il rilascio del codice STP e dove recarsi</b> |
|               | · sì   |
|               | · no   |
| 42            | <b>Assegnazione, ai pazienti che si avvalgono dell'assistenza sanitaria transfrontaliera, di una persona alla quale fare riferimento per orientarsi e per ricevere assistenza per le necessità quotidiane</b>  |
|               | · sì   |
|               | · no   |
| <b>AREA 2</b> | <b>ACCESSIBILITA' FISICA</b>   |
| 50.1          | <b>Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al CUP - front office H URBINO</b>  |
|               | · sì   |
|               | · no   |
|               | NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il CUP  |
| 50.2          | <b>Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso all'URP H URBINO</b>  |
|               | · sì   |
|               | · no   |
|               | NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente l'URP   |
| 50.3          | <b>Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al servizio di diagnostica per immagini</b>   |
|               | · sì   |
|               | · no   |

## Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

| N. item     | Item   |
|-------------|--|
| <b>50.4</b> | <b>Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al Centro prelievi</b>  |
|             | · sì   |
|             | · no   |
|             | NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente il Centro prelievi  |
| <b>51.2</b> | <b>Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali</b>  |
|             | · sì, per tutti i tipi di barriere sensoriali  |
|             | · sì, ma solo per alcuni tipi di barriere sensoriali   |
|             | · no   |
|             | NON PERTINENTE: nella struttura sono già stati effettuati interventi di eliminazione di tutte le barriere sensoriali da più di 12 mesi, con report conclusivo attestante le eliminazioni – oppure: la struttura è di recente costruzione e priva di barriere |
| <b>52</b>   | <b>Presenza di parcheggio fruibile per il pubblico che accede alla struttura</b>   |
|             | · sì, con 2 o più posti auto per posto letto   |
|             | · sì, con meno di 2 posti auto per posto letto   |
|             | · no   |
|             | NON PERTINENTE: la struttura insiste su un territorio in cui è impossibile la circolazione degli autoveicoli (ad esempio la città di Venezia)  |
| <b>65.1</b> | <b>Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di <b>medicina generale</b>/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure</b>  |
|             | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con possibilità di fruizione individuale di televisione n. <b>0</b>   |
|             | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale n. <b>18</b>   |
| <b>65.2</b> | <b>Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza dell'Unità Operativa di <b>chirurgia generale</b>/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure</b>  |
|             | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con possibilità di fruizione individuale di televisione n. <b>0</b>  |
|             | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale n. <b>10</b>  |
| <b>65.3</b> | <b>Fruizione individuale di televisione nelle stanze di degenza nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare) <b>GINECOLOGIA - OSTETRICIA</b></b>   |
|             | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con possibilità di fruizione individuale di televisione n. <b>0</b>  |
|             | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa n. <b>9</b>   |

## Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

| N. item | Item  |
|---------|---|
| 66.1    | <b>Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di <b>medicina generale</b>/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure</b>   |
|         | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con sistema di climatizzazione <b>n. 0</b>   |
|         | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale <b>n. 18</b>  |
| 66.2    | <b>Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa di <b>chirurgia generale</b>/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure</b>         |
|         | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con sistema di climatizzazione <b>n, 0</b>  |
|         | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale <b>n. 10</b>   |
|         | NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di chirurgia generale/ specialità di chirurgia generale presente nell'Area funzionale chirurgica – livello a media intensità di cure |
| 66.3    | <b>Stanze di degenza con sistema di climatizzazione nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare) <b>GINECOLOGIA E OSTETRICIA</b></b>  |
|         | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con sistema di climatizzazione <b>N. 0</b>  |
|         | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa <b>N. 9</b>  |
|         | NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa/ Modulo di degenza  |
| 67.1    | <b>Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di <b>medicina generale</b>/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure</b>     |
|         | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale con non più di 2 posti letto <b>N. 8</b>   |
|         | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale <b>N. 18</b>  |
|         | NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente la U.O. di medicina generale/ specialità di medicina generale nell'Area funzionale medica – livello a media intensità di cure                |
| 67.2    | <b>Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa di <b>chirurgia generale</b>/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure</b>           |
|         | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale con non più di 2 posti letto <b>N. 4</b>  |

## Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

| N. item     | Item   |
|-------------|--|
|             | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale <b>N. 10</b>  |
| <b>67.3</b> | <b>Stanze di degenza con non più di 2 posti letto nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare) <b>ostetricia gINECOLOGIA</b></b>   |
|             | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa con non più di 2 posti letto <b>N. 5</b>   |
|             | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa <b>N. 9</b>   |
|             | NON PERTINENTE: Nella struttura non è presente un'altra unità operativa/ Modulo di degenza   |
|             |  |
|             |  |
| <b>69.1</b> | <b>Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure</b> |
|             | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale dotate di servizi igienici interni <b>N. 5</b>  |
|             | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di medicina generale <b>N. 18</b>   |
|             |  |
| <b>69.2</b> | <b>Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure</b>       |
|             | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale dotate di servizi igienici interni <b>N. 3</b>   |
|             | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa di chirurgia generale <b>N. 10</b>  |
|             |  |
| <b>69.3</b> | <b>Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa/ Modulo di degenza di (specificare) <b>ostetricia ginecologia</b></b>                                     |
|             | · numero delle stanze di degenza dell'Unità Operativa dotate di servizi igienici interni <b>n. 3</b>   |
|             | · numero totale delle stanze di degenza dell'Unità Operativa <b>n. 9</b>   |
|             |  |

## Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

| N. item       | Item   |
|---------------|--|
| 74            | <b>Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso</b>  |
|               | · sì   |
|               | · no   |
|               |  |
| 79            | <b>Orario della distribuzione della cena ai pazienti</b>   |
|               | · dalle 19:00 in poi   |
|               | · entro le 19:00   |
|               |  |
| 82.1          | <b>Possibilità di ricevere il vitto e/o generi di conforto gratuiti per i pazienti in corso di visita nel Pronto Soccorso</b>  |
|               | · sì   |
|               | · no   |
|               |  |
| 82.2          | <b>Possibilità di ricevere il vitto e/o generi di conforto gratuiti per i pazienti in corso di visita nel Day Hospital</b>   |
|               | · sì   |
|               | · no   |
|               |  |
| 86            | <b>Presenza di un servizio deposito valori per i ricoverati</b>  |
|               | · sì   |
|               | · sì, ma solo in alcuni reparti o situazioni particolari   |
|               |  |
| 89            | <b>Presenza di biblioteca/ angolo lettura con libri e riviste accessibile gratuitamente a degenti e familiari</b>  |
|               | · accessibile a tutti  |
|               | · accessibile solo a degenti di alcune Unità Operative e loro familiari  |
|               |  |
| 92.4          | <b>Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di climatizzazione</b>   |
|               | · sì   |
|               | · no   |
|               |  |
| <b>AREA 3</b> | <b>TRASPARENZA - ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI</b>   |
|               |  |
| 96.3          | <b>Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite il proprio medico di medicina generale - MMG</b>  |
|               | · sì   |
|               | · no   |
| 96.4          | <b>Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite farmacia</b>  |
|               | · sì   |
|               | · no   |
| 96.5          | <b>Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite sportello CUP sito presso strutture non sanitarie (ad esempio Associazioni Mediche, Associazioni di Volontariato, Comuni, ecc.)</b> |
|               | · sì   |
|               | · no   |
|               |  |
| 96.7          | <b>Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria tramite Web</b>   |
|               | · sì   |
|               | · no   |
|               |  |
| 97.2          | <b>Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'interno della struttura sanitaria: tramite casse automatiche nella struttura sanitaria</b>  |

**Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero**

| <b>N. item</b> | <b>Item</b>   |
|----------------|---|
|                | · sì  |
|                | · no  |
| <b>98.1</b>    | <b>Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: esercizi commerciali/ ricevitorie</b>   |
|                | · sì  |
|                | · no  |
| <b>98.2</b>    | <b>Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: bollettino conto corrente e/ o vaglia</b>   |
|                | · sì  |
|                | · no  |
| <b>98.3</b>    | <b>Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: sportelli bancomat e/ o altre casse automatiche situate presso esercizi commerciali, uffici postali, ecc.</b> |
|                | · sì  |
|                | · no  |
| <b>98.4</b>    | <b>Presenza di modalità alternative di pagamento del ticket utilizzabili all'esterno della struttura sanitaria: farmacie</b>  |
|                | · sì  |
|                | · no  |
|                |   |



## Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

| N. item       | Item  |
|---------------|---|
| 103.2         | <b>Possibilità di consultare la cartella clinica online ed effettuare il download</b>   |
|               | · sì  |
|               | · no  |
| 110.3         | <b>Orari di apertura dello sportello URP: apertura di sabato</b>  |
|               | · sì  |
|               | · no  |
| 114.3         | <b>Presenza nel sito web aziendale di: strumenti di e-participation</b>   |
|               | · sì  |
|               | · no  |
| 115           | <b>Presenza nel sito web aziendale di alternative equivalenti al contenuto audio e/ o visivo</b>  |
|               | · sì  |
|               | · no  |
| <b>AREA 4</b> | <b>RELAZIONE CON IL PAZIENTE/CITTADINO</b>  |
| 118           | <b>Unità Operative/ Moduli di degenza con procedura di accoglienza</b>  |
|               |   |
|               | · numero di Unità Operative/ Moduli di degenza con procedura di accoglienza <b>N. 4 (dato corretto 6)</b>   |
|               | · numero totale di Unità Operative/ Moduli di degenza <b>N. 8 (dato corretto 11)</b>  |
|               |   |
| 119           | <b>Unità Operative/ Moduli di degenza nelle quali è prevista l'assegnazione a ciascun paziente di uno o più operatori sanitari di riferimento (medico/infermiere) durante il processo di cura</b> |
|               | · numero Unità Operative/ Moduli di degenza con assegnazione a ciascun paziente di uno o più operatori sanitari di riferimento (medico/infermiere) durante il processo di cura <b>N. 1</b>        |
|               | · numero totale di Unità Operative/ Moduli di degenza <b>N. 8</b>   |
|               | ND: dato NON DISPONIBILE  |
| 120           | <b>Possibilità per il paziente di avere un "secondo parere medico" come prestazione gratuita</b>  |
|               | · sì  |
|               | · no  |

### Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

| N. item | Item  |
|---------|---|
| 128     | <b>Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulla conservazione e sulla donazione delle staminali emopoietiche del sangue cordonale</b> |
|         | · sì, tali iniziative sono attività permanenti, rientrando in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi                        |
|         | · sì, sono state promosse attività "ad hoc" negli ultimi 12 mesi, ma che non rientrano in un programma specifico  |
|         |   |
| 130     | <b>Presenza di attività/ iniziative di medicina narrativa</b>   |
|         | · sì, tali iniziative sono attività permanenti, rientrando in un programma in tale settore avviato dall'ospedale da più di 12 mesi                        |

### Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

| N. item      | Item   |
|--------------|--|
|              | · sì, sono state promosse attività "ad hoc" negli ultimi 12 mesi, ma che non rientrano in un programma specifico |
|              |  |
|              |  |
|              |  |
| <b>138.1</b> | <b>Realizzazione negli ultimi 24 mesi di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio</b>           |
|              | · sì   |
|              | · no   |
|              |  |
| <b>138.2</b> | <b>Pubblicizzazione dei risultati dell'indagine sulla soddisfazione degli utenti del presidio</b>                |
|              | · sì   |
|              | · no   |
|              |  |