



## STANDARD di QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI

Il D.Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, che disciplina il dettato in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, prevede l'obbligo di pubblicare nella sottosezione "Servizi erogati" gli standard di qualità dei servizi offerti all'utenza. La qualità dei servizi in ambito sanitario si pondera verificando l'esistenza di determinati fattori misurabili che qualificano l'efficacia delle prestazioni. In tal senso, gli standard di qualità dei servizi sono rappresentati dagli indici di qualità che i soggetti erogatori del servizio sono tenuti ad assicurare per mantenere o elevare il livello di qualità dei servizi erogati. Pertanto, è uopo precisare che l'individuazione degli standard di qualità, di seguito elencati, rispecchia gli obiettivi che connotano, soprattutto, le dimensioni della qualità effettiva dei servizi. Tali dimensioni sono l'accessibilità, la tempestività, la trasparenza e l'efficacia. Le prime tre sono riconducibili, in buona parte, all'appropriatezza dell'informazione sui servizi erogati e sono necessariamente rapportate alle caratteristiche dell'offerta sanitaria erogata dall'azienda ospedaliera. Il livello di osservanza degli standard di qualità comporta un monitoraggio periodico, come prescrivono le delibere CIVIT (delibera n. 88 /2010 e delibera n. 3 /2012), che indicano le procedure da adottare per la definizione ed il monitoraggio degli standard di qualità dei servizi erogati.

L'ospedale "A. Cardarelli" è un'azienda ospedaliera di rilievo nazionale le cui funzioni sono dedicate, in massima parte, alla cura delle patologie acute e di alta specializzazione. Esso eroga prestazioni di diagnosi e cura ad un ampio bacino di utenza che non è circoscritto all'area cittadina, ma che abbraccia anche una rilevante quota di utenza regionale e proveniente dal sud Italia. L'ospedale è dotato del più importante polo di emergenza e di pronto soccorso della Regione Campania. La struttura organizzativa dell'azienda "Cardarelli" è costituita da dipartimenti dell'area amministrativa e da dipartimenti dell'area sanitaria ai quali afferiscono un numero cospicuo di Unità Operative Complesse che esplicano molteplici attività assistenziali in emergenza, in regime di ricovero ordinario ed in day hospital. La complessità della struttura organizzativa e la connotazione multidisciplinare delle prestazioni erogate dall'Azienda comportano l'obbligo di adempiere al rispetto degli standard di qualità che acclarano, oltre al comfort alberghiero, l'accessibilità ai servizi, la tempestività nell'erogazione delle prestazioni e la libera scelta del medico. Il rispetto degli standard di qualità presi in esame si persegue mediante un'informazione trasparente ed accessibile sull'offerta delle prestazioni sanitarie. In tale ottica, nel seguente prospetto, si elencano gli standard di qualità dei servizi, rappresentati in cinque macrocategorie, le quali illustrano:

- la nomenclatura delle prestazioni erogabili in regime programmato, elencate con la rilevazione del correlato indice dei tempi di attesa;
- gli standard di qualità correlati alle procedure che consentono l'accesso alle prestazioni erogabili in regime programmato (prestazioni ambulatoriali e ricoveri programmati) e quelli connessi alle modalità che regolano l'accesso alle prestazioni in attività libero professionale intramoenia. Standard di qualità dell'informazione al pubblico sullo stato di attuazione dei servizi erogati, anche in regime programmato;
- i servizi che connotano gli standard di qualità del comfort alberghiero e dell'accoglienza per i degenti;
- gli standard di qualità correlati alla tempestività dell'assistenza di primo soccorso, erogata in pronto soccorso e/o in emergenza;
- gli standard di qualità che acclarano l'esercizio della trasparenza, la tutela dei diritti dell'utente singolo o associato e la partecipazione dei cittadini all'orientamento della

programmazione dell'offerta sanitaria, nell'ottica di favorire il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni attraverso la valutazione dei risultati conseguiti.

Gli standard di qualità che attengono alla prevenzione del rischio clinico e quelli inerenti alla prevenzione igienico-sanitaria a tutela degli operatori sanitari e degli utenti sono rimessi, per la loro definizione, all'attenzione delle strutture specificatamente preposte.

## **Nomenclatura delle prestazioni sanitarie erogabili in regime programmato e tempi di attesa ad esse correlati**

Gli standard di qualità dei servizi che rispecchiano le dimensioni della qualità effettiva dei servizi, secondo il dettato delle anzidette delibere CIVIT, hanno la prerogativa di innalzare il livello di efficacia dei servizi erogati se i loro parametri riescono a coniugare l'accessibilità e l'osservanza della trasparenza, in maniera organica e funzionale. Non a caso, l'informazione finalizzata a rendere edotta l'utenza sulle prestazioni sanitarie erogabili in regime programmato e sui relativi tempi di attesa ottimizza l'accesso ai servizi e consente, attraverso il monitoraggio costante dei tempi di attesa, di riportare la domanda di salute dei cittadini all'offerta dei servizi erogati. L'accesso alle prestazioni sanitarie erogabili in regime programmato è regolato dal Centro Unico Prenotazioni ed è, pertanto, centralizzato. Le suindicate prestazioni sono catalogate in prestazioni sanitarie erogate presso le strutture ambulatoriali ed in prestazioni erogate in regime di ricovero programmato di day hospital e/o di day surgery. Entrambe le tipologie di prestazioni, sono pubblicate nella sottosezione "Servizi erogati" ai seguenti link: [Tempi di attesa delle prestazioni erogabili in regime programmato](#) e [Liste di attesa](#)

**Standard di qualità correlati alle procedure di accesso alle prestazioni erogabili in regime programmato e alle procedure che regolano l'accesso alle prestazioni erogabili in attività libero professionale intramoenia. Standard dell'informazione al pubblico sullo stato di attuazione dei servizi.**

<b>Caratteristiche dei servizi erogati</b>	<b>Caratteristiche degli standard</b>	<b>Canale e/o strumenti di informazione</b>
<p><b>Centro Unico di Prenotazione (CUP)</b> Il Centro Unico Prenotazioni gestisce, in maniera centralizzata, le prenotazioni delle prestazioni sanitarie erogate in regime ambulatoriale e le prestazioni erogabili in regime di ricovero programmato di day hospital e/o di day surgery. La procedura di prenotazione delle prestazioni erogate in ambulatorio è</p>	<p><b>Procedure di prenotazione centralizzata delle prestazioni sanitarie erogabili in regime programmato.</b> Le modalità di accesso alla prenotazione delle prestazioni erogate in ambulatorio sono le seguenti: sportelli aperti al pubblico e numero verde 800019774. Le modalità di accesso alla prenotazione degli interventi di O.R.L., di cataratta e di</p>	<p>-Pagine bianche - Portale aziendale - Informative all'utenza in formato tipografico</p>



<p>gestita dal CUP in base all'ordine di inoltro della richiesta di visita che sarà espletata dall'ambulatorio di competenza.</p> <p>Le prestazioni sanitarie erogabili in regime di ricovero programmato di day hospital, che riguardano gli interventi di cataratta, alcuni interventi di O.R.L. e la prestazione di ozonoterapia, vengono prenotate, secondo l'ordine di inoltro della richiesta, dal CUP che contatta l'utente prima della data presunta per l'effettuazione del ricovero programmato.</p> <p>Tutti gli interventi erogabili in regime di ricovero programmato di D.H., che esulano dalle prestazioni anzidette, vengono catalogati in quattro distinte liste di attesa che corrispondono a quattro categorie di priorità di accesso le quali, a loro volta, rispecchiano quattro differenti parametri temporali correlati ai tempi di attesa previsti per la fruizione delle prestazioni sanitarie programmate.</p>	<p>ozonoterapia, erogabili in regime di ricovero programmato di D.H. sono: sportelli aperti al pubblico e n° verde 800887010.</p> <p>Tutti gli altri interventi erogabili in regime di ricovero programmato di D.H. vengono classificati in quattro distinte liste di attesa che corrispondono a quattro categorie di priorità di accesso. Esse sono catalogate nella maniera seguente: 1) lista A che comporta un'attesa massima di 30 giorni; 2) lista B che comporta un'attesa massima di 60 giorni; 3) lista C che comporta un'attesa massima di 180 giorni; 4) lista D che comporta l'attesa massima di 1 anno.</p> <p>La posizione progressiva dell'accesso nelle liste di attesa dei ricoveri in D.H. è stabilita dal medico che visita l'utente e che formula la diagnosi clinica</p> <p>L'onere di contattare gli utenti in lista di attesa per gli interventi in regime di ricovero programmato compete agli operatori del CUP che comunicano la data prevista per la preospedalizzazione</p> <p>Le modalità di accesso alla prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e delle prestazioni sanitarie erogate in regime di ricovero programmato e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli CUP sono consultabili anche sul sito aziendale: <a href="http://www.ospedalecardarelli.it">www.ospedalecardarelli.it</a></p>	
<p><b>CUP dell'Attività libero professionale Intramoenia (A.L.P.I.)</b></p> <p>L'Azienda "Cardarelli" ha istituito una struttura operativa per la gestione delle attività assistenziali esplicate in regime libero professionale intramoenia. In osservanza della vigente normativa in materia, ha regolamentato l'A.L.P.I. con uno specifico regolamento aziendale.</p> <p>La struttura operativa semplice dipartimentale che è dedicata all'esercizio dell'attività libero professionale è ubicata nel padiglione "M" ed eroga assistenza sanitaria in regime di ALPI tutti i giorni e nell'arco delle 24 ore.</p> <p>E' consultabile sul sito aziendale il nomenclatore delle prestazioni ed il tariffario dell'ALPI, i quali recano</p>	<p><b>Procedura di prenotazione centralizzata delle prestazioni sanitarie erogate in regime di attività libero professionale intramoenia</b></p> <p>La libera scelta del medico è un diritto del cittadino-utente che accede ai servizi del SSN. L'Azienda attua l'istituto dell'ALPI secondo le indicazioni dettate dalla normativa vigente in materia. La UOSD dell'A.L.P.I. dispone di personale dedicato alla prenotazione delle prestazioni erogate in attività libero professionale intramoenia che opera con professionalità e trasparenza.</p> <p>Gli utenti che intendono essere visitati ed operati dai medici che effettuano l'attività libero professionale intramoenia devono contattare il CUP dell'ALPI ai</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Portale aziendale</li><li>- Informativa all'utenza in formato tipografico</li><li>- Pubblicazione di Nomenclatore e di Tariffario ALPI sul portale</li></ul>



rispettivamente l'elenco delle prestazioni e le tariffe previste per le singole prestazioni e per gli specifici onorari destinati ai medici che esercitano attività libero professionale	recapiti che sono indicati nell'informativa consultabile al link "Prenotazione visite in ALPI" presente sulla home page del sito: <a href="http://www.ospedalecardarelli.it">www.ospedalecardarelli.it</a>	
<b>Ufficio Relazioni col Pubblico e marketing sanitario (U.R.P.)</b> L'U.R.P. è una UOSD in staff alla Direzione Amministrativa. Esso esplica le attività di informazione e comunicazione pubblica nell'esercizio delle relazioni col pubblico. Le funzioni che l'URP esplica ottemperano alle indicazioni dettate dalle norme vigenti in materia di comunicazione pubblica ed istituzionale. Gli adempimenti istituzionali dell'U.R.P. in ottemperanza del DPCM del 19-05-1995 sono i seguenti: Informazione, Accoglienza, Tutela e Partecipazione . L'U.R.P. ha regolamentato l'esercizio della tutela e della partecipazione valorizzando il ruolo del volontariato non profit. I recapiti dell'Ufficio Relazioni col Pubblico e marketing sanitario sono i seguenti: 0817473007 / 0817473130 / 0817473061 Casella di posta elettronica: <a href="mailto:us.relazioni.pubblico@aocardarelli.it">us.relazioni.pubblico@aocardarelli.it</a>	<b>Informazione pubblica ed istituzionale finalizzata a divulgare lo stato di attuazione dei servizi erogati.</b> L'URP informa l'utenza sulle modalità di accesso ai servizi ed alle prestazioni sanitarie erogate, anche in regime programmato. Pianifica e coordina gli interventi programmatici in materia di trasparenza in ottemperanza del Dlgs n. 33 del 2013 Realizza informative, guide, Carte dei servizi, promuove iniziative e campagne informative con la finalità di fornire all'utenza un corretto orientamento alla fruizione dei servizi e delle prestazioni erogate dall'ospedale. Esplica indagini conoscitive sulla qualità percepita dall'utenza e rileva il grado di soddisfazione degli utenti sulla base dell'incidenza dei reclami e degli encomi. Aggiorna e pubblica le informazioni di interesse pubblico ed istituzionale sul portale aziendale	- Sito aziendale - Informative - Guide - Carte dei Servizi - Pagine bianche - Sezione web : "Amministrazione trasparente"

## Standard di qualità dei servizi che connotano l'accoglienza ed il comfort alberghiero per i degenti

Caratteristiche dei servizi erogati	Caratteristiche degli standard	Canale e/o strumenti di informazione
Servizio di ristorazione destinato ai degenti, al personale dipendente ed al pubblico. La struttura che accoglie il servizio di mensa è ubicata all'interno dell'area ospedaliera	Servizio di ristorazione per i degenti: 3 pasti al giorno Dieta comune e diete diversificate in base alle necessità nutrizionali dei pazienti	Informative autoadesive affisse nelle camere di degenza delle UOSC
Servizi dedicati alle attività che assicurano l'igiene degli ambienti di degenza, dei luoghi comuni, delle camere operatorie, degli ambienti di P.S. Servizio di lavanolo per la fornitura della	Pulizia quotidiana degli ambienti di degenza, dei luoghi comuni, delle camere operatorie, degli ambienti di P.S.  Cambio quotidiano della biancheria da letto, salvo diversa necessità	Autoadesivi recanti le "Informazioni utili per la degenza" affissi nelle camere di



biancheria utilizzata in ospedale		degenza delle UOSC
Servizio di Vigilanza e sicurezza	Salvaguardia dei beni patrimoniali dell'azienda e sicurezza degli utenti che accedono in ospedale. Sicurezza degli operatori in condizioni di lavoro che espongono a fenomeni di tensione nell'impatto col pubblico	Informative recanti gli orari di accesso nei reparti di degenza. Regolamento per la viabilità interna
Servizio di Assistenza Sociale	Prestazioni erogate ai pazienti che necessitano di assistenza e supporto forniti dal Servizio di Assistenza Sociale	Informative per l'utenza affisse nelle camere di degenza delle UOSC
Servizio di Cappellania	Assistenza religiosa	Informative per l'utenza affisse nelle camere di degenza delle UOSC

## Standard di qualità dei servizi correlati alla tempestività dell'assistenza nell'accesso al Pronto soccorso

Caratteristiche dei servizi erogati ( 24 h /24 )	Caratteristiche degli standard	Canale e/o strumenti di informazione
Servizio 118	Accesso al Pronto soccorso mediante autoambulanza 118	Campagna informativa dedicata al 118
Servizio di Accettazione TRIAGE che regola l'accesso in Pronto soccorso	La procedura di triage regola l'ordine di priorità nell'accesso al Pronto soccorso, mediante attribuzione di codici-colore che servono a catalogare la gravità e l'urgenza della patologia di cui è affetto il paziente.	Informative / cartello affisse all'accesso del Pronto soccorso con indicazioni sul "triage"
Servizi di Pronto soccorso: Medico e Chirurgico , Ortopedico , Pronto soccorso Ostetrico, Osservazione breve, Radiologia di pronto soccorso, Red point	Primo soccorso. Accettazione con visita clinica e/o chirurgica del paziente che accede secondo un ordine di priorità regolato dal "triage". <b>I tempi di attesa in pronto soccorso sono determinati dal tasso di affluenza dei pazienti.</b> Il	Segnaletica sui percorsi di accesso al "red point" e presenza di targhe per la



	trattamento assistenziale ed il ricovero di pronto soccorso possono esitare in ricovero ordinario	logistica dei servizi
--	---	-----------------------

**Standard di qualità che acclarano l'esercizio della trasparenza, la tutela dei diritti degli utenti e la partecipazione dei cittadini singoli o associati all'orientamento della programmazione dell'offerta sanitaria.**

Caratteristiche dei servizi erogati	Caratteristiche degli standard	Canale e/o strumento di informazione
<p>Esercizio della tutela e della partecipazione in applicazione dell'art. 14 del D.lgs n. 502/92.</p> <p>L'esercizio della tutela e della partecipazione è ottemperato dall'Ufficio Relazioni col Pubblico e marketing sanitario</p> <p>Le funzioni ed i recapiti dell'U.R.P. sono consultabili sulla home page del sito aziendale accedendo al link: Ufficio Relazioni col Pubblico e marketing sanitario</p>	<p>Applicazione del Regolamento di Pubblica Tutela, esplicito ai sensi dell'art 14 del Dlgs 502/92. Gestione dei reclami e degli encomi. Monitoraggio periodico basato sulla rilevazione e la classificazione dei reclami e degli encomi.</p> <p>Audit civico.</p> <p>Vigilanza sulle attività esplicitate dalle Associazioni di volontariato accreditate con l'Azienda.</p>	<p>- Portale</p> <p>- Informativa all'utenza in formato tipografico</p>
<p>Analisi partecipata della qualità realizzata ai sensi dei co. 4 e 7 dell'art. 14 del D.lgs 502/92 ed attuata con l'istituzione dell'organismo di consultazione collegiale mista denominato: Comitato Consultivo Misto Partecipativo. Il suindicato comitato è regolato dal Regolamento del Comitato Consultivo Misto Partecipativo che è ancora in vigore.</p> <p>Le organizzazioni rappresentative degli utenti, accreditate presso l'azienda, assolvono il ruolo di stakeholder ovvero di parti interessate alla verifica della qualità dei servizi erogati, in osservanza dell'art. 11 del D.lgs 150/2009 ed dell'art. 10 del D.lgs n. 33 /2013.</p> <p>L'esercizio della partecipazione è esplicito dall'Ufficio Relazioni col Pubblico</p>	<p>Gestione delle attività di consultazione collegiale attuata con la partecipazione diretta delle organizzazioni di volontariato</p> <p>Convocazione periodica del Comitato Consultivo Misto Partecipativo istituito con regolamento aziendale attuativo.</p> <p>Analisi partecipata della qualità realizzata col coinvolgimento attivo delle organizzazioni rappresentative dei cittadini-utenti. Le stesse sono chiamate a verificare, di concerto con le parti istituzionali, il rispetto degli standard di qualità dei servizi ed il rispetto degli interventi programmatici in materia di trasparenza.</p> <p>L'attività che attiene al monitoraggio dell'audit civico è posta all'attenzione ai componenti dell'Organismo interno di valutazione.</p>	<p>- Portale</p> <p>- Informativa all'utenza in formato tipografico</p>
<p>Espletamento degli adempimenti in materia di trasparenza ed integrità, ai sensi del D.lgs 150 /2009 , del D.lgs n. 33 /2013</p>	<p>Aggiornamento delle informazioni pubblicate nella sezione web "Amministrazione trasparente"</p>	<p>- Portale</p> <p>- Sezione web : Amministrazione</p>



e successive mdificazioni	Accesso civico, esplicito ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs n. 33 /2013 Attività di monitoraggio degli interventi attuativi in materia di trasparenza. Giornate della trasparenza realizzate con la partecipazione delle organizzazioni rappresentative dei cittadini-utenti.	trasparente
---------------------------	--	-------------

## **Informativa di pubblica utilità sui diritti ed i doveri del paziente recante gli standard di qualità dei servizi erogati**

L'Azienda "A. Cardarelli" ha adottato, con delibera n. 789 del 22-10-2013, la [Carta dei diritti e dei doveri del Paziente](#) che è stata diffusa e pubblicata sul portale aziendale. La suddetta informativa che orienta l'utente anche sulle modalità di accesso alle prestazioni erogate dall'ospedale, racchiude, in maniera sistematica, gli standard di qualità dei servizi che sono stati enunciati nell'ottica di:

- a) rendere edotto il paziente sui propri diritti e doveri quando accede in ospedale,
- b) rafforzare la consapevolezza dei diritti dell'utente da parte degli operatori che erogano assistenza sanitaria in ospedale,
- c) favorire lo sviluppo di un rapporto fiduciario tra azienda ospedaliera e cittadini-utenti .