2019

|  |
| --- |
|  **AREA 1 PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITA’ DELLA PERSONA** |
| **DENOMINAZIONE STRUTTURA** | **1.1 ATTENZIONE ALLA FRAGILITA' E A I BISOGNI DELLA PERSONA** | **1.2 RISPETTO DELLA PRIVACY** | **1.3 IMPEGNO PER LA NON DISCRIMINAZIONE CULTURALE, ETNICA, RELIGIOSA** | **1.4 CONTINUITA' DELLE CURE** | **MEDIA AREA 1** |
| **1.1.1 Funzione di supporto psicologico** | **1.1.2 Attività/interventi per favorire la socialità** | **1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo** | **1.1.4 Ospedale senza dolore** | **1.2.1 Rispetto dell’anonimato** | **1.2.2 Rispetto della riservatezza** | **1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche** | **1.3.2 Rispetto delle esigenze di culto** | **1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali** | **1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure** |
| **OSPEDALE DELLA MURGIA - ALTAMURA** | 10,0 | 750 | 8,3 | 9,1 | 10,0 | 10,0 | 8,0 | 8,0 | 9,0 | 10,0 | **9,0** |

|  |
| --- |
|  **AREA 2 ACCESSIBILITA' FISICA, VIVIBILITA' E COMFORT DEI LUOGHI DI CURA** |
| **DENOMINAZIONE STRUTTURA** | **2.1 ACCESSIBILITA' FISICA** | **2.2 LOGISTICA E SEGNALETICA** | **2.3 REPARTI DI DEGENZA "A MISURA D'UOMO"** | **2.4 COMFORT GENERALE DELLA STRUTTURA** | **MEDIA AREA 2** |
| **2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali** | **2.1.2 Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto** |  | **2.2.1 Orientamento e segnaletica** | **2.2.2 Percorsi interni** | **2.3.1 Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza** | **2.3.2 Reparti di degenza “a misura di bambino”** | **2.3.3 Comfort alberghiero** | **2.4.1 Comfort dei servizi comuni** | **2.4.2 Comfort delle sale d’attesa** |
| **OSPEDALE DELLA MURGIA - ALTAMURA** | 4,4 | 10,0 | 10,0 | 10,0 | 9,3 | 10,0 | 8,9 | 6,3 | 8,9 | **8,5** |

|  |
| --- |
|  **AREA 3 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA** |
| **DENOMINAZIONE STRUTTURA** | **3.1 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE** | **3.2 AGEVOLAZIONE DELL'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA** |  | **MEDIA AREA 3** |
| **3.1.1 Semplificazione delle modalità di prenotazione** | **3.1.2 Semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni** |  | **3.2.1 Agevolazione dell’accesso alla documentazione sanitaria** | **3.2.2 Accesso alle informazioni** | **3.2.3 Contenuti e accessibilità del sito web** |
| **OSPEDALE DELLA MURGIA - ALTAMURA** | 6,8 | 10,0 | 9,1 | 8,0 | 8,8 |  | **8,1** |

|  |
| --- |
|  **AREA 4 CURA DELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE/CITTADINO** |
| **DENOMINAZIONE STRUTTURA** | **4.1 RELAZIONE TRA PROFESSIONISTA SANITARIO E PAZIENTE** | **4.2 RELAZIONE CON IL CITTADINO** |  | **MEDIA AREA 4** |
| **4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale** | **4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della**  |  | **4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino** | **4.2.2 Accoglienza** | **4.2.3 Formazione del personale di contatto** |
| **OSPEDALE DELLA MURGIA - ALTAMURA** | 8,6 | 8,3 | 8,3 | 10,0 | 10,0 |  | **8,6** |