



SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE REGIONE PUGLIA

AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI BRINDISI

INDAGINE AGENAS anno 2017

**“LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE
STRUTTURE DI RICOVERO”**

2014 vs 2017: umanizzazione migliora



Punteggio provinciale per Area



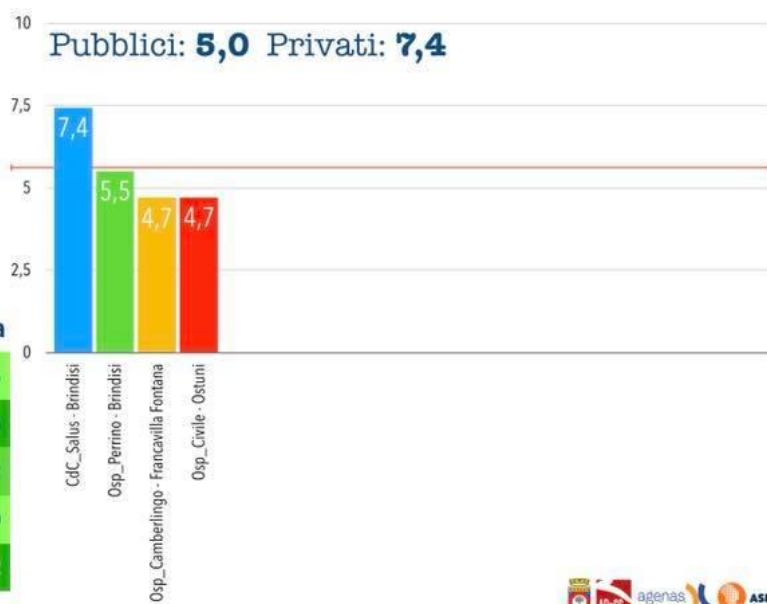
Legenda

- 1 Processi orientati al rispetto e alla specificità della persona
- 2 Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura
- 3 Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza
- 4 Cura della relazione con il paziente e con il cittadino
- 5 Sicurezza del paziente

Migliore Struttura

CdC_Salus - Brindisi	6,5
CdC_Salus - Brindisi	8,6
Osp_Perrino - Brindisi	7,2
CdC_Salus - Brindisi	7,0
Osp_Perrino - Brindisi	8,2

Punteggio sintetico per Struttura



BR

AREA 1 - Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

1 PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITA' DELLA PERSONA											MEDIA AREA 1
1.1 ATTENZIONE ALLA FRAGILITA' E AI BISOGNI DELLA PERSONA				1.2 RISPETTO DELLA PRIVACY		1.3 IMPEGNO PER LA NON-DISCRIMINAZIONE CULTURALE, ETNICA, RELIGIOSA			1.4 CONTINUITA' DELLE CURE		
1.1.1 Funzione di supporto psicologico	1.1.2 Attività/interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti	1.1.4 "Ospedale senza dolore"	1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili	1.2.2 Rispetto della riservatezza	1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche	1.3.2 Rispetto delle sigenze di culto	1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali	1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure		
5,0	3,8	6,4	6,7	8,2	4,5	2,6	5,7	3,5	5,7	5,1	



AREA 1 - Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

PROVINCIA	STRUTTURA	1 PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITA' DELLA PERSONA										MEDIA AREA 1
		1.1 ATTENZIONE ALLA FRAGILITA' E AI BISOGNI DELLA PERSONA				1.2 RISPETTO DELLA PRIVACY		1.3 IMPEGNO PER LA NON-DISCRIMINAZIONE CULTURALE, ETNICA, RELIGIOSA			1.4 CONTINUITA' DELLE CURE	
		1.1.1 Funzione di supporto psicologico	1.1.2 Attività/interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti	1.1.4 "Ospedale senza dolore"	1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili	1.2.2 Rispetto della riservatezza	1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche	1.3.2 Rispetto delle sigenze di culto	1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali	1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure	
BRINDISI	OSP_PERRINO - BRINDISI	6,3	3,0	5,0	8,2	10,0	2,0	0,0	6,0	0,0	3,3	4,3
	OSP_CIVILE - OSTUNI	NP	0,0	0,0	5,0	3,3	2,5	0,0	6,0	3,0	5,0	3,3
	OSP_CAMBERLINGO - FRANCAVILLA FONTANA	3,8	0,0	4,3	2,7	5,0	0,0	0,0	4,0	2,5	5,0	2,8



AREA 2 - Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura

2 ACCESSIBILITA' FISICA, VIVIBILITA' E COMFORT DEI LUOGHI DI CURA									MEDIA AREA 2
2.1 ACCESSIBILITA' FISICA		2.2 LOGISTICA E SEGNALETICA		2.3 REPARTI DI DEGNEZZA "A MISURA D'UOMO"			2.4 COMFORT GENERALE DELLA STRUTTURA		
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	
4,5	7,1	8,6	7,8	6,7	7,8	6,2	4,7	7,6	6,6



AREA 2 - Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura

PROVINCIA	STRUTTURA	2 ACCESSIBILITA' FISICA, VIVIBILITA' E COMFORT DEI LUOGHI DI CURA									MEDIA AREA 2
		2.1 ACCESSIBILITA' FISICA		2.2 LOGISTICA E SEGNALETICA		2.3 REPARTI DI DEGNEZZA "A MISURA D'UOMO"			2.4 COMFORT GENERALE DELLA STRUTTURA		
		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	
BRINDISI	CDC_SALUS - BRINDISI	6,0	10,0	10,0	10,0	9,2	NP	8,6	6,3	10,0	8,6
	OSP_PERRINO - BRINDISI	0,0	4,4	10,0	10,0	4,7	7,1	5,6	6,9	7,8	5,9
	OSP_CAMBERLINGO - FRANCAVILLA FONTANA	4,3	6,9	8,3	3,3	4,8	0,0	4,4	6,3	7,7	5,5
	OSP_CIVILE - OSTUNI	2,5	4,3	6,7	10,0	4,2	NP	4,4	1,3	6,0	4,3



AREA 3 - Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

3 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA					MEDIA AREA 3
3.1 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE		3.2 AGEVOLAZIONE DELL'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA			
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	
5,1	7,9	5,8	6,8	6,3	5,9



AREA 3 - Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

PROVINCIA	STRUTTURA	3 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA					MEDIA AREA 3
		3.1 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE		3.2 AGEVOLAZIONE DELL'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA			
		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	
BRINDISI	OSP_PERRINO - BRINDISI	6,8	10,0	5,8	8,0	7,5	7,2
	CDC_SALUS - BRINDISI	6,8	10,0	6,4	8,9	6,3	7,1
	OSP_CIVILE - OSTUNI	6,3	7,5	5,8	10,0	7,5	6,8
	OSP_CAMBERLINGO - FRANCAVILLA FONTANA	6,3	10,0	4,2	10,0	7,5	6,7



AREA 4 - Cura della relazione con il paziente/cittadino

4 CURA DELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE/CITTADINO					MEDIA AREA 4
4.1 RELAZIONE TRA PROFESSIONISTA SANITARIO E PAZIENTE		4.2 RELAZIONE CON IL CITTADINO			
4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale	4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente	4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino	4.2.2 Accoglienza	4.2.3 Formazione del personale di contatto	
4,4	5,2	5,5	6,5	4,7	5,1

AREA 4 - Cura della relazione con il paziente/cittadino

PROVINCIA	STRUTTURA	4 CURA DELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE/CITTADINO					MEDIA AREA 4
		4.1 RELAZIONE TRA PROFESSIONISTA SANITARIO E PAZIENTE		4.2 RELAZIONE CON IL CITTADINO			
		4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale	4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente	4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino	4.2.2 Accoglienza	4.2.3 Formazione del personale di contatto	
BRINDISI	OSP_PERRINO - BRINDISI	6,2	2,0	10,0	10,0	0,0	7,0
	CDC_SALUS - BRINDISI	3,6	6,7	4,2	5,0	0,0	4,3
	OSP_CAMBERLINGO - FRANCAVILLA FONTANA	3,0	8,0	4,5	0,0	0,0	4,1
	OSP_CIVILE - OSTUNI	3,3	6,7	3,3	0,0	0,0	3,6