



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

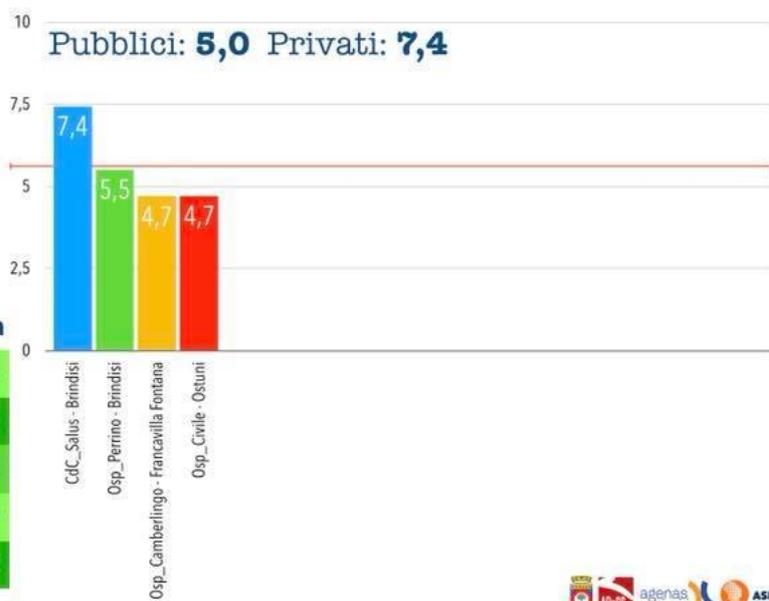


Punteggio provinciale per Area



Punteggio sintetico per Struttura

BR



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 |

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 |