Roma, 13 marzo 2015

# La valutazione civica: un ingrediente per un "dare conto efficace delle scelte effettuate e degli esiti"

Alessandro Lamanna, consulente Agenas, già direttore scientifico dell'Audit Civico di Cittadinanzattiva

### **INDICE**

- 1.VALUTARE DIMENSIONI DELLA VITA PUBBLICA DAL PUNTO DI VISTA DEL CITTADINO
- 2.L'ESPERIENZA DI CITTADINANZATTIVA NELLA VALUTAZIONE CIVICA DEI SERVIZI PUBBLICI
  - L'AUDIT CIVICO IN SANITA': METODOLOGIA, PROCESSO E IMPATTO
- 3.PROSPETTIVE DI SVILUPPO DELLA VALUTAZIONE CIVICA IN ITALIA: LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO

1.

# VALUTARE DIMENSIONI DELLA VITA PUBBLICA DAL PUNTO DI VISTA DEL CITTADINO

# COS' E' LA VALUTAZIONE CIVICA

### La VALUTAZIONE CIVICA può essere definita come:

- una ricerca-azione di carattere comparativo
- sostenuta da metodologie dichiarate e controllabili
- realizzata dai cittadini per fare valere il proprio punto di vista
- mediante l'emissione di giudizi motivati
- sulle realtà rilevanti per la tutela dei diritti e per la QUALITÀ DELLA VITA

### I CITTADINI PRODUTTORI DI INFORMAZIONI



Produttori di



**SERVIZI PUBBLICI O PRIVATI** 

Es. sanità, trasporti, scuola, telecomunicazioni, utenze, servizi finanziari, etc.

**POLITICHE PUBBLICHE** 

Es. welfare, ambiente, giustizia, a livello nazionale o locale.

### per MONITORARE e VERIFICARE

- il <u>rispetto di determinati standard</u> quanti-qualitativi previsti da impegni contrattuali o Carte dei Servizi nella prestazione di servizi pubblici o privati,
- il grado di <u>rispondenza alle attese e ai bisogni</u> dei cittadini di determinate politiche o servizi
- l'effettiva attuazione di determinati adempimenti o obblighi normativi

### I PRESUPPOSTI: IL CITTADINO ATTIVO

"Cittadinanza attiva è la <u>capacità dei cittadini di</u> organizzarsi in modo multiforme, di mobilitare risorse umane, tecniche e finanziarie, e di <u>agire nelle politiche pubbliche</u> con modalità e strategie differenziate, per tutelare diritti e prendersi cura dei beni comuni, esercitando a tal fine poteri e responsabilità."

da G. Moro, Azione Civica, Carocci, 2004.

### IL CITTADINO ANALISTA

### Da Moro G., "Manuale di Cittadinanzattiva", Carocci Editore, 1998

"Nessuna realtà della cittadinanza attiva può permettersi il lusso di sottrarsi al compito di essere un centro di analisi civica o di operare senza utilizzare gli strumenti dell'analisi civica [...] Produrre e usare informazioni, infatti, è potere; e permettere che altri facciano questo al proprio posto è condannarsi ad uno stato di subalternità o, nella migliore delle ipotesi, di dipendenza."

Definizione di analisi civica: "sistema di attività poste in atto dai cittadini per partecipare al policy making, e più in particolare per definire, comunicare e far valere il proprio punto di vista in ordine alle questioni di rilevanza pubblica e sociale, soprattutto quando esse riguardano direttamente la tutela dei diritti e la qualità della vita"

# LA VALUTAZIONE CIVICA COME ATTIVITA' "TECNICA"

I cittadini non si limitano all' espressione di opinioni soggettive, ma sono in grado di formulare giudizi fondati sulla base di dati e informazioni raccolti e elaborati secondo metodi predefiniti e, per quanto possibile, scientificamente validi e rigorosi, al pari di altre forme di valutazione e di ricerca sociale.

# SPECIFICITA' DELLA VALUTAZIONE CIVICA

Gli elementi che differenziano e rendono specifica la valutazione civica rispetto ad altre forme di valutazione sono:

- 1. il "punto di vista" dal quale la realtà viene osservata, che identifica, formalizza e rende misurabili aspetti propri dell' esperienza del cittadino, che non possono essere ricondotti o interpretati da altri punti di osservazione (quale ad esempio quello dell' amministrazione o di un soggetto terzo esterno);
- 2. il fatto che tale attività sia resa direttamente, e in modo autonomo, da cittadini organizzati, che intendono esercitare un ruolo attivo nella società per il miglioramento delle istituzioni e del *policy making*.

## IL PUNTO DI VISTA DEL CITTADINO

## Il "punto di vista" del cittadino è :

1.uno *standpoint*, vale a dire uno specifico punto di osservazione - non un' opinione soggettiva – che mette in luce aspetti della realtà considerata generando informazioni non rilevabili diversamente

2.la capacità di interpretare le informazioni e di formulare, sulla base di esse, giudizi che esprimono quelle preoccupazioni e quelle priorità dei cittadini di cui tener conto nei processi decisionali e di policy

### IL RUOLO DEL CITTADINO NELLA VALUTAZIONE CIVICA

Nell' analisi delle dimensioni della vita pubblica, quindi, la valutazione civica conferisce al "punto di vista dei cittadini" la necessaria dimensione tecnica e integra i due significati in quanto:

- •identifica, formalizza e rende misurabili gli aspetti caratteristici dell' esperienza del cittadino;
- •definisce un insieme coerente di strumenti tecnici per la raccolta dei dati e per l'elaborazione delle informazioni;
- •identifica i momenti dei processi di valutazione e di decisione in cui i rappresentanti dei cittadini devono essere presenti per portare e fare valere la propria interpretazione.

### IL RUOLO DEL CITTADINO NELLA VALUTAZIONE CIVICA

La valutazione civica non è solo partecipazione.

Nel processo di valutazione civica i cittadini sono al tempo stesso:

- PROMOTORI coloro che sono interessati ad approfondire e a formulare un giudizio su un dato problema
- ATTUATORI coloro che raccolgono dati ed elaborano informazioni rispetto al problema
- UTILIZZATORI coloro che utilizzano le informazioni prodotte per cambiare la realtà, attraverso :
  - informazione, ascolto, assistenza ai cittadini
  - interlocuzione con le istituzioni
  - partecipazione alle politiche pubbliche
  - denunce, reclami, lobbying, azione legale

# IL "POTERE" DEI CITTADINI NELLE POLITICHE PUBBLICHE

Nei processi di valutazione civica l'azione di valutazione coesiste necessariamente con :

- la mobilitazione delle persone nei confronti di un problema
- la condivisione di informazioni e di un giudizio nei confronti del problema
- la partecipazione al reperimento delle soluzioni e alla loro attuazione (processi di policy e di erogazione di servizi)

Attraverso l'esercizio della valutazione i cittadini esercitano un <u>potere proprio</u> <u>e originale</u> che è non è derivato da altre autorità:

- il potere di produrre e diffondere informazioni e giudizi fondati sulla realtà
- -il potere di controllare e verificare il corretto funzionamento delle istituzioni
- -il potere di intervenire direttamente per risolvere problemi o rispondere a esigenze dei cittadini (co-produzione di politiche o servizi pubblici) .

La valutazione civica è dunque un' espressione della cittadinanza attiva, cioè della capacità di auto-organizzazione del cittadino, che affronta i problemi della vita pubblica esercitando propri poteri e responsabilità.

2.

# L'ESPERIENZA DI CITTADINANZATTIVA NELLA VALUTAZIONE CIVICA DEI SERVIZI PUBBLICI

• L'AUDIT CIVICO IN SANITA': METODOLOGIA, PROCESSO E IMPATTO

### LA MISSIONE DI CITTADINANZATTIVA

Cittadinanzattiva è un movimento di partecipazione civica che dal 1978 (allora come Movimento Federativo Democratico) promuove e tutela i diritti dei cittadini e dei consumatori.

### La missione di Cittadinanzattiva si persegue attraverso:

- -Attività di tutela diretta, con servizi e sportelli nazionali, regionali e locali
- -Attivazione di politiche dei cittadini, mediante progetti e campagne
- -Attività di impegno civico, per coinvolgere i cittadini nella vita pubblica
- -Alleanze e collaborazioni con altri soggetti in una logica di partnership
- -Interlocuzione con le istituzioni e i partiti politici per inserire nell'agenda politica questioni inerenti i diritti dei cittadini e per coinvolgerli nei programmi del movimento
- -Formazione dei cittadini, per promuovere l'attivismo civico

### GLI AMBITI DI VALUTAZIONE CON I CITTADINI

A partire dalla fine degli anni '90, Cittadinanzattiva ha progettato e realizzato molte iniziative di valutazione civica, coinvolgendo migliaia di cittadini nella valutazione delle politiche e dei servizi pubblici, e in particolare:

- -Servizi sanitari
- -Servizi scolastici
- -Sportelli di front-office dei Comuni
- -Servizi della Giustizia civile
- -Attività delle Autorità di regolamentazione

# LA METODOLOGIA DELL'AUDIT CIVICO IN SANITA'

L'Audit civico è una metodologia di valutazione delle aziende sanitarie ideata e promossa da Cittadinanzattiva nel 2001.

Gruppi di cittadini appositamente formati rilevano, insieme ad operatori delle aziende sanitarie, circa <u>380 indicatori</u> relativi a <u>12 fattori</u> rappresentativi dei rapporti tra cittadini e servizio sanitario:

- 1.accesso alle prestazioni sanitarie
- 2.tutela dei diritti
- 3. personalizzazione delle cure, privacy e assistenza ai degenti
- 4.informazione logistica e sanitaria, comunicazione ed educazione
- 5.comfort
- 6. sicurezza dei pazienti
- 7. sicurezza delle strutture e degli impianti
- 8.malattie croniche e oncologia
- 9. gestione del dolore
- 10.prevenzione
- 11.attuazione e funzionamento degli istituti di partecipazione degli utenti
- 12.altre forme di partecipazione e interlocuzione cittadini/azienda sanitaria

# LA METODOLOGIA DELL'AUDIT CIVICO IN SANITA'

- I dati sono rilevati attraverso l' <u>osservazione diretta</u> e <u>interviste</u> ai responsabili dei servizi.
- La partecipazione è <u>aperta a tutti</u> i cittadini che rispondono ai bandi di reclutamento, partecipano alla <u>formazione</u> e costituiscono le équipe di valutazione insieme agli operatori designati dalla direzione delle aziende sanitarie che si sono rese disponibili alla valutazione.
- Per ogni indicatore viene calcolato un <u>Indice di adeguatezza agli standard</u> (IAS) che consente il confronto tra aziende e regioni differenti, in una logica di <u>benchmarking</u>.
- Al termine di ogni valutazione viene effettuato un report locale, a partire dal quale proporre e condividere con i responsabili dei servizi e la direzione dell' azienda un <u>Piano di azioni di miglioramento</u>.
- Ogni ciclo di audit è suddiviso in <u>quattro fasi</u>: le operazioni preliminari, la preparazione, l'esecuzione e le azioni finali.
- Cittadinanzattiva assiste le realtà locali nel corso di tutto il processo attraverso la propria sede nazionale.

# **DIFFUSIONE DELL'AUDIT CIVICO**

In dieci anni l' Audit civico è stato adottato in un numero sempre crescente di aziende sanitarie (complessivamente 175); nel 2009 la partecipazione è stata di n. 87 aziende sanitarie, che corrisponde a circa il 30% delle aziende presenti sul territorio nazionale.

Inoltre è stato più volte riconosciuto come metodologia ufficiale di valutazione dei servizi sanitari dal Ministero della Salute.

# L' IMPATTO DELL' AUDIT CIVICO SUI SERVIZI SANITARI

### In questi dieci anni di esperienza, l' Audit Civico

- -ha realizzato un modello di partecipazione concreto, che si è dimostrato più efficace degli strumenti di partecipazione (spesso solo formali) previsti dalle norme
- ha contribuito a sviluppare nuovi modelli cognitivi (in cittadini e operatori) e a creare un ambiente favorevole alla valutazione
- -si è dimostrato uno strumento utile anche per le funzioni di governo e le politiche regionali (e non solo per la gestione dei servizi)
- -è stato compatibile con i processi di management (pianificazione, programmazione, controllo, valutazione)

3.PROSPETTIVE DI SVILUPPO DELLA VALUTAZIONE CIVICA IN ITALIA: LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO





# Ricerca Corrente 2012 La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

Progetto finalizzato a contribuire alla costruzione del Sistema italiano per la valutazione dell'assistenza sanitaria con particolare attenzione al macro criterio dell'empowerment, attraverso la valutazione nazionale della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino.

### **OBIETTIVO**

Realizzare un'indagine a livello nazionale sulla qualità dell'assistenza ospedaliera secondo i principi dell'empowerment.

# LO SCHEMA DI RIFERIMENTO

**Gli OGGETTI Gli OBIETTIVI** I CRITERI (macro) **FFICACIA GARANTIRE I LIVELLI DI** NELLA **SALUTE ASSISTENZA** DISEGUAGLIANZE **FFICIENZA GARANTIRE IL** VALOR **BUON USO DELLE EQUITA RISORSE ECONOMICO-**SALUTE **RISORSE FINANZIARIE** Ш ٣ CONTRASTARE EMPOWERMENT **GARANTIRE LA UMANIZZAZIONE DEI SERVIZI E IL DIRITTI COINVOLGIMENTO** DEI **CITTADINI/UTENTI** 

I CRITERI (meso)

I CRITERI (micro)

PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITÀ DELLA PERSONA

**UMANIZZAZIONE** 

ACCESSIBILITÀ FISICA, VIVIBILITÀ E COMFORT DELLA STRUTTURA

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI,
SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA

CURA DELLA RELAZIONE E DELLA COMUNICAZIONE TRA I PROFESSIONISTI E L'UTENTE/PAZIENTE

COINVOLGIMENTO DEI CITTADINI/UTENTI

PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

**SODDISFAZIONE UTENTI** 

Gli INDICATO

**プラクラクラクラクラクラクラフラフラフラ** 







# L'obiettivo



Realizzazione di una indagine su scala nazionale sul grado di umanizzazione degli ospedali e case di cura



# Il ruolo dei cittadini nelle due RC



### COINVOLGIMENTO

### PARTECIPAZIONE

### VALORI FONDANTI

della metodologia e del *processo* di svolgimento: i cittadini come parte attiva e di "autonomi garanti" rispetto ai dati raccolti.

### Devono essere coinvolti nelle varie fasi:

- di <u>accesso</u> al ciclo di valutazione
- di <u>produzione delle informazioni</u>
- di validazione dei dati prodotti direttamente dalla struttura;
- di <u>partecipazione</u> ad una <u>presentazione pubblica</u> dei dati, in cui esprimere opinioni e proposte per il miglioramento dei servizi.





# La modalità partecipata di raccolta dei dati

**PREMESSA**: Le Regioni presentano esperienze molto diversificate di empowerment nei processi di governance e di erogazione/valutazione dei servizi sanitari.

E' stata definita una procedura partecipata per il coinvolgimento dei cittadini che prevede modalità diverse a seconda dello "scenario" della partecipazione civica presente in ogni Regione/Azienda coinvolta:

A.contesto regionale e/o aziendale con una rete consolidata di organismi di partecipazione civica nell'ambito del proprio servizio sanitario (Comitati consultivi, conferenze di partecipazione, Consulte salute ecc.)

B.contesto regionale e/o aziendale con <u>esperienze di valutazione civica</u> della qualità con org.ni di cittadini negli ultimi 3 anni (es. Audit civico)

C.contesto regionale e/o aziendale <u>non dotato di organismi</u> di partecipazione o <u>senza esperienze di valutazione civica</u> della qualità (scenario delle Associazioni e/o reclutamento tramite Bandi pubblici)





### 2. Il concetto di Umanizzazione

- È evidente un superamento del modello bio-medico a favore del più complesso modello biopsicosociale della malattia, con uno spostamento del focus dell'intervento assistenziale dalla "malattia" alla "persona" nella sua interezza
- è emerso un nucleo centrale di tematiche strettamente connesse, accompagnato da temi diversi, messi in evidenza di volta in volta, a secondo dei soggetti

UMANIZZAZIONE: LA DEFINIZIONE

L'impegno a rendere i luoghi di assistenza e i
programmi diagnostici terapeutici orientati quanto
più possibile alla persona, considerata nella sua
interezza fisica, sociale e psicologica





# Le Aree di valutazione del grado di

AREE	N. Criteri per Area
1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	10
2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	9
3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	5
4. Cura della relazione con il paziente e con il cittadino	5

N. Totale items = 144





# "L'architettura" della Checklist

Lo strumento per la raccolta dei dati è organizzato secondo lo schema di valutazione:

- 4 Aree
- 12 Sotto-Aree
- 29 Criteri
- 144 items



# La checklist





i.i relazione tra professionista tanitario e paziente



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

		Sezione 1 - Dati anagnatici della struttura di ricovero				
	H201 2021					
	edas areara lecra	-				
		\$1500@ 00@K.U.				
	•				_	
	<b>E</b>	Porká Rejac				
	THE STREET, barranc la ossolla comb	ordre)				
	BH DE OSPREGIENTE ROLLIE A CRETIONE ORRETTA	Li Li				
	BIOLOGICA CONTINUE DINETTA	FOUCUM CO				
	4.0. http://www.li.33.8.	Son, d pad to				
	2.0. Integration on Publication	(Qay Hospital, D		J_J_I		mor
	Published drophate Prints			~~		
	TUTO DI RICOVERO E CURLA CARATTE PARTICIPALI, IL PRINTE ILI					
		SENS DELIZATE A ULTIMO COMMA DELLA LEDGE SECTIONES				
	E DI OURE PRINCIPE E CORROTTETE.	ū i				
77/07	TUTO QUEUP INCTO MINISTORIO DE LUE U	1				
	Mariana CU-CU-CU No					
	additionary (field, figure or					
		-				
dom	colice (Name, regions of Anni)					
		Nota Dana				
Scun	a Unità Opcradus it temporancamen cono indicaceri riferti ad un servido :	insider, diorga (SSS), in albuni part è concernplian une delle due modelle (DOCSSS), il di un industro di en al si dene concernat beranno la seade contraporatione en non setto (in farovorazione coe, barrant la casalla por la Non-Portoriza (NP), il di un la concernata parantana, barrantana barrant	parc	cia Ca	te dd Str	12.1
Sc un Sc d : c scoto	a Unità Oppradia i temporancamen ono indicacci rifetti ad un scritto re. Il 'ho' anche all'Indicaccie che r	o non actico /in forucovadono coo, barraro la casolla por la Non Portnoros (NP). di cui la coucura è sprontosa, barraro no anche alle réactic domando ladica: se non è	noove		25-6-12	)
Se un Se dia Cassilia Segni TTORI	a Unità Oppradia i temporancamen ono indicacci rifetti ad un scritto re. Il 'ho' anche all'Indicaccie che r	onor acto in farversatione co. Name is easile per la Non Potheria (NF). di cui la zuversa è aprontza, baranc'ho' andre alle dache domando ad ez : se ron è lica la essenza di carsa sonté mutelin suc				
Se un Se dia Cassilia Segni TTORI	a Unità Opciatia il conporencemon cono indicacci rifotoli ad un scrido co. Il 'hoi' anche all'indicaccio che r cone 2 - Matrice della Strutti	o non action (in forwardenc dec. barrier le cadée per la Non Pathorita (NF). d ou la sociate deprendate, berenc'hof endic elle deche domande et d.c.: de non blice la occade di cata actid multilinate una di valutazionne del gnado di urmanizzazionne delle strutture di l alamanti 1.1.1 funciona d'aupporto palcologico.	noove		25-6-12 held al 1-1	)
Se un Se dia Cassilia Segni TTORI	Units Operates 2 trappersonance     Inclinates intention of a social     Inclinates intention of a social     Inclinates intentions of a social     Inclinates of a social	chon action (in forwardenciae, barrant la pade per la Non Pathonia (NF).  di ul la zouse à parontate, barrant hi match alle dache domande ad cui so con bi lica la occazio di pare acutal mobilinare.  una di vialubazionne dell'anado di umanizzazionne dell'e atrutture di l'  atronati  1.1.1 funciona di aupporto pariologico  1.1.2 attività/insarvanti par favorinila accialità e la controlità con l'imprido esterni	noove	no (wil	25-6-12 held and n. of n.	)
Sc un Sc d a c accelo Seco	a Unit Operadia it emporarizamen ono indicacol rifotol ad un scrido i re. Il holl anche all'indicacos che ri one 2 - Matrice della Strutti SUB-FATTORI	chen acte (in fervervetencies, terrain le easie per le lien Potenta (IVF).  de alla motera bignoritata berent hal ende alle dache demande ad call action biles is occurs di ceta sont mobile accurate de la calle dache demande ad calle canno biles in comme del grado di umanizzazione delle attrutture di diamenti  d.d.1 funciona di supporto palcologice  1.d.2 actività incarvanti per favorivata accisità a la contratà con il mondo asteri  1.d.3 aggivotationa di supporto reteriorista a sfrettivo di fundiaria attria oggatti	noove	no (wil	25-8-12 habi at 5-1 60 60	)
Sc un Sc d a c accelo Seco	Units Operates 2 trappersonance     Inclinates intention of a social     Inclinates intention of a social     Inclinates intentions of a social     Inclinates of a social	chon action (in forwardshor doc. barriant le cadé por la Non Pothorita (NF).  di di la mottoria biprontina l'americhi moto allo rische domando ad ci.: so non è fice la occopa di cata amid mutilinare  una di valutazionne del gnado di urmanizzazionne delle attrutture di i  alamanti  1.1.1 funciona di aupporto palcologico  1.1.2 approbationa di aupporto preferentiala accialità a la confinità con il mondo easem  1.1.1 agenolata accialità di aupporto respionalea affestivo di familiari e attri aggesti  1.1.1 "capadale associatione"	noove	no (wil	25-6-12 hair ni n ni n ec ec ec ec	)
Sc un Sc d a c accelo Seco	Units Operation to transport common indiscontribital and unarrists on the Indiana and the Indiana and the Indiana and Indiana	chon actro (in forvervetono del lamano il escale per la Non Pottoria (NF).  di alla sociale barronizza l'americhi endo ello idente domendo ed ci.: so non è fice il organza di pere apridi mobilinaro  una di visilutazionne dell'gnedo di umanistrazionne dellie atrutture di i  alamanti  1.1.1 funcione di supporto palcoloria  1.1.2 atrivitalinari una per favorina accisità e la controlità con il mondo esteri  1.1.3 agevolazione del supporto relationalea affestivo di familiari e atri acggard  1.1.4 "especiale aeroxicolore"  1.1.2 "rispetto dell'amoritamo e della non-diffusione del dati aeroxibili	noove	no (wil	25-5-12 half of a dia ea ea ea ea ea ea	1 1 1 1
Sc un Sc d a c accelo Seco	Units Operation to transport common indiscontribital and unarristo con indiscontribital and unarristo con indiscontributed in	chon action (in forwardenciae, barrant la pade pri la Non Pathoria (NF).  di al a motiva è parantata, barrant hi mate alle rische domande ad ce : se non è lica il anciente di cere acrid mobilinare  una di visilubazionne dei gradio di urranizzazionne delle attrutture di i alamenti  1.1.1 funciona di aupporto pali ologico  1.1.1 provintalimani par favorivala accisità a la contratà con l'impino asseri  1.1.1 aggividazione di aupporto matelionale a affectivo di familiari e attri acoggati  1.1.1 rispatto della rischinato e della non-diffusione dal dati sarabili  1.2.1 rispatto della rischinatata	E she said	no (wil	25-5-12 hds of 5-6 5-6 5-6 5-6 5-6 5-6	1 1 1 1
Se un Se dia Cassilia Segni TTORI	Units Operation to represent the control inforcer (first and or partie) on a 2 - Mathree delle Strutt 249-FATTORI  1.1 attentione alle fragilità e al bisogni della parsona  1.2 rispetto della privacy  1.3 impagno per la non-	chon action (in forwardenciae, barraciae spade per la Non Pathonia (NF).  di al la sociate à parontate hierarciae andic elle réache domende et ce; se non è liqui la organiza di pare aprildi mobilin aci une de visituationne deil gradio de unimenziazionne dell'in strutture de l' altrination di aupporto paleologico 13.13 astrictalineari par favorinala accisità e la condinata con l'improdo eazem 13.13 approduzione dei aupporto relationalea affectivo di familiari e abri acoggetti 13.14 "cappatiti associations" 13.11 riappatro dell'annonimato e della non-diffusione deil dati aerabbili 13.23 riappatro della riaminatazio.	E she said	no (wil	25-6-12 168 61 × 61 62 62 62 62 53 53 53 53	1 1 1 1
Se un Se dia Cassilia Segni TTORI	Units Operation to component more one indiscent rifetile at on acridio con indiscent rifetile at one acridio con indiscent rifetile at a control of the con	cioni actio (in forecostono del paracile) escale poi la lion Potenza (IVF).  di al accusa e paracilea, barracilea l'arcic allo dactio domando ad cui so con bi lica la occasio di cara accid mobilinare  una di visilubazionne del grado di umanizzazione delle atrutture di i  alamenti  1.1.1 funcione di supporto piciologico  1.1.2 archivitalizza vivanzi par favorinali accidista e la contratta con i mondo esteri  1.1.1 agavolazione del supporto relegionalea affectivo di familiari e atri acggardi  1.1.1 rispatto della risanizzazia  1.1.1 rispatto della risanizzazia  1.1.1 rispatto della paportica i linguisticha  1.1.1 rispatto della paportica i linguisticha  1.1.1 rispatto della esperificia linguisticha  1.1.1 rispatto della esperificia linguisticha	E she said	no (wil	25-6-12 140 141 × 141 141 141 141 141 141 141 141	1 1 1 1
Sc un Sc d a c accelo Seco	Unità Oporatia è componentamento indicaci rificial di un cardido con indicaci rificial di un cardido con indicaci rificial regione 2 - Materica di indicacco di ci sulla cardida di anticaci rificiali di anticaci di anticaci rificiali della persona di 2 rispetto della privacy  1.3 impagno per la non-discriptivazione culturale, errica religiona.	cioni actro (in forveredono co., barraci le esade per la Non Potocita (NF).  di ul la motocità biprontata, berracità i ancio allo decido domendo ad ci.: so non è fice il accorda di ceta acridi multilinato  una di visilubazionne dei gradio di urramizzazionne delle attrutture di i alamenti  1.1.1 funciona di aupporto palicologico  1.1.1 acrività il reavvanti per favorivata accisità a is conditatà con il mondo asseri  1.1.1 approbationa dei aupporto multiforsiata affectivo di familiari e attri acoggatti  1.1.1 ricapatto della ricarradolora"  1.1.1 ricapatto della ricarradolora  1.1.1 ricapatto della ricarradolora  1.1.1 ricapatto della ricarradolora  1.1.1 ricapatto della paccificità linguistotha  1.1.1 ricapatto della apportica dicubo  1.1.1 ricapatto della apportica dicubo  1.1.1 ricapatto della apportica dicubo	E she said	no (wil	25-5-12 has at a dia con con con con con con con con con con	111111111111111111111111111111111111111
Se un Se dia Sezia Sezia	Units Operation to component more one indiscent rifetile at on acridio con indiscent rifetile at one acridio con indiscent rifetile at a control of the con	crom action (in forwardshor cor. barrant is easile pole in ion Potherus (i/F).  di all a totale barrantan beare that endo allo decide domands ad call action to the process of the process	E she said	2 2 2 2 4 4 E	25-5-12 has at a d a con con con con con con con con con con	111111111111111111111111111111111111111
Se un Se di se se di se	Unità Oporatia è componentamento indicaci rificial di un cardido con indicaci rificial di un cardido con indicaci rificial regione 2 - Materica di indicacco di ci sulla cardida di anticaci rificiali di anticaci di anticaci rificiali della persona di 2 rispetto della privacy  1.3 impagno per la non-discriptivazione culturale, errica religiona.	cioni actro (in forecostono del paracile acade per la Non Potocia (NF).  di al accuse aprovina, beare for anche alle rische domande ad cui se con è fica la organza di care acrisi mobilinare  alamenti  1.1.1 funcione di supporto palogico  1.1.1 funcione di supporto palogico  1.1.1 sentivizileran vanci per favorinale accidiste e la contratta con il mondo estere  1.1.1 agavolazione del supporto relegionale a affectivo di familiari e atri acggard  1.1.1 reparto della reporto palogico  1.2.1 risparto della reportica di linguiazione  1.2.2 risparto della reportica di linguiazione  1.2.3 risparto della paperficità linguiazione  1.2.3 risparto della sagerificità linguiazione  1.2.3 risparto della sagerificità linguiazione  1.2.3 risparto della sagerificità arricha a culturali  1.4.1 agavolazione della continutà della cure  2.1.1 all'instatone della continutà della cure  2.1.1 all'instatone della continutà della cure  2.1.1 all'instatone della continutà della cure	E she said	no (wil	25-5-12 10.0 10.	111111111111111111111111111111111111111
Se un Se di se se di se	Units Operates transporteration conclinions of their artists on a strict to the transport of their artists one 1 - Mathrop delite Strutt 240-FATTORI  1.1 attentions alle fragilità e al bleogri della persona  1.2 rispetto della privacy  1.3 impegno per la non-discriminazione culturale, etnici neglicas  1.4 continuità della cure	crom action (in forecondence co., barraic le easile poi le Non Pothoriza (NF).  de al la sociate à parontiate hierarchic anche elle réache domande et ce; se non è lique la espace di cere agrid mobilinare une de visituatazione dell'agradio de corramezzazione dell'e strutture de  alamandi  1.1.1 funzione di aupporto pale logico  1.1.2 archicalineari par favorinale accisità e la condinuità con l'improdo easem  1.1.3 agravolazione del aupporto relationalea affectivo di familiari e attri acoggati  1.1.1 rispatro dell'ancominato e della non-diffusione del dati samiliali  1.1.2 rispatro della parachicità l'inquistiche  1.1.3 rispatro della apporticità linquistiche  1.1.3 rispatro della apporticità linquistiche  1.1.3 rispatro della parachica archia e culturali  1.1.1 agravolazione della barrière archiate della cure  2.1.1 aliminazione della barrière archiate della cure  2.1.2 accessibilità al padoni a il mosti di transporto	E she said	2 2 2 2 4 4 E	25-5-12 10.0 10.	111111111111111111111111111111111111111
So un So di si So di	Units Operates transporteration conclinions of their artists on a strict to the transport of their artists one 1 - Mathrop delite Strutt 240-FATTORI  1.1 attentions alle fragilità e al bleogri della persona  1.2 rispetto della privacy  1.3 impegno per la non-discriminazione culturale, etnici neglicas  1.4 continuità della cure	cron actor (in forwardenc de, barrac le eade per la lion Poterdo (IVF).  de al la sociale barradina barracho ando allo idadio demando ad ci.: so non è lica la organza di para sonta mobili acc  una di vialubazionne dell'agnado di umanistrazionne dell'ile atrutture di i  alamanti  1.1.1 funciona di aupporto pia logica  1.1.2 atrivitali reanvanzi par favorinale accilistà e la controlità con il mondo eatem  1.1.3 agavolisatore del aupporto religionalea affestivo di familiari e atri acggard  1.1.4 "capadole accidolore"  1.1.2 rispatto della nancatolore"  1.1.3 rispatto della nancatolore  1.1.3 rispatto della nancatolore  1.1.3 rispatto della paporficità linguiazione  1.1.3 rispatto della paporficità inguiazione  1.1.3 rispatto della paporficità arricha a culturali  1.1.4 agavolisatione della controlità della curse  1.1.4 aliminazione della pardoni e al mozzi di traspono  2.1.3 accessa bilità al padoni e al mozzi di traspono  2.1.3 accessa bilità al padoni e al mozzi di traspono	E she said	2 2 2 2 4 4 E	25-5-12 10.0 10.	111111111111111111111111111111111111111
So un So di si So di	Unità Oporatia è componenciamo non indisconi rificia di un acridio con indisconi rificial di un acridio col indisconi di colore 2 - Matrice della Strutta SUG-FATTORI  1.1 attenzione alla fragilità e al bisogni della persona  1.2 rispetto della privacy 1.3 rispetto della privacy 1.4 rispetto della privacy 1.4 rispetto della privacy 1.5 impagno par la non- diagrini proporti acciturale, attrica rispina continuità della cura 2.1 accessa bilità fisica	cioni actio i in forecostorio coi, barraci la cada por la Non Potocita (NF).  di oli a troccita i barracina haraccho andici allo dactic domando ad ci.: sci non è fica la organza di care acridi mobilinare  una di ivaliubazionne deli gnado di urrianizzazione delle atrutture di i alamenti  1.1.1 funciona di supporto psicologico  1.1.2 artivitalinari vivanti per favorinali accilità a la controltà con i mondo estern  1.1.1 agavolazione del supporto relizionalea affectivo di familiari a atri acggard  1.1.1 riapatro della narcadolora.  1.1.1 riapatro della narcadolora.  1.1.2 riapatro della pacificità liquidocha  1.1.1 riapatro della pacificità liquidocha  1.1.1 riapatro della pacificità liquidocha  1.1.1 riapatro della pacificità siricha e cultural  1.1.1 riapatro della pacificità arricha e cultural  1.1.1 signicaziona della controltà della cure  2.1.1 allimizziona della pacificità arricha e cultural  2.1.2 accasa bilità al padoni a al mazzi di trasporto  2.1.2 riapatro della padoni a al mazzi di trasporto  2.1.2 orianzamento a sagnalatica  2.1.3 parconalinarni	10	2 2 2 2 4 4 E	25-6-12 14	63
So un So di si So di	Units Operation to component more on indiscont infect and a participated at its action on Infect and its action of Infect and Infec	trion action (in forecondence co., barraic le easile per le Non Potencia (NF).  de al la sociate à parontate, beranchio anche alle réache domande ad ca.: se non è lique la espace, de pare aprild mybilinare une de visituationne deil gradio de comanizazionne delle strutture de  Alamanti  1.1.1 funciona di aupporto paleologico  1.1.2 arthibiblicani par favorinila accisità e la condituità con l'imprede easem  1.1.3 agenciazione del apporto relationale affectivo di familiari e abri acogget  1.1.1 rispatro dell'annonimato e della non-diffusione del dati sara abbili  1.1.2 rispatro della relativa il liquistiche  1.1.3 rispatro della relativa della conditati  1.1.1 agenciazione della conditati liquistiche  1.1.3 rispatro della relativa conditati  1.1.4 approbatione della barrière architectura  1.1.5 rispatro della relativa conditati della cure  2.1.1 aliminazione della barrière architectura  1.1.2 della conditati al padorio al amezzi di trasporto  2.1.2 consistità al padorio al amezzi di trasporto  2.2.1 della conditati al padorio al amezzi di trasporto  2.2.1 della conditationali  2.2.1 della conditationali  2.2.1 della conditationali  2.2.2 della conditationali  2.2.3 della conditationali conversatoriche della carratorio della carratorio conditationali  2.2.1 della conditationali conversatoriche della repart di degenza	E she said	2 3 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	25-6-12 188 18	63
Compared the contract of the c	Unità Goratia è conportenamen con indiscosi rifoli a di u acristo co il hori andre all'indiscosi deci il hori andre all'indiscosi deci come 2 - Mathree della Strutti SAR-FATTOSI  1.1 accanzione alla fragilità e al bisogni della parsona  1.2 rispetto della privacy  1.2 rispetto della privacy  1.3 impegno parta nondiscritti con culturale, acrico miglicia.  1.4 continuità della cure  2.1 accana bilità fisica  2.2 logistica e sagnalatica	cron actor (in forwardenc co., barrac le easile per la lion Potenta (IVF).  de al la trocus à barractura beranchol andic alle dache domande ad ce : se non è fice la propose di pare acrid mobilinare  alamenti  1.1.1 funcione di supporto palegoria de la unitamentazione delle atrutture di i  alamenti  1.1.1 schivialineanvanti par favorinia socialità e la contratta con il mondo eatem  1.1.2 schivialineanvanti par favorinia socialità e la contratta con il mondo eatem  1.1.3 agavodazione del supporto relocionalea affectivo di familiari e atri acoggati  1.1.4 "reparto della nanzacione"  1.2.1 rispatro della eatemisso e della non-diffusione del dati samibili  1.2.2 rispatro della eatemische di la cune  1.3.3 rispatro della eatemische della cune  1.3.4 allematione della contributà della cune  2.3.5 allematione della partificità acriche a culturali  2.3.1 accessibilità al padoni e al mosti di trasporto  2.3.2 accessibilità al padoni e al mosti di trasporto  2.3.3 processi interni  2.3.4 processi interni  2.3.5 processi interni  2.3.5 processi interni  2.3.6 conscioni e caracteriche della reparti di degenza  2.3.5 magnitali diagenza "a misura di barebino"	10	2 3 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	25-6-12 has a con- con	63
Compared the contract of the c	Units Operates transporterumon con indiscontribito ad un sortico del Troi andre all'indiscontribito del un sortico del Troi andre all'indiscontribito della Strutta 240-FATTORI  1.1 attanzione alla fragilità e al bisogni della parsona  1.2 rispetto della privacy  1.3 impagno per la non-discriptivazione culturale, etnica rispicas  1.4 continuità della cura  2.1 accasa bilità fisica  2.2 logiatica e asgnalatica  2.3 reparti di degentra "a misura d'uomo"	crom action (in transportations cost, barrier le easile per le Non-Protocos (NF).  de al la sociate à aprontiste hierarchief anche elle réache domande et existe con blique la espace, al certa april mybilitate une de visituatazione dell'agradio de comanizzazione dell'e strutture de l' Alamandi  1.1.1 funcione di aupporto pale logico 1.1.2 attrivitaline avvandi par favorinale accisità e la condinuità con il mondo easem 1.1.3 approbazione della proporto relationale affectivo di familiari e attri acoggati 1.1.4 "cappatio dell'annonimisso e della non-diffusione del dati assabili 1.2.1 riapatro della relativa della recondittata 1.2.1 riapatro della parcificità linguistiche 1.2.3 riapatro della apporto della relativa archie e culturali 1.4.1 agavolazione della barriera archiestatiche 1.2.1 alministicne della barriera archiestatiche 1.2.2 accessibilità al padoni a almazzi di trasporto 1.2.3 decentralità al padoni a almazzi di trasporto 1.2.3 decentralità al padoni a almazzi di dagantza 1.2.3 decentralità alla padoni a l'amazzi di dagantza 1.2.3 conforti alla pagnitario 1.2.3 conforti alla pagnitario 1.2.3 conforti alla pagnitario	10	2 3 4 4 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5	25-5-12 165 167 167 167 167 168 168 168 168 168 168 168 168	63
Compared the contract of the c	Units Operation to component more on indiscont infect and a participated at its action on Infect and its action of Infect and Infec	crom action (in transportations core, barrain is easile per le Non Pottorita (NF).  dire il enganza di parea sontal mobilinare  an di visiturazione dell'agnado di umanizzazione dell'ile strutture di i  altanenti  1.1.1 funcione di supporto pia lodgico  1.1.2 attivitalinarivanti per favorinila accibilità e la continuità con il mondo easem  1.1.3 approbatione del supporto pia lodgico  1.1.1 rispatto dell'anonimato e della non-diffusione del dati earsibili  1.1.2 rispatto dell'anonimato e della non-diffusione del dati earsibili  1.1.2 rispatto della reporto pia lodgico  1.1.3 rispatto della easematolore.  1.1.3 rispatto della easematolore.  1.1.3 rispatto della easematolore.  1.1.3 rispatto della easematolore.  1.1.4 rispatto della easematolore.  1.1.5 rispatto della easematolore.  1.1.6 rispatto della easematolore.  1.1.7 rispatto della easematolore.  1.1.8 rispatto della easematolore.  1.1.9 rispatto della easematolore.  1.1.1 rispatto della easematolore.  1.1.2 rispatto della easematolore.  1.1.3 rispatto della easematolore.  1.1.4 rispatto della easematolore.  1.1.5 rispatto della easematolore.  1.1.6 rispatto della easematolore.  1.1.7 rispatto della easematolore.  1.1.8 rispatto della easematolore.  1.1.9 rispatto della easematolore.  1.1.1 rispatto della easematolore.  1.1.2 rispatto della easematolore.  1.1.3 rispatto della easematolore.  1.1.4 rispatto della easematolore.  1.1.5 rispatto della easematolore.  1.1.6 rispattolore.  1.1.7 rispattolore.  1.1.8 rispattolore.  1.1.8 rispattolore.  1.1.9 rispattolore.  1.1.9 rispattolore.  1.1.1 rispattolore.  1.1.1 rispattolore.  1.1.2 rispattolore.  1.1.3 rispattolore.  1.1.4 rispattolore.  1.1.5 rispattolore.  1.1.5 rispattolore.  1.1.6 rispattolore.  1.1.7 rispattolore.  1.1.8 rispattolore.  1.1.8 rispattolore.  1.1.9 rispattolore.  1.1.1 rispattolore.  1.1.2 rispattolore.  1.1.2 rispattolore.  1.1.3 rispattolore.  1.1.4 rispattolore.  1.1.5 rispattolore.  1.1.5 rispattolore.  1.1.5 rispattolore.  1.1.5 rispattolore.  1.1.5 rispattolore.  1.1.5 rispattolore.	10	ros (M)  M. Malii  2  4  2  4  2  3  3  4  4  2  3  3  4  4  4  2  1  8  8  8  8  8  8  8  8  8  8  8  8	25-6-12 166 167 168 168 168 168 168 168 168 168	63
So of a Section of the Control of th	Unità Oporatia è emporaronmono non indisconi rifolia di un acrido con indisconi rifolia di un acrido con indisconi rifolia di unaccione 2 - Matinos della Strutti SUB-FATTORI  1.1 attanzione alla fragilità a ai bisogni della paraona  1.2 rispatto della privacy  1.3 rispatto della privacy  1.3 impagno par la non-darrimizzatione culturale, attrici niglicia.  2.1 accontinuità della curs  2.1 accontinuità della curs  2.2 logiatica a sagnalatica  2.3 reparti di degenza "a misura d'uomo!"  2.4 confort generale della sattettura.	them action (in terroprosphere core, barranchie escale per le Non Protocos (NF).  de all a sociale begreates beare land escale delicidade domando edici: screen è lise la signatus di cere sonte mobilinare  une di institutatione dell'agnadio di universitatione delle strutture di institutatione dell'appropriato particologico  1.1.1 santivitatione di aupporto particologico  1.1.2 santivitatione di aupporto particologico  1.1.3 santivitatione di aupporto relationate affectivo di familiari e atri acoggati  1.1.4 "expanda accusadora"  1.1.3 rispatro della relativitationali escale dell'accidente  1.1.3 rispatro della reporto di cutto  1.1.3 rispatro della especificia linguisticha  1.1.3 rispatro della especificia linguisticha  1.1.3 rispatro della especificia linguisticha  1.1.3 rispatro della paccificia archie a culturali  1.1.4 separolatione della barricha si cuttorali  1.1.5 alliminatione della paccificia archie accidiane  2.1.1 dell'archie della paccificia archie accidiane  2.1.2 soccasa bilità si padoni e al marchi di trasporto  2.1.3 contro della carattatici hadei repardi di degenza  2.1.3 confort dell'archie di respectora  2.1.3 confort dell'archie di respectora  2.1.4 confort della carattaticomini  2.1.5 confort della carattaticomini  2.1.5 confort della carattaticomini	10	ros (M)  M. Malii  2  4  2  4  2  3  3  4  4  2  3  3  4  4  4  2  1  8  8  8  8  8  8  8  8  8  8  8  8	25-6-12 total control	63
So of a Section of the Control of th	Unità Oporatia è componencimo con indicace i ficial a di acristo con indicace i findi a di a contro con indicace i findi ance a disconere il more alle indicace della Strutta SARD-FATTORI  1.1 accancione alla fragilità a ai bia ogni della paracona  1.2 rispetto della privacy  1.3 impegno par la non-decristivazione culturale, ecnici migicina.  2.1 accanalibilità fisica  2.2 logistica a sagnalatica  2.3 reparti di degentra "a misura discone"  2.4 conflort generale della  2.5 confort generale della	them action (in terroprostance cor. Issues is easile per le Non-Protocos (NF).  de all a recurse à parontare, beanchor anche elle réache domande et ce: se non è lique la negazia di para aprild mybilinare.  une de visituatazione deil gradio de urmanizzazione dell'e strutture de l' Alamanti  1.1.1 funcione di aupporto paleologico  1.1.2 artivitalinearivanti par favorivala accialità e la condinata con il mondo eazem  1.1.3 agenedazione dei aupporto relationalea affectivo di familiari e abri acoggeti  1.1.1 rispatto dell'annonimato e della non-diffusione deil dati aerabili  1.1.2 rispatto della relativa della recondinata della cure  1.1.3 rispatto della relativa della cure  1.1.3 rispatto della relativa della cure  1.1.4 rispatto della paroficità simple e culturali  1.1.5 rispatto della paroficità simple e culturali  1.1.1 approchalizza della continuità della cure  2.1.1 aliminazione della barriera architestoriche  2.1.2 accessibilità al padoni a almosti di trasporto  2.1.3 confort della architectiche della reparti di degenza  2.1.3 confort della architecturali  2.1.4 confort della architecturali  2.1.5 confort della anchitecturali  2.1.6 confort della anchitecturali  2.1.7 confort della anchitecturali  2.1.8 confort della anchitecturali  2.1.1 confort della anchitecturali  2.1.2 confort della anchitecturali  2.1.3 confort della anchitecturali  2.1.4 confort della anchitecturali  2.1.5 confort della anchitecturali della processiona	10	ros (M)  M. Malii  2  4  2  4  2  3  3  4  4  2  3  3  4  4  4  2  1  8  8  8  8  8  8  8  8  8  8  8  8	25-6-12 has all not on the control of the control o	63
See of a See on the second of	Unità Oporatia è emporaronmo mon indisconi rifoto ai un acristo con indisconi rifoti ai di un acristo con indisconi rifoti ai di un acristo con il 2 - Mathice della Strutti 248-FATTORI  1.1 accanzione alla fragilità e ai bia ogni della paraona  1.2 rispetto della privacy  1.3 impagno par la non-discrininazione culturale, amico alla continuità della cure  2.1 accanalbilità fisica  2.2 logistica e aagnalatica  2.3 reparti di degenza "a misura d'ucono"  2.4 confort generale della atmettura  2.5 aampilitazione della  2.1 sapparti di Agnanca in misura d'ucono"  2.4 confort generale della  2.5 aampilitazione della	crom action (in forecondence co., barraic le easile per le Non Potencia (NF).  de al la conserva de parantiza. Servanci hol anche alle réache domande ad ca.: ser on è fice la organza di para sonte mobilità se  una di vialubazionne dell'agnado di unmanizzazionne dell'ile atrutture di i  alamanti  1.1.1 funciona di aupporto pia loggiano  1.1.2 atribitalinani par favorinala accilità e la condinuità con il mondo easem  1.1.3 aggivolazione del aupporto relationalea affestivo di familiari e atri acggard  1.1.4 "capadale aentradolora"  1.1.2 rispatto della favorinazione della non-diffusione dal disti aerabili  1.2.3 rispatto della rapadficità atriche a culturali  1.2.3 rispatto della eagerficità atriche a culturali  1.2.3 rispatto della eagerficità atriche a culturali  1.2.4 agercolazione della condinità della cune  2.1.3 aliminazione della pacificità atriche a culturali  2.1.2 accasabilità ali padoni e alimenti di trasporto  2.1.3 rispatto della pacificità atriche a culturali  2.1.3 aliminazione della pacificità atriche a culturali  2.1.4 agercolazione della condinità di discone  2.1.3 aliminazione capatta di mandalicio  2.1.3 repatto della carattafatiche della reparti di degentra  2.1.3 repatto della degentra "a ristura di bambino"  2.1.4 comfort albanyitationami  2.1.5 comfort albanyitationami  2.1.5 comfort della raba d'attana.  3.1.7 aempificazione della modolità di prenozazione  3.1.2 aempificazione della modolità di prenozazione  3.1.2 aempificazione della modolità di accessa alla prestrationi	10	ro (all	25-5-12 160 161 161 162 162 162 162 162 162	63
Scun Scd : cases	Unità Oporatia è emporaronmo mon indisconi rifoto ai un acristo con indisconi rifoti ai di un acristo con indisconi rifoti ai di un acristo con il 2 - Mathice della Strutti 248-FATTORI  1.1 accanzione alla fragilità e ai bia ogni della paraona  1.2 rispetto della privacy  1.3 impagno par la non-discrininazione culturale, amico alla continuità della cure  2.1 accanalbilità fisica  2.2 logistica e aagnalatica  2.3 reparti di degenza "a misura d'ucono"  2.4 confort generale della atmettura  2.5 aampilitazione della  2.1 sapparti di Agnanca in misura d'ucono"  2.4 confort generale della  2.5 aampilitazione della	them action (in terroprostance cor. Issues is easile per le Non-Protocos (NF).  de all a recurse à parontare, beanchor anche elle réache domande et ce: se non è lique la negazia di para aprild mybilinare.  une de visituatazione deil gradio de urmanizzazione dell'e strutture de l' Alamanti  1.1.1 funcione di aupporto paleologico  1.1.2 artivitalinearivanti par favorivala accialità e la condinata con il mondo eazem  1.1.3 agenedazione dei aupporto relationalea affectivo di familiari e abri acoggeti  1.1.1 rispatto dell'annonimato e della non-diffusione deil dati aerabili  1.1.2 rispatto della relativa della recondinata della cure  1.1.3 rispatto della relativa della cure  1.1.3 rispatto della relativa della cure  1.1.4 rispatto della paroficità simple e culturali  1.1.5 rispatto della paroficità simple e culturali  1.1.1 approchalizza della continuità della cure  2.1.1 aliminazione della barriera architestoriche  2.1.2 accessibilità al padoni a almosti di trasporto  2.1.3 confort della architectiche della reparti di degenza  2.1.3 confort della architecturali  2.1.4 confort della architecturali  2.1.5 confort della anchitecturali  2.1.6 confort della anchitecturali  2.1.7 confort della anchitecturali  2.1.8 confort della anchitecturali  2.1.1 confort della anchitecturali  2.1.2 confort della anchitecturali  2.1.3 confort della anchitecturali  2.1.4 confort della anchitecturali  2.1.5 confort della anchitecturali della processiona	the share of	ro (ull M. hada)	25-6-12 149 140 140 140 140 140 140 140 140	)

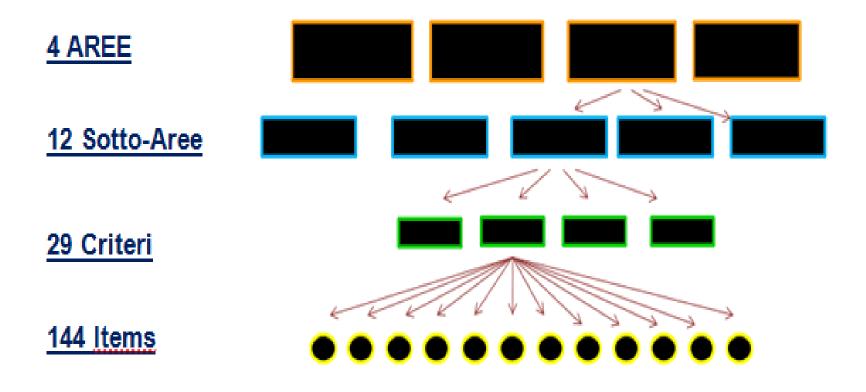
4.1.1 curs dells comunicatione clinics ad exposement individuale
8.1.2 formations del personale alla relations di aluno
8.1.1 sesunatione di impegni nel confronti del cittadino
8.2.3 sesunatione di experionale di contratto
8.2.3 formatione del personale di contato
8.2.3 formatione del personale di contato





# "L'architettura" della Checklist

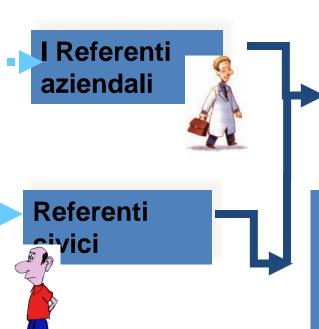
# La struttura di valutazione è organizzata secondo un'architettura "ad albero"







# I passaggi per la rilevazione dei dati



esaminano in anticipo le rispettive copie della Checklist, e possono pre-compilarle

effettuano le osservazioni nella struttura, con la collaborazione dei responsabili (Primari, Capo Sale, ecc.) Eventuale relazione con risposte divergenti



verificano le evidenze documentali e compilano in tutte le sue parti una versione finale condivisa e firmata







# I RISULTATI

# Le slide presentano:

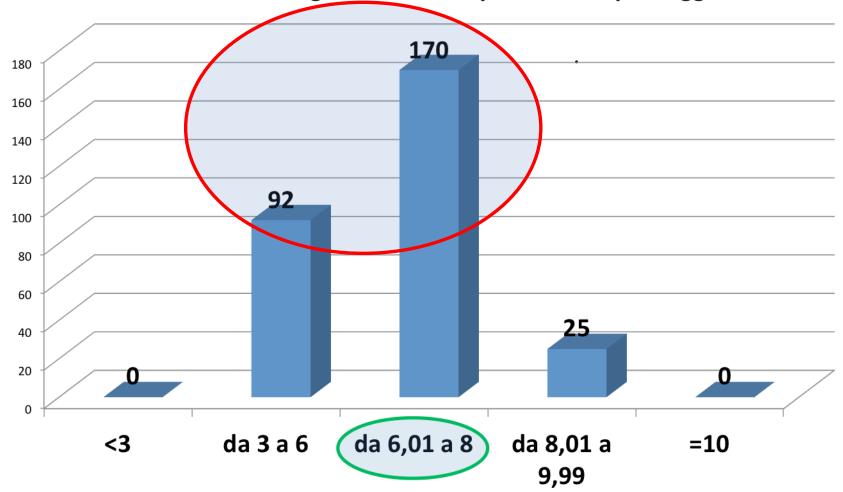
- i risultati medi complessivi sulle quattro aree
- i punteggi medi sulle aree (stabilimenti divisi per p.l.)
- per le quattro aree, i punteggi dei CRITERI, per stabilimenti suddivisi per POSTI LETTO
- per le quattro aree, i primi 6 item con punteggio medio più alto (non trattati nei focus)
- per le quattro aree, i 6 item con punteggio medio più basso (non trattati nei focus)





# I macro-risultati della valutazione

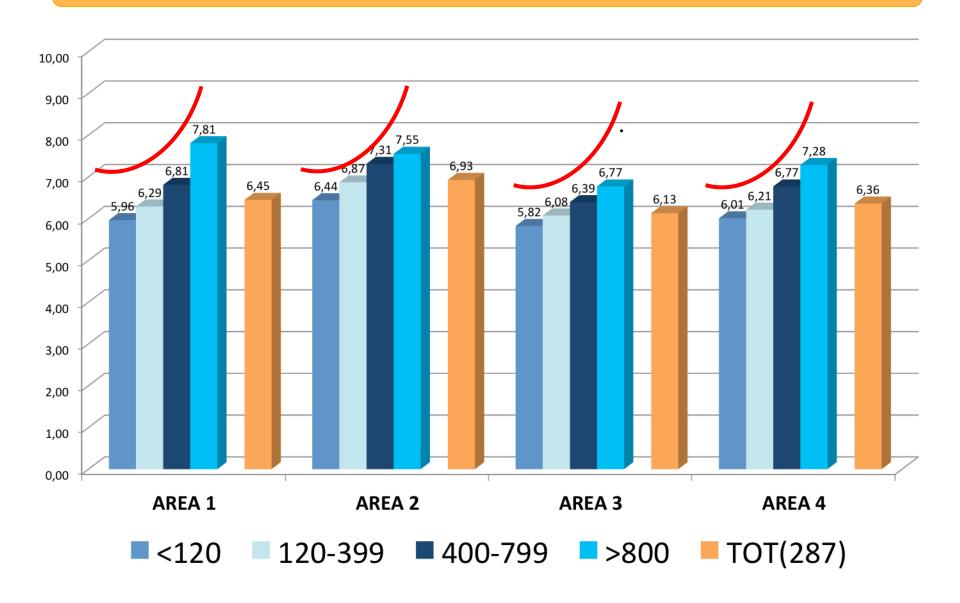
### Distribuzione degli stabilimenti per classi di punteggio







# Punteggi medi sulle aree (stabilimenti divisi per p.l.)



AREA 1 – CRITERI	<120	120-399	agena 400-799	.S. AGE	IZIA NAZIONALE PER VIZI SANITARI REGIONALI TOT
per stabilimenti suddivisi per POSTI LETTO	120	120-399	400-733	<u> </u>	
1.1.1 funzione di supporto psicologico	5,33	6,37	6,83	7,89	6,51
1.1.2 attività/interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	4,78	5,12	6,15	7,70	5,45
1.1.3 agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti	6,23	6,64	6,99	8,39	6,82
1.1.4 "ospedale senza dolore"	7,70	7,50	8,31	9,28	7,85
1.2.1 rispetto dell'anonimato e della non- diffusione dei dati sensibili	8,14	7,93	7,93	8,43	8,01
1.2.2 rispetto della riservatezza	5,58	5,37	4,97	5,21	5,31
1.3.1 rispetto delle specificità linguistiche	3.28	3,89	4,91	6,84	4,14
1.3.2 rispetto delle esigenze di culto	6,00	6,24	6,96	7,47	6,40
1.3.3 rispetto delle specificità etniche e culturali	5,58	6,74	7,55	8,31	6,71
1.4.1 agevolazione della continuità delle cure	6,61	6,41	6,70	7,72	6,60
MEDIA AREA 1	5,96	6,29	6,81	7,81	6,45
Min	1,53				1,31
Max	8,55				9,90

AREA 2 – CRITERI	<120	120-	400e.	na.s. <b>&gt;800</b>	GENZIA VAN NALE SERVIZI BAUDARI R
per stabilimenti suddivisi per POSTI LETTO	<b>\120</b>	399	799	<u>&gt;</u> 800 Y	(287)
2.1.1 eliminazione delle barriere	4,82	4,55	5,03	5,86	4,80
architettoniche e sensoriali	4,02	4,33	3,03	3,80	4,80
2.1.2 accessibilità ai pedoni e ai mezzi di	7,30	7,42	7,83	8,02	7,52
trasporto	7,30	7,42	7,03	0,02	7,32
2.2.1 orientamento e segnaletica	8,61	8,61	8,95	8,38	8,67
2.2.2 percorsi interni	8,60	8,48	9,06	9,26	8,68
2.3.1 dotazioni e caratteristiche dei reparti di	E 70	<i>C</i> 10	6.40	6 61	6 17
degenza	5,78	6,18	6,40	6,61	6,17
2.3.2 reparti di degenza "a misura di bambino"	7,89	8,89	8,88	9,26	8,83
2.3.3 comfort alberghiero	6,93	7,09	7,07	7,56	7,08
2.4.1 comfort dei servizi comuni	4,68	5,86	7,01	7,80	5,92
2.4.2 comfort delle sale d'attesa	6,94	7,28	7,88	7,80	7,41

MEDIA AREA 2	6,44	6,87	7,31	7,55	
Min	3,96	4,59	5,34	6,22	
Max	9,24	9,90	9,86	8,71	

6,93 3,96 9,90





## Item migliori – Area 2

	AREA 2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura			
	anter the common the control of the	medio		
50.4	Almeno un percorso accessibile per disabili motori:	0.06		
50.4	Centro Prelievi	9,96		
94.3	Sala d'attesa del Centro prelievi con presenza di posti a sedere	9,88		
	bara a accesa del cerrero prenevi com presenza ai posti a sedere			
82	Frequenza cambio biancheria piana nell'U.O. di medicina gen.	9,80		
	, , , , , , , , , , , , , , , , , , ,			
50.1	Almeno un percorso accessibile per disabili motori: CUP	9,77		
50.3	Almeno un percorso accessibile per disabili motori: servizio	0.76		
50.3	di diagnostica per immagini	9,76		
77	Possibilità di <b>scelta nel menu</b> tra due o più opzioni, per i	0.72		
//	pazienti a dieta libera	9,72		
60	Possibilità di far scendere dall'auto gli <b>utenti con difficoltà di</b>	0.50		
60	deamhulazione davanti all'ingresso principale della struttura	9,58		





### Item critici – Area 2

A	AREA 2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	Punt. medio
80	Orario della distribuzione della cena ai pazienti	2,47
69	Accesso gratuito ad internet tramite rete wireless	2,30
51.4	Accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti	
31.1	l'accesso al Centro Prelievi	1,10
51.2	Accorgimenti che consentono a non vedenti e ipovedenti	
J1.2	l'accesso all'URP	1,05
51.3	Accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti	
51.5	l'accesso al servizio di diagnostica per immagini	1,05
52.2	Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali	1,04
51.1	Accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti	
31.1	l'accesso al CUP	1,01



## Item critici – Area 3



	3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	Punt. medio
	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni	
98.3	erogate dalla struttura sanitaria tramite il proprio MMG	2,33
•	Modalità alternative pagamento del ticket utilizzabili all'esterno	
100.3	della struttura s. quali <b>bancomat</b> e/o altre casse automatiche	1,99
	presso esercizi commerciali, uffici postali, ecc.	
117	Sito web con alternative equivalenti a contenuto audio e/o visivo	1,92
100.1	Modalità alternative pagamento del ticket utilizzabili all'esterno	1,64
100.1	della struttura s. quali ricevitorie (Lottomatica, Sisal, ecc.)	1,04
100.4	Modalità alternative di <b>pagamento del ticket</b> utilizzabili	1,64
100.4	all'esterno della struttura sanitaria quali farmacie	1,04
106.2	Possibilità di <b>consultare online</b> referti di <b>esami diagnostici</b> strum.	1,54
105.2	Possibilità di <b>consultare online</b> la <b>cartella clinica</b>	0,31







**Pediatria** 

**Pronto Soccorso** 

**Ostetricia** 

Multiculturalità

Terapia Intensiva dolore

Ospedale senza





#### I Focus: la Pediatria

Punteggio medio PEDIATRIA	nr. stabilimenti	Punteggio minimo	Punteggio massimo
<5	20		
da 5 a 7	51		
da 7,01 a 9	83	0,00	10,00
da 9,01 a 9,99	26		
10	9		
Punteggio medio (189 stabilimenti PEDIATRIA)	7,53		





#### I Focus: la Pediatria

	ITEM	PUNTEGGIO
14.2	Possibilità della presenza del genitore in sala risveglio in caso di interventi chirurgici e/ o in caso di esami invasivi	5,86
114	Presenza di opuscoli informativi su procedure diagnostiche e assistenziali per gli utenti di minore età	4,92
7	Presenza di progetti/ attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/ adolescente	4,81
76	Presenza di sala operatoria "a misura di bambino"	4,49





#### Il Focus: l'Ostetricia

	ITEM <sup>2</sup>	PUNTEGGIO 2
21?	Possibilità di parto analgesia garantita per 24 pre al giorno con anestesista dedicato de la contra del contra de la contra della contra de la contra del contra de la contra del contra della contra de	5,990
96.22	Sala d'attesa della sala parto son vista verso d'esterno ?	5,79[
1412	Predisposizione della Carta de la della de la della de la della de	5,36





## III focus: Le Terapia intensiva

	ITEM®	PUNTEGGIO
95.42	Salard'attesardellarUnitàrOperativardirerapiarintensivarconrpresenzardir distributorirdirevande/alimentir	<b>5,97</b> [
<b>17</b> ?	Applicazione dell'modello dello delle dell	5 ()5
95.22	Sala d'attesa della d'unità d'Operativa di d'esterno de l'esterno de l	4,81
162	Applicazione dell'orario della cesso della	3,78[





#### **VI focus: il Pronto Soccorso**

	ITEM?	PUNTEGGIO?
<b>123</b> ?	Presenza?di?un?servizio?di?accoglienza?per?i?cittadini?che?accedono?al? Pronto:Soccorso?	5,92
84.12	Possibilità i di la cevere i la	5,82
93.62	Sala@d'attesa@del@Pronto@Soccorso@ton@presenza@di@display@uminoso@the@informa@in@tempo@reale@sul@n.@di@pazienti@in@attesa@per@ogni@codice@di@triage@	
93.72	Sala@d'attesa@del@Pronto@Soccorso@con@presenza@di@televisore@(anche@a@circuito@thiuso)@	4,64
83.12	Affissione Bli Babelle Bli Bregistrazione Blegli Binterventi Bgiornali eri Bli Bpulizia Blei Bagni Bronto Boccorso Blei Bronto B	2,65

U

R

G

E

N

Z





# A costo «zero» o contenuto impegno di risorse

Elevato impegno di risorse

«Da non rimandare» Attivazione confronto, tavoli individuazione fondi

Differibili

Urgenti

«Già che ci siamo..» (approccio del buon padre di famiglia)

Impegno nella pianificazione di medio-lungo periodo