



CHARTRE DES SERVICES

NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ

Le tableau illustre les engagements qualité (ou objectives qualité) que l'hôpital *Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano di Torino* s'engage de respecter dans la prestation des services.

L'indicateur qualité est la mesure de référence, quantitative et qualitative, qui permet l'évaluation du résultat de l'engagement pris. **Le standard** est la valeur attendue par l'indicateur, entendu aussi comme l'objectif visé par l'hôpital. **Les instruments d'évaluation** sont utilisés pour l'évaluation de la mise en œuvre des engagements.

Le tableau illustre, pour chaque zone que l'hôpital considère important dans le domaine de la qualité des services fournis aux citoyennes, les engagements qualité, les indicateurs qualité, le standard et les instruments d'évaluation.

INFORMATION ET COMMUNICATION			
ENGAGEMENTS QUALITÉ (OBJECTIVES QUALITÉ)	INDICATEURS QUALITÉ	STANDARD	INSTRUMENTS D'ÉVALUATION
1. Garantir une complète fonctionnalité et visibilité du Bureau des Relations Publiques	a) un numéro téléphonique dédié à l'information des usagers b) site internet présentant des informations mis à jour sur les services et les prestations	a) 100% b) un site internet présentant des informations mis à jour	Contrôle de la conformité fait par l'hôpital Monitoring des observations/ réclamations
2. Garantir un aperçu complet des pratiques médicales et de la correcte procédure relative au consentement éclairé.	L'existence d'une procédure relative au consentement éclairé.	La remise des tous les documents prévus par la procédure à tout patient hospitalisé.	Monitoring des observations/ réclamations
3. Garantir que le patient et/ou la personne de confiance entreras en possession des information relatifs aux aspects médicaux de l'état du patient.	L'existence des panneaux d'affichage dans les unités de soins indiquant: le médecin traitant, l'emplacement de la salle où le médecin reçoit les proches du patient, l'horaire d'accueil.	Panneaux informative présents dans tout unité de soins.	Monitoring par sondage dans les unités de soins. Monitoring des observations/ réclamations
4. Garantir la remise du dossier médical, à remettre au médecin de famille, à la sortie de chaque usager de l'hôpital.	No. patients renvoyés qui ont reçus le dossier médical à remettre au médecin de famille / no. total de patients renvoyés.	La remise du dossier médical à tout patient renvoyé.	Contrôle par sondage Monitoring des observations/ réclamations
5. Mettre à la disposition des Associations Bénévoles et de Tutelle, liées à l'hôpital par convention, des espaces dédiés aux activités d'accueil et information, dans les limites de la possibilité.	La possibilité des Associations Bénévoles et de Tutelle d'avoir des espaces dédiés aux activités d'accueil et information.	Des espaces dédiés aux activités d'accueil et information.	Buisness activity monitoring

6. Garantir le droit d'accès des citoyennes handicapés à l'enceinte de l'hôpital.	Respect des critères d'accessibilité prévus par la règle en vigueur ("Legge Stanca" Loi no. 4 de janvier 9, 2004)	Enceinte de l'hôpital respectant les standards d'accessibilité	Contrôle standard de l'accessibilité
7. Mettre à la disposition des usagers les résultats des contrôles mensuels des prestations fournis par l'hôpital.	Rendre disponible pour la consultation les temps d'attente pour les prestations mensuels.	La présence des temps d'attente dans le site internet, dans la section transparence	Buisness activity monitoring
8. Réaliser des initiatives pour l'information des citoyennes sur la procédure relative au consentement au don d'organes.	Réalisation des journées de sensibilisation.	La présence des informations sur le don d'organes dans le site internet de l'hôpital.	La réalisation de l'événement

ASPECTS RELATIONNELS

ENGAGEMENTS QUALITÉ (OBJECTIVES QUALITÉ)	INDICATEURS QUALITÉ	STANDARD	INSTRUMENTS D'ÉVALUATION
9. Garantir que l'entier personnel sera identifiable	Nombre des personnes dotées de badge d'identification/ nombre total du personnel	Tout personnel est dotés de badge d'identification	Contrôle par sondage moyennant des contrôles périodiques Monitoring des observations
10. Garantir une structure pour l'accueil hospitalier	Un Point d'Accueil Hospitalier	La présence des espaces et de personnel dédié à l'accueil	Contrôle par sondage moyennant des contrôles périodiques
11. Favoriser l'accueil des usagers qui s'adressent à l'Accueil et le Traitement des Urgences (ATU) à fin de favoriser la prise en charge de soins et de réduire la désorientation initiale liée à l'accès dans l'hôpital.	Un point d'accueil auprès l'ATU	La présence de personnel dédié à l'accueil	Contrôle par sondage

HÉBERGEMENT

ENGAGEMENTS QUALITÉ (OBJECTIVES QUALITÉ)	INDICATEURS QUALITÉ	STANDARD	INSTRUMENTS D'ÉVALUATION
12. Sécurité	Signalisation adéquate: - des sortis d'urgence; - des plans d'évacuation visibles en chaque unité.	La présence des mesures appropriées aptes à la prévention des risques.	Contrôle périodique des structures
13. Accessibilité aux structures	a) Trajet dépourvue d'obstacles architectoniques b) Services en ligne	a) Unités et dispensaires accessible aux citoyennes handicapés b) Faciliter l'accès à l'enceinte de l'hôpital	a) Buisness activity monitoring périodique b) nombre des contacts des services en ligne
	- rapport lits/ sanitaires;		

14. Sanitaires	<p>- nombre de sanitaires complètes de la dotation standard: étagère et miroir, sonnette d'alarme, poubelle, abattant de W.-C., balayette, savon liquide, essuie-mains jetable, portemanteau;</p> <p>- nombre des nettoyages quotidiens second des protocoles spécifiques (la présence des check-list).</p>	<p>Juste proportion numérique des sanitaires dans les unités de soins et dans les dispensaires.</p> <p>Assainissement des pièces second des protocoles spécifiques validés.</p>	<p>Administration des questionnaires de satisfaction aux usagers</p> <p>Analyse des observations</p>
15. Repas des patients avec une alimentation régulière	La présence d'au moins deux options dans le menu des patient avec une alimentation régulière que peuvent être commander la vieille, pendant les repas.	La possibilité des patients de commander leur menu en choisissant entre deux options pendant les repas de la vieille.	Buisness activity monitoring

HUMANISATION

ENGAGEMENTS QUALITÉ (OBJECTIVES QUALITÉ)	INDICATEURS QUALITÉ	STANDARD	INSTRUMENTS D'ÉVALUATION
16. Garantir la prise en charge de la douleur.	De personnel et de services disposant de compétences nécessaires pour garantir une qualité de la vie dans le respect de la dignité humaine.	Des procédures pour accéder aux soins palliatifs, aux traitement de la douleur, etc.	Buisness activity monitoring
17. Garantir la présence d'un espace accueillant, mais sombre, où on peut se fermer, se recueillir, on peut réfléchir, chacun selon sa foi.	La présence de «Stanza del Silenzio» (La Chambre du Silence)	L'existence d'un espace adéquate	Monitoring relatif à l'usage correcte du service
18. Faciliter le support relationnel et affectif aux proches du patient.	La présence d'une personne de confiance dans la salle de naissance.	Une procédure relative à la présence d'une personne de confiance dans la salle de naissance.	Analyse des observations/ réclamations
19. Réaliser des unités de soins «à l'échelle humaine».	La présence d'un salon de socialisation dans chaque unité.	L'existence d'un espace dédié à la socialisation	Buisness activity monitoring

TUTELLE, ÉCOUTE ET ÉVALUATION

ENGAGEMENTS QUALITÉ (OBJECTIVES QUALITÉ)	INDICATEURS QUALITÉ	STANDARD	INSTRUMENTS D'ÉVALUATION
20. Garantir au citoyennes qui déposent une réclamation de voir celle-ci examinée et d'être informé des suites données.	Existence d'une procédure relative à la gestion des réclamations.	Informé tous usagers qui ont déposés une réclamation sur les suites données.	Monitoring des temps de réponse
21. Effectuer annuellement, en manière systématique, des questionnaires de satisfaction.	Effectuer des relèvements de la satisfaction des usagers	Un rapport programmatique	Monitoring