



Impegni e Standard di qualità 2017

ASPETTI RELAZIONALI			
OBIETTIVI DI QUALITÀ (IMPEGNI)	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti e il personale.	a. Realizzazione iniziative di formazione sul tema b. N. reclami per aspetti relazionali/N. totale dei reclami	a. Piano annuale di formazione b. Decremento percentuale reclami su aspetti relazionali	a. Corsi di formazione effettuati b. Monitoraggio delle segnalazioni

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
OBIETTIVI DI QUALITÀ (IMPEGNI)	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Qualità dell'informazione a disposizione dell'utente	Elaborazione di una scheda specialità ove vengano descritte finalità, tipologia e modalità di erogazione di attività per ogni U.O./ Servizio	Presenza e distribuzione della scheda nel 90% delle U.U.O.O. e Servizi	Audit Interni programmati e non.
Garantire la presenza di materiale contenente informazioni utili per gli utenti all'interno di ogni Reparto/ Servizio	a. Presenza di opuscoli informativi utili per il cittadino/utente b. Presenza di sito internet aziendale con informazioni aggiornate	a. Distribuzione del 100% degli opuscoli informativi realizzati o aggiornati b. Presenza di sito internet ed intranet aziendale con informazioni aggiornate	Monitoraggio realizzazione e distribuzione di materiali informativi
Garantire la consegna ad ogni utente ricoverato, al momento della dimissione, della relazione sanitaria da consegnare al proprio medico di famiglia	N. dimessi a cui viene consegnata la relazione sanitaria da consegnare al proprio medico di famiglia /N. totale dimessi	Consegna della relazione a tutti i pazienti dimessi	Verifica delle segnalazioni e/o reclami



ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT			
OBIETTIVI DI QUALITA (IMPEGNI)	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire confort alberghiero adeguato alle esigenze del cittadino/utente	Piena soddisfazione degli aspetti strutturali e alberghieri (confort della stanza, vitto e pulizia)	Nessun reclamo. Non oltre il 3% dei questionari della Customer Satisfaction con un voto riferito al servizio alberghiero inferiore a 5	a. Rilevazione ed analisi dei reclami degli utenti b. Rilevazione e analisi sistematica dei questionari previsti dalla Customer Satisfaction

TEMPI E ACCESSIBILITA'			
OBIETTIVI DI QUALITA (IMPEGNI)	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire l'accesso alle prestazioni specialistiche e diagnostiche entro i tempi massimi previsti dalla normativa regionale	Ottenere complessivamente performance migliorative rispetto ai tempi di attesa massimi indicati dalla Regione per attività di degenza, visite e prestazioni specialistiche	80% dei tempi migliori di quelli massimi indicati dalla Regione	Rilevazione sistematica del rispetto dei tempi di attesa Regionali

STRUTTURA E LOGISTICA			
OBIETTIVI DI QUALITA (IMPEGNI)	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire l'accesso facile alle strutture attraverso una segnaletica adeguata e comprensibile	Presenza di idonea segnaletica	Presenza di idonea segnaletica	Monitoraggio adeguamento e/o incremento segnaletica esterna e interna

TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA			
OBIETTIVI DI QUALITA (IMPEGNI)	INDICATORE	STANDARD	STRUMENTI DI VERIFICA
Garantire ai cittadini che hanno presentato un esposto, la risposta in un tempo non superiore a 30 giorni, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità.	Esistenza di procedura per la gestione dei reclami	Risposta al 100% degli utenti che hanno presentato esposti con le modalità previste dalla procedura	Monitoraggio tempi di risposta
Garantire ai cittadini il rispetto alla privacy	Rispetto delle disposizioni normative di riferimento	Nessun reclamo. Non oltre il 3% dei questionari della Customer Satisfaction con un voto di merito inferiore a 5	a. Rilevazione ed analisi dei reclami degli utenti b. Rilevazione e analisi sistematica dei questionari previsti dalla Customer Satisfaction