

PRODOTTO: RICOVERO
ACCETTAZIONE

REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	COMPILAZIONE DEI DATI: FONTI, INFORMAZIONI E METODI	FREQUENZA RACCOLTA	RESPONSABILE RACCOLTA DATI	COMMENTI INDICATORE E STANDARD
Accoglienza	Tempi di attesa all'accettazione inferiori ai 30 min	90% dei casi	N. NC e Reclami	Annuale	DS/MRK	Raggiunto
	Semplicità nei percorsi/codice colore	100% dei casi	N. NC e Reclami		DS/MRK	Raggiunto
Chiarezza nelle informazioni	Possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami	100% dei casi	Questionario di customer care	Annuale	DS/MRK	Raggiunto
	Tempo di risposta ai reclami dei pazienti dalla loro ricezione: massimo 20 giorni	85% dei casi	N. NC e Reclami		DS/MRK	Raggiunto
	Ogni operatore sanitario è identificato con cartellino riportante nome, cognome e funzione	95% dei casi	N. NC e Reclami		DS/MRK	Raggiunto
Accessibilità	Orario di apertura ufficio ricoveri: da lun a ven 8:00 14:30	100%	N. NC e Reclami	Annuale	DS/RGQ	Raggiunto

DEGENZA

Rispetto della dignità e del confort del paziente	Pulizia delle stanze di degenza e del bagno personale	90% dei casi	Questionario di customer care	Annuale	DS/MRK	Raggiunto
	Soddisfazione servizio di ristorazione	90% dei casi	Questionario di customer care		DS/MRK	Raggiunto
	Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto	90% dei casi	Questionario di customer care		DS/MRK	Raggiunto
	Soddisfazione cure prestate	90% dei casi	Questionario di customer care		DS/MRK	Raggiunto
Partecipazione	Raccolta del consenso informato	100% dei casi	Cartella clinica	Annuale	DS	Raggiunto
Coinvolgimento dei pazienti e caregiver	Possibilità di colloquio tra medici e familiari	100% dei casi	N. NC e Reclami	Annuale	DS/MRK	Raggiunto
Qualità dell'organizzazione	Rispetto di procedure e protocolli terapeutici approvati dal DS	100% de casi	N. NC	Annuale	DS	Raggiunto
Qualità del personale	Selezione del personale infermieristico secondo standard aziendali predefiniti	100% dei casi	Compilazione scheda percorso di inserimento e valutazione a tre e 6 mesi	Annuale	DS	Raggiunto
	Formazione continua del personale sanitario attraverso pianificazione di eventi formativi ECM	100% dei casi	Monitoraggio ECM e PAF		Funzione Formazione	Raggiunto

Qualità infrastrutture	Rispetto delle scadenze previste per la manutenzione ordinaria	100% dei casi	Report EDUPLAN per manutenzioni ordinaria	Annuale	Resp. Ufficio tecnico	Raggiunto
Continuità assistenziale	Attivazione tempestiva della valutazione prevista per l'avvio della dimissione protetta	100% dei casi	Cartella clinica	Annuale	DS	Raggiunto
	Addestramento del paziente per necessità terapeutiche, gestione dei presidi (cateteri vescicali, venosi, ecc..)	100% dei casi	Lettera di dimissioni		DS	Raggiunto
	Consegna relazione clinica contestualmente alle dimissioni, completa della copia di referti degli accertamenti eseguiti e della scheda infermieristica, quando prevista – follow up ambulatoriale post dimissione	100% dei casi	Lettera di dimissioni – controllo qualità documentazione sanitaria		DS	Raggiunto
	Reperibilità telefonica del chirurgo in caso di necessità	95% dei casi	Diario clinico		DS	Raggiunto

Semplicità adempimenti amministrativi	Disponibilità della documentazione necessaria al momento delle dimissioni	95% dei casi	Cartella clinica	Annuale	DS	Raggiunto
	Consegna della copia della cartella clinica entro 30 giorni dalla richiesta	95% dei casi	Controllo microdisegno			Raggiunto
	Prenotazione esami/visite di controllo al momento della dimissione	95% dei casi	Lettera di dimissioni			Raggiunto

PRODOTTO: POLIAMBULATORIO
PRENOTAZIONE

REQUISITO DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD	COMPILAZIONE DEI DATI: FONTI, INFORMAZIONI E METODI	FREQUENZA RACCOLTA	RESPONSABILE RACCOLTA DATI	COMMENTI INDICATORE E STANDARD
Semplicità di accesso	Possibilità di prenotazioni telefoniche: da lun a ven 8:00/20:00; sab 8:00/13:00	90% dei casi	N. NC e Reclami	Annuale	DS/MRK	Raggiunto
	Fascia oraria di apertura sportello: da lun a ven 8:00/20:00; sab 8:00/13:00	90% dei casi	N. NC e Reclami		DS/MRK	Raggiunto
	Presenza di segnaletica efficace	100% dei casi	N. NC e Reclami			

Chiarezza nelle informazioni	Possibilità e modalità di inoltrare suggerimenti e reclami	85% dei casi	Questionario di customer care	Annuale	DS/MRK	Raggiunto
	Risposta ai reclami dei pazienti entro 20 giorni dalla ricezione	85% dei casi	N. NC e Reclami		DS/MRK	Raggiunto
	Ogni operatore sanitario è identificato con cartellino riportante nome, cognome e funzione	95% dei casi	N. NC e Reclami		DS/MRK	Raggiunto
ACCESSO ALLE PRESTAZIONI						
Semplicità di accesso alla struttura	Chiarezza e completezza segnaletica	100% dei casi	N. NC e Reclami	Annuale	DS/MRK	Raggiunto
Presenza parcheggio	Disponibilità di posti auto	90% dei casi	N. NC e Reclami	Annuale	DS/MRK	Raggiunto
Tempestività e Puntualità	Rispetto dell'orario previsto nella prenotazione ed effettiva erogazione della prestazione (max 30 minuti)	80% dei casi	N. NC e Reclami	Annuale	DS/MRK	Raggiunto
Privacy	Raccolta consenso al trattamento dei dati personali	100% dei casi	Cartella clinica	Annuale	DS	Raggiunto
Partecipazione	Raccolta consenso informato in tutti i casi previsti	100% dei casi	Cartella clinica	Annuale	DS	Raggiunto

Qualità dell'organizzazione	Rispetto di procedure e protocolli terapeutici approvati dal DS	100% de casi	N. NC	Annuale	DS	Raggiunto
Qualità del personale	Selezione del personale infermieristico secondo standard aziendali predefiniti	100% dei casi	Compilazione scheda percorso di inserimento e valutazione a tre e 6 mesi	Annuale	DS	Raggiunto
	Formazione continua del personale sanitario attraverso pianificazione di eventi formativi ECM	100% dei casi	Monitoraggio ECM e PAF		DS	Raggiunto
Qualità infrastrutture	Rispetto delle scadenze previste per la manutenzione ordinaria	100% dei casi	Report EDUPLAN per manutenzioni ordinaria	Annuale	Resp. Ufficio Tecnico	Raggiunto
RITIRO REFERTI						
Tempestività	Consegna del referto contestualmente alla prestazione sanitaria erogata, laddove possibile o nel rispetto dei termini previsti dal contratto	95% dei casi	N. NC e Reclami	Annuale	DS/MRK	Raggiunto
Privacy	Consegna referti al solo utente oppure ad altra persona in presenza di delega	100% dei casi	N. NC e Reclami		DS/MRK	Raggiunto

Semplicità di accesso	Fascia oraria per il ritiro dei referti: da lun a ven 8:00/19:00; sab 8:00/12:00	100% dei casi	N. NC e Reclami		DS/MRK	Raggiunto
-----------------------	--	---------------	-----------------	--	--------	-----------

ALTRI STANDARD (DA SCHEDE PROCESSO)
Verifica degli standard contenuti nelle schede processo

REPORT DI CONTROLLO:

RAPPORTO:

DEVIAZIONI SIGNIFICATIVE DAL PROCESSO:

- SI
 NO

Se presenti scrivere NOTE: _____

ESITO CONTROLLO:

- POSITIVO
 NEGATIVO
 PARZIALMENTE N/P

Parma, 30.01.2024

Direttore Sanitario

Il RGQ

