

Fattori, Indicatori e Standard di Qualità per ogni fase dell'esperienza del Ricovero

FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	OBIETTIVI DI QUALITÀ
RICOVERO	TEMPO DI ATTESA PER IL RICOVERO	Giorni intercorsi fra la richiesta, riunione UVI e ricovero. Situazione attuale: 15 giorni.	<15 gg.
	INFORMAZIONI PREVENTIVE SUL RICOVERO	Esistenza di informazioni per telefonica. Situazione attuale: Presenti.	Presenti
	ACCOGLIENZA ALL'INGRESSO E DOCUMENTAZIONE SUI SERVIZI	Segnalazioni-reclami in ordine alle procedure di accettazione. Numero di reclami o segnalazioni avanzate dai ospiti/pazienti/utenti attraverso i questionari di gradimento sul totale dei questionari compilati. Situazione attuale: Presenti	Non oltre il 10% di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari.
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	PULIZIE DEI SERVIZI IGIENICI	Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle risposte alla voce "pulizia della struttura e dei servizi igienici" presenti nel questionario di gradimento. Situazione attuale: 92%	95%
	COMFORT ALL'INTERNO DELLE STANZE	Segnalazioni-reclami in riferimento al comfort delle stanze di degenza. Percentuale di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alla voce "Ambiente e comfort alberghiero", sul totale dei questionari compilati. Situazione attuale: il 90%.	95%
PRESTAZIONI ALBERGHIERE	REGOLARITA' DEI CAMBI DI BIANCHERIA	Numero di ricambi/giorni di degenza. Situazione attuale: 1 ogni due giorni.	1 ogni due giorni +1 per ogni situazione eccezionale
	ORARI E MODALITA' DI DISTRIBUZIONE DEI PASTI	Segnalazioni-reclami in riferimento agli orari e modalità di distribuzione dei pasti. Situazione attuale: soddisfatti al 90%.	95%
	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO BAR	Presenza distributori Situazione attuale: 2	2

FASI DELL'ESPERIENZA	FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	OBIETTIVI DI QUALITÀ
ASSISTENZA SANITARIA	INFORMAZIONI AL PAZIENTE SUI TRATTAMENTI TERAPEUTICI	N. di "molto soddisfatto" e "soddisfatto" alle voci del questionario di gradimento "Informazioni ricevute dai medici" e "Informazioni ricevute dagli infermieri" sul numero totale dei questionari compilati. Situazione attuale: 85%	90% questionari
	REGOLARITÀ DELLE VISITE MEDICHE IN CORZIA	Giro visita per giorni a settimana. Situazione attuale: 1 giro al giorno per 6 giorni settimanali.	Almeno 1 Giro visita quotidiano per giorni feriali.
RELAZIONI CON IL PERSONALE	VISIBILITÀ DEL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO	Presenza del tesserino per ogni operatore. Situazione attuale: 100% presenza rilevata.	100% presenza rilevata.
ASPETTI DI UMANIZZAZIONE	RISERVATEZZA DELLA MALATTIA/ RISPETTO DELLA PRIVACY E DELLA DIGNITA' UMANA	Istituzionalizzazione procedura secondo normativa privacy formazione e sensibilizzazione personale-presidi di facilitazione, adempimenti privacy. Situazione attuale: Istituzionalizzazione al 100% dei casi	100% attuazione di procedure privacy e firma dell'Informativa e Consenso Privacy.
ASPETTI AMMINISTRATIVI	SEMPLICITÀ DI OTTENIMENTO DELLA CARTELLA CLINICA	Accessibilità al servizio rilascio cartelle cliniche. N. di ore di apertura sportello al giorno. Situazione attuale: 8 ore al giorno, per 6 giorni settimanali.	8 ore per giorno feriale
ASPETTI AMMINISTRATIVI	TEMPO DI RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA	N. di giorni per il rilascio della cartella clinica. Situazione attuale: 15 giorni	<15 giorni
RACCOLTA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI	CHIAREZZA E DISPONIBILITÀ DEI QUESTIONARI DI INSODDISFAZIONE	n. di questionari/ n. di pazienti. Situazione attuale: Questionari compilati: 84% dei ricoverati.	95%
	SEMPLICITÀ DI INOLTRO DEL RECLAMO	cassette raccolta Situazione attuale: 1.	1 cassetta.
	TEMPO DI RISPOSTA AL RECLAMO	N. giornate medie inoltro risposta. Situazione attuale: 7 giorni	7 giorni

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

- ◆ Rilevazione sistematica dei tempi di intervento medico e dei tempi di accesso con i mezzi di soccorso
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Accoglienza all’ingresso e informazione dei servizi” del questionario di gradimento.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Pulizia del reparto e dei servizi igienici” del questionario di gradimento.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “comfort del reparto” del questionario di gradimento.
- ◆ Rilevazione sistematica del numero dei cambi per giorni di degenza.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “orari e modalità distribuzione pasti”.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “Informazioni ricevute dai medici” e “Informazioni ricevute dagli infermieri” del questionario di gradimento.
- ◆ Rilevazione campionaria del numero del “giro visite” per giorno/degenza.
- ◆ Rilevazione campionaria della presenza del tesserino di riconoscimento sul camice di ogni operatore.
- ◆ Rilevazione campionaria della messa in atto per ogni pratica delle procedure per la Privacy.
- ◆ Aggiornamento continuo orario di apertura “Ufficio rilascio cartelle cliniche”.
- ◆ Sistematica rilevazione e gestione dati in riferimento alla voce “adempimenti amministrativi” del questionario di gradimento.
- ◆ Aggiornamento continuo orario di apertura “Uffici Amministrativi”.
- ◆ Sistematica rilevazione del numero di questionari compilati rispetto al totale dei pazienti ricoverati.
- ◆ Aggiornamento continuo n. di cassette per l’inoltro questionario presenti in ogni unità operativa.
- ◆ Rilevazione campionaria del tempo di risposta al reclamo.