

MONITORAGGIO SERVIZI 2021

	IMPEGNI	INDICATORI	STANDARD	MONITORAGGIO 2021
UMANIZZAZIONE	Garantire rispetto delle specificità etniche e culturali	disponibilità di personale con conoscenza delle lingue maggiormente parlate in zona	Presenza del personale	100%
INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)	a) % pazienti che dichiarano che durante l'accettazione e la visita hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti (questionario di gradimento) b) presenza nella cartella clinica di registrazione di consenso informato per prestazione con informativa.	a) 80% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti b) controlli cartelle cliniche	a) 92,00% b) 100%
ASPETTI RELAZIONALI	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi	N° reclami / N° totale dei pazienti	% reclami inferiore 1%	0,5%
TEMPI E ACCESSIBILITA'	Facilitazione delle modalità di prenotazione	a) varie modalità di prenotazione: sportello, telefono b) orario di prenotazione (sportelli e/o telefono): 1. apertura superiore a 39 ore settimanali, 2. apertura di sabato pomeriggio (solo Terme), 3. apertura alle 7.00. chiusura dopo le 17 (solo Terme)	a) Disponibilità modalità di prenotazione b) conferma orari	a) 100% b) 100%
TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) presenza di procedura per gestione reclami b) azioni di miglioramento a seguito della rilevazione di criticità individuate a seguito dell'ascolto dei cittadini c) N° azioni di miglioramento/N° reclami fondati presentati per gli aspetti organizzativi d) predisposizione relazione annuale e) % N° reclami a cui è stato risposto entro 7gg / N° totale risposte	a) esistenza procedura b) almeno una azione di miglioramento c) % di azioni di miglioramento realizzate rispetto ai reclami fondati pervenuti d) presenza in riesame direzione e) 100% di risposte entro 7 gg	a) 100% b) 90% c) 68% d) 100% e) 100%
TUTELA DELLA PRIVACY	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) adeguata informativa a disposizione dell'utenza b) presenza di consenso al trattamento dati in sede di accettazione	a) Presenza informativa b) Presenza consenso	a) 100% b) 100%