



BIANALISI-ACTF CAVRIAGO

Direttore sanitario: DOTT. DANIELE OLIVIERO

Autorizzazione sanitaria n. 6332 DEL 12/06/2015

CARTA DEI SERVIZI

STANDARD DI PRODOTTO

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

INDICE

1.	PREMESSA	3
2.	PRESENTAZIONE	3
3.	I NOSTRI PRINCIPI.....	3
4.	I NOSTRI OBIETTIVI.....	5
5.	LA STRUTTURA	5
6.	LE PRESTAZIONI FORNITE.....	6
7.	CONSEGNA DEI REFERTI MEDICI	8
8.	MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E PAGAMENTO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI	8
9.	PUNTO PRELIEVI	9
10.	PRIVACY	11
11.	RECLAMI E ALTRI TIPI DI COMUNICAZIONE FRA L'UTENTE E IL POLIAMBULATORIO	11
12.	DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE.....	11
13.	INDICATORI DI PROCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA – STANDARD DI QUALITÀ	12

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

1. PREMESSA

*La **Carta dei Servizi – Standard di Prodotto** vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte di **BIANALISI-ACTF CAVRIAGO**, e in particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto ed il dialogo tra il cliente e l'organizzazione attraverso la trasparenza. Gli elementi nella stessa contenuti sono orientati verso il cittadino-utente fruitore delle prestazioni offerte: la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte della struttura a rispettare prefissati standard di qualità.*

La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti nel rispetto delle esigenze del cliente, con il coinvolgimento di tutti gli operatori e degli utenti stessi.

Il presente documento vuole essere un agile strumento di consultazione diretto all'utenza, consentendo la valutazione della conformità agli standard di prodotto adottati.

A tale scopo, La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto è a disposizione degli utenti presso la reception e nella sala di attesa.

2. PRESENTAZIONE

La scrivente è una struttura sanitaria privata accreditata presente sul territorio della Val d'Enza sin dal 1978, anche se passaggi di proprietà ne hanno modificato la denominazione più volte nel corso dei decenni. Nel 2020 è stata acquisita e fusa per incorporazione a Bianalisi Spa, assumendo l'attuale denominazione di Bianalisi-ACTF Cavriago.

Il gruppo Bianalisi intende proseguire la storia quarantennale della struttura e ampliare l'offerta di prestazioni ambulatoriali nell'ottica del miglioramento continuo, creando sinergie con la rete di strutture del gruppo.

Bianalisi-ACTF Cavriago è titolare di Accreditamento istituzionale rilasciato della Regione Emilia Romagna, sin dal 2007, ed è fornitore di prestazioni specialistiche ambulatoriali per conto dell'Azienda USL, quindi del SSN.

Le prestazioni rese in convenzione con il SSN, vengono erogate fino al raggiungimento del budget di spesa annuale determinato dal contratto di fornitura delle diverse ASL, ripartito per mensilità.

3. I NOSTRI PRINCIPI

L'impegno primario è quello di offrire ai nostri utenti un servizio efficiente e completo avvalendosi di un'attenta organizzazione e assistendoli nel pieno rispetto della persona e delle sue peculiarità.

Tutta la nostra attività è sostenuta dai seguenti principi:

- **UGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua e opinioni politiche. Viene garantita la parità di condizioni di servizio prestato tra le diverse categorie e fasce di clienti;
- **RISPETTO:** Bianalisi si impegna a considerare e ad assistere ogni Cittadino Utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità;

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

- **IMPARZIALITÀ:** la struttura si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime secondo i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **DIRITTO DI SCELTA:** ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi;
- **CONTINUITÀ:** l'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni Servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini. Tutto questo contribuisce a porre l'Utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, consentendogli una più consapevole scelta del luogo di terapia e dello Specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità;
- **PARTECIPAZIONE:** la struttura garantisce ai cittadini la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti sulla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio stesso; viene garantita risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei clienti. L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Ente erogatore del servizio;
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** l'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo. I Servizi e le prestazioni sono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità. Vengono adottate tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino / utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività;
- **UMANIZZAZIONE:** personalizzazione dell'assistenza nell'ottica della centralità del paziente.

Bianalisi-ACTF Cavriago si impegna a offrire ai propri Utenti un Servizio di qualità che sia efficiente, efficace, completo e orientato all'accoglienza ottimale, grazie a:

- Personale sanitario di elevata professionalità;
- Qualità delle prestazioni sanitarie offerte (adozione linee guida nazionali e internazionali e protocolli riabilitativi di strutture ospedaliere);
- Utilizzo di tecnologie moderne e adeguate alle prestazioni effettuate;
- Rispetto delle norme di igiene e sicurezza previste dalla normativa;
- Tempi di attesa monitorati;
- Estrema disponibilità degli operatori tutti nei confronti dei clienti e delle loro peculiarità;
- Attenta analisi dei questionari di gradimento somministrati all'utenza.

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

4. I NOSTRI OBIETTIVI

Bianalisi-ACTF Cavriago si impegna a perseguire il miglioramento continuo attraverso un impiego attentamente programmato e pianificato delle risorse economiche, tecnologiche e umane (pianificazione degli investimenti e formazione continua del personale anche in ambito relazionale).

Il personale impiegato appartenente al ruolo sanitario, tecnico-amministrativo, ivi compresi i medici specialisti con rapporti libero-professionali, viene formato tramite corsi di aggiornamento esterni ed interni alla struttura.

L'osservanza dei requisiti richiesti dall'accreditamento istituzionale consente alla nostra organizzazione di affinare la capacità di autovalutazione, attraverso l'applicazione in modo sistematico, ma elastico, delle procedure relative ai vari processi aziendali.

L'estensione del gruppo è uno dei punti di forza, perché consente il continuo confronto fra un gran numero di professionisti altamente qualificati ed esperti, contribuendo alla formazione continua e all'addestramento costante.

Il confronto tra gli operatori delle varie sedi operative permette di ampliare anche la qualità dell'accoglienza rivolta agli utenti, grazie alle molteplici e differenti esigenze che emergono quotidianamente, garantendo una stimolante crescita professionale.

5. LA STRUTTURA

Bianalisi-ACTF Cavriago è situata a Cavriago (RE) al piano terra del Centro Commerciale, facilmente raggiungibile in auto e con i trasporti pubblici.

Il Centro Commerciale dispone di ampio parcheggio.

E' presente accesso facilitato per pazienti disabili.

Di seguito i recapiti:

Bianalisi-ACTF-Cavriago
Via C.A. Dalla Chiesa 3
42025 Cavriago (RE)
Tel. 0522/577891
e-mail: info.actfca@bianalisi.it
www.bianalisi.it

Gli orari di apertura sono i seguenti:

dal lunedì al venerdì: ore 07.00 - 20.00 orario continuato, sabato 07:00 – 10:00

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

6. LE PRESTAZIONI FORNITE

Le prestazioni erogate sono riportate nello schema seguente:

PRESTAZIONI EROGATE SIA IN CONVENZIONE SSN SIA IN LIBERA PROFESSIONE	PRESTAZIONI EROGATE SOLO IN LIBERA PROFESSIONE
<i>Visite fisiatriche</i> <i>Prestazioni di recupero e rieducazione funzionale (kinesiterapia)</i> <i>Visite ortopediche</i> Elettrocardiogramma Dinamico Holter <i>Ecografie</i> <i>Visite cardiologiche + ecg</i> <i>Ecocardiocolordoppler</i> Elettrocardiogrammi <i>Punto Prelievi</i>	<i>Ecografie Cardiache</i> <i>Visite medico-sportive</i> <i>Visite dermatologiche</i> <i>Prova sotto sforzo</i> <i>Onde d'urto radiali</i> <i>Onde d'urto focali</i> <i>Mesoterapia</i> <i>Visite neurologiche</i> <i>Visite Endocrinologiche</i> <i>Visite Urologiche</i> <i>Tecar terapia</i> <i>Ultrasuoni</i> <i>Ultrasuoni a freddo (crioterapia)</i> <i>Elettrostimolazioni</i> <i>Tens (elettroterapia antalgica)</i> <i>Ionoforesi</i> <i>Massoterapia decontratturante</i> <i>Massaggio connettivale</i> <i>Laser CO2</i> <i>Laser alta potenza</i> <i>Magnetoterapia</i> <i>Correnti diadinamiche</i> <i>Idrogalvanoterapia</i> <i>Rolfing</i> <i>Pompage</i> <i>Kinesiotaping</i> <i>Terapia manuale</i> <i>McKenzie</i> <i>Rieducazione Posturale Globale</i> <i>Manovre osteopatiche</i> <i>Ozono terapia</i> <i>Irradiazione Infrarossi</i> <i>Potenziamento muscolare pre e post intervento</i> <i>Paraffinoterapia</i> <i>Linfodrenaggio manuale</i> <i>Mesoterapia</i> <i>Servizio nutrizionista</i> <i>Logopedia</i>

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

Podologia
Visite Ginecologiche
Psicoterapia
Visite Otorinolaringoiatriche

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

7. CONSEGNA DEI REFERTI MEDICI

I referti medici vengono consegnati immediatamente al termine della prestazione, direttamente all'interessato, con l'unica eccezione del referto Holter e ECG eseguita tramite SSN: in questo caso il referto e/o il tracciato vengono consegnate il giorno successivo a quello di refertazione.

8. MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E PAGAMENTO DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

L'utente può effettuare la prenotazione e accedere ai servizi offerti dalla struttura nelle modalità seguenti:

Accesso in convenzione con SSN:

L'utente può prenotare le prestazioni in regime di convenzione con SSN se in possesso della ricetta del MMG o dello specialista ospedaliero.

La prenotazione può essere effettuata:

- *tramite Cup, Farmacup, Telecup o FSE;*
- *rivolgendosi direttamente alla reception della struttura, che ha accesso al portale Cup;*
- *unicamente rivolgendosi (di persona o telefonicamente) alla reception della struttura, nel caso di prestazioni a completamento dell'accesso e cure riabilitative.*

Accesso in libera professione:

L'utente può effettuare la prenotazione delle prestazioni erogate in libera professione nei seguenti modi:

- *Contattando telefonicamente il centralino della struttura;*
- *Recandosi di persona al front-office del poliambulatorio;*
- *Utilizzando la modalità di prenotazione on-line a cui si accede dal portale Bionalisi (solo per visite e diagnostica).*

Se il paziente intende avvalersi di un'assicurazione privata convenzionata con la struttura, il personale in accettazione saprà indicare le procedure necessarie per attivare il percorso e per ottenere l'autorizzazione ad accedere alla prestazione da parte della propria assicurazione.

L'appuntamento viene concordato con il paziente in base alla disponibilità del medico, previa comunicazione della tariffa applicata.

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

9. PUNTO PRELIEVI

1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

2.1. Modalità di accesso alle prestazioni

I pazienti aventi diritto al SSN devono presentarsi all'accettazione muniti di impegnativa, tessera sanitaria ed eventuali tessere di esenzione.

Per i pazienti che optano per il regime privatistico è sufficiente richiesta medica o verbale. Non vi è necessità di prenotazione per accedere alle prestazioni diagnostiche.

L'utente, prima di effettuare il prelievo, deve consegnare all'operatore di accettazione i seguenti documenti:

- tessera sanitaria;
- richiesta del medico di base su ricettario regionale (solo se si desidera effettuare gli esami in convenzione con il SSN). L'esenzione per patologia o per altri motivi come reddito, gravidanza, infortunio etc. deve essere indicata dal medico curante nell'apposita casella.
- il personale di accettazione è responsabile della verifica della impegnativa per gli esami in convenzione con SSN.
- Al primo accesso l'utente viene informato circa il trattamento dei dati sensibili.

2.2. Esami urgenti

Previo accordo con il laboratorio è possibile eseguire esami urgenti, su indicazione medica o condizioni particolari (per esempio esame PT e INR per pazienti in terapia anticoagulante, dosaggio BHCG, ecc.).

L'urgenza deve essere segnalata in fase di accettazione.

2.3. Modalità di pagamento

Le prestazioni eseguite nei nostri centri devono essere saldate al momento dell'accettazione salvo particolari ed eccezionali situazioni di necessità in cui il pagamento può essere differito al momento del ritiro. Al referto verrà allegata la relativa fattura.

Il tariffario del SSN è disponibile per consultazione presso la segreteria.

2.4. Orario per il pubblico

I Pazienti possono accedere ai locali del punto prelievi per fare il prelievo o ritirare gli esiti degli esami muniti di ricevuta per il ritiro, o se delegati muniti della eventuale delega e della fotocopia di un documento di identità del delegante, negli orari indicati nell'elenco dei punti prelievo riportato in coda al presente documento (vedi allegato Elenco punti prelievo ed orari attività oppure consulta il nostro sito internet www.bianalisi.it).

2. ASSISTENZA AL CLIENTE

L'attività di assistenza svolta dal punto prelievi si espleta principalmente in due fasi distinte: fase precedente l'erogazione del servizio e fase successiva a tale erogazione.

L'assistenza clienti è a disposizione della utenza per fornire le seguenti informazioni:

- fornisce informazioni relative al luogo di erogazione del servizio, alle modalità di accesso
- informa in merito agli orari di apertura del punto prelievi ed a quelli relativi al prelievo
- elenca i documenti necessari per usufruire alle prestazioni a carico del SSN e private

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

- informa i tempi di attesa dei referti
- riceve eventuali segnalazioni sui servizi erogati

Queste attività si espletano tramite la distribuzione di moduli di reclamo e segnalazione ai clienti.

L'utenza può segnalare eventuali reclami compilando il format **A1-PR-MIS_Questionario valutazione del servizio e A3-PR-GNC_Registro reclami cliente** a disposizione di chi ne faccia richiesta.

Le segnalazioni dei clienti sono oggetto di analisi per l'avvio di opportune azioni correttive e di miglioramento da parte della Direzione del laboratorio in sede di "Riesame da parte della Direzione", e costituiscono la base per eventuali modifiche o provvedimenti "mirati" da parte della Direzione stessa.

3. RITIRO DEL REFERTO

La data in cui è possibile ritirare il referto viene fornita al momento della accettazione della prestazione ed è indicata sul foglio di ritiro.

Il laboratorio può inviare alcuni esami specialistici o esami di conferma presso altri laboratori delle rete Bionalisi, autorizzati e accreditati. Tali prestazioni sono consultabili su vademecum e riportate su referto.

3.1. Controlli di Qualità

Il laboratorio svolge programmi di qualità interni ed esterni come richiesto dalla normativa regionale di accreditamento.

3.2. Referti online

La refertazione on line è un servizio che Bionalisi mette a disposizione dei propri utenti (ad eccezione di particolari condizioni indicate da normativa regionale).

Tutti i pazienti MAGGIORENNI che lo vorranno, potranno consultare via Internet i propri referti di laboratorio, eseguiti negli ultimi 45 giorni e validati con firma digitale. Per poter attivare il servizio, completamente gratuito, i pazienti dovranno chiedere al momento dell'accettazione, di poter accedere al portale Bionalisi dedicato, per visualizzare il proprio referto.

Il personale in accettazione, dopo le operazioni di segreteria, stamperà e consegnerà il modulo per il ritiro del referto.

Sul modulo si trovano:

- l'indirizzo del sito internet di competenza che dovete utilizzare;
- le credenziali personalizzate che permetteranno di effettuare il primo accesso per scaricare il referto.

4. ELENCO ANALISI ESEGUITE

Presso il punto prelievi e online è disponibile il vademecum aggiornato delle analisi eseguita dal laboratorio, tempi di refertazione e eventuali modalità di raccolta.

Il punto prelievi esegue i prelievi riferiti agli esami riportati nel nomenclatore tariffario regionale per cui è in grado di assicurare le corrette modalità di prelievo trasporto e conservazione.

5. MODALITA' DI RACCOLTA DEI COMUNI CAMPIONI BIOLOGICI

Il personale di accettazione provvede ad informare il paziente in merito alle corrette modalità di raccolta dei campioni biologici è possibile richiedere al punto prelievo oppure alla assistenza cliente le istruzioni. Il personale sanitario è a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti delle prestazioni da

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

eseguire. È inoltre messa a disposizione dell'utente una informativa per la corretta raccolta dei campioni, contenente tutte le informazioni utili ad una corretta effettuazione dei prelievi e delle analisi. I contenitori per la raccolta di feci e urine vengono forniti gratuitamente dal punto prelievi facendone richiesta al personale di accettazione.

10. PRIVACY

Bianalisi rispetta scrupolosamente la normativa riguardante la raccolta e il trattamento dei dati personali (Codice della Privacy, Reg. UE n° 2016/679).

11. RECLAMI E ALTRI TIPI DI COMUNICAZIONE FRA L'UTENTE E IL POLIAMBULATORIO

Bianalisi promuove l'espressione e la raccolta del grado di soddisfazione dell'Utente attraverso la messa a disposizione del QUESTIONARIO DI GRADIMENTO.

Promuove, inoltre, la compilazione del modulo reclami nel caso si manifestassero disservizi o nel caso di eventi causanti disagio o insoddisfazione.

La compilazione può essere anonima e a tale scopo è presente un totem in sala d'attesa, in cui inserire il documento compilato.

Se il paziente desidera un riscontro al proprio eventuale reclamo, potrà indicare i propri recapiti e sulla base della procedura interna, entro 30 giorni, La Direzione riferirà risposta scritta, contenente le spiegazioni necessarie ed eventualmente i provvedimenti adottati a seguito di quanto esposto.

12. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE

Diritti dell'utente:

- *informazione corretta ed esaustiva in merito alle prestazioni sanitarie erogate*
- *riconoscimento del personale addetto alle cure*
- *diritto alla riservatezza (rispetto del codice della privacy)*
- *rispetto delle norme di sicurezza nell'esecuzione delle prestazioni*
- *percorsi definiti e chiari per l'inoltro di reclami e osservazioni*

Doveri dell'utente.

Il rispetto di alcune semplici regole permette di mantenere un ambiente tranquillo, sereno e pulito:

- *mantenere un comportamento tale da non creare disagi agli altri pazienti*
- *non conversare ad alta voce, anche al telefono*
- *rispettare il bisogno di privacy degli altri utenti*
- *rispettare gli orari degli appuntamenti*
- *informare tempestivamente la struttura sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate*
- *rispettare gli ambienti dei quali si è ospiti*
- *non fumare all'interno dei locali.*

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

13. INDICATORI DI PROCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA – STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano gli indicatori di qualità rilevati periodicamente per monitorare il rispetto dello standard di prodotto.

PROCESSO	INDICATORE	FREQUENZA RILEVAZIONE	STANDARD
Accettazione	Tempo medio attesa in sala per accesso alla prestazione (rilevazione giornata tipo) in minuti	semestrale	< 15 min
Realizzazione del servizio	n.reclami * 1000/ n. prestazioni	semestrale	< 0,5
Realizzazione del servizio	n. NC * 1000/ n. prestazioni	semestrale	< 0,5
Misurazione soddisfazione	n. Questionari compilati	semestrale	> 50
Misurazione soddisfazione	questionari di soddisfazione paziente con punteggio > 90% del punteggio massimo ottenibile/ totale questionari	semestrale	> 95 %
Programmi riabilitativi	n. di pazienti sottoposti a intervento presi in carico entro 4 gg dalla dimissione/ n. pazienti sottoposti a intervento	semestrale	> 85 %
Programmi riabilitativi	NRS (Numerical Rating Scale) positivi/n. schede valutazione	semestrale	> 95 %
Programmi riabilitativi	MRC (Medical Reserch Council) positivi/n. schede valutazione	semestrale	> 90%
Programmi riabilitativi	ROM (Range Of Motion) positivi/n. schede valutazione	semestrale	> 85 %
Diagnostica	n.referti conformi/ campione randomizzato di n. 50 referti	semestrale	> 95 %
EMG	n.referti conformi/campione randomizzato di n. 50 referti	semestrale	> 95 %
Approvvigionamento	NC a fornitori *1000/ n. prestazioni	semestrale	< 0,5
Manutenzione apparecchiature	NC attrezzature *1000 / n. prestazioni	semestrale	< 0,5
Risorse umane	n. corsi effettuati / n. corsi programmati	semestrale	> 95 %
Risorse umane	NC al personale *1000 / n. prestazioni	semestrale	< 0,2
Risorse umane	n. schede di valutazione del personale positive/ n. schede valutazione personale compilate	ANNUALE	> 98 %
Rischio Clinico	n.reclami sicurezza *1000 / n. prestazioni	semestrale	< 0,01

	CARTA DEI SERVIZI STANDARD DI PRODOTTO	Ed. 1 – Rev. 0 15/01/2025
---	---	------------------------------

Rischio Clinico	n.eventi avversi * 1000/ n. prestazioni	semestrale	< 0,01
Rischio Clinico	n. near miss *1000/ n. prestazioni	semestrale	< 0,01
Rischio Clinico	n. eventi sentinella *1000 / n. prestazioni	semestrale	< 0,01
Rischio Clinico	n.infortuni 1000 / n.prestazioni	semestrale	< 0,01
Audit	n. audit effettuati / n. audit programmati	semestrale	95%