

CARTA DEI SERVIZI

STANDARD DI PRODOTTO



BIANALISI SPA
Poliambulatorio Medical Center

Carate Brianza
BIANALISI S.p.A.
SEDE OPERATIVA
VIA MATTAVELLI, 1 - 20841 CARATE BRIANZA (MB)
SEDE LEGALE
VIA SAN ROCCO, 42/44 - 20851 LISSONE (MB)
COD. FISC. 02235840150 - P.IVA 00731780961

INDICE

1. PREMESSA
2. PRESENTAZIONE MEDICAL CENTER
 - 2.1. *CHI SIAMO*
 - 2.2. *I NOSTRI PRINCIPI*
 - 2.3. *I NOSTRI OBIETTIVI*
3. LA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI
 - 3.1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA
 - 3.1.1. DOVE SIAMO E COME ARRIVARE
 - 3.1.2. I NOSTRI RECAPITI
 - 3.1.3. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA
 - 3.2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE
 - 3.3. ALTRI SERVIZI
4. RECLAMI E ALTRI TIPI DI COMUNICAZIONE FRA L'UTENTE E IL POLIAMBULATORIO
 - 4.1. ESPRESSIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE. RILIEVO DI ECCELLENZE E DI CRITICITA' PERCEPITE DALL'UTENTE. OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI.
 - 4.2. RICHIESTE DI SPIEGAZIONI
 - 4.3. RECLAMI
 - 4.4. ELOGI
5. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE
 - 5.1. I DIRITTI DEL CITTADINO
 - 5.2. I DOVERI DEL CITTADINO
6. INDICATORI DI PROCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA – Standard di qualità

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 spa**, ed 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, ed in tal senso, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte del poliambulatorio, a rispettare prefissati standard di organizzazione e di qualità.

La Carta dei Servizi – Standard di Prodotto va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che vede l'organizzazione trasformarsi in funzione delle esigenze del cliente con la partecipazione di tutti gli operatori e gli utenti, e vuole essere un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione ed agli impegni assunti nei confronti degli utenti.

Il presente documento ha lo scopo di consentire a tutte le parti interessate la valutazione della qualità erogata e la conformità agli standard prescelti e dichiarati.

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

2. PRESENTAZIONE MEDICAL CENTER

2.1. CHI SIAMO

Il Poliambulatorio Medical Center è una struttura sanitaria privata presente nella città di Reggio Emilia dal 1982.

È convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale dall'anno di inizio dell'attività.

È caratterizzato dall'offerta di prestazioni in diverse branche della diagnostica e specialistica ambulatoriale, con una particolare attenzione all'ambito della riabilitazione osteoarticolare.

Dal 2019 la struttura è stata acquisita dal gruppo Bianalisi, già presente in città e provincia con un laboratorio e diversi punti prelievo.

Il gruppo intende proseguire la storia quarantennale della struttura ed ampliare l'offerta di prestazioni ambulatoriali, creando sinergie con la rete di strutture locali.

2.2. I NOSTRI PRINCIPI

Cerchiamo di perseguire il miglioramento continuo dei nostri servizi, utilizzando canali di comunicazione corretti e procedure efficaci. I principi fondamentali ai quali la presente Carta dei Servizi si ispira sono:

- Uguaglianza e Imparzialità.

I Servizi e le prestazioni sanitarie sono fornite secondo regole omogenee, uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

- Rispetto.

Il Poliambulatorio Medical Center si impegna a considerare e ad assistere ogni Cittadino Utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona, del suo bisogno di cura e della sua dignità.

- **Diritto di Scelta.**

Il Cittadino Utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra le diverse nature con cui sono erogate le prestazioni (SSN, privata, in convenzione con fondi sanitari) e tra i soggetti che erogano prestazioni sanitarie nelle diverse forme oggi disponibili.

- **Partecipazione.**

Il Cittadino Utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio.

- **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 Utenti. 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.

- **Efficacia ed Efficienza.**

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.

Ai principi ereditati dall'esperienza della struttura Bianalisi intende aggiungerne uno, frutto della propria presenza capillare sui territori:

- **Appartenenza ad una rete** – le dinamiche che caratterizzano la vita del Poliambulatorio sono parte di un circuito costituito anche da altre strutture, locali o lontane, di un numero più ampio di professionisti, tecnologie ed strumenti. Questo apporto, in termini di risorse ed esperienze, può e deve generare prestazioni di qualità.

Il Poliambulatorio Medical Center si impegna ad operare con efficienza e flessibilità nella gestione ed erogazione dei propri servizi.

L'impegno è garantito da:

- **Figure professionali** dotate del titolo professionale necessario per esercitare le relative attività, e in molti casi specializzate e particolarmente esperte nel proprio ambito.
- **Qualità delle prestazioni sanitarie:** i protocolli di esecuzione delle prestazioni sanitarie sono definiti e aggiornati seguendo le indicazioni della letteratura scientifica, con particolare attenzione alla medicina basata sulle prove di efficacia (EBM).

- Utilizzo di tecnologie moderne e adeguate alle prestazioni effettuate.
- Rispetto delle norme di igiene e sicurezza nell'esecuzione di terapie riabilitative.
- Tempi di attesa contenuti al minimo.
- Disponibilità a fornire chiare informazioni sugli aspetti sanitari, oltre che amministrativi.
- Attenta rilevazione del parere degli utenti, sia nei casi di apprezzamento che in quelli di insoddisfazione.

Medical Center ha posto l'Utente al centro della propria organizzazione sanitaria.

L'impegno primario del Poliambulatorio Medical Center è quello di offrire ai propri Utenti un Servizio di qualità che sia efficiente, efficace, completo e orientato all'accoglienza ottimale sotto i diversi profili: tecnico-professionale, organizzativo, relazionale.

L'attività di ogni branca specialistica è caratterizzata da linee operative comuni:

- Snellimento delle procedure amministrative e delle modalità di accesso alle prestazioni
- Accesso facilitato alle informazioni relative alle strutture stesse, alle prestazioni e ai Servizi erogati
- Istituzione di sistemi di controllo e di continuo miglioramento della qualità.

Le nostre attività sono regolarmente autorizzate dalle Autorità competenti. Le attività comprese nei "Livelli Essenziali di Assistenza" (L.E.A.) sono inoltre accreditate presso il Servizio Sanitario Nazionale secondo le disposizioni della Regione Emilia-Romagna.

2.3. I NOSTRI OBIETTIVI

Medical Center persegue da anni la politica di migliorare nel tempo la qualità e l'affidabilità dei servizi offerti, mantenendo l'ambito sanitario ormai consolidato relativo alla riabilitazione osteoarticolare e l'attività diagnostica nell'ambito di alcune discipline ed introducendo nuove specialità (es. medicina dello sport, nutrizione clinica, punto prelievo per esami ematochimici, etc.) per completare l'offerta di prestazioni sanitarie.

Gli obiettivi generali a lungo termine sono i seguenti:

- Incremento delle branche sanitarie presenti in struttura, dei percorsi di cura e delle prestazioni attualmente erogate;
- Creazione di sinergie con le altre strutture del gruppo Bionalisi presenti sul territorio in termini di ottimizzazione del personale medico, amministrativo e tecnico-sanitario;
- Gestione del personale che garantisca la stabilità dell'offerta, la copertura del turn-over fisiologico e aumenti le competenze tecniche sanitarie e amministrative;
- Proseguimento nel processo di miglioramento ed estensione del sistema di controllo della qualità in atto che prevede una definizione sempre più dettagliata delle procedure, la condivisione degli indirizzi aziendali e delle procedure con tutti gli operatori, l'estensione del processo di revisione scientifica e sistematica delle attività svolte, con particolare attenzione all'ambito della riabilitazione osteoarticolare;
- Miglioramento della sostenibilità economica e dei volumi di attività mediante:
 - L'introduzione di convenzioni con assicurazioni sanitarie private e fondi integrativi per l'aumento della richiesta di utenza privata;

- L'individuazione di alcune partnership e convenzioni con realtà locali dedicate allo sport ed interessate all'offerta del centro;
- Maggior visibilità della struttura sul territorio;

3. LA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

3.1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

3.1.1 Dove siamo e come arrivare

Medical Center è situato a Reggio Emilia, al piano terra di un'ampia struttura. Il Poliambulatorio è facilmente raggiungibile in auto e con i trasporti pubblici (linea 13).

3.1.2 I nostri recapiti

L'indirizzo del Poliambulatorio Medical Center è:

Medical Center srl
Via Beniamino Gigli, 7
42124 Reggio Emilia

I numeri di telefono e di fax del centralino sono:

Tel: 0522.282828 (4 linee)
Fax: 0522.283851

E' possibile poi comunicare con Medical Center mediante posta elettronica, all'indirizzo:
poliambulatorio.reggioemilia@bianalisi.it

Il sito internet del poliambulatorio è raggiungibile all'indirizzo:
www.medicalcentersrl.com

Orario di apertura:

dal lunedì al venerdì: ore 08.00 - 20.00
il sabato dalle 09.00 alle 13.00

Il Poliambulatorio rimane chiuso nei giorni festivi.

3.1.3. Caratteristiche della Struttura

Il Poliambulatorio Medical Center è fornito di ampio parcheggio gratuito e, in caso di problemi di deambulazione, della possibilità di avvicinarsi all'ingresso con l'auto.

Si sviluppa per circa 1000 mq interamente al piano terra.

All'ingresso è presente la sala d'aspetto, il servizio di accoglienza con l'accettazione e gli uffici amministrativi.

Dalla sala d'attesa si accede agli ambulatori medici e all'area della terapia fisica dotata di 14 box ben separati in modo da garantire l'adeguata tranquillità e riservatezza per terapisti e pazienti.

Contigua ai box è la prima palestra attrezzata con macchine per il potenziamento muscolare; la seconda palestra è invece utilizzata principalmente per la rieducazione funzionale.

Segue l'area adibita alla riabilitazione in acqua: la vasca riabilitativa, delle dimensioni di circa 6x8 metri, ha annesso anche un camminamento predisposto con una contro resistenza che serve per la rieducazione al cammino del paziente. Sia le due palestre che la vasca riabilitativa sono dotate di spogliatoi e servizi dedicati.

3.2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

Il Poliambulatorio Medical Center offre servizi ambulatoriali medici, diagnostici, di riabilitazione e di fisiokinesiterapia.

In particolare, vengono fornite le seguenti prestazioni:

Prestazioni mediche:

- Visite Fisiatriche*
- Visite Ortopediche*
- Iniezioni intra-articolari di sostanze terapeutiche
- Onde d'urto
- Visite Dermatologiche*
- Asportazioni o demolizioni locali di lesioni o tessuto cutaneo o sottocutaneo mediante crioterapia*
- Elettromiografie*
- Ecografie ed Ecocolordoppler*
- Analisi clinica della composizione corporea (Bia-Acc)
- Visite angiologiche
- Visite cardiologiche con elettrocardiogramma
- Visite dietistiche
- Visite endocrinologiche
- Visite geriatriche
- Visite ginecologiche
- Visite medicina dello sport
- Visite neurologiche
- Visite otorinolaringoiatriche
- Visite e trattamenti podologici
- Visite psicologiche
- Visite urologiche
- Punto prelievo per esami emato-chimiche

* Le prestazioni contrassegnate con l'asterisco possono essere erogate sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) che privatamente per il tramite di assicurazioni e fondi sanitari integrativi o in regime di libera professione.

Riabilitazione a secco

Il Centro dispone di un'equipe polispecialistica che cura, secondo un'attenta metodologia educativo-riabilitativa, il progetto di "presa in carico", supervisione e verifica.

La specializzazione del centro verte soprattutto sulla Riabilitazione Ortopedica.

Vengono presi in carico pazienti affetti da patologie acute (pazienti post-chirurgici, traumatizzati) e pazienti affetti da patologie croniche (artrosi, dolore muscolo scheletrico cronico).

La riabilitazione viene svolta da personale qualificato di fisioterapia e di massofisioterapia, che si avvale dell'utilizzo di protocolli standardizzati per il recupero del tono-trofismo muscolare e dell'articolari del segmento corporeo interessato; tali protocolli vengono adattati alle esigenze di ogni singolo paziente al fine di ottenere il maggior grado di autonomia possibile.

Per il trattamento del dolore muscolo-scheletrico vengono utilizzate le convenzionali terapie fisiche (correnti antalgiche, laser, ultrasuoni, tecarterapia) che, sempre sotto un'attenta ed accurata prescrizione medica, possono costituire un aiuto importante nel trattamento del sintomo disabilitante.

Riabilitazione in acqua

Il Centro è dotato di un'ampia e funzionale vasca idroterapeutica concepita per fare fronte alle molteplici esigenze che un completo lavoro in acqua richiede.

L'Idrokinesiterapia è una disciplina medica che si propone di curare i disturbi del movimento attraverso l'acqua e la piscina riabilitativa è una vasca appositamente studiata per consentire il movimento terapeutico in acqua in maniera confortevole e sicura, senza che sia necessario saper nuotare. Gli effetti della terapia in piscina

riuniscono quelli relativi all'azione dell'acqua con quelli dell'esercizio fisico.

Le proprietà fisiche dell'acqua sono state da lungo tempo riconosciute come coadiuvanti e terapeutiche nel trattamento dei disturbi osteo articolari (lombalgia, artrosi, osteoporosi), circolatori (insufficienza venosa agli arti inferiori), ortopedici (post-trauma e post intervento ortopedico).

La terapia in acqua presenta infatti molteplici qualità: la temperatura (31° – 34° C) permette un maggiore rilassamento muscolare e una maggiore riduzione del dolore; l'assenza quasi totale del peso corporeo permette al paziente di effettuare esercizi riabilitativi che a secco risulterebbero particolarmente difficoltosi e dolorosi; inoltre

la temperatura dell'acqua è in grado di stimolare il flusso circolatorio e linfatico.

Prestazioni fisioterapiche:

- Bacinelle Galvaniche
- Bcr
- Corrente diadinamica
- Corrente Interferenziale
- Elettroanalgesia ad alta potenza
- Elettrostimolazione
- Elettrostimolazioni Compex
- Elettroterapia ad alta frequenza
- Ginnastica medica tipo Mc. Kenzie
- Idrokinesiterapia
- Ionoforesi
- Isocinetica
- Kinesiterapia Assistita
- Laserterapia
- Laserterapia ad alta potenza
- Linfodrenaggio Bi-Segmentale
- Linfodrenaggio Rachide In Toto
- Linfodrenaggio Segmentale
- Linfodrenaggio Totale

- Magnetoterapia
- Magnetoterapia polidistrettuale
- Massoterapia Bi-Segmentale
- Massoterapia Con Pompaggio
- Massoterapia Rachide In Toto
- Massoterapia Segmentale
- Massoterapia Totale
- Radarterapia
- Riabilitazione propriocettiva su pedana stabilometrica
- Rieducazione funzionale del cammino
- Rieducazione posturale globale
- Run e Gait analysis
- Tecarterapia Capacitiva
- Tecarterapia Resistiva
- Terapia a Infrarossi
- Terapia Tens
- Test Isocinetico
- Ultrasuonoterapia
- Ultrasuonoterapia in Immersione
- Ultrasuonoterapia Manuale

Punto Prelievi - Esami di laboratorio

Gli esami sono eseguiti il Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 08.00 alle 09.00 nell'ambulatorio dedicato, entro la struttura.

Il punto prelievi non è accreditato con il SSN, quindi l'accesso è in regime privato.

L'accesso è libero negli orari indicati, non è quindi necessario avere effettuato precedente prenotazione.

3.3. ALTRI SERVIZI

In aggiunta si forniscono indicazioni per i seguenti servizi e aspetti:

Consegna dei referti medici

I referti medici vengono consegnati immediatamente al termine della prestazione, direttamente all'interessato.

Richieste di copia della documentazione

La copia della documentazione clinica disponibile presso il Poliambulatorio può essere richiesta dal paziente, o da familiari mediante autocertificazione.

La richiesta è formulata su apposito modulo da ritirare presso l'Accettazione.

La consegna delle copie verrà effettuata al più presto e comunque non oltre tre giorni lavorativi.

Modalità di prenotazione e pagamento di prestazioni ambulatoriali

Per ogni prestazione eseguita presso il Centro esiste un'apposita scheda nel catalogo delle attività a disposizione del cliente presso la reception dove sono illustrate le modalità di prenotazione e pagamento di ogni prestazione.

Verifica dei tempi di attesa

La verifica dei tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni rese in convenzione con il SSN dipende dall'AUSL, che cura le prenotazioni, tramite il CUP.

I tempi di attesa per le restanti prestazioni, cioè quelle svolte in regime di attività privata, vengono monitorati in continuo, ma raramente superano i 2-3 giorni lavorativi.

Privacy

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

Informazioni dettagliate sono riportate nel modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali e nella procedura interna del Poliambulatorio.

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

Il Poliambulatorio Medical Center promuove l'espressione e la raccolta del punto di vista dell'Utente, anche quando questo riguardi disservizi o comportamenti che, a suo giudizio, gli abbiano arrecato un danno o disagio. A tutti gli operatori del Medical Center viene richiesta particolare cura nella relazione con l'utenza, che deve essere orientata all'ascolto e a fornire spiegazioni esaustive e corrette in merito alle prestazioni proposte ed effettuate.

Medical Center ha anche predisposto specifici moduli per la gestione dei seguenti tipi di comunicazione:

- Espressione del grado di soddisfazione
- Rilievo di eccellenze e di criticità percepite dall'utente
- Osservazioni e suggerimenti
- Richieste di spiegazioni
- Reclami
- Elogi

Nell'atrio del Poliambulatorio è installata, in posizione ben visibile ed accessibile e con le opportune indicazioni, un contenitore ove possono essere imbucati i fogli di osservazione e reclamo.

4.1. ESPRESSIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE. RILIEVO DI ECCELLENZE E DI CRITICITA' PERCEPITE DALL'UTENTE. OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI.

Tutti gli Utenti sono invitati a compilare e consegnare il questionario di soddisfazione.

Tutti gli operatori del Poliambulatorio sono tenuti a promuovere e ad agevolare l'espressione del parere degli Utenti. Il questionario contiene alcune domande inerenti gli aspetti generali dell'accoglienza e delle prestazioni fornite, nonché la richiesta di evidenziare eventuali aspetti ritenuti particolarmente positivi e quelli ritenuti insoddisfacenti dall'Utente.

Il questionario è anonimo e deve essere inserito nell'apposito contenitore, oppure inviato per posta, fax o e-mail. Tutti i questionari vengono esaminati, con cadenza regolare, e visionati dai

responsabili amministrativi e dal Direttore Sanitario, per le valutazioni del caso e per l'eventuale predisposizione di misure migliorative.

4.2. RICHIESTE DI SPIEGAZIONI

Nel caso in cui l'Utente richieda chiarimenti su aspetti sanitari, organizzativi o di altra natura, ciascun operatore del Poliambulatorio è tenuto a fornire un opportuno chiarimento se rientra nella sfera di propria conoscenza.

Quando la richiesta eccede le competenze del personale interpellato la richiesta formale è indirizzata al Direttore Sanitario per questioni cliniche, al Responsabile Amministrativo per gli altri aspetti.

4.3. RECLAMI

Gli Utenti possono sporgere reclamo in forma scritta o verbale a qualsiasi operatore.

I reclami scritti possono essere firmati oppure redatti in forma anonima. Ogni operatore amministrativo e sanitario del Poliambulatorio è tenuto ad agevolare l'espressione del parere degli Utenti, anche quando questi si presentino in forma di reclami. Ogni operatore che riceva un reclamo espresso verbalmente dagli Utenti o loro familiari, è tenuto a riceverlo e a riferirlo alla Direzione Sanitaria. Agli Utenti saranno proposti gli appositi stampati, sempre disponibili nella bacheca dell'area accettazione. Devono poi essere indicate le possibili modalità di inoltro dei moduli: collocazione nell'apposito contenitore

posto all'accettazione, oppure invio per posta, fax o e-mail.

La responsabilità complessiva di gestione del reclamo è affidata al Direttore Sanitario.

Sulla base della procedura interna, agli Utenti che avranno inoltrato reclami in forma scritta e firmata sarà inviata entro 30 giorni una risposta scritta, contenente le spiegazioni necessarie ed eventualmente le determinazioni assunte a seguito di quanto esposto.

4.4. ELOGI

La modulistica e le relative modalità di utilizzo sono le stesse previste per i reclami.

5. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO UTENTE

5.1. DIRITTI DEL CITTADINO UTENTE

Diritto alla libertà di scelta:

- scelta del luogo di cura
- conoscenza delle prestazioni, dei servizi offerti dal Poliambulatorio e delle relative modalità e regole di accesso
- accesso alle prestazioni nel più breve tempo possibile
- informazione corretta ed esaustiva e di scelta in merito alle prestazioni sanitarie proposte
- riconoscimento del personale addetto alle cure
- diritto alla riservatezza (rispetto del codice della privacy)

Diritto a ricevere cure e assistenza di qualità:

- trattamento cortese, accogliente e centrato sulla persona anziché sulla malattia
- sicurezza ed efficacia delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche ed assistenziali
- prestazioni fornite da operatori adeguatamente formati ed aggiornati, e soggette
- a continua verifica della qualità
- percorsi definiti e chiari per l'inoltro di reclami e osservazioni e per conoscerne
- l'esito.

5.2. DOVERI DEL CITTADINO UTENTE

Il rispetto di alcune semplici regole permette di mantenere un ambiente tranquillo, sereno e pulito. Perciò chiediamo a tutti di attenersi a poche ma importanti raccomandazioni:

- mantenere un comportamento tale da non creare disagi agli altri
- 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.

6. INDICATORI DI PROCESSO DELL'ATTIVITÀ CLINICA – Standard di qualità

Vengono qui di seguito riportati i principali fattori di qualità dei servizi del poliambulatorio; caratteristiche di efficacia, efficienza, appropriatezza, accessibilità, tempestività, soddisfazione dell'utenza ecc. con gli indicatori associati.

PROCESSO	INDICATORE	FREQUENZA RILEVAZIONE	OBIETTIVO	RILEVAZIONE
Accettazione	Tempi di attesa	ritardo < 20 minuti (sull'orario previsto dalla prenotazione) / totale	> 95%	trimestrale
Realizzazione del servizio	Soddisfazione del paziente	reclami e non conformità rilevate / numero prestazioni erogate	< 1%	trimestrale
Realizzazione del servizio	Soddisfazione del paziente	questionari di soddisfazione cliente con punteggio > 90% del punteggio massimo ottenibile/ totale questionari	> 90%	trimestrale
Realizzazione del servizio	Efficienza struttura	numero prestazioni erogate/anno	> 90% capacità	annuale
Manutenzione apparecchiature	Efficienza attrezzature	N° NON CONFORMITÀ che interrompono il servizio per problemi all'attrezzatura /anno	< 5	annuale
Risorse umane	Efficienza personale	interventi FORMAZIONE effettuati	> 5	annuale
Risorse umane ecografia	Efficienza personale	Esecuzione esami/anno	>450	annuale

Programmi riabilitativi	Efficienza clinica	Scale di valutazione (VAS, ROM, ..)	Per patologia	semestrale
Programmi riabilitativi	Efficienza clinica	N° di pazienti sottoposti a intervento di protesi di anca e ginocchio che raggiungono la piena autonomia alla fine del trattamento	>85%	semestrale
Realizzazione del servizio	Efficienza struttura	N° di pazienti sottoposti a intervento di protesi di anca e ginocchio presi in carico entro 4 gg dalla dimissione	>85%	semestrale
Elettromiografia	Efficienza clinica	Esami valutati conformi	>99.9%	annuale
Incident Reporting	Controllo del Rischio	n. eventi avversi n. near miss n. eventi sentinella	Tot < 3	annuale