

Standard di servizio
Ricovero

Fattori di qualità	Indicatori
Accettazione	
Rispetto del tempo del paziente	Giorni che intercorrono tra prenotazione e ricovero: Medicina entro 5 gg. Chirurgia entro 20 gg.
	Ricoveri programmati: rispetto dei tempi di attesa (nel 90% dei casi)
Chiarezza nelle informazioni	Consegna dell'opuscolo "Guida al paziente ricoverato" all'atto del ricovero
	Informazione all'atto del ricovero sulla possibilità e modalità di inoltrare suggerimenti e reclami
	Tempo di risposta ai reclami dei pazienti dalla loro ricezione: massimo 30 giorni
	Identificazione degli operatori: badge con nome e funzione
Accessibilità	Fascia oraria di visita ai degenti di 8 ore al giorno
	Possibilità di colloquio fra medici e familiari almeno in 2 momenti al giorno
	Parcheggio gratuito di 180 posti
Rispetto della dignità e del comfort del paziente	Pulizia delle stanze di degenza e del bagno almeno 1 volta al giorno
	Cambi della biancheria quotidiani
	In ogni camera: bagno per handicap, doccia, aria condizionata, televisione (a pagamento)
	Wi-fi gratuito
Qualità del personale	Presenza di programmi annuali di verifica e controllo delle competenze del personale
	Formazione continua del personale medico, infermieristico e amministrativo attraverso la programmazione annuale di corsi di aggiornamento
Continuità assistenziale	Attivazione tempestiva della valutazione prevista per l'avvio della dimissione difficile
	Addestramento del paziente per necessità terapeutiche, gestione di presidi (cateteri vescicali, venosi...)
	Disponibilità della documentazione necessaria al momento della dimissione nel 95% dei casi
	Prenotazione esami/visite di controllo al momento della dimissione
Qualità dell'organizzazione	Gestione integrata del rischio clinico Comitato per la prevenzione delle infezioni ospedaliere

Poliambulatorio

Fattori di qualità	Indicatori
Rispetto del tempo	Tempo medio fra prenotazione ed erogazione: una settimana per prestazioni in libera professione
	Erogazione della prestazione nel rispetto dell'orario previsto (tolleranza +/- 15 min) standard 85%
	Referto disponibile contestualmente alla prestazione se tecnicamente possibile: standard 98%
	Referti ritirabili da lunedì a venerdì 8.00-19.30; sabato 8.00-13.00
Chiarezza nelle informazioni	"Guida al poliambulatorio" a disposizione dei pazienti
	Identificazione degli operatori: badge con nome e funzione
	Informazione sulla possibilità e modalità di inoltrare suggerimenti e reclami (Tempo di risposta ai reclami: massimo 30 giorni)
Accessibilità	Prenotazioni telefoniche per visite private: da lunedì a venerdì 8.00-19.30 sabato 8.00-13.00 Possibilità di prenotazioni on line
	Apertura sportelli accettazione: da lunedì a venerdì 8.00-19.00 - sabato 8.00-13.00 Prenotazioni SSN: lunedì venerdì 10.00-12.00 e 15.00-17.00 - sabato 10.00-12.00
	Personale dedicato all'accoglienza e all'orientamento
	Presenza sistema gestione code
	Parcheggio gratuito di 180 posti
Rispetto della dignità e del comfort del paziente	Wi-fi gratuito
Qualità del personale	Presenza di programmi annuali di verifica e controllo delle competenze del personale
	Formazione continua ed aggiornamento del personale medico, infermieristico e amministrativo attraverso la programmazione annuale di corsi di aggiornamento
Qualità dell'organizzazione	Gestione integrata del rischio clinico Comitato per la prevenzione delle infezioni ospedaliere

Qualità percepita

Periodicamente rileviamo il grado di soddisfazione dei nostri utenti.

I dati rilevati ed elaborati sono utili per progettare azioni di miglioramento del servizio al fine di rispondere con sempre maggiore efficacia alle esigenze degli assistiti. Qui potete consultare il dato complessivo delle rilevazioni degli ultimi cinque anni e qualche voce di dettaglio.

Il giudizio sulla ristorazione nel 2015 è spiegabile dal fatto che l'alluvione del Baganza, tra le altre cose, ha reso inagibili i locali cucina. Dalla riapertura i pasti sono prodotti esternamente, nel pieno rispetto di tutte le norme, e questo, talvolta, condiziona la fornitura ai pazienti.

Member of



Reparti di degenza							
		2014	2015	2016	2017	2018	Giudizio
Personale infermieristico (gentilizia e disponibilità)		96%	97%	98%	98%	96%	ottimo/buono
		4%	3%	2%	2%	4%	sufficiente/scarso
Medici (prestazione e rapporto personale)		96%	97%	99%	96%	98%	ottimo/buono
		4%	3%	1%	4%	2%	sufficiente/scarso
Valutazione della ristorazione		80%	51%	77%	67%	59%	ottimo/buono
		20%	49%	23%	33%	41%	sufficiente/scarso
Valutazione complessiva		98%	95%	91%	98%	94%	ottimo/buono
		2%	5%	9%	2%	6%	sufficiente/scars o
Comparto operatorio							
		2014	2015	2016	2017	2018	Giudizio
Informazioni ricevute prima del ricovero		93%	96%	98%	98%	99%	ottimo/buono
		7%	4%	2%	2%	1%	sufficiente/scarso
Intervento (professionalità e cortesia)		96%	100%	99%	98%	98%	ottimo/buono
		4%	0%	1%	2%	2%	sufficiente/scarso
Assistenza post-operatoria		93%	97%	94%	94%	96%	ottimo/buono
		7%	3%	6%	6%	4%	sufficiente/scarso
Valutazione complessiva		95%	99%	97%	99%	96%	ottimo/buono
		5%	1%	3%	1%	4%	sufficiente/scars o
Poliambulatorio							
		2014	2015	2016	2017	2018	Giudizio
Personale sportello (professionalità e cortesia)		87%	95%	96%	97%	98%	ottimo/buono
		13%	5%	4%	3%	2%	sufficiente/scarso
Medici (prestazione e rapporto personale)		96%	98%	97%	95%	96%	ottimo/buono
		4%	2%	3%	5%	4%	sufficiente/scarso
Rispetto della privacy		98%	90%	96%	98%	97%	ottimo/buono
		2%	10%	4%	2%	3%	sufficiente/scarso
Rispetto dell'orario di visita:							
entro 10 min. dall'orario prenotato		54%	55%	48%	56%	61%	-
attesa 10-20 min.		19%	29%	24%	28%	24%	-
attesa 20-40 min.		24%	11%	22%	11%	12%	-
attesa oltre 40 min.		3%	5%	6%	4%	3%	-
Valutazione complessiva		96%	94%	97%	99%	95%	ottimo/buono
		4%	6%	3%	1%	5%	sufficiente/scars o

Member of

