

ANALISI INDICATORI DI QUALITA' – ANNO 2018

Comunicazione

Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Risultato
Accoglienza e chiarezza delle informazioni fornite dalla segreteria	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%	100%
Trattamento da parte del personale medico	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%	97%
Trattamento da parte del personale paramedico	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%	100%
Cortesìa e disponibilità del personale	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%	98%

Accessibilità al Servizio

Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Risultato
Comfort servizi connessi (spogliatoi, bagni...)	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >80% insuff<5%	100%
Ordine/pulizia degli ambienti	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%	99%
Rispetto degli orari per l'esecuzione delle terapie	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%	99%

Professionalità

Fattore di qualità	Indicatore	Standard	Risultato
Efficacia clinica delle terapie prescritte ed erogate	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale di Clienti soddisfatti dei professionisti (attraverso i questionari) • Percentuale di interruzioni terapie dovuta a carenza/disservizio dell'UO • Indice di miglioramento riabilitativo dei pazienti sottoposti a un ciclo di terapia fisica • Durata minima riservata per l'effettuazione di visite specialistiche • Numero cartelle cliniche non compilate secondo lo standard prefissato 	<p>Giudizi buono/ottimo >90% insuff<5%</p> <ul style="list-style-type: none"> • < 8% <p>Ridurre almeno del 45% il dolore di ogni tratto. Il rapporto tra Vas Iniziale e Vas Finale deve quindi essere pari o inferiore a 0.55</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15 minuti • < = 2 su 100 cartelle esaminate a campione semestralmente 	<p>97%</p> <p>Nessuna interruzione per disservizio</p> <p>Vedi modulo allegato</p> <p>Standard rispettato</p> <p>Nessuna</p>
Efficacia dell'attività formativa	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi conclusi sul totale di corsi programmati • Persone formate soddisfatte sul totale delle persone formate 	<ul style="list-style-type: none"> • 100% • >90% 	<p>100%</p> <p>Standard rispettato</p>

Tempestività

Lo standard è stato rispettato

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Tempestività di gestione emergenze tecniche e organizzative	<ul style="list-style-type: none">Tempo che intercorre per usufruire di prestazione non effettuata a causa di disservizi tecnico-organizzativi	<ul style="list-style-type: none">Dal giorno stesso a 4 gg lavorativi
Attesa tra giorno prenotazione e giorno erogazione	<ul style="list-style-type: none">Tempo di attesa per l'esecuzione di visita fisiatrica in accreditamento	<ul style="list-style-type: none">Dal giorno stesso a 5 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none">Tempo di attesa per l'esecuzione di visite specialistiche a pagamento	<ul style="list-style-type: none">Dal giorno stesso a 5 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none">Tempo di attesa per l'esecuzione delle prestazioni di terapia fisica in accreditamento/pagamento	<ul style="list-style-type: none">Dal giorno stesso a 12 gg lavorativi
Rapporto interattivo tra i Centri del Circuito della Salute	<ul style="list-style-type: none">Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione della visita fisiatrica in accreditamento nel primo Centro libero e abilitato	<ul style="list-style-type: none">Dal giorno stesso a 2 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none">Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione di visite specialistiche a pagamento nel primo Centro libero e abilitato	<ul style="list-style-type: none">Dal giorno stesso a 3 gg lavorativi
	<ul style="list-style-type: none">Tempo di attesa tra la prenotazione e l'esecuzione delle prestazioni di terapia fisica in accreditamento/pagamento nel primo Centro libero e abilitato	<ul style="list-style-type: none">Dal giorno stesso a 3 gg lavorativi

Trasparenza

Lo standard è stato rispettato

Trasparenza		
Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Efficacia nella risoluzione delle problematiche	<ul style="list-style-type: none">Tempo di risposta ai reclami	<ul style="list-style-type: none">Massimo 4 gg lavorativi
Possibilità di richiedere un incontro con la Direzione	<ul style="list-style-type: none">Tempo di attesa tra la richiesta di appuntamento e l'appuntamento	<ul style="list-style-type: none">Massimo 2 gg lavorativi