

Standard Qualitativi dei servizi ambulatoriali

Via Santa Croce, 10/a - Milano
Via O. Respighi, 2 - Milano
Via A. De Gasperi, 5/a - San Donato M.se

INDICE

	pag.
STANDARD DI QUALITÀ	3
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI	3
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	3
TEMPI DI ATTESA	5
tempi di attesa allo sportello	
tempi di attesa CUP telefonico	
tempi di attesa accesso alle prestazioni specialistiche	
CRITERI DI PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE	6
CRITERI DI GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA	7
SEGNALAZIONE DEI CLIENTI	7

STANDARD DI QUALITÀ

La H San Raffaele Resnati Srl ha individuato standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto tramite analisi e monitoraggi sistematici.

STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

Gli standard generali corrispondono ad obiettivi che caratterizzano in maniera trasversale la qualità delle prestazioni sanitarie erogate da H San Raffaele Resnati quali:

❖ **formazione del Personale**

H San Raffaele Resnati promuove corsi di addestramento e formazione per tutto il Personale allo scopo di migliorarne le conoscenze e le specifiche abilità professionali.

Il Personale Sanitario rispetta le normative vigenti in materia di formazione continua.

Annualmente è pianificata la partecipazione delle singole figure professionali a corsi e/o convegni, sulle tematiche della sicurezza e salute, della salvaguardia dell'ambiente o altra di interesse, dopo un'attenta analisi dei bisogni formativi raccolti attraverso i Direttori/Responsabili dei Servizi.

❖ **attrezzature sanitarie**

Le attrezzature sanitarie (apparecchiature biomediche, dispositivi medici...) utilizzate in H San Raffaele Resnati sono tecnologicamente avanzate e continui investimenti seguono gli aggiornamenti scientifici delle diverse specialità mediche. Tutte le apparecchiature

sono sottoposte a periodiche attività di manutenzione preventiva, verifica della taratura e prove di sicurezza. L'affidabilità è garantita da specifici piani di controllo annuali.

STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche attività. Le attività in oggetto sono legate all'accessibilità e all'erogazione delle prestazioni e sono, pertanto, verificabili dal Cliente stesso. Gli standard, unitamente ai relativi valori, sono riportati di seguito, suddivisi per tipologia e sede di erogazione.

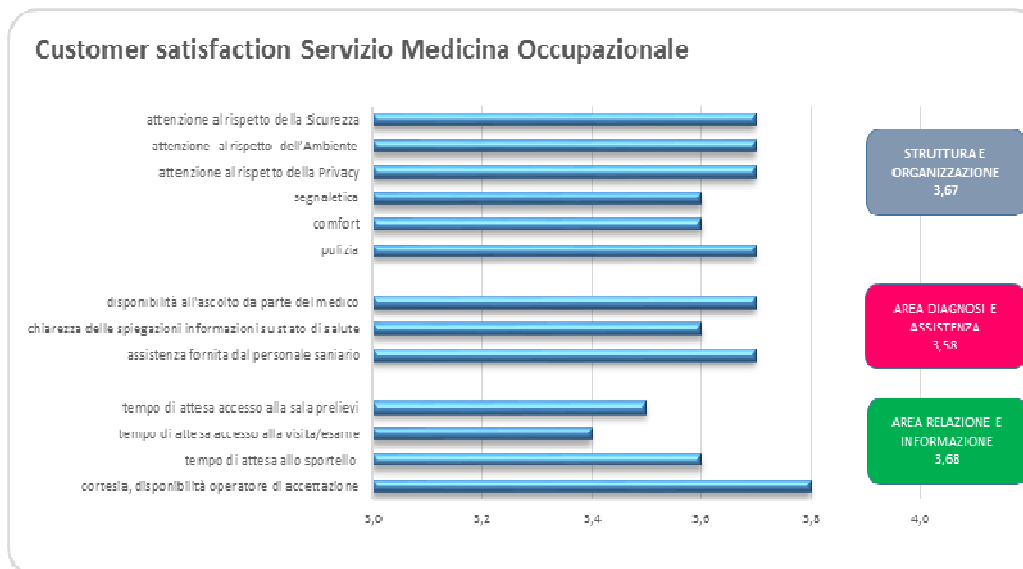
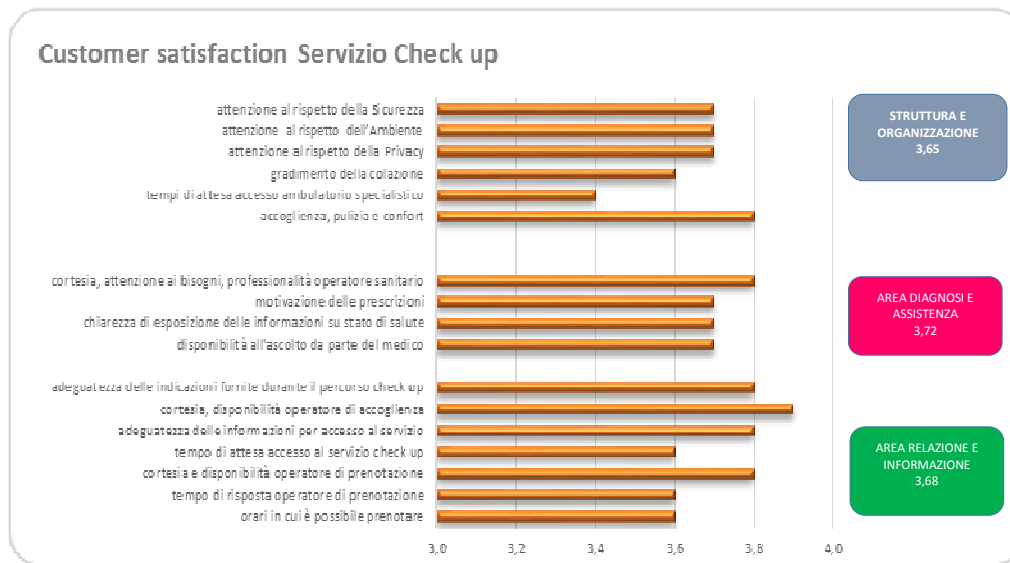
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

Per migliorare l'organizzazione al fine di soddisfare le aspettative dei Clienti, H San Raffaele Resnati promuove e sostiene il miglioramento attraverso:

- ❖ la validazione e il monitoraggio dei processi di erogazione delle prestazioni sanitarie tramite la raccolta di dati delle performance raggiunte;
- ❖ la sorveglianza e lo studio delle cause delle anomalie interne e dei disservizi segnalati dai Clienti;
- ❖ l'attuazione di programmi di audit interni;
- ❖ la definizione di obiettivi di miglioramento relativi all'aspetto tecnico e organizzativo dei servizi erogati ai Clienti.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La misura della qualità percepita dai Clienti che accedono ai servizi di H San Raffaele Resnati, intesa come confronto tra il livello di percezione della qualità dei servizi fruiti e il livello di aspettative espressi nei questionari di gradimento, ha dato i risultati riprodotti nella pagina successiva, per i Servizi Check up, Servizio Clienti, Medicina Occupazionale. Numerosità dei questionari raccolti nell'Anno 2017 = 1.567



Legenda: giudizio espresso su aspetti strutturali e organizzativi, generali e specifici, avendo a disposizione la seguente scala di gradimento:
1=insufficiente - 2=sufficiente - 3=buono - 4=ottimo

TEMPI DI ATTESA

❖ Tempo di attesa allo sportello

servizio	sede	% dei serviti tempo obiettivo=10 min	tot. serviti n°
Servizio Clienti	Santa Croce	83%	17.445
Servizio Clienti	Respighi	85%	22.979
Servizio Clienti – Medicina Occupazionale	San Donato M.se	91%	4.179
Medicina Occupazionale	Santa Croce	83%	11.716

❖ Tempo di attesa CUP telefonico

servizio	sede	chiamate gestite %	tot. chiamate ricevute n°
Servizio Clienti	Santa Croce-Respighi-San Donato M.se	85%	60.756
Servizio Check up	Respighi	54%	11.068

❖ Tempi di attesa accesso alle prestazioni

Il tempo di attesa di erogazione delle prestazioni equivale al numero di giorni che intercorre tra la data di prenotazione e la data di erogazione della prestazione sanitaria.

Il dato fornito è il tempo minimo, vale a dire la prima data disponibile per effettuare la

prestazione richiesta.

Non rientrano nel calcolo dei tempi di attesa le visite di controllo che, seguono tempistiche indicate dallo specialista secondo criteri clinici o piani diagnostico-terapeutici.

Nella sezione successiva sono indicati i tempi medi di attesa alle prestazioni specialistiche maggiormente richieste dai Cittadini-utenti, espressi in giorni lavorativi.

visite specialistiche	mta
Visita Allergologica comprensiva di Prick Test	3
Visita Andrologica	6
Visita Angiologica Vascolare	2
Visita Cardiologica	2
Visita Cardiologica + Ecg	2
Visita Chirurgica	4
Visita Chirurgica Generale/Proctologica	2
Visita Chirurgica Oftalmoplastica	8
Visita Chirurgica Senologica	6
Visita Cosmetologica	5
Visita Dermatologica	4
Visita Diabetologica	7
Visita Ematologica	10
Visita Emostasi e Trombosi	3
Visita Endocrinologica	11
Visita Endocrinologica Tiroide	7
Visita Gastroenterologica	4
Visita Ginecologica	3
Visita Medicina Estetica	4

visite specialistiche	mta
Visita Nefrologica	5
Visita Neurologica	9
Visita Neurologica per Disturbi del Sonno	7
Visita Neurologica per Cefalee	13
Visita Oculistica	3
Visita Oculistica di Strabologia	13
Visita Oftalmologica Pediatrica	7
Visita Oftalmologica Retina Vasculopatie	10
Visita Oncologia	3
Visita Ortottica	4
Visita Ortopedica	3
Visita Ortopedica Patologia del Ginocchio	4
Visita Ortopedica Patologia della Mano	6
Visita per Osteoporosi	8
Visita Ostetrica	5
Visita Otorinolaringoiatra	3
Visita Pneumologica	3
Visita Psicodiagnostica	5
Visita Psichiatrica	3

Standard Qualitativi dei Servizi ambulatoriali

visite specialistiche	mta
Visita Medicina Dolore	7
Visita Medicina Legale	7
Visita Medicina per Obesità	3
Visita Medicina Reumatologica	7

visite specialistiche	mta
Visita Urologica	4
Visita per Laser ad Eccimeri	4
Visita Terapia Anticoagulante Orale (Tao)	8
Visita Tricologica	4

prestazioni strumentali	mta
Curva tonometrica	6
Ecografia addome completo	3
Ecografia articolazioni	4
Ecografia color doppler	3
Ecografia ginecologica transvaginale	4
Ecografia mammaria bilaterale	5
Ecografia muscoli/tendini	5
Ecografia ostetrica	3
Ecografia pelvica	4
Ecografia prostatica transrettale	4
Ecografia tiroide	2
Ecocardiogramma + doppler color	2
Elettrocardiogramma basale	2
Elettrocardiogramma dinamico holter	9
Elettrocardiogramma sotto sforzo	2

prestazioni strumentali	mta
Esame audiometrico	3
Endoscopia digestiva	3
Holter cardiologico	4
Isterosonografia	13
Laringoscopia a fibre ottiche	3
Mappatura nevi con epiluminescenza digitale	5
Moc	3
Onde d'urto extracorporee	8
Perimetria computerizzata	3
Prove di funzionalità respiratoria	4
Radiologia tradizionale	1
Registrazione pressione arteriosa 24 ore	1
Stabilometria	3
Terapia fotodinamica	4
Uroflussometria	7

a) metodo di calcolo "mta": i dati dichiarati sono estratti da RGA-Storico (sistema informativo ospedaliero) tramite simulazione della prenotazione di prestazioni selezionate (la notte per n°3gg/settimana/mese);

b) metodo di controllo dei dati dichiarati: metodo predittivo tramite verifica della 1a disponibilità/paniere di prestazioni selezionate, in giorni di campionamento prescelti.

CRITERI DI PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

	richiesta del cliente	stato agenda specialista	proposta di operatore di prenotazione	ulteriore richiesta del cliente	azione di operatore di prenotazione
a)	specialista con nominativo	aperta	disponibilità specialista richiesto	nessuna	conferma prenotazione conforme a richiesta
b)	specialista con nominativo	chiusa	richiamare il paziente ad agenda aperta	nessuna	gestione lista di attesa
c)	specialista con nominativo con urgenza	chiusa	specialista con disponibilità più prossima	nessuna	conferma prenotazione conforme a richiesta
d)	specialista generico con/senza urgenza	aperta	specialista con disponibilità più prossima	nessuna	conferma prenotazione
e)	specialista "competente"	aperta	specialista con disponibilità più prossima	nessuna	conferma prenotazione
f)	specialista con/sz nominativo	aperta	specialista con disponibilità più prossima	specialista con tariffa meno onerosa	conferma prenotazione conforme a richiesta
g)	specialista con attività in sede definita	aperta	conferma prenotazione	specialista con disponibilità più prossima in altra sede	conferma prenotazione conforme a richiesta

CRITERI DI GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

❖ Rispetto del diritto di accesso

Al fine di garantire la massima trasparenza, al momento dell'inserimento in lista il cliente sarà informato che il contatto telefonico avverrà dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle h 11:00 alle h 14:00.

azione di operatore CUP	riscontro di cliente	azione di operatore CUP	riscontro di cliente	azione di operatore CUP
chiamata secondo ordine progressivo di registrazione dei nominativi clienti in lista di attesa	il cliente risponde alla chiamata	conferma prenotazione	---	--
	il cliente non risponde alla chiamata	richiamo il giorno successivo	il cliente risponde alla chiamata	conferma prenotazione
	il cliente non risponde alla chiamata	richiamo il giorno successivo	il cliente non risponde alla chiamata	invio email a cliente nominativo retrocesso alla fine della lista di attesa in stand-by
	il cliente risponde alla chiamata e rifiuta	---	---	nominativo cancellato il cliente perde il diritto di prenotazione

SEGNALAZIONE DEI CLIENTI

❖ Rilevazione feedback dalle parti interessate

segnalazioni	totale n°	incidenza %
encomi	24	0,02%
suggerimenti	12	0,01%
reclami	129	1,07%
reclami conclusi nei termini (≤1 mese)	94	73%
reclami conclusi oltre il termine (≥1 mese)	29	22%
reclami conclusi al 31/12/2017	123	95%
reclami per relazione/comunicazione	37	29%
reclami per prestazioni erogate con ritardo o percepite come inaccurate	33	26%
reclami con rimborso costo prestazione	5	4%
reclami infondati	4	3%

Compilazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Assicurazione Qualità Marinella Ghezzi	Direttore Sanitario - Gabriele Pellicciotta	Direttore Operativo - Alberto Galliani