

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
Via G. Washington, 70 - Milano

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
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.

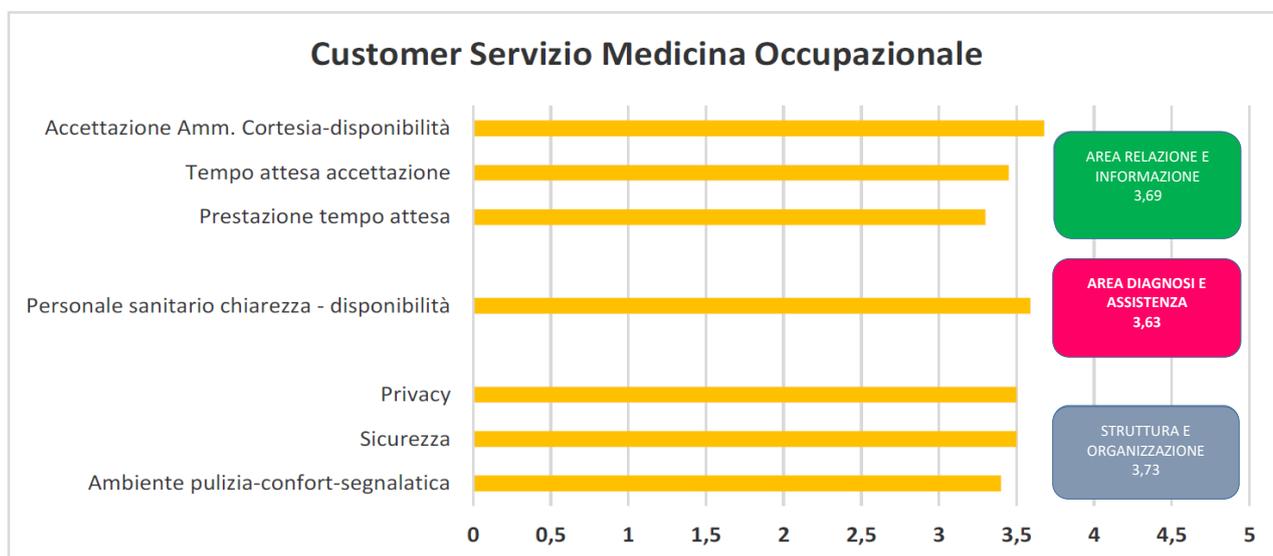
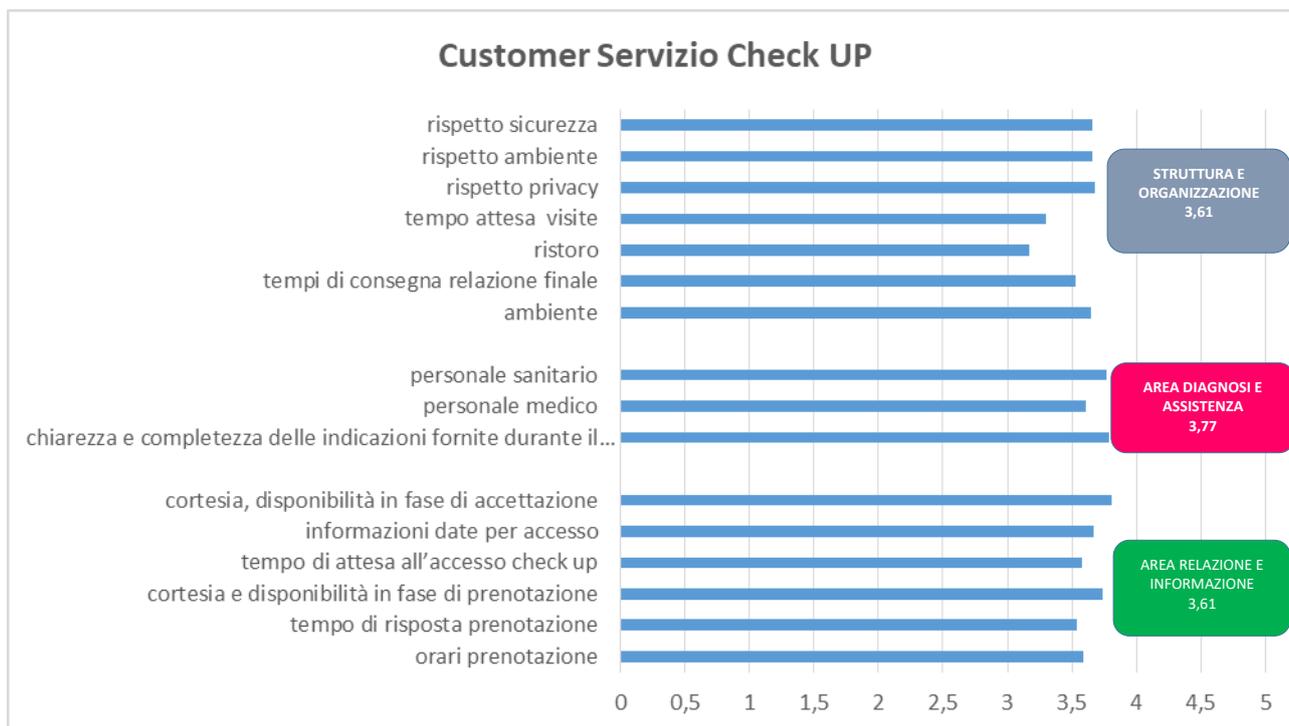
MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

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 2021 = n°1548



Compilazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Assicurazione Qualità Dott.ssa Stefania Fazzone	Direttore Sanitario – Dott. Gabriele Pellicciotta	Amministratore Delegato – Dott. Alberto Gianfranco Nughedu



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 servizi tempo obiettivo=10 min	tot. servizi n°
Servizio Clienti	Santa Croce	78%	9.798
Servizio Clienti	Respighi	88%	44.271
Servizio Clienti	Washington	73%	7.596
Servizio Clienti – Medicina Occupazionale	San Donato M.se	88%	8.040
Medicina Occupazionale	Santa Croce	95%	21.983

❖ Tempo di attesa CUP telefonico

servizio	sede	%chiamate gestite Entro 5 min	tot. chiamate ricevute n°
Servizio Clienti	Santa Croce-Respighi-San Donato M. se- Washington	82%	96.523
Servizio Check up	Respighi	86%	9.096

Compilazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Assicurazione Qualità Dott.ssa Stefania Fazzone	Direttore Sanitario – Dott. Gabriele Pellicciotta	Amministratore Delegato – Dott. Alberto Gianfranco Nughedu

SEGNALAZIONE DEI CLIENTI

❖ Rilevazione feedback dalle parti interessate

segnalazioni	totale n°	incidenza %
encomi	7	0,004%
suggerimenti	6	0.003%
reclami	82	0,053%

Compilazione	Verifica	Approvazione
Responsabile Assicurazione Qualità Dott.ssa Stefania Fazzone	Direttore Sanitario – Dott. Gabriele Pellicciotta	Amministratore Delegato – Dott. Alberto Gianfranco Nughedu