***INDICATORI DI QUALITA’: IL PATTO CON LA CITTADINANZA***

La ricerca di un miglioramento continuo nella qualità sei servizi offerti dall’Azienda è di prioritaria e strategica importanza nell’organizzazione dell’offerta tutta.

Tale ricerca si esprime attraverso la individuazione di standard si qualità come nelle tabelle di seguito riportate, come anche attraverso percorsi di Accreditamento Regionali.

I requisiti di qualità cui la Azienda si impegna a tendere con tutte le sue risorse sono stati individuati ed associati a due diversi aspetti: i rapporti con i Cittadini che si rivolgono all’Azienza ed i percorsi assistenziali già inseriti nella carta dei Servizi.

Al fine di facilitare la comprensione delle tabelle sotto riportate si precisa che:

*- il requisito di qualità* esplicita le caratteristiche delle prestazioni offerte, dichiarate da chi eroga il servizio affinché esso risponda allo scopo

*- l’indicatore* fornisce una evidenza della possibilità di misurare il requisito della qualità

*- lo Standard* individua il livello di qualità minimo che l’Azienda si impegna a raggiungere

**ASPETTI RELATIVI ALLA RELAZIONE CON I CITTADINI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisito di qualità** | **Indicatore** | **Standard** |
| Adeguatezza delle informazioni sui Reparti/Servizi territoriali, abbattimento delle barriere architettoniche, precedenza donne in gravidanza e disabili | Disponibilità di opuscoli nei diversi presidi e servizi | N° 1 pubblicazione opuscoli informativi/ n° unità-servizi operativi |
| Aggiornamento trimestrale del sito aziendale da parte dei referenti individuati |
| N° cartellonistica aziendale cambiata/ tot. n° cartellonistica fabbisogno richiesta aggiornamento | Cartellonistica aggiornata |
| Definizione di modalità di tutela/espressione del cittadino | Procedura per la segnalazione (disservizi e reclami, suggerimenti) ed encomi | pubblicazione della procedura e della relativa modulistica sul sito web aziendale |
| Collaborazione con altri organi di tutela | Incontri periodici ed al bisogno su questioni specifiche |
| Riunioni Comitato Misto Consuntivo | Almeno 2 incontri annuali verbalizzati |
|  | Apertura Ufficio | 5 giorni su 7 con accesso solo su appuntamento (ore 9-12 dal lunedì al venerdì, al pomeriggio ore 14-16) e ricevimento telefonico e mail nei medesimi orari |
| Facilità di accesso alla prenotazione delle prestazioni prenotazione/disdetta attraverso servizi telefonici | Centro Unico Prenotazione | Numero Verde su sito web |
| Recupero prestazioni | Numero Verde aziendale |
| Facilitazione pagamenti ticket | Pagamento a sportello | 1 o più sportelli per ogni presidio aziendale  |
| Pagamento con totem  | 11 distribuiti sui tre Distretti e Ospedali locali |
| Pagamento con Cill Bill | Cill bill aziendale |
| Recupero crediti | 2 sportelli |

**ASPETTI RELATIVI AI PERCORSI ASSISTENZIALI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Requisito di qualità** | **Indicatore** | **Standard** |
| Corretto approccio alla persona da parte di tutti i dipendenti dell’Azienda Sociosanitaria Ligure | N° reclami per “aspetti relazionali” (ASPRE) | Numero di reclami (inferiore al 20%) sul totale delle segnalazioni ricevute |
| Rilevazione ed analisi della qualità percepita | Adozione e diffusione di un questionario unificato per il rilievo della qualità percepita |
| Rilascio delle cartelle cliniche | Numero di cartelle rilasciate su richiesta nelle tempistiche previste | 90 % delle richieste soddisfatte |
| Disponibilità delle branche specialistiche all’interno del DEA di I livello | Disponibilità di specialisti | Presenza sulle 24 ore di specialisti previsti nel DEA di I° livello come da standard regionali  |
| Adeguatezza delle prestazioni fornite dal Pronto Soccorso | Possibilità di usufruire dell’Osservazione Breve Intensiva (OBI) presso i PS aziendali | N° 180 pazienti inseriti in OBI / mese  |
| Disponibilità di informazioni preventive sul ricovero | Informazioni scritte sulle prestazioni erogate | 100% aggiornamento del sito web aziendale |
| Disponibilità di informazioni sull’accesso ai servizi territoriali | Informazioni scritte con indicazioni e recapiti | 100% aggiornamento del sito web aziendale |
| Regolarità nella continuità assistenziale | Turni di servizio del personale | Servizio diurno 8/20, 7giorni/7Guardia festiva e notturna 20/8 |
| Rispetto della privacy  | Documentazione informativa per il pubblico | Affissione informativa al pubblico in tutte le strutture aziendali |
| Pulizia ambienti (stanze, bagni, luoghi comuni) | Numero interventi giornalieri | Differenziazione secondo alto, medio e basso rischio e aree ad alta, media e bassa complessità. |
| Possibilità di scelta tra due o più menù (per pazienti ricoverati) | Numero di strutture con possibilità di scelta e di richiesta di dieta speciale nei casi previsti | 100% delle Strutture che forniscono pasti |
| Adeguata informazione sul “Consenso informato” | Moduli firmati di consenso informato | 100% dei pazienti afferenti sia a reparti ospedalieri che a servizi territoriali |
| Adeguatezza rilascio documentazione sanitaria | Lettere di dimissione | 100% dei pazienti dimessi |
| Certificazioni specialistiche | 100% delle richieste  |
| Rilascio referti esami on line | Prelievi ASL o centri convenzionati | 85% dei richiedenti |
| Screening | Attività istituzionale | 80% dei pazienti contattati |