

I nostri standard

Cosa garantiamo	Come lo misuriamo	Standard di riferimento	Modalità di verifica
Informazioni chiare fornite agli utenti da parte degli operatori della reception	Valutando l'indicatore NPS del questionario sull'esperienza del paziente/caregiver	Più del 95% degli intervistati indica un livello di informazione adeguato	Somministrazione del questionario ad un campione significativo di pazienti e/o caregiver
Aggiornamento costante della documentazione che illustra le garanzie per gli utenti e la tutela dei loro diritti	Verificando la data di ultimo aggiornamento del documento	La Carta dei Servizi viene aggiornata nei tempi definiti/previsti	Pubblicazione del documento sul sito web
	Aggiornando le pagine del sito web aziendale	Le pagine del sito web sono aggiornate nei tempi definiti/previsti	Aggiornamento delle pagine del sito web
Presenza di adeguati livelli di comfort dei locali della struttura	Valutando l'indicatore NPS del questionario sull'esperienza del paziente/caregiver	Più del 95% degli intervistati si dichiara soddisfatto	Somministrazione del questionario ad un campione significativo di pazienti e/o caregiver
Cortesìa e gradimento del linguaggio usato dagli operatori	Valutando l'indicatore NPS del questionario sull'esperienza del paziente/caregiver	Più del 95% degli intervistati indica un livello di cortesia e uso di linguaggio adeguato	Somministrazione del questionario ad un campione significativo di pazienti e/o caregiver
Corretta registrazione degli eventi nella documentazione sociosanitaria	Valutando la percentuale di cartelle sociosanitarie compilate correttamente	Più del 90% delle cartelle sociosanitarie analizzate risultano corrette	Attraverso le verifiche periodiche interne nei diversi reparti e servizi della struttura
Procedure di ammissione e dimissioni che assicurino la continuità assistenziale	Valutando la percentuale di schede standardizzate compilate correttamente	Più del 98% delle schede sociosanitarie analizzate risultano corrette	Attraverso le verifiche periodiche interne nei diversi reparti e servizi della struttura
Applicazione di linee-guida per la gestione del dolore e nel fine vita	Verificando la presenza di linee-guida sulla gestione del dolore e fine vita applicate dai professionisti	Le linee guida sono applicate in più del 98% dei casi identificati	Attraverso le verifiche periodiche interne nei diversi reparti e servizi della struttura
Assicurazione di un piano individuale (PAI) coprogettato con l'utente in modalità olistica	Valutando la percentuale di PAI compilati correttamente e la loro relativa qualità	Più del 90% delle cartelle sociosanitarie analizzate risultano corrette e condivise con l'utente/caregiver	Attraverso le verifiche periodiche interne nei diversi reparti e servizi della struttura
Monitoraggio globale della qualità	Valutando il livello di adesione alle procedure da parte del personale e dei professionisti	Le procedure sono applicate nel 95% dei casi osservati/valutati	Osservazioni sul campo e coaching degli operatori/collaboratori
Monitoraggio globale della sicurezza dei pazienti/delle cure	Raccogliendo i dati ed elaborando il valore degli indicatori	Stesura della relazione annuale L. n.24/2017	Pubblicazione della relazione annuale sul sito web

¹ Documento redatto in riferimento al D.L. 12 maggio 1995 e al DPCM 19 maggio 1995 - Ministero della Sanità "Linee Guida n°2/95"