

I NOSTRI STANDARD

Cosa garantiamo	Come lo misuriamo	Standard di riferimento	Modalità di verifica
informazioni chiare agli utenti da parte degli operatori della reception	valutando la percentuale di utenti che esprimo soddisfazione delle informazioni ricevute dagli operatori della reception	più del 95% degli utenti si dichiarano soddisfatti	attraverso un'indagine di soddisfazione ad un campione significativo di utenti
possibilità di diverse modalità di pagamento dell'eventuale ticket	verificando la presenza di modalità diversificate di pagamento del ticket	il ticket può essere pagato con assegno, bancomat, carta di credito e contanti	attraverso verifiche periodiche interne presso le casse dell'ospedale
possibilità di prenotazione delle prestazioni in modo semplificato	verificando la presenza di sistemi per la prenotazione sia telefonica che presso CUP e punti di prenotazione	la prenotazione si effettua sia telefonicamente che presso i punti prenotazione	attraverso verifiche periodiche interne presso i punti prenotazione
presenza di adeguati livelli di comfort dei locali dell'ospedale	valutando la percentuale degli utenti che esprimo soddisfazione per i livelli di comfort dell'ospedale	più del 90% degli utenti si dichiarano soddisfatti	attraverso un'indagine di soddisfazione ad un campione significativo di utenti
informazioni chiare agli utenti da parte degli operatori sanitari	valutando la percentuale di utenti che esprimo soddisfazione per le informazioni ricevute dagli operatori sanitari	più del 95% degli utenti si dichiara soddisfatto	attraverso un'indagine di soddisfazione ad un campione significativo di utenti
rispetto della privacy nei vari momenti di erogazione delle prestazioni sanitarie	valutando la percentuale di utenti che esprimo soddisfazione rispetto alla garanzia di privacy durante la erogazione delle prestazioni sanitarie	più del 95% degli utenti si dichiara soddisfatto	attraverso un'indagine di soddisfazione ad un campione significativo di utenti
possibilità di prenotazione dei pasti somministrati ai degenti tramite menù	verificando la presenza di modalità di prenotazione pasti	è presente un sistema di prenotazione con scelta tra più opzioni per ogni componente del menù, il giorno prima rispetto alla somministrazione del pasto	attraverso verifiche periodiche interne nei diversi reparti e servizi dell'ospedale
corretta registrazione degli eventi clinici nella documentazione sanitaria	valutando la percentuale di cartelle cliniche compilate in modo corretto	più del 90% delle cartelle cliniche analizzate risultano corrette	attraverso verifiche periodiche interne nei diversi reparti e servizi dell'ospedale
applicazione di linee-guida per la gestione del dolore e cure palliative	verificando la presenza di linee-guida sulla gestione del dolore applicate dai professionisti	le linee guida sono applicate in più del 98% dei casi	verifiche periodiche interne nei diversi reparti e servizi dell'ospedale
procedure di dimissioni che assicurino la continuità assistenziale	valutando la percentuale di applicazione delle procedure codificate in tutti i reparti e servizi	le procedure sono applicate nel 98% dei casi	attraverso verifiche periodiche interne nei diversi reparti e servizi dell'ospedale
consegna di copia della cartella clinica entro 30 giorni dalla richiesta	valutando la percentuale di casi di rispetto dei tempi di consegna della copia di cartella clinica	oltre il 95% delle cartelle cliniche richieste sono consegnate entro 30 giorni	attraverso verifiche periodiche interne presso l'ufficio cartelle cliniche