

**COMFORT, PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEGLI AMBIENTI**

INDICATORE DI QUALITÀ	ELEMENTO/PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Pulizia ordinaria	Frequenza media	Quotidiana
Sanificazione	Frequenza media	Settimanale
Posti a sedere	N° medio per Punti di Accesso	8

**INFORMAZIONI ALL'UTENZA**

INDICATORE DI QUALITÀ	ELEMENTO/PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Diffusione delle informazioni	Sito web	Aggiornamento continuo dei contenuti
	Diffusione opuscoli informativi ( <i>flyer</i> e infografiche) su esami effettuabili e prestazioni fruibili	Disponibilità costante presso tutti i Punti di Accesso
	Carta dei Servizi	Aggiornamento continuo dei contenuti e disponibilità costante presso tutti i Punti di Accesso
Riscontro reclami	N° giorni per riscontro	≤ 5
Soddisfazione dei pazienti per la chiarezza dei referti e delle informazioni ricevute	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della chiarezza con cui vengono fornite risposte e informazioni	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)
Soddisfazione dei pazienti per la riservatezza garantita (Privacy)	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della riservatezza garantita in fase di accettazione e di ritiro del referto	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)

**TEMPESTIVITA' DELLE PRESTAZIONI**

INDICATORE DI QUALITÀ	ELEMENTO/PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Tempestività delle prestazioni	Tempo medio di attesa per la consegna degli esami di routine (salvo esami di routine culturali)	24 ore
	Tempo medio di attesa per la consegna degli esami di autoimmunità	48 ore
	Tempo medio di attesa per esami complessi e/o in service	7 giorni
Soddisfazione dei pazienti per i tempi di attesa per la consegna dei referti	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della congruità dei tempi di attesa per il ritiro dei referti	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)
Soddisfazione dei pazienti per i tempi di attesa per il completamento della fase di accettazione	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della congruità dei tempi di attesa per l'accettazione	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)

**ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE**

INDICATORE DI QUALITÀ	ELEMENTO/PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Soddisfazione dei pazienti per la competenza e professionalità mostrate dal personale	N° di utenti, sul totale dei questionari di gradimento compilati, "molto" soddisfatti della professionalità del Personale	95/100 con giudizio "molto" (questionario di gradimento)

**PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA**

INDICATORE DI QUALITÀ	ELEMENTO/PARAMETRO DI VALUTAZIONE	STANDARD
Formazione del personale sulla competenza multiculturale	N° di personale, sul totale di quello a contatto col pubblico, che ha completato la formazione sulla competenza multiculturale	100/100
Rispetto dei ritmi fisiologici del paziente	Numero di carrozzine disponibili per i pazienti non deambulanti presso ogni Punto di Accesso	1