

Standard di qualità, impegni e programmi

La Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità si impegna a garantire in tutte le sue articolazioni organizzative il rispetto di questi standard:

ACCOGLIENZA: Ogni operatore dell'azienda, nell'accogliere il cittadino che si rivolge a lui, ascolta i suoi bisogni per quanto di propria competenza e qualora non sia in grado di rispondergli, lo indirizza in maniera appropriata

RISERVATEZZA: Ogni operatore svolge le proprie mansioni nel rispetto della riservatezza delle persone

RICONOSCIBILITA': Ogni operatore è dotato di cartellino di riconoscimento, chiaramente leggibile, che lo rende identificabile dal cittadino

RELAZIONE INTERPERSONALE: Ogni operatore dell'azienda tratta il cittadino che si rivolge a lui o che è oggetto delle sue cure, con rispetto, educazione e gentilezza.

INFORMAZIONI: Sono disponibili fogli/opuscoli informativi contenenti indicazioni utili per l'accesso al servizio.

Presso ogni Unità Operativa è presente la Carta dei Servizi contenente gli standard specifici dell'attività ivi svolta.

Ogni cittadino viene informato in modo chiaro e comprensibile sul suo stato di salute, sul programma diagnostico-terapeutico che si intende intraprendere e sulle possibili alternative.

Ogni cittadino viene informato in modo chiaro e comprensibile sui rischi connessi alle procedure sanitarie messe in atto.

CONSENSO INFORMATO: Il professionista sanitario acquisisce dal cittadino il consenso al trattamento diagnostico, terapeutico e assistenziale, verificando che ne abbia compreso il contenuto.

TUTELA: I cittadini che inoltrano una segnalazione scritta e firmata ricevono risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento.

I cittadini possono inoltrare segnalazioni ad ogni operatore sia direttamente sia tramite associazioni di volontariato, in forma scritta o verbale. È cura dell'operatore che riceve la segnalazione inoltrarla alle sedi competenti secondo quanto previsto dalla procedura aziendale

Ogni struttura si impegna ad effettuare adeguate verifiche sul gradimento degli utenti tramite appositi strumenti di rilevazione.

CONFORT: Ogni ambiente in cui sono erogate prestazioni sanitarie è mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro.

Durante la degenza l'alimentazione degli ospiti è adeguata alle condizioni di salute, rispettosa di cultura e fede religiosa.

L'Azienda si impegna a rendere tutte le sedi delle strutture facilmente accessibili, confortevoli, prive di barriere architettoniche e con un adeguato numero di posti a sedere nelle sale di attesa.

TEMPI DI ATTESA: Il personale di ogni struttura si impegna ad erogare le prestazioni garantendo la massima tempestività e puntualità secondo gli standard dichiarati nella Carta dei Servizi.

La Fondazione San Raffaele Cittadella della Carità si prefigge degli indicatori di qualità concernenti sia le prestazioni che gli standard di erogazione del servizio al fine di monitorare nel corso del tempo la qualità delle sue prestazioni, in modo da migliorare costantemente i suoi servizi in base alle esigenze degli utenti. Sono stati definiti gli indicatori di qualità per ciascuna area interessata e i rispettivi target di riferimento; nella tabella sono riportate le medie annuali dell' indicatore di qualità considerato relative all' anno 2010.

AREA INTERESSATA	INDICATORE DI QUALITA'	TARGET DI RIFERIMENTO	MEDIA ANNUALE RICONTRATA 2010
ACCETTAZIONE ARCA	tempi medi di attesa per il ricovero (con frequenza mensile)		
	Cardiologia + riabilitazione	5 giorni	12,583
	MFR	10 giorni	10,888
	numero di ricoveri per reparto al giorno		
	Cardiologia + riabilitazione	≤3	2,532
	MFR	≤3	1,472
	tempi di attesa del paziente in fase di accettazione	15 minuti	2,752
Numero di accettazioni con documenti incompleti/numero di accettazioni totali (mensile)	15%	39%	
MEDICINA DEL LAVORO	% di variazioni visite/visite programmate (mensile)	±10%	1,12%
	tempi medi di consegna refertazione	3 giorni	3,905

LABORATORIO	numero di correzioni delle calibrazioni	5-6 al giorno	2,9
	numero di Pratiche ricevute al giorno	30	28,46
	numero di campioni non conformi/inutilizzabili/totale campioni ricevuti	10%	2,03%
	numero degli esami eseguiti in service giornalieri	2%	0,81%
FARMACIA	misura dello scostamento rispetto al budget operativo	20%	1%
	% di farmaci richiesti e non consegnati	15%	12%
	% di farmaci stupefacenti scaduti	2%	1%
POLIAMBULATORIO	tempi medi di attesa per specialità - interne (medici residenti)	3 giorni	2,496
	tempi medi di attesa per specialità - esterne (medici non residenti)	5 giorni	6,069
	tempi medi di attesa per specialità - media pesata	4 giorni	4,66
	numero di variazioni delle visite pianificate/totale visite (con frequenza mensile)	10%	3,84%
CARDIOLOGIA	tempi medi di attesa della visita medica (con frequenza mensile)	<30 minuti	70 minuti

	n° dimissioni volontarie/n°totale dimissioni	2%	1%
MFR	tempi medi di attesa della visita medica (con frequenza mensile)	<30 minuti	50
	numero dimissioni volontarie/n°totale dimissioni	2%	5,40%
	tempo medio per l'avvio del piano di riabilitazione	3 giorni	0,81
RSA	tempi medi di attesa della visita medica (con frequenza mensile)	<30 minuti	11,5
RADIOLOGIA	tempo intercorrente tra la data di richiesta esame e sua esecuzione	2 giorni	0,642
	percentuale di non refertabilità=(numero di lastre mensili non idonee per la refertazione / numero totale di lastre eseguite mensilmente)*100	5%	5%
	tempi medi di refertazione	2 giorni	1,37
	indice di efficienza=(tempo impiegato/ tempo medio previsto)	paziente collaborante=15 minuti, non collaborante= 20 minuti	95,57