

Impegni e Standard di Qualità Azienda Sanitaria Locale di Matera

Gli **impegni e gli standard di Qualità** si riferiscono alle seguenti categorie:

- ☐ 1 aspetti relazionali;
- ☐ 2 informazione e comunicazione;
- ☐ 3 tempi e accessibilità;
- ☐ 4 tutela e ascolto;
- ☐ 5 aspetti alberghieri e comfort;

Legenda: Indicazioni per la lettura delle tabelle sugli standard

DEFINIZIONE/SPIEGAZIONE	
Obiettivo di Qualità/Impegno	Descrive l'obiettivo di qualità/impegno assunto dall'Azienda su quella particolare area o dimensione (aspetti relazionali, umanizzazione, informazione, ecc.)
Indicatore	È la misura di riferimento, qualitativa o quantitativa, che consente di valutare l'esito sullo specifico Obiettivo di qualità/impegno assunto dall'Azienda.
Standard	Lo standard è il valore atteso per l'indicatore, da intendersi come l'obiettivo cui tende l'Azienda. Lo standard può essere quantitativo (espresso con un numero o una %) o qualitativo (espresso con un impegno o programma aziendale)
Strumenti di verifica	E' la modalità utilizzata per valutare l'attuazione dell'obbiettivo di qualità/impegno assunto

Impegni e Standard di Qualità Azienda Sanitaria Locale di Matera

1

ASPETTI RELAZIONALI			
Obiettivo di Qualità/Impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
Garantire la piena funzionalità e visibilità dell'URP	- Apertura sportello URP tutte le Mattine dal lunedì al venerdì e due pomeriggi settimanali - Numero telefonico dedicato URP	Rispetto del 100%	Monitoraggio attività informativa URP
Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti e il personale a immediato contatto con essi.	N. reclami per aspetti relazionali/N. totale dei reclami	Decremento % reclami sugli aspetti relazionali	Monitoraggio annuale segnalazioni/Reclami
Garantire il miglioramento dei rapporti relazionali nelle UU.OO. tra il paziente e i suoi famigliari e il personale.	N. reclami per aspetti relazionali/N. totale dei reclami	Decremento % reclami sugli aspetti relazionali	Monitoraggio annuale segnalazioni/Reclami

Impegni e Standard di Qualità Azienda Sanitaria Locale di Matera

2

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE			
Obiettivo di Qualità/Impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
Favorire attraverso uno sportello dedicato, l'informazione e l'assistenza agli utenti sui percorsi per accedere alle prestazioni	Presenza di n. 1 sportello di assistenza agli utenti con operatore addetto a fornire tutte le informazioni richieste, nella hall del P.O. di Matera e c/o sportello URP del P.O. di Policoro	Rispetto del 100%	Orari sportello PO Matera (Dal lun. al sab. dalle ore 10.30 alle 13.30 e dalle pre 16,30 alle 19.30). Sportello URP PO Policoro (Lun.-Merc.-Ven. dalle ore 8.00 alle ore 11.00)
Favorire l'informazione ai cittadini sui servizi offerti dall'Azienda attraverso una Carta dei Servizi aggiornata	N. 1 Carta dei Servizi aggiornata, in formato digitale, pubblicata sul Sito Aziendale	Rispetto del 100%	Verifica sul sito

Impegni e Standard di Qualità Azienda Sanitaria Locale di Matera

3

TEMPI E ACCESSIBILITÀ			
Obiettivo di Qualità/Impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
Garantire l'apertura dei servizi rivolti all'utenza nel rispetto degli orari resi pubblici	Numero reclami per il mancato rispetto degli orari resi pubblici/N. totale dei reclami	Rispetto del 100% (Il servizio deve sempre essere accessibile negli orari indicati salvo cause di forza maggiore dichiarate dall'azienda)	Monitoraggio annuale segnalazioni/Reclami
Semplificare le modalità di prenotazione della visita	Esistenza di un centro telefonico di prenotazione	Rispetto del 100%	Linea telefonica CUP regionale e Cup Asm per prenotazioni attività intramoenia.
Garantire un percorso dedicato alla donna vittima di violenze, a partire dal Pronto Soccorso	Presenza di n. 1 PDTA "Percorso Codice Rosa" implementato e pubblicato sul sito aziendale	Rispetto del 100% delle modalità codificate	PDTA ospedaliera e territoriale pubblicato nella home del sito web aziendale

Impegni e Standard di Qualità Azienda Sanitaria Locale di Matera

TUTELA E ASCOLTO			
Obiettivo di Qualità/Impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
Garantire ai cittadini che hanno presentato un reclamo, la risposta in un tempo non superiore a 30 giorni, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità	n. reclami a cui è stata data risposta entro 30 giorni/n. totale reclami	Rispetto del 80%	Monitoraggio attività URP
Rilevare la soddisfazione degli utenti	Numero 1 indagine di customer satisfaction in un anno	Presenza di report annuale con i risultati dell'indagine	Verifica pubblicazione sul sito web aziendale

Impegni e Standard di Qualità Azienda Sanitaria Locale di Matera

5

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT			
Obiettivo di Qualità/Impegno	Indicatore	Standard	Strumenti di verifica
Garantire il miglioramento della qualità del vitto	Percentuale giudizio negativo su item della customer satisfaction	Decremento % giudizio negativo su aspetti legati alla qualità del vitto	Dati estratti da report segnalazioni/reclami e Indagine customer satisfaction
Garantire la possibilità di scelta tra menù differenziati per i degenti non soggetti a dieta	Percentuale giudizio negativo su item della customer satisfaction	Decremento % giudizio negativo su aspetti legati alla possibilità di scelta tra menù	Dati estratti da report segnalazioni/reclami e Indagine customer satisfaction
Garantire un monitoraggio periodico sul servizio di pulizia e sanificazione dell'ospedale di Matera definito con procedura e sulla pulizia quotidiana delle stanze di degenza	Numero controlli previsti secondo procedura aziendale/ Numero controlli effettuati	Rispetto del 100 % delle modalità di comportamento degli operatori rispetto a quelle previste in procedura	Controllo mensile a campione da parte del gruppo di controllo