

**Allegato 1
alla
Carta dei Servizi**

ALLEGATO 1 ALLA CDS**STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI
DATI RELATIVI AL 2025****TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE**

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 1 settimana	Elaborazione semestrale Da parte del RGQ e Direzione SGQ	Nessun reclamo rilevato
Indagini di soddisfazione	dei questionari raccolti sui questionari distribuiti e Recensioni Google	≥ al 50 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione SGQ	Recensioni Google commentate dal CDA e recensioni Previmedical 2025

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente guida ai servizi (italiano e inglese) in accettazione
Organigramma del centro	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Presente organigramma aggiornato in bacheca
Identificazione operatori	Tutto il personale del Centro è munito di cartellino Identificativo/Nome sul camice	Cartellino di riconoscimento/Nome sul camice	Customer Satisfaction SGQ	Tutto il personale è identificabile tramite cartellino o nome sul camice.

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Consegna referti	Rispetto tempi di rilascio risposte previste da carta dei servizi	98% consegne puntuali	Customer Satisfaction SGQ	> del 95%
Consegna copia Referto	N. giorni di attesa dalla richiesta alla consegna	Entro 1 gg	Customer Satisfaction SGQ	Entro 1 gg dalla richiesta

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Accettazione e prenotazione	Tempi di attesa per accettazione	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ	Rispettati i tempi di attesa < 15 '
Tariffe prestazioni ambulatoriali	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione o servizi	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, tariffe presenti presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi	Presente in accettazione listino/tariffario prestazioni in convenzione e non

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Mantenimento nuova norma UNI EN ISO 9001:2015	Ricertificazione e/o mantenimento norma UNI EN ISO 9001:2015	Audit interno Ispezione ente di certificazione esterno	Audit Interno del 16.05.25 con esito positivo Effettuato audit di ricertificazione da parte dell'Ente di Certificazione (norma UNI EN ISO 9001:2015) in data 26/05/2025 con esito positivo.

ALLEGATO 1 ALLA CDS

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Formazione del personale/ competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Conteggio triennale crediti ECM (2023-2025)
Formazione del personale/ competenza	N° ore dedicate alla formazione	Tra 5 e 10 corsi dedicati alla formazione in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Effettuata formazione anno 2025 N° 6 corsi di formazione + corsi ECM

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore misurato e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Risultati anno 2025
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati	3 richiami pazienti per informazioni incomplete
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	Ci sono state delle manutenzioni straordinarie limitate ad alcune ore che non hanno comportato un disservizio.
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche esterne	< 1	Rapporti di verifica Ente di certificazione	Nessuna NC da audit RINA del 26/05/2025
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche interne	< 2	Registro NC	Nessuna NC da audit interno del 16.0525
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti per reparto	< 2	Ordini di acquisto	Nessun ordine errato o incompleto nel 2025