RELAZIONE SUGLI
Standard di Qualità della Carta dei Servizi
della Casa di Cura Policlinico Italia – anno 2022

Nelle tabelle sottostanti sono riassunti, per ciascuna area di intervento indagata, i risultati della misurazione degli indicatori relativi ai Fattori di Qualità adottati dalla Casa di Cura ed espressi nella Carta dei Servizi.

AREA DI INTERVENTO: *INFORMAZIONE*

FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	INDICATORE	OBIETTIVO	RISULTATO
DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONI SCRITTE SUL RICOVERO	AL MOMENTO DEL RICOVERO VENGONO FORNITE AL PAZIENTE INFORMAZIONI SCRITTE SULL'ATTIVITÀ DI REPARTO	*N. di pazienti cui vengono fornite le informazioni per iscritto/N. totale di pazienti ricoverati*	100%	**100%** *(verifica a campione)*
POSSIBILITÀ DI PRESENTARE OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI E OSSERVAZIONI DI GRADIMENTO	FACILITÀ DI PRESENTAZIONE E LA GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI/ RECLAMI PER TUTTI GLI UTENTI.	*Presenza all'Ufficio Accettazione Ricoveri, sul sito internet ed in ogni reparto della modulistica e dell'estratto della procedura*	Presente	**Presente**
RISPOSTA ALLE OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI / RECLAMI PRESENTATI	TEMPO DI RISPOSTA PER RISPONDERE ALLE OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI/ RECLAMI PIÙ BREVE POSSIBILE E COMUNQUE NON OLTRE 30 GIORNI	*N. di reclami a cui è stata data risposta entro 30 giorni/N. totale dei reclami presentati*	100%	**100%**
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	IMPEGNO A SOMMINISTRARE AD OGNI PAZIENTE IN DIMISSIONE UN QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	*N. di questionari somministrati/N. di pazienti dimessi (in un dato periodo)*	40%	**29%**
TEMPO DI ATTESA PER LA CONSEGNA DELLA COPIA CONFORME DELLA CARTELLA CLINICA	LA CASA DI CURA SI IMPEGNA A CONSEGNARE LE COPIE CONFORMI DI CARTELLA CLINICA NEL PIÙ BREVE TEMPO POSSIBILE E COMUNQUE NON OLTRE I 30 GG DALLA RICHIESTA	*N. di copie consegnate entro i 30 gg/N. di copie richieste*	100%	**91%** *(verifica a campione/ 1°quadtrimestre)*
ORIENTAMENTO	PRESENZA DI SEGNALETICA INTERNA ED ESTERNA, PER ORIENTARE E INFORMARE L'UTENZA	*Presenza di segnaletica costantemente aggiornata*	Presente	**Presente**

AREA DI INTERVENTO: *UMANIZZAZIONE*

FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	INDICATORE	OBIETTIVO	RISULTATI
GARANTIRE L' UMANIZZAZIONE AL MOMENTO DELLA MORTE	PROCEDURA AZIENDALE CHE GARANTISCA RISPETTO DELLA RISERVATEZZA DELLA PERSONA E DI CHI GLI È VICINO NEGLI ULTIMI MOMENTI DI VITA	*ESISTENZA DI PROCEDURA*	Presente	**Presente**
TERAPIA DEL DOLORE	ESISTENZA DELLA PROCEDURA E SUA DIFFUSIONE	*CORRETTE REGISTRAZIONI DELLA VALUTAZIONE DEL DOLORE AL GIORNO E DELL'EVENTUALE TRATTAMENTO EFFETTUATO*	**98%**	**100%**
GARANTIRE LA CONSEGNA DELLA CARTA ACCOGLIENZA ALL'ATTO DEL RICOVERO	CONSEGNA DELLA CARTA ACCOGLIENZA AL 100% DEI RICOVERATI E PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB AZIENDALE	*N. DI DEGENTI CHE HANNO RICEVUTO IL FOGLIO ACCOGLIENZA/N. TOTALI RICOVERATI*	**100%**	**100%**
GARANTIRE I PROCESSI D'INFORMAZIONE E D'ESPRESSIONE DEL CONSENSO INFORMATO DA PARTE DEL PAZIENTE O DI CHI PER ESSO	COMUNICAZIONE PREVENTIVA DEL CONSENSO INFORMATO	*INFORMAZIONE RIPORTATA SULLA CARTA ACCOGLIENZA*	Presente	**Presente**
GARANTIRE LA PIENA FUNZIONALITÀ E VISIBILITÀ ALL" UFFICIO ACCETTAZIONE/U.R.P.	ORARIO D'APERTURA	*Orari esposti in modo visibile*	Presente	**Presente**

AREA DI INTERVENTO: *RICOVERO IN REPARTO (ORDINARIO – DAY HOSPITAL)*

FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	INDICATORE	OBIETTIVO	RISULTATI
REGOLARITÀ DELL'ASSISTENZA MEDICA - ADEGUATA RISPOSTA ALL'EMERGENZA	GUARDIA MEDICA ASSICURATA PER 24H	*Turni di guardia medica*	100%	**100%**
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA	FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE SANITARIO	*Verifica frequenza corsi di aggiornamento*	90%	**96,3%**
INFORMAZIONI SUL PROPRIO STATO DI SALUTE	ORARIO DI COLLOQUIO CON I MEDICI E GLI SPECIALISTI BEN DEFINITO	*Orari esposti in modo visibile*	Presente	**Presente**
RELAZIONI CON IL PERSONALE	VISIBILITÀ E RICONOSCIBILITÀ DEL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO	*N. di dipendenti che indossano il tesserino/N. totale dipendenti*	100%	**100%**
RAPPORTI PAZIENTI/FAMILIARI	ORARI DI VISITA ALLARGATI	*Orari esposti in modo visibile*	Presente	**Presente**
RISPETTO DELLA PRIVACY	VIENE GARANTITO IL RISPETTO DELLA PRIVACY AD OGNI PAZIENTE SECONDO LA NORMATIVA VIGENTE	*N. di consensi al trattamento firmati/ N. pazienti ricoverati*	100%	**100%**

VALUTAZIONE RIABILITATIVA ALL'INGRESSO	TUTTI I PAZIENTI SONO VALUTATI CON ESAME OBIETTIVO SPECIALISTICO E SCALE VALUTATIVE ENTRO 48 ORE DALL'INGRESSO	*N. pazienti valutati entro 48 ore/N: pazienti ricoverati*	95%	**100%**
DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONE ALLA DIMISSIONE DEL PAZIENTE	AD OGNI PAZIENTE DIMESSO VIENE CONSEGNATA UNA RELAZIONE DI DIMISSIONE CHE CONTIENE TUTTI GLI ELEMENTI NECESSARI, PER IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE E PER IL PAZIENTE STESSO	*N. di Cartelle Cliniche corredate di relazione di dimissione/N. di pazienti dimessi in un dato periodo*	100%	**100%**

AREA DI INTERVENTO: *COMFORT ALBERGHIERO*

FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	INDICATORE	OBIETTIVO	RISULTATI
PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI	REGOLARI PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI E DEGLI ARREDI	*Rispetto dei protocolli interni*	100%	**100%**
QUALITÀ DEL VITTO	ALIMENTAZIONE GARANTITA DA PROGRAMMI ALIMENTARI DEFINITI ED ADEGUATI AL QUADRO CLINICO DEL PAZIENTE	*Attività del servizio di dietetica*	Presente	**Presente**
QUALITÀ DEL VITTO	ALIMENTAZIONE GARANTITA SOTTO L'ASPETTO IGIENICO SANITARIO	*Attività di autocontrollo aziendale (HACCP)*	Presente	**Presente**
SERVIZI ESTERNI	POSSIBILITÀ DI USUFRUIRE DI PARRUCCHIERE, PODOLOGO, SERVIZIO LAVANDERIA	*Presenza e reperibilità di Parrucchiere, Podologo e servizio lavanderia*	Presente	**Presente**
SERVIZI INTERNI	POSSIBILITÀ DI USUFRUIRE DEL BAR O DI DISTRIBUTORE AUTOMATICO DI BEVANDE/CIBI	*Presenza di bar. Installazione di distributore automatico e verifica periodica*	Presente	**Presente**

Roma, 24 gennaio 2023

IL RESPONSABILE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

Dott. Orazio Parello

PRESIDIO
CASA DI CURA - RSA
POLICLINICO ITALIA
DIRETTORE SANITARIO
Prof. Gianfranco Tarsitani