



RELAZIONE SUGLI *Standard di Qualità della Carta dei Servizi* della Casa di Cura Policlinico Italia – anno 2024

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	<i>N. di pazienti cui vengono fornite le informazioni per iscritto/N. totale di pazienti ricoverati</i>	100%	100% <i>(verifica a campione)</i>
POSSIBILITÀ DI PRESENTARE OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI E OSSERVAZIONI DI GRADIMENTO	FACILITÀ DI PRESENTAZIONE E LA GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI PER TUTTI GLI UTENTI.	<i>Presenza all'Ufficio Accettazione Ricoveri, sul sito internet ed in ogni reparto della modulistica e dell'estratto della procedura</i>	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	<i>N. di reclami a cui è stata data risposta entro 30 giorni/N. totale dei reclami presentati</i>	100%	100%
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	IMPEGNO A SOMMINISTRARE AD OGNI PAZIENTE IN DIMISSIONE UN QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	<i>N. di questionari somministrati/N. di pazienti dimessi (in un dato periodo)</i>	40%	100% <i>(verifica a campione)</i>
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	<i>N. di copie consegnate entro i 30 gg/N. di copie richieste</i>	100%	90% <i>(verifica a campione/ 4° trimestre)</i>
ORIENTAMENTO	PRESENZA DI SEGNALETICA INTERNA ED ESTERNA, PER ORIENTARE E INFORMARE L'UTENZA	<i>Presenza di segnaletica costantemente aggiornata</i>	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	<i>ESISTENZA DI PROCEDURA</i>	Presente	Presente
TERAPIA DEL DOLORE	ESISTENZA DELLA PROCEDURA E SUA DIFFUSIONE	<i>CORRETTE REGISTRAZIONI DELLA VALUTAZIONE DEL DOLORE AL GIORNO E DELL'EVENTUALE TRATTAMENTO EFFETTUATO</i>	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	<i>N. DI DEGENTI CHE HANNO RICEVUTO IL FOGLIO ACCOGLIENZA/N. TOTALI RICOVERATI</i>	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	<i>INFORMAZIONE RIPORTATA SULLA CARTA ACCOGLIENZA</i>	Presente	Presente
GARANTIRE LA PIENA FUNZIONALITÀ E VISIBILITÀ ALL'UFFICIO ACCETTAZIONE/U.R.P.	ORARIO D'APERTURA	<i>Orari esposti in modo visibile</i>	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	<i>Turni di guardia medica</i>	100%	100%
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA	FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE SANITARIO	<i>Verifica frequenza corsi di aggiornamento</i>	90%	96%
INFORMAZIONI SUL PROPRIO STATO DI SALUTE	ORARIO DI COLLOQUIO CON I MEDICI E GLI SPECIALISTI BEN DEFINITO	<i>Orari esposti in modo visibile</i>	Presente	Presente
RELAZIONI CON IL PERSONALE	VISIBILITÀ E RICONOSCIBILITÀ DEL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO	<i>N. di dipendenti che indossano il tesserino/N. totale dipendenti</i>	100%	100%
RAPPORTI PAZIENTI/FAMILIARI	ORARI DI VISITA ALLARGATI	<i>Orari esposti in modo visibile</i>	Presente	Presente
RISPETTO DELLA PRIVACY	VIENE GARANTITO IL RISPETTO DELLA PRIVACY AD OGNI PAZIENTE SECONDO LA NORMATIVA VIGENTE	<i>N. di consensi al trattamento firmati/ N. pazienti ricoverati</i>	100%	100%



VALUTAZIONE RIABILITATIVA ALL'INGRESSO	TUTTI I PAZIENTI SONO VALUTATI CON ESAME OBIETTIVO SPECIALISTICO E SCALE VALUTATIVE ENTRO 48 ORE DALL'INGRESSO	<i>N. pazienti valutati entro 48 ore/N: pazienti ricoverati</i>	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	<i>N. di Cartelle Cliniche corredate di relazione di dimissione/N. di pazienti dimessi in un dato periodo</i>	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	<i>Rispetto dei protocolli interni</i>	100%	100%
QUALITÀ DEL VITTO	ALIMENTAZIONE GARANTITA DA PROGRAMMI ALIMENTARI DEFINITI ED ADEGUATI AL QUADRO CLINICO DEL PAZIENTE	<i>Attività del servizio di dietetica</i>	Presente	Presente
QUALITÀ DEL VITTO	ALIMENTAZIONE GARANTITA SOTTO L'ASPETTO IGIENICO SANITARIO	<i>Attività di autocontrollo aziendale (HACCP)</i>	Presente	Presente
SERVIZI ESTERNI	POSSIBILITÀ DI USUFRUIRE DI PARRUCCHIERE, PODOLOGO, SERVIZIO LAVANDERIA	<i>Presenza e reperibilità di Parrucchiere, Podologo e servizio lavanderia</i>	Presente	Presente
SERVIZI INTERNI	POSSIBILITÀ DI USUFRUIRE DEL BAR O DI DISTRIBUTORE AUTOMATICO DI BEVANDE/CIBI	<i>Presenza di bar. Installazione di distributore automatico e verifica periodica</i>	Presente	Presente

Roma, 21 gennaio 2025

IL RESPONSABILE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

Dott. Orazio Parello