

**MONITORAGGIO SERVIZI 2023**

	<b>IMPEGNI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>MONITORAGGIO 2023</b>
<b>UMANIZZAZIONE</b>	Garantire rispetto delle specificità etniche e culturali	disponibilità di personale con conoscenza delle lingue maggiormente parlate in zona	Presenza del personale	
<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)	a) % pazienti che dichiarano che durante l'accettazione e la visita hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti (questionario di gradimento) b) presenza nella cartella clinica di registrazione di consenso informato per prestazione con informativa.	a) 80% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti b) controlli cartelle cliniche	
<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto	N° reclami / N° totale dei pazienti	% reclami inferiore 1%	
<b>TEMPI E ACCESSIBILITA'</b>	Facilitazione delle modalità di prenotazione	a) varie modalità di prenotazione: sportello, telefono b) orario di prenotazione (sportelli e/o telefono): 1. apertura superiore a 39 ore settimanali, 2. apertura di sabato pomeriggio (solo Terme), 3. apertura alle 7.00. chiusura dopo le 17 (solo Terme)	a) Disponibilità modalità di prenotazione b) conferma orari	
<b>TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA</b>	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) presenza di procedura per gestione reclami b) azioni di miglioramento a seguito della rilevazione di criticità individuate a seguito dell'ascolto dei cittadini c) N° azioni di miglioramento/N° reclami fondati presentati per gli aspetti organizzativi d) predisposizione relazione annuale e) % N° reclami a cui è stato risposto entro 7gg / N° totale risposte	a) esistenza procedura b) almeno una azione di miglioramento c) % di azioni di miglioramento realizzate rispetto ai reclami fondati pervenuti d) presenza in riesame direzione e) 100% di risposte entro 7 gg	
<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) adeguata informativa a disposizione dell'utenza b) presenza di consenso al trattamento dati in sede di accettazione	a) Presenza informativa b) Presenza consenso	