

FATTORI DI QUALITÀ, STANDARD, STRUMENTI DI VERIFICA, IMPEGNI E PROGRAMMI

La Carta dei Servizi è un patto tra Azienda Sanitaria e Cittadini con il quale la prima si assume determinati impegni (standard) nell'erogazione delle prestazioni assistenziali, li divulga e ne assicura il rispetto. Affinché gli utenti possano avere una conoscenza reale di tali impegni e verificare che essi siano mantenuti dall'Azienda è necessario che dispongano di un'informazione chiara e semplice sia nel linguaggio che nei contenuti.

Ai fini di un miglioramento della qualità dell'assistenza erogata, l'Azienda si prefigge alcuni obiettivi, che costituiscono un punto di riferimento per orientare l'attività, in settori specifici, escludendo le prestazioni sanitarie in senso stretto (ad esempio il miglioramento dei tempi di attesa per visite ed esami).

Gli standard sono anche punti di riferimento per i cittadini i quali trovano in essi una guida ai livelli di qualità del servizio e quindi possono utilizzarli sia per verificare concretamente il "patto" costituito dalla Carta dei Servizi, ovvero il rispetto di quanto viene in essa dichiarato, sia per effettuare una scelta tra le varie strutture sanitarie, optando ad esempio per quella che garantisce tempi di attesa più corti. Per migliorare un certo servizio e quindi per definire uno

standard è necessario tenere conto di quegli aspetti che costituiscono i requisiti per una buona qualità dello stesso (fattori di qualità). Le aree dell'assistenza nelle quali si possono definire gli standard sono quelle direttamente valutabili dai cittadini e si riferiscono in genere ai seguenti campi di applicazione: la tempestività ed altri fattori legati al tempo (puntualità, regolarità, ecc.), semplicità delle procedure di accesso, comprensibilità e chiarezza delle informazioni, accoglienza, comfort e pulizia delle strutture, aspetti legati alle relazioni umane.

Al fine di migliorare il rapporto cittadino/strutture, l'INRCA ha individuato alcuni fattori di qualità delle attività specialistiche e diagnostiche e delle prestazioni di ricovero ospedaliero.

Va evidenziato come l'intero Istituto a livello nazionale, ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione secondo le norme ISO 9001:2008 nell'anno 2009.

Ciò dimostra il percorso verso la qualità intrapreso già da alcuni anni.

Va infine ricordato come l'INRCA, quale Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, è subordinato a verifiche periodiche degli standard previsti per il riconoscimento scientifico da parte del Ministero della Salute.

Ricovero Ospedaliero

L'istituto, con l'obiettivo di rispondere alle esigenze dell'utenza, ha definito il proprio programma per la qualità.

Sono di seguito riportati fattori, standard di qualità e strumenti di verifica.

Fattori di Qualità

- Completezza e chiarezza dell'informazione
- Rispetto dei tempi massimi di ricovero
- Accoglienza e comfort nella degenza
- Condizioni igienico-sanitarie
- Modalità assistenziali alternative al ricovero ordinario
- Mantenimento standard di qualità ISO 9001:2008
- Mantenimento standard conformi ai livelli idonei alla continuità del carattere scientifico

Standard di Qualità

- Consegna cartella clinica entro 15 giorni dalla richiesta.
- Ricovero entro il tempo massimo definito per ogni specialità.
- Consegna ad ogni ricoverato di una scheda di informazione sulla degenza (o un foglio

- informativo nella stanza di degenza).
- Possibilità per i parenti del ricoverato (anche per chi assiste e non è parente) di usufruire del servizio pasti del Presidio Ospedaliero, presso i locali della mensa.
- Comunicazione della dimissione con sufficiente anticipo (almeno il giorno prima), ad esclusione dell'U.O. di Accettazione Medica.
- Presenza di protocolli di U.O. per la sanificazione degli ambienti e la disinfezione e sterilizzazione degli strumenti ed accessori.

Strumenti di verifica

- Verifica a campione sul tempo di consegna della Cartella clinica.
- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi massimi di attesa nei ricoveri programmati.
- Verifica sulla consegna o presenza nella stanza di degenza del foglio informativo.
- Rilevazioni mirate annuali del gradimento dei degenti.

Prestazioni Ambulatoriali Esterne

Fattori di Qualità

- Completezza e chiarezza dell'informazione
- Rispetto dei tempi massimi previsti per le singole prestazioni

Standard di Qualità

- Rispetto dei tempi di attesa definiti per ogni specialità
- Consegna ad ogni paziente del referto scritto anche per le visite

Strumenti di verifica

- Rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi massimi di attesa delle prestazioni
- Verifica a campione sulla consegna del referto per le visite

imPegni e Programmi

I settori nei quali l'Istituto intende intervenire sono:

- Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- Ricovero ospedaliero
- Attività diagnostiche e specialistiche.

Impegni

L'obiettivo primario dell'INRCA è quello di assicurare adeguate risposte al bisogno di salute della popolazione, in linea con i principi dell'appropriatezza organizzativa e clinica e sviluppare azioni finalizzate a migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

A tale proposito si sono definiti i seguenti impegni per la qualità.

L'Istituto si impegna:

- a rinnovare la segnaletica interna (percorso arcobaleno)
- ad aggiornare ed implementare la banca dati informativa, già presente nel sito Internet.

Programmi

L'Istituto prevede di effettuare indagini di qualità percepita in collaborazione con le Associazioni di Volontariato e Tutela sul livello di soddisfazione dei cittadini in merito alle prestazioni erogate dal Presidio Ospedaliero.

Gli obiettivi di tali indagini sono quelli di monitorare periodicamente il livello di soddisfazione dell'utenza, di evidenziare eventuali criticità e di progettare interventi di miglioramento.