

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

La nostra azienda, ogni anno, si pone degli obiettivi da raggiungere. Tali obiettivi sono degli indicatori relativi alla qualità dei servizi erogati. Sono indicatori che riguardano diversi aspetti dell'attività svolta, dalla capacità erogativa che si traduce in tempi di attesa per accedere ad una prestazione sino a parametri puramente organizzativi come la corretta gestione dei documenti.

Gli indicatori possono essere numerici, come ad esempio i giorni di attesa per una prenotazione, o descrittivi come ad esempio la valutazione dell'efficacia clinica dei trattamenti fisioterapici.

Qui di seguito sono illustrati i principali obiettivi fissati per l'anno 2019.

INDICATORE	OBIETTIVO	RISULTATO
Numero globale di prestazioni erogate	13000	12600
Livello di soddisfazione utente (da Insufficiente a ottimo)	Buono	Buono
Questionari utenti raccolti per l'indagine di soddisfazione	>100	80
Livello di soddisfazione cliente tipo azienda/entie (da 1 a 10)	>7	--
Numero dei reclami	<15	14
Percentuale di pazienti che completano i cicli di terapia	>80%	92%
Sinistri occorsi	<2	0
Capacità erogativa. Tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni ⁽¹⁾	<8 giorni	5 giorni
Numero di fornitori certificati	>5	6
Numero di scarti/resi sulle forniture	<10	0
Livello di turn over del personale	<20%	1%
Livello di formazione del personale (crediti ECM conseguiti)	100% del piano	90%
Investimenti per nuovi macchinari (% sul fatturato aziendale)	>1%	--
Affidabilità attrezzature. Numero interventi di riparazione	<20	2
Affidabilità attrezzature. Numero di fermo macchina che hanno creato disservizi	<10	0
Efficacia clinica fisioterapia. Riduzione del dolore	Buono	Buono
Efficacia clinica fisioterapia. Recupero funzionalità delle articolazioni	Buono	Buono
Efficacia clinica fisioterapia. Trofismo o edema muscolare	Buono	Buono
Efficacia clinica fisioterapia. Recupero dell'attività quotidiana	Buono	Buono
Medicina del lavoro / dello Sport. Accertamenti su richiesta urgente eseguiti entro 6 giorni	>80%	90%
Medicina del lavoro / dello Sport. Esami strumentali eseguiti con metodi certificati	100%	100%
Medicina del lavoro / dello Sport. Numero di ricorsi da parte dei lavoratori / atleti	0	0
Radiologia. Irradiazioni non necessarie	<30	0
Laboratorio analisi. Numero reclami	<10	1
Laboratorio analisi. Esami richiesti e non eseguiti per cause interne al laboratorio	<3%	0%
Laboratorio analisi. Esami ripetuti per cause interne al laboratorio	<3%	11%
Laboratorio analisi. Risposte consegnate oltre il termine previsto	<3%	0%
Ricette non conformi accettate	<5	1
Consensi informati non compilati	<5	0
Errata tipologia di prestazione erogate	<5	2
Errato addebito dell'importo del ticket	<5	2
Giorni di chiusura coincidenti con altre strutture	<10	0
Ritardi nella comunicazione di non idoneità all'attività sportiva agonistica	<2	0
Documentazione clinica incompleta	<10	0
Ricette trattenute in attesa dell'erogazione delle prestazioni	0	0
Prestazioni erogate senza ricetta dove obbligatoria	0	0
Prestazioni erogate ad assistiti USL senza ricetta dove non obbligatoria	<5	0
Ricette non rese alla USL	0	1

⁽¹⁾ Il monitoraggio dei tempi di attesa è relativo unicamente alle prestazioni erogate in forma privata, in quanto quelle rese per conto della USL sono governate anche da parametri da questa definiti e che non possiamo influenzare