



PIANO DI MIGLIORAMENTO – ANNO 2019

Modulo

MOD – PM

Pag. 1 di 5

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE				
Fattore di qualità	Indicatori	Obiettivi 2019	Strumenti di verifica	Stato al 31/10/2019
Indagini di soddisfazione	Indice di soddisfazione (medio)	ISmedio>3	Elaborazione report stagionale da parte del RGQ	ISmedio=3,8
Indagini di soddisfazione	% di questionari di soddisfazione con IS>=3	>80%	Elaborazione report stagionale da parte del RGQ	87%
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	n.d. (non sono stati presentati reclami)	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione SGQ	Non sono stati riscontrati reclami

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE				
Fattore di qualità	Indicatori	Obiettivi 2019	Strumenti di verifica	Stato al 31/10/2019
Informativa: Carta e Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visibile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Si è presente presso l'accettazione
Organigramma	Presenza dell'organigramma dall'utente visibile	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ	Si è presente presso l'accettazione
Identificazione operatori	Tutto il personale del è munito di cartellino identifi-cativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ	Si

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI				
Fattore di qualità	Indicatori	Obiettivi 2019	Strumenti di verifica	Stato al 31/10/2019
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	ISmedio>3	Customer Satisfaction SGQ	ISmedio=3,9
Prestazioni	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione/servizio	Tarifario aggiornato consultabile dal paziente, presente	Customer Satisfaction SGQ Ufficio Amministrativo	Elenco prestazioni con tariffario



PIANO DI MIGLIORAMENTO – ANNO 2019

Modulo

MOD – PM

Pag. 2 di 5

presso Accettazione

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatori	Obiettivi 2019	Strumenti di verifica	Stato al 31/10/2019
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione	Audit e Riesame positivo

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatori	Obiettivi 2019	Strumenti di verifica	Stato al 31/10/2019
Formazione del personale - competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Report ECM
Formazione del personale - competenza	N° corsi dedicate alla formazione	Tra i 3 e i 5 corsi dedicati alla formazione	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione	Sono stati eseguiti n. 7 corsi (Piano Annuale di Formazione)
Clima interno aziendale	Indice soddisfazione personale	4<R<5	Customer Satisfaction Misurazione clima interno	Rmedio= 4,6

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatori	Obiettivi 2019	Strumenti di verifica	Stato al 31/10/2019
Accettazione e prenotazione	Tempi di attesa prenotazioni reparto fangoterapia	<12gg	gg attesa	gg medio 12
Accettazione e prenotazione	Tempi di attesa prenotazioni reparto	<10 gg	gg attesa	gg medio 6



PIANO DI MIGLIORAMENTO – ANNO 2019

Modulo

MOD – PM

Pag. 3 di 5

	aeresol			
Prestazioni - efficacia	N° di reclami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati	0 Nessun richiamo dovuti a informazioni o errori
Prestazioni - efficacia	n°insuccessi/n°tot trattamenti	0	Conteggio risultati valutazioni in Scheda Clinica	0 Tutte le valutazioni sono state positive
Prestazioni – Sicurezza del paziente	n. eventi avversi n. near miss n. eventi sentinella	0	Report eventi	-0 -0 -0
Prestazioni: correttezza e completezza documentazione amministrativa e sanitaria	% errori C.C.	0	Monitoraggio documentazione	Tutte le valutazioni sono state positive
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 2 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	0 Non ci sono stati guasti
Efficienza manutenzione	N° manutenzioni eseguite/n° manutenzioni programmate*100	100%	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione	100%
Erogazione delle prestazioni – efficacia	N° NC da verifiche interne	< 2	Registro NC	Non sono state rilevate NC
Gestione acquisti – precisione	N° di ordini errati/incompleti	< 2	Registro NC	Non sono stati riscontrati ordini errati/incompleti
Gestione acquisti – qualificazione fornitori	Indici di performance per fornitore	IP>7 cad.	Report fornitori	IP>7
Gestione economica - efficacia	Costi sostenuti/costi preventivati	<1	Valutazioni economiche	<1



PIANO DI MIGLIORAMENTO – ANNO 2019

Modulo

MOD – PM

Pag. 4 di 5

Gestione documentazione – correttezza e completezza documentazione	% errori c.c. Documentazione mancante	0	Monitoraggio documentazione	Non sono stati rilevati errori nelle c.c. Tutti i documenti sono risultati completi
--	---------------------------------------	---	-----------------------------	---

Area/Processo	Obiettivi	Azioni	Responsabile	Tempi	Budget	Stato
Comunicazione esterna Marketing	<ul style="list-style-type: none"> Informazioni all'utente Pubblicizzazione della struttura Conformità al regolamento di accreditamento 	<ul style="list-style-type: none"> Rivisitazione sito internet 	<ul style="list-style-type: none"> Resp. amministrativo 	Luglio 2019	2.000€	Eseguito
Infrastrutture	<ul style="list-style-type: none"> Efficienza attrezzature 	<ul style="list-style-type: none"> Manutenzione preventiva prima dell'apertura della stagione 	<ul style="list-style-type: none"> RUT 	30.05.2019	15.000€	Eseguito
Infrastrutture	<ul style="list-style-type: none"> Sopperire all'eventuale mancanza di acqua potabile 	<ul style="list-style-type: none"> Acquisto e installazione di 2 autoclavi 	<ul style="list-style-type: none"> RUT 	30/06/2019	2.000€	Eseguito
Infrastrutture	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento del software gestionale 	<ul style="list-style-type: none"> Adeguamento software gestionale Formazione del personale addetto all'utilizzo del software 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabile amministrativo 	Agosto 2019	1000€	Rinvio al 2020
Gestione risorse umane	<ul style="list-style-type: none"> Crescita del personale 	<ul style="list-style-type: none"> Programmazione ed esecuzione di corsi di formazione 	<ul style="list-style-type: none"> Responsabile della formazione 	-	2.000€	-
	<ul style="list-style-type: none"> Formazione continua del 	<ul style="list-style-type: none"> Iscrizione a fondi interprofessionali 	<ul style="list-style-type: none"> Direttore amministrativo 	Luglio	0 €	Eseguito



PIANO DI MIGLIORAMENTO – ANNO 2019

Modulo

MOD – PM

Pog: 5 di 5

	personale		RGQ				
Comfort utenti	- Coinvolgimento del personale - Sensibilizzazione	- Riunioni	-	-	-	-	Eseguito
Comfort utenti	- Garantire servizio bar agli utenti	- Apertura servizio bar	- Direzione	-	-	-	Eseguito
Comfort utenti	- Facilitare l'accessibilità al servizio	- Offerta all'utente di servizio navetta gratuito	- Direzione	-	-	-	Eseguito
Comfort utenti	-	- Offerta ingresso gratuito piscina termale	- Direzione	-	-	-	Eseguito
Tutela Ambientale	-	- Esecuzione audit energetico per valutare l'installazione di impianto fotovoltaico	- Direzione	-	-	-	- Si rinvia a 2020
Comfort utenti	-	- Ristrutturazione piscina termale	- Direzione	-	-	-	Eseguito
Comfort utenti	- Relax utenti	- Acquisto di attrezzature da giardino (tavoli, sedie)	- Direzione	-	-	-	Eseguito
Sevizio agli utenti	- Migliorare area parcheggio	- Ampliamento area parcheggio	- Direzione	-	-	-	Eseguito

Castelforte,
 Prima emissione 04/12/2018
 Aggiornamento del 07/02/2020

Responsabile Sistema Qualità

Direzione Generale