

Indicatori di qualità

In questa sezione vengono illustrati gli standard di qualità che l'Asl si impegna a rispettare e a verificare allo scopo di garantire un elevato livello assistenziale.

Sono state individuate degli aspetti oggetto d'analisi **tipologia** al quale è stato assegnato un **fattore di qualità**, ovvero il criterio o requisito qualitativo richiesto che diventa poi oggetto della verifica. A ciascun fattore di qualità è assegnato uno **standard**, ossia un valore di riferimento che si intende raggiungere. Viene infine indicato con **misurabilità** le modalità con cui si confrontano e si verificano il raggiungimento dello standard definito.

TIPOLOGIA	FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	MISURABILITA'
INFORMAZIONI ACCOGLIENZA	aggiornamento del sito aziendale www.aslcittaditorino.it	100%	Osservazione diretta
	Aggiornamento della Carta dei Servizi on line	100%	Osservazione diretta
	la piena funzionalità e visibilità dell'Ufficio relazioni con il pubblico	100%	Monitoraggio segnalazioni reclami
	n. telefonico dedicato all'informazioni	100%	Monitoraggio segnalazioni reclami
	Presenza di procedura consenso informato per trattamenti diagnostico - terapeutici	Consegna della modulistica con le modalità previste dalla procedura 100%	Monitoraggio Controllo
	Rispetto della riservatezza e privacy	Applicazione delle procedure e modulistica	Monitoraggio Segnalazioni reclami

TIPOLOGIA	FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	STRUMENTO DI VERIFICA
EQUITÀ –TRASPARENZA TUTELA	N. 3 convocazioni della Conferenza Aziendale di partecipazione	100%	documentazione
	N. 3 commissioni/progetti attivati nell'ambito della conferenza di partecipazione	100%	documentazione
	n. 1 convocazione delle associazioni del terzo settore	100%	documentazione
	n. 1 attività formative congiunte con terzo settore	100%	documentazione
	n. 3 commissioni/progetti realizzate in collaborazione con il terzo settore	100%	documentazione
	n. 2 report indagini di customers satisfaction	100%	documentazione
	Tempi di risposta alle segnalazioni non superiori ai 30 gg, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità	100%	Report