

ALLEGATO 1

PREMESSA

Il presente documento costituisce parte integrante della Carta dei Servizi e della procedura P12 a cui è associato. Il suo stato di revisione è indipendente dallo stato di revisione dei documenti ai quali è allegato. All'interno del documento sono indicati, in funzione dei Settori Terapeutici:

- Fattori di Qualità;
- Indicatori di Qualità;
- Standard di Qualità.

Le tabelle che seguono definiscono i riferimenti di dettaglio.

SETTORE AMBULATORIALE

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza ed Orientamento	CSI _{aA}	70 %
Comprensibilità e completezza delle informazioni fornite dai collaboratori del Centro	CSI _{bA}	70 %
Accessibilità alle prestazioni ed alle strutture	CSI _{cA}	70 %
Regolarità, puntualità e tempestività delle prestazioni erogate	CSI _{dA}	70 %
Tutela dei diritti dell'utente	CSI _{eA}	70 %
Umanizzazione e Valorizzazione delle relazioni sociali ed umane	CSI _{fA}	70 %
Personalizzazione e Riservatezza	CSI _{gA}	70 %
Livello di coinvolgimento e partecipazione degli utenti e familiari alle terapie ed attività del Centro	CSI _{hA}	70 %
Confort e pulizia dei locali di attesa	CSI _{iA}	70 %
Confort e pulizia dei locali di terapia	CSI _{iA}	70 %
Valutazione globale delle prestazioni del Settore Ambulatoriale	CSI _{globale,A}	70 %

ALLEGATO 1

SETTORE DOMICILARE

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Accoglienza ed Orientamento	CSI _{aD}	70 %
Comprensibilità e completezza delle informazioni fornite dai collaboratori del Centro	CSI _{bD}	70 %
Accessibilità alle prestazioni ed alle strutture	CSI _{cD}	70 %
Regolarità, puntualità e tempestività delle prestazioni erogate	CSI _{dD}	70 %
Tutela dei diritti dell'utente	CSI _{eD}	70 %
Umanizzazione e Valorizzazione delle relazioni sociali ed umane	CSI _{fD}	70 %
Personalizzazione e Riservatezza	CSI _{gD}	70 %
Livello di coinvolgimento e partecipazione degli utenti e familiari alle terapie ed attività del Centro	CSI _{hD}	70 %
Confort e pulizia dei locali di attesa	CSI _{iD}	70 %
Valutazione globale delle prestazioni del Settore Domiciliare	CSI _{globale,D}	70 %

COMPLESSIVO

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Valutazione globale delle prestazioni della Struttura	CSI _{globale,T}	70 %