

Ambulatorio e FKT					
Validi anche per i nuovi ingressi e i mantenimenti residenziali, semiresidenziali, domiciliari					
Processo	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Esito anno 2025
Accoglienza tutti i servizi	Semplicità della procedura di prenotazione/ingresso	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi della soddisfazione degli utenti e l'analisi dei reclami	0%
	Semplicità della procedura di pagamento quota		< del 5%		0%
	Tempo di attesa per la prestazione/contatto (solo AMB e FKT)	N. visite ed analisi mediche specialistiche Effettuate / N. Visite ed analisi mediche specialistiche previste X 100	Rispetto delle indicazioni organismi sovraordinati nel 100% dei casi	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance	100%
	Accoglienza all'ingresso e documentazione sui servizi	Consegna agli utenti ambulatorio del Regolamento FKT o dell'Avviso agli Utenti e della Guida ai Servizi	Nel 100% dei casi	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi della soddisfazione degli utenti e l'analisi dei reclami	0%
		N. di prestazioni rinviate per problemi di informazione / N. prestazioni totali X 100	< del 5%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance	0%
	Informazione al paziente trattamenti terapeutici e consenso	Consegna agli utenti e sottoscrizione da parte degli stessi del Consenso Informato	Nel 100% dei casi	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance	100%
	Chiarezza della segnaletica di orientamento	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi della soddisfazione degli utenti e l'analisi dei reclami	100%
	Pulizia ambienti e servizi igienici	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%	Monitoraggio almeno annuale (o immediato in caso di non conformità gravi/reclami) attraverso la rivalutazione del fornitore qualificato	4,8%
	Comfort all'interno dei locali (ambulatorio, centro diurno, camere)	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi della soddisfazione degli utenti e l'analisi dei reclami	6,3%

Ambulatorio e FKT					
Validi anche per i mantenimenti residenziali, semiresidenziali, domiciliari					
Processo	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Esito 2025
Erogazione prestazioni	Visibilità del tesserino di riconoscimento degli operatori	N. di operatori che indossano il tesserino di riconoscimento	Nel 100% dei casi	Monitoraggio continuo da parte delle figure responsabili	95%
	Cortesìa, disponibilità, rispetto della privacy	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi della soddisfazione degli utenti e l'analisi dei reclami	1,6%
	Semplicità di ottenimento della cartella clinica – progetto terapeutico riabilitativo	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%		0%
	Tempo di rilascio della cartella clinica	Giorni intercorsi tra la richiesta ed il rilascio (media)	< 7 gg (lavorativi)		7gg
	Informazioni all'uscita e consegna di dimissione / fine presa incarico	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%		0%
	Semplicità di prenotazione visite ed esami successivi (solo AMB e FKT)	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%		0%

Residenziale e semiresidenziale

Processo	Fattori di qualità	Indicatori	Standard di qualità	Strumenti di verifica	Esito 2025
Erogazione prestazioni	Orari e modalità di distribuzione dei pasti	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi della soddisfazione degli utenti e dei reclami	0%
	Regolarità dei cambi di biancheria (solo Residenziale)	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%	Monitoraggio settimanale coordinatori	0%
	Accessibilità ai familiari e orari delle visite	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi della soddisfazione degli utenti e dei reclami	0%
	Personalizzazione dell'assistenza per casi particolari	N. di utenti insoddisfatti (o che reclamano) / N. totale utenti X 100	< del 5%		0%
	Programmazione follow up	N. di utenti dimessi / N. programmazione follow-up (media)	Nel 95 % dei casi	Monitoraggio almeno annuale attraverso l'analisi degli indicatori di performance	0%