

**SERVIZIO AMBULATORIALE  
RISULTATI STANDARD QUALITA' ANNO 2023**

N.	FATTORI	INDICATORI	RISULTATO MISURATO		SOGLIA DI ACCETTAZIONE
1	Qualità dei luoghi del servizio	1. Igiene e Pulizia 2. Confort Ambiente	Pulizia e igiene degli ambienti (ITEM 5) = <b>98,48%</b>		Comfort degli ambienti (ITEM 4) = <b>94,69%</b> <b>80%</b>
2	Qualità delle informazioni ricevute	1. Informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio 2. Tutela della sua privacy	Informazioni ricevute sull'organizzazione del ns servizio (Carta dei Servizi, Regolamento, Procedure) (ITEM 1) = <b>96,92%</b>		Tutela della sua privacy (ITEM 2) = <b>97,01%</b> <b>80%</b>
3	Accessibilità al servizio	Modalità di accesso per le varie tipologie di utenze	Accessibilità della struttura (ITEM 3) = <b>86,25%</b>		<b>80%</b>
4	Qualità dell'Accoglienza	Modalità di accoglienza per le varie tipologie di utenze	(Da compilare solo se utente straniero) Modalità di affiancamento offerte nella fase di accoglienza e durante il percorso riabilitativo attraverso la figura del Mediatore culturale. (ITEM 6) = <b>92,85%</b>	(Da compilare se utente adulto o anziano) Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative (ITEM 7) = <b>100%</b>	(Da compilare nel caso di minore) Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative per il suo bambino (ITEM 8) = <b>96,70%</b> <b>80%</b>
5	Qualità della Relazione	1. Qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio 2. Atteggiamento del personale sanitario	Qualità della relazione instaurata con gli operatori del servizio (ITEM 11) = <b>99,23%</b>		Atteggiamento del personale sanitario ( modo di parlare, ascoltare, rispondere) (ITEM 12) = <b>99,23%</b> <b>80%</b>
6	Disponibilità del personale	3. Disponibilità del personale sanitario 4. Rispetto e attenzione ai bisogni	Disponibilità del personale sanitario a rispondere a tutti suoi quesiti inerenti la patologia e il percorso riabilitativo intrapreso (ITEM 13) = <b>95,41%</b>		Interesse e attenzione del personale sanitario in relazione ai suoi bisogni (ITEM 9) = <b>96,92%</b> <b>80%</b>
7	Presenza al trattamento da parte dell'Assistito	Prestazioni pianificate/ Prestazioni eseguite	Totale prestazioni pianificate : <b>19.715</b> Totale prestazioni eseguite : <b>16.462</b>		<b>* 83,98%</b> <b>95%</b>
8	Valutazione del percorso di cura	1. Informazioni ricevute sul Progetto Riabilitativo Individuale (obiettivi, programmi terapeutici, monitoraggio) 2. Risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati	Informazioni ricevute in merito agli obiettivi del PRI (ITEM 15) = <b>89,68%</b>		Risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati (ITEM 19) = <b>90,62%</b> <b>80%</b>
9	Qualità de servizio percepita	Qualità del servizio in generale	Qualità del servizio in generale (ITEM 20) = <b>100%</b>		<b>80%</b>

\* Fattore "Presenza al trattamento da parte dell'Assistito":

La percentuale ottenuta del 83,98%, seppure inferiore alla soglia di accettazione indicata del 95%, è da considerarsi positiva alla luce delle seguenti motivazioni:

- l'aumento dei Day Service effettuati dalla nostra utenza ha determinato un incremento del numero di assenze registrate e classificate come "A.G." (assenze giustificate) e non come "R" (ricovero) incidendo in maniera significativa sul totale delle assenze;
- l'aumento tra l'utenza di giovani/adulti affetti da patologie neurodegenerative e che spesso, per l'acuirsi della sintomatologia, non riescono a garantire la regolarità nelle frequenze;
- l'aumento di sindromi influenzali e parainfluenzali registrato nell'anno 2023 specie dopo la riapertura delle scuole.

**SERVIZIO DOMICILIARE**  
**RISULTATI STANDARD QUALITA' ANNO 2023 complessivo**

N.	FATTORI	INDICATORI	RISULTATO MISURATO		SOGLIA DI ACCETTAZIONE
1	Qualità dei luoghi del servizio	1. igiene e Pulizia 2. Confort Ambiente	Pulizia e igiene degli ambienti (ITEM 5) = <b>89,71%</b>	Comfort degli ambienti (ITEM 4) = <b>88,73%</b>	<b>80%</b>
2	Qualità delle informazioni ricevute	1. Informazioni ricevute sull'organizzazione del nostro servizio 2. Tutela della sua privacy	Informazioni ricevute sull'organizzazione del ns servizio (Carta dei Servizi, Regolamento, Procedure) (ITEM 1) = <b>90,48%</b>	Tutela della sua privacy (ITEM 2) = <b>94,12%</b>	<b>80%</b>
3	Accessibilità al servizio	Modalità di accesso per le varie tipologie di utenze	Accessibilità della struttura (ITEM 3) = <b>90,41%</b>		<b>80%</b>
4	Qualità dell'Accoglienza	Modalità di accoglienza per le varie tipologie di utenze	<b>(Da compilare solo se utente straniero)</b> Modalità di affiancamento offerte nella fase di accoglienza e durante il percorso riabilitativo attraverso la figura del Mediatore culturale. (ITEM 6) = <b>60%</b>	<b>(Da compilare se utente adulto o anziano)</b> Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative (ITEM 7) = <b>97,59%</b>	<b>(Da compilare nel caso di minore)</b> Modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività riabilitative per il suo bambino (ITEM 8) = <b>88,89%</b>
5	Qualità della Relazione	1. Qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio 2. Atteggiamento del personale sanitario	Qualità della relazione che si è instaurata con gli operatori del servizio (ITEM 11) = <b>100%</b>	Atteggiamento del personale sanitario ( modo di parlare, ascoltare, rispondere) (ITEM 12) = <b>89,66%</b>	<b>80%</b>
6	Disponibilità del personale	3. Disponibilità del personale sanitario 4. Rispetto e attenzione ai bisogni	Disponibilità del personale sanitario a rispondere a tutti suoi quesiti inerenti la patologia e il percorso riabilitativo intrapreso (ITEM 13) = <b>60%</b>	Interesse e attenzione del personale sanitario in relazione ai suoi bisogni (ITEM 9) = <b>96,51%</b>	<b>80%</b>
7	Presenza al trattamento da parte dell'Assistito	Prestazioni pianificate/ Prestazioni eseguite	totale prestazioni pianificate : 17.260 totale prestazioni eseguite : 16.506	<b>95,63%</b>	<b>95%</b>
8	Valutazione del percorso di cura	1. Informazioni ricevute sul Progetto Riabilitativo Individuale (obiettivi, programmi terapeutici, monitoraggio) 2. Risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati	Informazioni ricevute in merito agli obiettivi del PRI (ITEM 15) = <b>92,86%</b>	Risultati raggiunti in base agli obiettivi riabilitativi programmati (ITEM 19) = <b>90,48%</b>	<b>80%</b>
9	Qualità de servizio percepita	Qualità del servizio in generale	Qualità del servizio in generale (ITEM 20) = <b>98,80%</b>		<b>80%</b>