

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	All.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 1 di 14



CARTA DEI SERVIZI

Centro Medico di diagnostica per immagini
(redatta ai sensi del DPCM 19/05/95)

Rev.	Descrizione revisione				Data	
2	Adeguamento requisiti di cui al Decreto Assessoriale Regione Sicilia n° 436 del 17 Maggio 2021				03.01.24	
Redatto da		Verificato e approvato da		Adottato da		
DT	(Firma)	RQ	(Firma)	AU	(Firma)	
Vincenzo Guerrera		Giuseppe Mazza		Nunzio Dibartolo		

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	All.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 2 di 14

Indice

<i>SEZIONE PRIMA</i>	4
Introduzione: cos'è la carta dei Servizi	4
1. Presentazione del Centro Medico di Diagnostica per Immagini	4
2. Finalità	4
3. Principi fondamentali	4
3.1 Eguaglianza	4
3.2 Diritto di scelta	4
3.3 Efficienza ed efficacia	4
3.4 Imparzialità e regolarità	5
3.5 Continuità	5
<i>SEZIONE SECONDA</i>	6
1. Informazione sulla struttura	6
2. Servizi forniti	6
2.1 Carattere delle prestazioni fornite	6
3. Le Funzioni direttive	6
3.3 Generalità sul personale sanitario	6
3.5 Diritti di Tutela e Partecipazione	6
3.5.1 Diritti del Malato	6
Diritto al rispetto	6
Diritto alle libertà di scelta	7
Diritto alla qualità delle cure	7
Diritto all'informazione	8
Diritto al reclamo.....	8
4. Confort	8
5. Segnaletica.....	8
6 Sicurezza	9
7 Modalità di accesso ambulatoriale	9
8. Modalità di accoglienza	9
8.1. Informazioni	9
8.2 Accoglienza Medica / Presa in carico del paziente	9

<p style="text-align: center;">CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l</p>	<p>DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE</p>	<p style="text-align: center;">All.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Pagina 3 di 14</p>
--	-----------------------------------	--

8.3	<i>Rispetto degli aspetti religiosi, etnici e linguistici</i>	9
8.4	<i>Multiculturalità</i>	9
8.5	<i>Pazienti minori</i>	10
8.6	<i>Pazienti anziani</i>	10
8.7	<i>Donne che hanno subito violenza</i>	10
	Accettazione	10
	SEZIONE TERZA	11
	Standard di qualità	11
	Politica per qualità	11
	SEZIONE QUARTA	12
	Meccanismi di tutela e di verifica	12
	Reclami	12
	Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	12
	Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti	14

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	AII.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 4 di 14

SEZIONE PRIMA

Introduzione: cos'è la carta dei Servizi

La legislazione vigente, con particolare riferimento al DPCM 19/05/95, pubblicato sulla G.U. 31/05/95, n.125, suppl. ord. N. 65, stabilisce che le strutture sanitarie debbano dotarsi di una **“Carta dei Servizi”**.

Questa è una guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili all'utenza che vuole essere informata dei servizi, contribuisce a migliorare sempre più il rapporto con gli utenti, quando si presenta la necessità di realizzare insieme un'esperienza di cura e di recupero della salute.

La Carta dei Servizi oltre alle informazioni più generali contiene una descrizione approfondita del Centro Medico di Diagnostica per Immagini del Dott. Nunzio Dibartolo.

1. Presentazione del Centro Medico di Diagnostica per Immagini.

E' una struttura sanitaria in fase di accreditamento, destinata ed autorizzata allo svolgimento delle prestazioni specialistiche di Radiologia diagnostica ed ecografia.

2. Finalità

Il Centro medico è gestito da persone che mirano a svolgere il proprio ruolo all'insegna della massima professionalità, disponibilità, cortesia, trasparenza ed efficacia, per fornire all'utente un servizio che possa essere sempre più soddisfacente, nell'ottica di “miglioramento continuo”. Tutto questo senza dimenticare che l'utente a cui si fa riferimento è una persona che attraversa una condizione di particolare sensibilità e fragilità.

3. Principi fondamentali

3.1 Eguaglianza

Il Centro medico nel rapporto con gli utenti non compie alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

3.2 Diritto di scelta

Lo stato di persona da curare implica anche il diritto di scelta dei curanti e della struttura che offre lo spazio per lui più favorevole a riacquistare la salute.

L'effettivo esercizio del diritto di libera scelta è collegato alla disponibilità di una reale alternativa data dalla pluralità degli enti erogatori; questo costituisce il motore della qualità.

3.3 Efficienza ed efficacia

Il Centro medico è costantemente impegnato per:

- migliorare l'informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni *ambulatoriali* disponibili;
- attuare programmi d'informatizzazione della diagnosi e degli atti terapeutici, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi;
- dare sempre maggiore considerazione agli eventuali reclami;

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	AII.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 5 di 14

- migliorare l'utilizzo del sistema "consenso informato" in modo da consentire al paziente di rifiutare ogni metodica diagnostica, terapeutica o di sperimentazione, in seguito ad informazione esauriente e chiara allo stesso, ovvero ai suoi legali rappresentanti;
- informare e formare il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio, migliorandone l'ospitalità;
- adeguare, nei tempi necessari, la struttura del Centro medico alle nuove discipline e caratteristiche strutturali e tecnologiche imposte dal Ministero della Sanità per l'accreditamento definitivo.

3.4 Imparzialità e regolarità

Il Centro medico eroga il servizio secondo criteri di obiettività e regolarità.

Attraverso il proprio personale, garantisce la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalle leggi e dalle disposizioni contrattuali in materia.

3.5 Continuità

Attraverso questo principio del Centro medico pone rilievo sull'informazione agli utenti circa le modalità di prestazione del servizio erogato e stabilisce che il servizio deve avere tre requisiti essenziali:

- 1 completezza;
2. chiarezza;
3. accessibilità.

Completezza:

perché Il Centro medico rende note agli utenti le condizioni tecniche di erogazione del servizio, le decisioni che li riguardano le possibilità di reclamo;

Chiarezza:

perché sono assicurate le indicazioni tecniche e giuridiche di espletamento del servizio, sono adottati standard di qualità che consentono il tempestivo adeguamento alle implicite e/o esplicite richieste dell'utenza;

Accessibilità:

perché gli strumenti di comunicazione adottati devono essere tali da raggiungere tutti gli utenti, servendosi di appositi questionari.

Attraverso la valutazione periodica degli standard si evidenziano, infatti, due aspetti connessi alla verifica della qualità del servizio:

- La periodicità della verifica;
- La strumentalità (della verifica) per il miglioramento continuo del servizio.

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	AII.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 6 di 14

SEZIONE SECONDA

1. Informazione sulla struttura

Il Centro medico è costituito da una struttura di Radiodiagnostica, appositamente costruita, destinata, autorizzata nel rispetto della normativa vigente.

Il personale medico e paramedico è quello previsto dalla normativa vigente ed è specificato nei nomi e nelle funzioni ricoperte nell'allegato

5.1/2 Organigramma aziendale.

2. Servizi forniti

La struttura ambulatoriale così come autorizzata dispone del servizio di Radiodiagnostica.

2.1 Carattere delle prestazioni fornite

Le prestazioni fornite dal Centro medico sono, in atto, non in regime di convenzione.

2.2 Tipologie delle prestazioni fornite

Radiodiagnostica:

- Radiodiagnostica
- Ortopantomografia
- Dental Scan
- Moc
- Ecografia
- Ecodoppler

3. Le Funzioni direttive

Le funzioni direttive sono espletate da:

- *Amministratore Unico*
- *Responsabile Medico*

3.3 Generalità sul personale sanitario

Il personale sanitario si individua per competenze altamente qualificate e in aggiornamento continuo.

3.5 Diritti di Tutela e Partecipazione

3.5.1 Diritti del Malato

Diritto al rispetto

Il Centro medico si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato. Il cittadino accolto in un'istituzione sanitaria gode di diritti che fondano e caratterizzano il suo rapporto con l'istituzione stessa.

<p style="text-align: center;">CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l</p>	<p>DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE</p>	<p style="text-align: center;">All.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Pagina 7 di 14</p>
---	--	--

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha il diritto di ricevere dal servizio sanitario il sostegno materiale il diritto al rispetto della dignità personale e delle sue convinzioni morali, politiche e religiose.

La tutela su:

- la protezione da qualsiasi pressione, diretta o indiretta, sulle convinzioni personali del cittadino ospitato, come condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente e i medici o gli operatori sanitari;
- la riservatezza nell'esecuzione della visita o dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali;
- un trattamento professionalmente corretto e cortese da parte del personale, che è tenuto a rivolgersi al paziente, interpellandolo col suo nome e cognome, nonché con la particella pronominale "Lei";
- la possibilità di identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, in quanto obbligatoriamente dotate di cartellino di riconoscimento, con nome e qualifica.

Diritto alle libertà di scelta

Diritto alla libertà di scelta tutela:

- la libertà di scelta del luogo di diagnosi e cura da parte del cittadino;
- l'accesso, nei tempi più brevi possibili, a cure di qualità, qualunque sia la condizione sociale, ideologica, economica e di età del paziente;
- un'informazione obiettiva ed imparziale sull'offerta di prestazioni terapeutiche e strumentali disponibili, per mettere il paziente in condizione di decidere dove farsi curare;
- la libertà di scelta del trattamento, tra diverse opzioni possibili;
- la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, grazie ad un'informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi rappresentanti legali, nel rispetto degli interessi legittimi della sanità pubblica.

Diritto alla qualità delle cure

Diritto alla qualità delle cure garantisce:

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza ai pazienti;
- prestazioni di qualità adeguata allo stato del malato, nelle migliori condizioni materiali possibili;
- il beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico;
- la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia, nell'ambito della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici del medico e dell'ASP;
- la formazione di base e specialistica del personale medico, sostenuta anche da opportune iniziative di aggiornamento;
- la progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	AII.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 8 di 14

Diritto all'informazione

Diritto all'informazione tutela:

- il diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture;
- il diritto ad un'informazione obiettiva ed appropriata sulle modalità di indagine e sugli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato;
- il diritto all'informazione viene esercitato dai suoi rappresentanti legali qualora il paziente non si trovi in condizione di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi;
- il diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, conservati in in un archivio informatico;
- il diritto ad identificare il personale, che deve essere dotato di cartellino di riconoscimento, recante nome e qualifica;

Diritto al reclamo

Diritto al reclamo tutela:

- il diritto del paziente, o dei suoi familiari, a veder presi in considerazione dalle istituzioni gli eventuali reclami;
- il diritto a ricevere precise informazioni sulla modalità di presentazione dei reclami stessi: ufficio persone competenti a riceverli, orari, ubicazione della cassetta per l'inoltro delle osservazioni, se prevista;
- il diritto di conoscere, entro un determinato periodo di tempo l'esito dell'eventuale reclamo presentato;
- il diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuti, anche tramite la compilazione del Questionario di Soddisfazione dell'utente.

Il Centro medico garantisce le funzioni di tutela verso il cittadino e prevede, per quest'ultimo, la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

Ufficio Informazioni,

referente: *Sig.ra Martina Caramazza*

4. Confort

Ambiente climatizzato.

5. Segnaletica

In tutta la struttura è presente la segnaletica che indica la zona in cui ci si trova.

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	All.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 9 di 14

6 Sicurezza

Il Centro medico ha provveduto a tutti gli adempimenti di legge in materia di sicurezza sul lavoro del Dlgs 81/08. E' dotato di tutte le necessarie autorizzazioni in materia e monitorizza costantemente il livello di rischio al suo interno, garantendone il mantenimento ai livelli minimi possibili. Tutti i presidi antincendio e di sicurezza sono costantemente verificati.

7 Modalità di accesso ambulatoriale

Accesso diretto (prestazioni urgenti).

Accesso previa prenotazione sia telefonica che di presenza presso il Centro medico.

8. Modalità di accoglienza

8.1. Informazioni

Si forniscono il recapito fisso del Centro medico e il nominativo del Responsabile dei rapporti col pubblico, *Signora Martina Caramazza*.

8.2 Accoglienza Medica / Presa in carico del paziente

In fase di anamnesi il Medico prende in carico il paziente ripercorre la sua storia clinica, coinvolgendolo nel processo di cura, rendendolo edotto della propria situazione e identificando le esigenze specifiche sullo stato di salute generale del paziente, le esigenze specifiche all'età, al genere, alla salute fisica e psicologica, chiedendo informazioni riguardanti aspetti religiosi, etnici e linguistici, garantendo il rispetto della privacy e rispettando i ritmi fisiologici del paziente. In questa fase, se il paziente risulta poco comprensivo o poco collaborante, viene coinvolto il familiare / accompagnatore che sarà fondamentale per chiarire eventuali dubbi del Medico e per rendere partecipe anche lui nel percorso riabilitativo che il paziente dovrà affrontare.

8.3 Rispetto degli aspetti religiosi, etnici e linguistici

Durante tutto il percorso riabilitativo del paziente la Direzione Tecnica garantisce che vengono rispettate le esigenze religiose dei pazienti, garantendo un ambiente inclusivo e fornendo servizi di interpretariato o di supporto linguistico se necessario, offrendo alternative di trattamento compatibili con la cultura del paziente.

8.4 Multiculturalità

Il rispetto delle multiculturalità viene declinato nei diversi step seguenti:

- **Analisi delle esigenze culturali:** vengono identificate dall'equipe le esigenze dei diversi pazienti, comprese le barriere linguistiche, le credenze culturali e le pratiche riabilitative tradizionali;
- **Formazione del personale:** il personale è adeguatamente formato al rispetto della cultura propria del paziente, elemento fondamentale per garantire la qualità dell'assistenza sanitaria.;
- **Linguaggio e comunicazione:** l'intera equipe è addestrata, grazie a specifici corsi di formazione, a gestire i possibili conflitti e instaurare rapporti di fiducia con il paziente e i familiari, guidandoli alla progettazione del percorso riabilitativo, usando sempre una comunicazione chiara e priva di tecnicismi;
- **Personalizzazione del piano di trattamento:** i protocolli riabilitativi vengono adattati il più possibile alle esigenze culturali e alle preferenze individuali del paziente, se pertinenti;

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	All.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 10 di 14

- **Valutazione continua:** sono costantemente raccolti feedback da parte dei pazienti per garantire che le cure siano il più possibili adatte alle loro esigenze, apportando modifiche e adattamenti alle nuove informazioni e alle esigenze emergenti. Sono raccolti dati sulla salute per identificare eventuali disparità e sono adottate strategie per affrontarle.

8.5 Pazienti minori

L'accoglienza e la presa in carico di minori richiede un approccio specifico e personalizzato. È fondamentale creare un ambiente sicuro e confortevole per i minori e le loro famiglie, adattando le modalità di svolgimento delle attività diagnostiche alle loro esigenze specifiche, riducendo la possibile ansia o lo stress del minore durante l'esecuzione della prestazione. È promossa la partecipazione attiva del minore e della famiglia al percorso diagnostico.

8.6 Pazienti anziani

L'accoglienza e la presa in carico dei pazienti anziani richiede un approccio specifico e personalizzato. È fondamentale creare un ambiente sicuro e confortevole per i soggetti in età avanzata considerando la loro fragilità, adattando le modalità di svolgimento delle attività diagnostiche alle loro esigenze specifiche, riducendo la possibile ansia o lo stress del minore durante l'esecuzione della prestazione e promuovendo la partecipazione dei famigliari che lo accompagnano al processo di assistenza e cure.

8.7 Donne che hanno subito violenza

Le donne che hanno subito violenza possono avere accesso a una serie di prestazioni radiologiche specifiche, in base alle loro esigenze.

Le prestazioni radiologiche più comuni includono radiografie ed ecografie e possono utili per:

- Diagnosticare lesioni fisiche causate dalla violenza.
- Escludere la presenza di fratture o altre lesioni interne.
- Valutare l'entità dei danni subiti.
- Documentare le lesioni a fini legali.

È importante ricordare che le donne che hanno subito violenza hanno diritto a ricevere le prestazioni radiologiche di cui hanno bisogno, in modo gratuito e riservato.

Ufficio Accettazione

Da lunedì a Venerdì (accesso diretto e per appuntamento)

Pomeriggio 15,00 – 19,00

9. Accettazione

- convalida impegnativa del medico curante.

Documenti richiesti

- Richiesta del medico curante;
- Estremi del documento d'identità;

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	AII.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 11 di 14

SEZIONE TERZA

Standard di qualità

I servizi offerti rispondono a standard di qualità.

Tra gli standard qualità si indicano:

- Predisposizione di “Linee Guide” e/o procedure che definiscono, per determinate prestazioni specialistiche, le modalità quali-quantitative di esecuzione clinico-organizzativa;
- l'istituzione di un questionario di raccolta dei giudizi degli utenti sul funzionamento dei servizi la cui analisi sarà destinata a misurare la soddisfazione degli stessi e ad identificare gli eventuali problemi e la loro priorità;
- la semplificazione delle procedure interne amministrative e aggiornamento tecnologico degli ambulatori;
- dare sempre maggiore considerazione agli eventuali reclami;
- informare e formare il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio;
- ridurre i tempi massimi di attesa per le prestazioni diagnostiche al di sotto degli standard nazionali (30 minuti).

Politica per qualità

L'Organizzazione si pone come macro-obiettivo primario quello di diventare punto di riferimento locale territoriale nell'ambito delle specialità suddette, in merito a funzionalità, qualità dei servizi e rispetto dei tempi e dei modi di erogazione dei servizi di diagnosi.

IMPEGNI E STRUMENTI

Annualmente, nell'ambito delle attività di pertinenza, saranno definiti obiettivi specifici per il Management aziendale correlati alle responsabilità ricoperte ed al contributo di ciascuno in relazione agli obiettivi generali della

La Politica della qualità, viene diffusa a tutti i livelli aziendali attraverso l'esposizione all'interno dei locali in maniera da assicurarne la visione costante da parte di tutto il personale e la conoscenza da parte dei visitatori

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	All.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 12 di 14

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Reclami

Il referente del Centro medico, a cui ci si può rivolgere per sporgere il reclamo è la sig.ra Martina Caramazza, direttamente o per il tramite del personale, che rilascerà adeguata ricevuta di accettazione del reclamo.

Il reclamo deve essere presentato in forma scritta tramite l'apposito Questionario di Soddisfazione dell'Utente fornito dallo stesso Centro.

Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

L'adozione di un Sistema Qualità, fornisce i mezzi per una continuativa verifica degli impegni e dell'adeguamento organizzativo. Tali mezzi sono:

- le Verifiche Ispettive interne che il Responsabile del servizio, il Direttore Tecnico ed il Direttore Amministrativo effettuano periodicamente su tutte le attività inerenti i servizi offerti.
- i Riesami della Direzione, che lo staff dirigenziale, effettua periodicamente per valutare l'andamento generale del sistema qualità.
- Indicatori:

INDICATORI MANAGERIALI	INDICATORE	Obiettivo 2024	Obiettivo 2023	Risultati 2023
Volumi Totali	Numero totale delle prestazioni SSN	5.000	4.000	4.411
	Numero totale delle prestazioni private	3.500	3.000	3.242
	Numero prestazioni a domicilio	50	40	41
	Fatturato SSN	135.000,00	125.000,00	130.445,84
	Di cui ticket			21.127,23
	Fatturato PRIVATO	85.000	80.000	81.050
	Fatturato rx portatile	7.200	6.400	6.560
INDICATORI CLINICI	INDICATORE	Obiettivo 2024	Obiettivo 2023	Risultati 2023
Tempi di attesa	Tempo medio di attesa dalla prenotazione alla prestazione SSN	5 gg	7 gg	5 gg
	Tempo medio di attesa dalla prenotazione alla prestazione privata	2 gg	2 gg	2 gg
	Tempo medio di attesa per la refertazione dell'esame	1 gg	1 gg	1 gg

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE	AII.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
		Pagina 13 di 14

INDICATORI DI SICUREZZA	INDICATORE	Obiettivo 2024	Obiettivo 2023	Risultati 2023
GESTIONE DEL RISCHIO	Numero eventi avversi	1	1	0
	Numero near missess	1	1	0
	L'incident reporting	1	0	0
	Gli audit CRC	1	1	0
	Le review	0	0	0
AMBIENTI E SICUREZZA	Non conformità rilevate da facility tour	2	2	0
	Indice di frequenza infortuni sul lavoro	0	0	0
	Nr. di infortuni	0	0	0
RAPPORTI CON PAZIENTI E FAMILIARI	n. di osservazioni assimilabili a reclami	1	1	0
	% di redemption dei questionari	55%	45%	20%
INDICATORI MANAGERIALI	INDICATORE	Obiettivo 2024	Obiettivo 2023	Risultati 2023
APPROVVIGIONAMENTI	% fornitori con valutazione ≥ 70	>80%	>70%	85%
GESTIONE DEL PERSONALE	% soddisfazione globale dei dipendenti	>80%	>80%	92%
	Ore di formazione			
GESTIONE APPARECCHIATURE BIOMEDICHE	n. interventi di manutenzione straordinaria	<2	<2	0
	n. fermo macchine	<2	<2	0
	anno di costruzione e/o installazione per l'obsolescenza (anni)	<10	<10	---
GESTIONE SISTEMA INFORMATICO	% malfunzionamento del software	80%	80%	100%
	n. di guasti hardware	<1	<1	0
	Verifica copie di backup (%)	80%	80%	100%
AUDIT E GESTIONE DELLE	Nr. Non conformità registrate	<2	<2	0

CMDI di Nunzio Dibartolo & C. S.r.l	DOCUMENTO DI REGISTRAZIONE			All.01-RCO.8.2 Rev. 2 del 03.01.24
				Pagina 14 di 14
NON CONFORMITA'	% completamento piano di audit interno	>80%	>80%	100%
CONTROLLI DELLA DOCUMENTAZIONE	Nr. Non conformità registrate	<1	<1	0

Indagini sulla soddisfazione dei cittadini/utenti

Il Centro medico, al fine di migliorare i servizi offerti, ai propri utenti adotta un questionario di soddisfazione dell'utente che viene somministrato prima del follow-up ambulatoriale al termine del servizio fruito. L'utente potrà compilarlo in forma anonima, se vorrà, e consegnarlo direttamente all'accettazione depositandolo in un apposito contenitore o spedirlo per posta. Si riporta in allegato un fac-simile dello stesso questionario.

