



| DIMENSIONE DELLA QUALITÀ | ID | ELENCO DEI SERVIZI | INDICATORE | STANDARD | NOTE |
|--|-----|--|---|---|--|
| Trasparenza | TR1 | Riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico | L'operatore in front office a cui l'utente si rivolge deve essere dotato di cartellino identificativo | 100% del personale in front-office con cartellino di riconoscimento | I dipendenti oltre a essere dotati di cartellino lo devono esibire |
| | TR2 | Disponibilità di informazioni sulle attività svolte dalle strutture/servizi aziendali | Sito internet aziendale accessibile anche ai soggetti disabili | Sito web aziendale rispondente ai requisiti della L. n. 4 del 9 gennaio 2004 (legge Stanca) | Verifica interna mediante "La Bussola della Trasparenza dei Siti Web" del Governo Italiano |
| Umanizzazione | UM1 | Presenza continua di un familiare accanto al bambino ricoverato, mettendo a disposizione arredo idoneo al riposo | Disponibilità di arredo idoneo al riposo dei familiari | Presenza per ogni posto letto di un arredo idoneo al riposo per i familiari dei bambini ricoverati | |
| | UM2 | Mediazione culturale e linguistica per le persone straniere | Disponibilità di mediatori linguistico culturali | Presenza mediatore linguistico culturale in caso di necessità | |
| Accessibilità, tempestività, efficacia | AC1 | Disponibilità di informazioni sui tempi di attesa | Tempi di attesa disponibili su sito web aziendale | Disponibili tempi di attesa per le prestazioni di ricovero e ambulatoriali sottoposte a monitoraggio regionale | |
| | AC2 | Rilascio di copia conforme della cartella clinica | Cartella clinica rilasciata entro i tempi previsti dalla normativa | Entro 7 giorni dalla dimissione | |
| | AC3 | Segnaletica di orientamento dell'utenza ai servizi/strutture aziendali | Segnaletica adeguata e comprensibile | All'ingresso dell'edificio deve esistere una segnaletica generale corretta per orientare l'utenza ai servizi presenti nell'edificio | |



| DIMENSIONE DELLA QUALITA' | ID | ELENCO DEI SERVIZI | INDICATORE | STANDARD | NOTE |
|----------------------------|------|---|---|--|--|
| | AC4 | Apertura all'utenza in orari resi pubblici | Possibilità di accedere o contattare telefonicamente il servizio di interesse negli orari di apertura esposti al pubblico (su web o affissi all'esterno del servizio) | Il servizio deve sempre essere accessibile negli orari indicati* | *salvo cause di forza maggiore dichiarate dall'azienda |
| | AC5 | Accesso agevolato agli accertamenti diagnostici per i pazienti con sospetta neoplasia | I pazienti con sospetta neoplasia hanno diritto all'esenzione temporanea 048 per effettuare gli accertamenti diagnostici necessari in modo gratuito | L'esenzione 048 temporanea viene rilasciata dal CAS a tutti i pazienti con sospetta neoplasia per eseguire gratuitamente i necessari approfondimenti diagnostici finalizzati all'esclusione/conferma diagnostica di tumore | |
| | AC6 | Trattamento del dolore e contenimento della sofferenza | Intervento tempestivo per il controllo del dolore | Intervento di un medico entro 3 ore dalla segnalazione di dolore | |
| Tutela, ascolto e verifica | TAV1 | Risposta scritta dell'azienda a reclami dell'utenza | Tempo di risposta dell'azienda al reclamo | La risposta è garantita entro 30 giorni, salvo casi che presentano caratteristiche di complessità | |
| | TAV2 | Rilevazione della customer satisfaction | Effettuazione dell'indagine di customer satisfaction | Presenza di report annuale con i risultati dell'indagine | |