

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEFINITI DALLA DIREZIONE GENERALE

Principi	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Continuità nel servizio	• Orario apertura segreteria	Apertura dal lunedì al venerdì per 12 ore. Sabato per 8 ore e 30 minuti
	• Pianificazione esami	Più di 25 prestazioni giornaliere
Uguaglianza del trattamento	• Agibilità degli ambienti	Autorizzazione degli organi competenti
	• Guida del paziente	Distribuzione agli interessati
	• Regolamento interno	Distribuzione al personale ed affissione nei luoghi di lavoro
Partecipazione del paziente	• identificazione degli operatori	Tessera identificativa per ogni operatore
	• accoglienza ai servizi	Rilascio carta dei servizi Preventivo di spesa Guida del paziente
	• registrazione del servizio prestato	Referto
Scelte dell'ospite ed imparzialità del trattamento	• Dotazione e Qualifica del personale medico e Tecnico	A termini di legge e come definito dalla Job interna
	• Formazione ed aggiornamento del personale Medico e Tecnico	Secondo quanto previsto da normativa ECM

## TABELLA INDICATORI TEMPI DI ATTESA

Prestazione	Attesa minimo	Attesa massimo
Prenotazione	0 giorni	1 giorno
Esame diagnostico	3 giorni	7 giorni
Refertazione	0 giorni	3 giorni

## COME RAGGIUNGERCI

### Per chi arriva dall'Autostrada A 14

Uscita Faenza poi proseguire a destra su Via San Silvestro. Attraversare 2 rotonde, alla seconda prendere l'uscita 2 su Via Masaccio. Svoltare a destra su Via Filanda Nuova, alla rotonda proseguire diritto su Via Marcello Malpighi.

### Per chi arriva dalla Via Emilia

Dalla rotonda dei Cappuccini prendere Via degli Insorti direzione centro. Alla rotonda proseguire diritto, fino al semaforo e girare a sinistra su Corso Giuseppe Mazzini verso Castel Bolognese, alla rotonda, prendere l'uscita 1 su Via Medaglie d'Oro, alla rotonda prendere l'uscita 2, alla successiva rotonda prendere l'uscita 2 su Via Marcello Malpighi.

### Per chi arriva dal centro urbano

Proseguire da Corso Giuseppe Mazzini verso Castel Bolognese, alla rotonda, prendere l'uscita 1 su Via Medaglie d'Oro, alla rotonda prendere l'uscita 2, alla successiva rotonda prendere l'uscita 2 su Via Marcello Malpighi.



## CARTA DEI SERVIZI



## DESCRIZIONE

La struttura si sviluppa su un unico piano a terra, in cui è situato anche il Servizio di Diagnostica per Immagini, quindi facilmente accessibile anche dai portatori di handicap; ampio spazio è dedicato all'attesa e reception, servizi dedicati al personale ed al pubblico oltre a locali destinati a magazzino attrezzature, spogliatoio personale, adeguati spazi con funzione di archivio e deposito presidi.

I locali dedicati all'attività di Diagnostica per Immagini rispondono alle caratteristiche richieste da ASL Romagna in fatto di illuminazione e ricambio aria, pareti in tintura lavabile. Un sistema di condizionamento aria diffuso a tutta la struttura, assicura un servizio continuo e confortevole.

L'attività è assicurata da Medici Specialisti, da Tecnici Laureati che assicurano un servizio di qualità imperniato alla sicurezza dell'utente; idonei protocolli diagnostici ed un coordinamento ideale del personale medico, tecnico e di reception in forza alla struttura, garantiscono un servizio in grado di soddisfare le richieste del paziente.

## CATALOGO ATTIVITÀ

Le prestazioni Radiologiche che la struttura è in grado di erogare sono:

- Risonanza magnetica di tipo aperto per lo studio di articolazioni, tendini e apparato muscolare
- Risonanza magnetica di tipo aperto per lo studio della colonna Cervicale e Lombare

- Rx rachide e scheletro periferico, torace e addome
- Ecografia tiroide, capo e collo
- Ecografia addome completo
- Ecografia cute e tessuti molli
- Ecografia osteoarticolare, muscolare e tendinea
- Ecografia testicoli e scroto
- Ecografia trans rettale

## LA POLITICA PER LA QUALITÀ

La politica per la qualità del Servizio di Diagnostica per Immagini di Physiomedica, si ispira ai principi fondamentali enunciati dalla direttiva del Presidente del Consiglio del Ministri del 27.01.94, concernente i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", come sotto recepiti:

- L'agibilità dei luoghi, i trattamenti sanitari e terapeutici offerti ai pazienti ne garantiscono l'**uguaglianza**, nel rispetto del loro stato di salute ed al più alto livello di servizio.
- Gli operatori di ogni area e livello sono qualificati per svolgere con **imparzialità** il loro compito e sono sensibilizzati a rispettare la specificità fisica ed umana del paziente ed a tutelarne la riservatezza.
- Il tempo che il paziente trascorre presso di noi, segue le cadenze di una vita civile supportata dalla **continuità** del servizio programmato. In presenza di disservizi, si assicura che sia procurato al paziente il minimo disagio.
- Il personale di ogni area e livello è sensibilizzato a tutelare il **diritto di scelta** del paziente rispettandone le opinioni, i costumi, le condizioni, le scelte ed adeguandone di conseguenza il trattamento.

- Ogni informazione che possa favorire la **partecipazione** del paziente alle decisioni ed alle attività di sua pertinenza è resa tempestivamente e facilmente disponibile ed ogni suo suggerimento è attentamente valutato.
- Al fine di perseguire il miglioramento continuo della qualità del servizio si ricercano soluzioni organizzative e procedurali sempre più funzionali che assicurino **efficienza ed efficacia** all'organizzazione.

Per assicurare l'attuazione della politica per la qualità la Direzione si impegna a:

- Pianificare incontri con il personale d'ogni livello per coinvolgerlo attivamente favorendo il miglioramento continuo del servizio;
- Monitorare il "**Clima aziendale**" per favorire azioni che facilitino il raggiungimento degli obiettivi della politica per la qualità;
- Monitorare le attività che influenzano la qualità, valutando il numero di eventuali reclami, l'andamento degli "**Standard di qualità**" per individuare adeguate azioni di miglioramento;
- Valutare la qualità del servizio accertando il "**Livello di soddisfazione del paziente**".

## ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa è formata da Funzioni Aziendali i cui Responsabili, hanno responsabilità ed autorità per lo svolgimento delle mansioni loro assegnate;

In staff alla Direzione:

- Servizio Prevenzione e protezione (SPP)

In linea alla Direzione Generale:

- Direzione Sanitaria
- Direzione Tecnica di Branca
- Medici Specialisti
- Funzione Reception / Amministrazione
- Personale Tecnico Sanitario

