

*Dipartimento dei Servizi
Direttore Dr Valter Papa
U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide
Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci*

INDICE

1	Identificazione dei Clienti e impegni assunti dalla U.O. di Città di Castello.....	pag. 2
1.1	Identificazione dei Clienti.....	pag. 2
1.2	Impegni assunti dalla U.O. di Città di Castello.....	pag. 2
1.2.1	Impegni verso il cliente / utente.....	pag. 2
1.2.2	Impegni verso le altre Unità Operative / Servizi.....	pag. 2
1.2.3	Impegni verso la Direzione Generale.....	pag. 2
2	Elenco di Prodotto/Servizi erogati.....	pag. 2
	Tabella 1.....	pag. 3
	Tabella 2.....	pag. 3
3	Principali Processi della U.O. di Città di Castello	pag. 6
4	Definizione di Indicatori e Standard e Modalità di Monitoraggio.....	pag. 6
4.1	Obiettivi del progetto.....	pag. 7
4.2	Metodo applicato.....	pag. 7
4.2.1	Processo A.....	pag. 8
4.2.2	Processo B.....	pag. 9
4.2.3	Processo C.....	pag.10
5	Altre caratteristiche di qualità garantite.....	pag.11
6	Requisiti di qualità monitorati per la garanzia del prodotto/servizio.....	pag.11

*Dipartimento dei Servizi
Direttore Dr Valter Papa
U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide
Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci*

1 Identificazione dei Clienti e impegni assunti dalla U.O. di Città di Castello

1.1 Identificazione dei clienti:

- Pazienti/utenti interni ed esterni
- MMG PLS, Medici Ospedalieri e del Territorio
- Stakeholders (Direzione Generale, Sindaco, Associazioni di Volontariato)

1.2 Impegni assunti dalla U.O. di Città di Castello

1.2.1 Impegni verso il cliente / utente

- Garantire prestazioni sicure, appropriate e conformi a standard definiti sulla base di evidenze scientifiche
- Garantire una informazione corretta, chiara e completa sul percorso diagnostico strumentale.
- Garantire il rispetto della privacy
- Assicurare contenimento di tempi di attesa espliciti e condivisi con la Dir Gen.
- Garantire una corretta valutazione del rapporto rischio-beneficio legato alle prestazioni.
- Garantire, attraverso i controlli qualità della Fisica Sanitaria, la protezione dal rischio radiologico.

1.2.2 Impegni verso le altre Unità Operative / Servizi

- Disponibilità e collaborazione nel perseguire gli obiettivi condivisi dipartimentali, interdipartimentali e aziendali.
- Rispettare le disposizioni concordate con le varie UU.OO.
- Correttezza, disponibilità e lealtà professionale nel rispetto delle specificità delle altre UU.OO/ Servizi.
- Propensione all'integrazione professionale ed organizzativa per un'ottimizzazione delle risorse e delle risposte al cittadino.
- Valutazione dell'appropriatezza e correttezza delle richieste.

1.2.3 Impegni verso la Direzione Generale

- Osservare gli impegni assunti in termini di definizione di budget negoziato.
- Ottimizzare l'utilizzo delle risorse fornite.
- Comportamenti consoni alla tutela dell'immagine della Azienda

2 Elenco di Prodotto/Servizi erogati

I prodotti offerti dalla SS di CdC sono identificabili come:

- Attività diagnostiche a livello dei vari distretti corporei mediante l'utilizzo di radiazioni ionizzanti (RX e TC), non ionizzanti (RM) e ultrasuoni (ECO), con l'impiego di metodiche strumentali non invasive.
- Biopsie e trattamento terapeutico di raccolte flogistiche ECO e/o TC guidate.

*Dipartimento dei Servizi
 Direttore Dr Valter Papa
 U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide
 Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci*

Patologie trattate e prestazioni con indicati i Processi (descritti al paragrafo 3)

Vedi tabelle seguenti (Tab.1 e Tab.2):

Tab.1

Patologie Trattate	Metodiche utilizzate *	Processo A	Processo B	Processo C
Patologie del Sistema Nervoso Centrale	TC, RM	TC, RM	TC	/
Patologie dell'Apparato Respiratorio	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC, RM	RX, TC	ECO, TC
Patologie dell'Apparato Digerente	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC	ECO, TC
Patologie dell'Apparato Cardio-vascolare	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC	/
Patologie dell'Apparato Urinario	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC	/
Patologie dell'Apparato Genitale Maschile e Femminile	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC	/
Patologie dell'Apparato Muscolo-Scheletrico, Tessuti Molli e Osteo-articolare	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC	ECO, TC
Patologie dell'Apparato endocrino ed esocrino	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC, RM	RX, ECO, TC	/

* il tipo di metodica viene scelta dal medico radiologo in base al quesito clinico posto e secondo i criteri di appropriatezza ed evidenza scientifica.

Tab.2

- prestazioni effettuabili
- prestazioni non effettuabili

Provenienza Paziente	Diagnostica per pazienti ASL e extra ASL		
	Interni Non urgenti	Esterni Non urgenti	PS/UO Urgenti
Prestazioni Diagnostiche/Terapeutiche			
Eco Addome (fegato, pancreas, milza , reni, surreni, grossi vasi, vescica)	■	■	■
Eco Collo	■	■	□
Eco Tiroide e Paratiroidi	■	■	□
Eco Ghiandole Salivari	■	■	□
Eco Muscolo-tendinea	■	■	□
Eco Prostatica trans-rettale e sovrapubica	■	■	□
Eco Peniena	■	■	□
Eco U.O.otale	■	■	■
Eco Ecografie delle anche neonatali	■	■	□
Eco Linfonodi superficiali	■	■	□
Eco ecocolor-doppler U.O.otale	■	■	□

Dipartimento dei Servizi
Direttore Dr Valter Papa
U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide
Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci

Eco arterie renali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Eco aorta addominale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RX Apparato Respiratorio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RX Apparato scheletrico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RX Diretta addome	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RX Diretta Apparato Urinario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RX Ortopantomografia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RX Urografia Cistografia , Uretrografia anterograda e retrograda	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RX Pielografia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RX Istero-salpingografia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RX Apparato digerente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RX Clisma del tenue, Clisma del colon, Pasto frazionato	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RX esofagogramma, Clisma del colon a pieno riempimento	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
RX Dacriocistografia, Fistelografia	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cone Beam	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC Torace senza e con contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
HRCT Apparato Respiratorio senza contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC Addome superiore ed inferiore senza e con contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TC Apparato Urinario senza e con contrasto (URO-TC)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TC Rachide e dello Speco vertebrale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TC Massiccio Facciale senza e con contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TC Cranio-Encefalo senza e con contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
TC Collo, Rinofaringe e Laringe senza e con contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC Apparato Osteoarticolare e Scheletrico senza contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Dental-Scan	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC Cardiaca pre-TAVI e Coronaro-TC	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Angio-TC Aorta senza e con contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Angio-TC Carotidi, Vasi intracranici ed Arterie Renali	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Angio-TC Aorta Addominale e Arti inferiori senza e con contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Colonscopia virtuale	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC Orecchio medio senza contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TC Tiroidea senza contrasto	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
RM del Cervello e del tronco encefalico senza e con contrasto paramagnetico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Dipartimento dei Servizi
Direttore Dr Valter Papa
U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide
Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci

RM FAI senza e con contrasto	■	■	□
RM Orbite senza e con contrasto	■	■	□
RM Massiccio facciale senza e con contrasto	■	■	□
RM Art. Temporo – mandibolare senza e con contrasto	■	■	□
RM Rinofaringe senza e con contrasto	■	■	□
RM Laringe senza e con contrasto	■	■	□
RM Ghiandole Salivari senza e con contrasto	■	■	□
RM Collo senza e con contrasto paramagnetico	■	■	□
RM Torace e Mediastino senza e con contrasto	■	■	□
RM Apparato Osteo-articolare senza e con contrasto	■	■	□
RM Muscoloscheletrica senza e con contrasto	■	■	□
RM Rachide senza e con contrasto	■	■	□
RM Epatica con mdc epatospecifico	■	■	□
RM Addome superiore senza e con contrasto	■	■	□
RM Addome inferiore e Scavo Pelvico senza e con contrasto	■	■	□
RM Multiparametrica della Prostata senza e con contrasto	■	■	□
Angio-RM carotidi e vasi intracranici, Angio-RM aorta addominale, Angio-RM arterie renali	■	■	□
Biopsia Polmonare, Epatica, Ossea ECO e/o TC guidata	■	□	□
Trattamento Raccolte flogistiche ECO e/o TC guidata	■	□	□

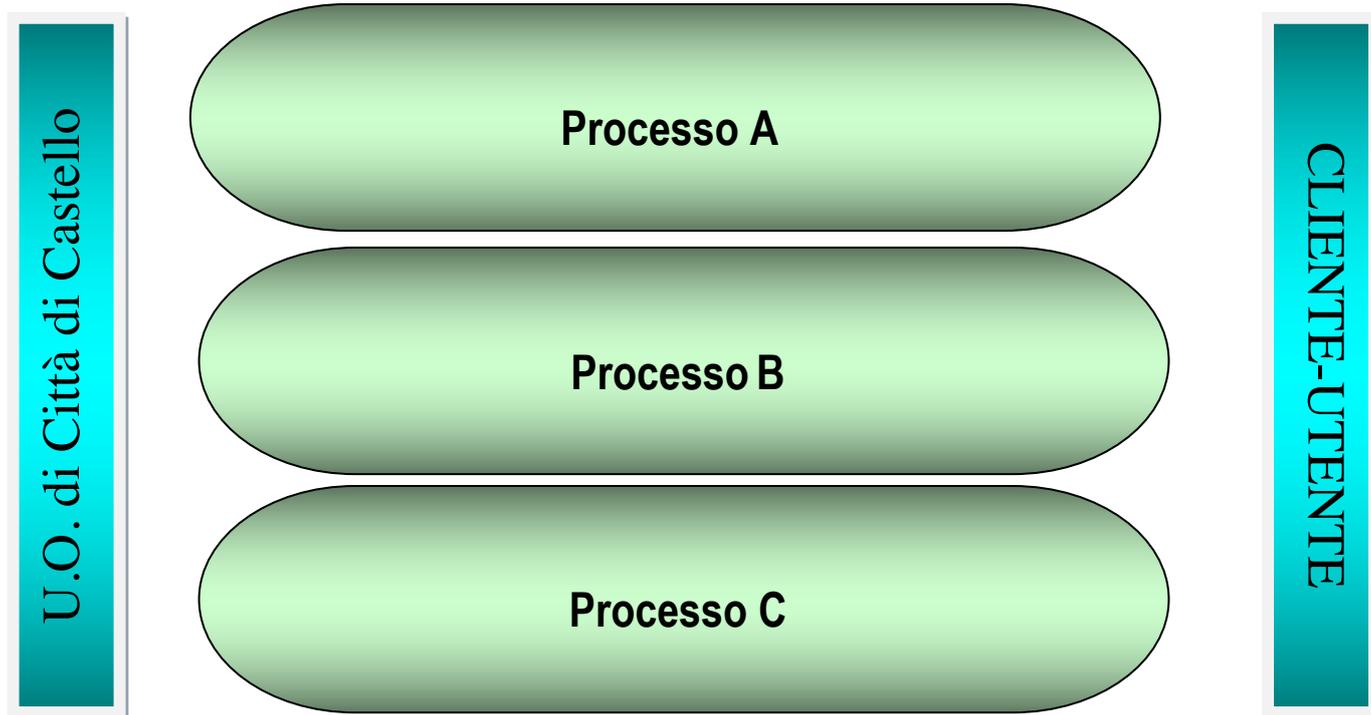
*Dipartimento dei Servizi
 Direttore Dr Valter Papa
 U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide
 Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci*

3 Principali Processi della U.O. di Città di Castello

Il prodotto/prestazioni diagnostiche–terapeutiche offerte sono erogate a clienti/utenti esterni ed interni, ASL ed extra ASL, nel presidio Ospedaliero di Città di Castello, attraverso i differenti processi riportati di seguito e schematizzati nella Tab.3.

- A. Processo di esecuzione di indagini diagnostiche per pazienti interni (Ricoverati, Ambulatorio interno, DH e DS) ed esterni (ASL ed extra ASL) urgenti e non urgenti in orario di servizio;
- B. Processo di esecuzione di indagini per esami in Pronto Disponibilità e in Teleradiologia;
- C. Processo di esecuzione di biopsie e trattamenti terapeutici di raccolte flogistiche ECO e/o TC guidate.

**TAB. 3
 Prodotto Erogato**



	SP	Pagina 7 di 11 n.rev. : 03
	Standard di Prodotto e Catalogo delle Prestazioni	
<i>Dipartimento dei Servizi</i> <i>Direttore Dr Valter Papa</i> <i>U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide</i> <i>Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci</i>		

4 Definizione di Indicatori e Standard e Modalità di Monitoraggio

4.1 Obiettivi del progetto

- Identificare le fasi critiche dei processi ed i relativi fattori di qualità in termini di indicatori e standard
- Identificare le caratteristiche, gli indicatori e gli standard dei prodotti definiti
- Definire le modalità di rilevazione e di monitoraggio dei dati

4.2 Metodo applicato

E' stato attivato un gruppo di lavoro interno alla U.O. di Città di Castello il quale ha lavorato secondo il seguente schema:

- Analisi dei processi principali della U.O. di Città di Castello e definizione delle fasi critiche da monitorare secondo tre indirizzi per definire le fasi e monitorare:
 - qualità Organizzativa
 - qualità Professionale
 - qualità percepita dal Cliente
- Analisi dei prodotti della U.O. di Città di Castello definiti e individuazione delle caratteristiche di qualità.
- Definizione delle caratteristiche, degli indicatori e standard, delle responsabilità e della frequenza di rilevazione per ognuna delle fasi critiche evidenziate nei vari processi

Sono descritte nei punti successivi le fasi dei processi e le relative responsabilità, e per ogni processo sono individuate le fasi critiche, che necessitano di indicatori e standard per tenere costantemente sotto controllo l'intero processo attraverso monitoraggi specifici secondo tre indirizzi:

- Qualità Organizzativa;
- Qualità Professionale;
- Qualità percepita dal Cliente.

Per ciascuna fase critica vengono esplicitati: le caratteristiche monitorate, gli indicatori e relativi standard, i responsabili della rilevazione, i responsabili della valutazione e la periodicità di rilevazione e valutazione. Le registrazioni delle rilevazioni sono annotate in un modulo di registrazione archiviato presso la U.O., e sono oggetto di discussione e valutazione in sede di Audit Interni per poi essere ridiscussi in sede di Riesame della Direzione al fine di predisporre eventuali azioni correttive o migliorative.

*Dipartimento dei Servizi
 Direttore Dr Valter Papa
 U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide
 Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci*

4.2.1 Processo A

FASE DEL PROCESSO	DEFINIZIONE FASE	RESPONSABILE FASE	Qualità Organizzativa	Qualità Professionale	Qualità percepita
ACCETTAZIONE DELL'UTENTE	PRENOTAZIONE ESAME	CUP e/o FARMACUP ADDETTO FRONT-OFFICE			
	APERTURA AGENDA DI LAVORO ISES-CUP	ADDETTO FRONT-OFFICE			
	VERIFICA AMMINISTRATIVA RICHIESTA ESAME				
	ACCETTAZIONE INFORMATIZZATA				
	ATTRIBUZIONE NUMERO PRENOTAZIONE				
	ATTIVAZIONE TRASPORTO PAZIENTE PER INTERNI	TSRM/INFERMIERE			
	TRASPORTO PAZIENTE PER INTERNI	OSS			
ACCOGLIENZA DELL'UTENTE	ACCOGLIENZA E PREPARAZIONE DEL PAZIENTE IN SALA DEDICATA	TSRM/INFERMIERE			Reclami cliente URP
ESECUZIONE DELL'ESAME	PREPARAZIONE SALA E ATTREZZATURE	TSRM			
	TRAU.O. IZIONE ANAMNESI PAZIENTE SU RIS	TSRM/ MEDICO RADIOLOGO			
	INFORMAZIONE AL PAZIENTE ED EVENTUALE ACQUISIZIONE CONSENSO INFORMATO	MEDICO RADIOLOGO		consensi informati incompleti	
	ESECUZIONE ESAME	TSRM			
	ARCHIVIAZIONE DELL'ESAME EFFETTUATO NEL RIS-PACS ED EVENTUALE STAMPA DI IMMAGINI	TSRM			
	CONSEGNA MODULO RITIRO ESAME	ADDETTO FRONT-OFFICE			
	ASSISTENZA E CONGEDO DEL PAZIENTE DOPO LA PRESTAZIONE DIAGNOSTICA	TSRM/INFERMIERE			
	ATTIVAZIONE TRASPORTO PAZIENTE PER INTERNI	TSRM/INFERMIERE			
	TRASPORTO PAZIENTE PER INTERNI	OSS			
	SCARICO DEI FARMACI E PRESIDII	EVENTUALE SCARICO DEL PRESIDATO E DEI FARMACI UTILIZZATI	INFERMIERE	monitoraggio corretta gestione del carrello: compilazione schede	
REFERTAZIONE DELL'ESAME	REFERTAZIONE ESAME	MEDICO RADIOLOGO		tempo di refertazione secondo carta dei servizi	
	VERIFICA AMMINISTRATIVA RAO				
ARCHIVIAZIONE	VERIFICA CORRISPONDENZA DATI TRA CD E/O PELLICOLE E REFERTO	ADDETTO FRONT-OFFICE			
	EVENTUALE VERIFICA DELL'IDENTITA' DELEGATO/PAZIENTE ARCHIVIAZIONE MODULISTICA ESAME, EVENTUALE CONSEGNA REFERTO E/O DOCUMENTAZIONE ICONOGRAFICA				
CONSEGNA DOCUMENTAZIONE	REGISTRAZIONE CONSEGNA DOCUMENTAZIONE AL PAZIENTE/DELEGATO	ADDETTO FRONT-OFFICE			

*Dipartimento dei Servizi
 Direttore Dr Valter Papa
 U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide
 Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci*

4.2.2 Processo B

FASE DEL PROCESSO	DEFINIZIONE FASE	RESPONSABILE FASE	Qualità Organizzativa	Qualità Professionale	Qualità percepita
ACCETTAZIONE DELL'UTENTE	RICEVIMENTO RICHIESTA DI ESAME E VERIFICA DELLA COMPLETEZZA DELLA RICHIESTA DI PRESTAZIONE	TSRM / MEDICO RADIOLOGO			
	TRASMISSIONE FAX E MODULISTICA PER ESAME IN TELERADIOLOGIA	TSRM			
	ACCETTAZIONE INFORMATIZZATA PAZIENTE	TSRM (RX, TC) MEDICO RADIOLOGO (ECO)			
	TRASPORTO PAZIENTE	INFERMIERE E/O OSS U.O. RICHIEDENTE			
ACCOGLIENZA DELL'UTENTE	ACCOGLIENZA E PREPARAZIONE DEL PAZIENTE IN SALA DEDICATA	TSRM / MEDICO RADIOLOGO			report indagine QP annuale
	PREPARAZIONE SALA E ATTREZZATURE	TSRM			
ESECUZIONE DELL'ESAME	TRAU.O.IZIONE ANAMNESI PAZIENTE SU RIS	TSRM / MEDICO RADIOLOGO			
	INFORMAZIONE AL PAZIENTE ED EVENTUALE ACQUISIZIONE CONSENSO INFORMATO	MEDICO RADIOLOGO			
	ESECUZIONE ESAME	TSRM / MEDICO RADIOLOGO			
	ARCHIVIAZIONE DELL'ESAME EFFETTUATO NEL RIS-PACS ED EVENTUALE STAMPA DI CODICI/IMMAGINI	TSRM			
	TRASMISSIONE IMMAGINI IN TELERADIOLOGIA	TSRM	n° mancati funzionamenti sistemi tecnologici / n° totale esami effettuati		
	ASSISTENZA E CONGEDO DEL PAZIENTE DOPO LA PRESTAZIONE DIAGNOSTICA; TRASPORTO PAZIENTE	INFERMIERE E/O OSS U.O. RICHIEDENTE			
SCARICO DEI FARMACI E PRESIDII	EVENTUALE SCARICO DEL PRESIDATO E DEI FARMACI UTILIZZATI	TSRM			
REFERTAZIONE DELL'ESAME	REFERTAZIONE ESAME	MEDICO RADIOLOGO		Tempo di refertazione esame TC cranio	
ARCHIVIAZIONE	ARCHIVIAZIONE MODULISTICA E IMMAGINI	TSRM			
	EVENTUALE CONSEGNA REFERTO/IMMAGINI/CODICI ALL'INF. / OSS / MEDICO DELL'UO RICHIEDENTE	TSRM / MEDICO RADIOLOGO			

Dipartimento dei Servizi
 Direttore Dr Valter Papa
 U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide
 Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci

4.2.3 Processo C

FASE DEL PROCESSO	DEFINIZIONE FASE	RESPONSABILE FASE	Qualità Organizzativa	Qualità Professionale	Qualità percepita
ACCETTAZIONE E ACCOGLIENZA DELL'UTENTE	RICEVIMENTO RICHIESTA DI ESAME E VERIFICA DELLA COMPLETEZZA DELLA RICHIESTA DI PRESTAZIONE	MEDICO RADIOLOGO			
	VALUTAZIONE DI APPROPRIATEZZA DELLA RICHIESTA				
	PRENOTAZIONE ESAME AGENDA RIS				
	ACCOGLIENZA PAZIENTE: INFORMAZIONI SULLA PROCEDURA DIAGNOSTICO/TERAPEUTICA E RACCOLTA CONSENSO INFORMATO				
	ATTIVAZIONE TRASPORTO PAZIENTE	INFERMIERA / OSS U.O. DI RIFERIMENTO			
	IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE, VERIFICA DELLA CORRETTEZZA DEI DATI ANAGRAFICI E INSERIMENTO DATI PAZIENTE E TIPOLOGIA DI ESAME NEL RIS	ADDETTO FRONT - OFFICE			
ESECUZIONE ESAME	PREPARAZIONE CARRELLO CON MATERIALE DI PRESIDIO	INFERMIERA			
	PREPARAZIONE DEL PAZIENTE				
	ESECUZIONE PRESTAZIONE	MEDICO RADIOLOGO		% di complicanze su numero totale di pz \geq 100	
	FINE ESECUZIONE PRESTAZIONE				
ARCHIVIAZIONE	ARCHIVIAZIONE DELL'ESAME EFFETTUATO NEL RIS-PACS ED EVENTUALE STAMPA DI IMMAGINI	TSRM (TC)			
		MEDICO RADIOLOGO (ECO)			
ASSISTENZA POST PROCEDURA	ASSISTENZA PAZIENTE DOPO LA PRESTAZIONE DIAGNOSTICA	INFERMIERA / MEDICO RADIOLOGO			report indagine QP annuale
	SCARICO DEL PRESIDATO E DEI FARMACI UTILIZZATI	INFERMIERA			
	CONGEDO PAZIENTE	INFERMIERA / MEDICO RADIOLOGO			
	TRASPORTO PAZIENTE	INFERMIERA e/o OSS dell'U.O. DI RIFERIMENTO			
REFERTAZIONE	REFERTAZIONE	MEDICO RADIOLOGO			
	EVENTUALE STAMPA DI IMMAGINI RX, TC E RM	TSRM			
	EVENTUALE CONSEGNA REFERTO/IMMAGINI/CODICI ALL'INF. / OSS / MEDICO DELL'UO DI RIFERIMENTO	TSRM / MEDICO RADIOLOGO			

	SP	Pagina 11 di 11 n.rev. : 03
	Standard di Prodotto e Catalogo delle Prestazioni	
<i>Dipartimento dei Servizi Direttore Dr Valter Papa U.O. di Radiologia Città di Castello-Umbertide Resp. S.S. Dr Riccardo Ricci</i>		

5. Altre caratteristiche di qualità garantite

	Caratteristiche	Standard Operativo
a	Accuratezza dell'indagine	Istruzioni Operative esami
b	Corretta presa in carico del paziente e delle sue esigenze	Istruzioni Operativa accoglienza paziente (IST U.O. 7.5.1c)
c	Chiara informazione sulla struttura della U.O. e modalità di accesso	Consegna carta dei servizi della U.O. di Città di Castello-Umbertide
d	Informazione al paziente su procedure e diagnostiche con utilizzo di mdc	Consegna di modulistica per acquisizione consenso informato
e	Informazione alle pazienti in età fertile e/o in stato di gravidanza su i rischi legati all'esposizione da radiazioni ionizzanti	Acquisizione del consenso informato tramite modulo specifico approvato da Direzione Generale

6. Requisiti di qualità monitorati per la garanzia del prodotto/servizio

Qualità monitorata	Processo	Requisito di qualità	Indicatore	Standard	Sistema monitoraggio	Responsabile rilevazione
Qualità percepita	A	Monitorare il numero di reclami e seguirne l'andamento della comunicazione con l'utenza	n° reclami/totale reclami USL	≤ 3 %	Report URP (Annuale)	DIR
Qualità Professionale	A	Valutare la corretta informazione al cliente	consensi informati incompleti	100 %	Scheda di budget	DIR
Qualità Organizzativa	A	Monitorare la corretta gestione del carrello delle emergenze	Compilazione report secondo frequenza prevista	≥ 90 %	Report mensile	Infermiere
Qualità Professionale	A	Valutare il rispetto dei tempi di refertazione riportati nella carta dei servizi	tempo di refertazione radiologia tradizionale ≤ 3 gg lavorativi	≤ 1%	RIS (semestrale)	Coord. Flussi Informativi /RGQ
Qualità percepita	B	Misurare il livello di soddisfazione dell'utenza	% valutazioni negative per ognuno dei 6 items del questionario	≤ 20 %	Report indagine QP annuale	DIR/RGQ
Qualità Organizzativa	B	Valutare l'efficacia e l'efficienza della procedura di Teleradiologia in pronta disponibilità	n° mancati funzionamenti sistemi tecnologici / n° totale esami effettuati	≤ 3 %	RIS (semestrale)	Coord. Flussi Informativi
Qualità Professionale	B	Valutare l'efficacia e l'efficienza della procedura di Teleradiologia per TC cranio	tempo refertazione esame (comprensivo tempo trasmissione immagini) ≤ 45 min	≤ 10 %	RIS (semestrale)	Coord. Flussi Informativi
Qualità Professionale	C	Valutare l'efficacia della procedura diagnostica	% di complicanze su numero totale di pz ≥ 100	≤ 5 %	Report annuale*	DIR/Medico Responsabile procedura
Qualità percepita	C	Misurare il livello di soddisfazione dell'utenza	% valutazioni negative per ognuno dei 6 items del questionario	≤ 20 %	Report indagine QP annuale	DIR/RGQ

* Viene effettuata l'analisi dell'andamento dell'indicatore solo quando si raggiunge un numero totale di pz tale da giustificare l'analisi statistica del dato rilevato.