



OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E DEL RICOVERO OSPEDALIERO

Dimensione Qualitativa del servizio		Impegno	Indicatore
ACCOGLIENZA	Qualità dell'informazione a disposizione dell'utente	Elaborare una scheda di specialità ove vengano descritte finalità, tipologia e modalità erogative delle attività per ogni Servizio ed Unità Operativa	<i>Presenza e distribuzione della scheda nel 90% dei Servizi ed Unità Operative</i>
Dimensione Qualitativa del servizio		Impegno	Indicatore
EFFICIENZA	Tempi di attesa	Ottenere complessivamente performance migliorative rispetto ai tempi di attesa massimi indicati dalla Regione per attività di degenza, visite e prestazioni di specialistica.	<i>80% dei tempi: migliori di quelli massimi indicati dalla Regione con la D.G.R 28.11.2006</i>
Dimensione Qualitativa del servizio		Impegno	Indicatore
EFFICACIA	Comfort alberghiero	Piena soddisfazione degli aspetti strutturali e alberghieri (comfort della stanza, vitto e pulizia).	<i>Nessun reclamo. Non oltre il 3% dei questionari della Customer Satisfaction con un voto riferito al servizio alberghiero inferiore a "5"</i>
	Privacy	Rispetto delle disposizioni normative di riferimento	<i>Nessun reclamo. Non oltre il 3% dei questionari della Customer Satisfaction con un voto di merito inferiore a "5"</i>