



SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' UNI EN ISO 9001-2000
REGISTRO PROCESSI: SID anno 2009

S.C/S.O

S.S

Rev 01

Data: 26 marzo 2007

pag. 1 di 3

INDICATORI E TARGET

| Processo | Liv | Attività | Processo | Monitoraggio indicatore di "Processo" | Risultato/esito | Monitoraggio indicatore di "Risultato/esito" | Soddisfazione cliente | Monitoraggio Indicatore di "Soddisfazione cliente" |
|--|-----|---|---|---------------------------------------|---|--|--|--|
| Servizio Infermieristico Domiciliare Sid | A | Accoglienza domande PS-SID-acc_R01; Presa in carico assistiti PS-SID-car_R01; Chiusura Sid continuato PS-SID-chius-R01. | Tempo di risposta Sid continuato | | % di persone con lesioni da pressione insorte durante la presa in carico SID | | Qualità percepita del servizio da parte di 20 persone/anno dimesse dal SID | |
| | | | 80% prima visita a domicilio entro le 24 ore | | - Standard: Tollerabile 1% | | | |
| | | | Numero di persone prese in carico con completezza piano assistenziale (valutazione random sul 20% delle cartelle delle persone prese in carico il mese precedente) | | % di persone portatrici di CVC che sviluppano l'infezione del catetere durante la presa in carico SID | | Indagine telefonica semestrale | |
| | | | - Standard: 90% con piano assistenziale completo | | - Standard: Tollerabile 10% | | - Standard: Almeno 80% delle persone intervistate telefonicamente dichiarano di aver percepito l'assistenza come molto efficace/efficace | |



SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' UNI EN ISO 9001-2000
REGISTRO PROCESSI: SID anno 2009

S.C/S.O

S.S

Rev 01

Data: 26 marzo 2007

pag. 2 di 3

| | | | | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|--|--|--|
| | | | | | <p>% di persone portatrici di catetere vescicale che sviluppano un'infezione urinaria sintomatica durante la presa in carico SID</p> <p>- Standard: Tollerabile 10%</p> | | | |
| | | | <p>Monitoraggio pianificato dell'intensità del dolore, con scala NRS, nelle persone accolte in SID continuato che presentano dolore alla presa in carico <i>(valutazione mensile random su 10 cartelle delle persone con dolore)</i></p> <p>- Standard monitoraggio in cartella nell'80% dei casi</p> | | | | | |
| | | | <p>Gli infermieri in attività presso il SID raggiungono il minimo dei crediti ECM previsti per l'anno di riferimento - <i>standard = 80%</i></p> | | | | | |



SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' UNI EN ISO 9001-2000
REGISTRO PROCESSI: SID anno 2009

S.C/S.O

S.S

Rev 01

Data: 26 marzo 2007

pag. 3 di 3