

Direttore Sanitario	Dottor Luca Reggiani
Responsabile della Qualità	Elena Bonadeo
Legale Rappresentante	Dottor Luca Reggiani

**CRITERI DI UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

I criteri di umanizzazione nei servizi sanitari ambulatoriali ruotano intorno agli aspetti:

- legati al tempo, come la puntualità, la regolarità del servizio (rispetto di programmi prefissati e comunicati)
- legati all’informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza
- legati all’orientamento, all’accoglienza ed all’ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari, nomi dei responsabili, ecc.)
- legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa
- legati all’adeguatezza delle prestazioni erogate: mediante l’utilizzo di linee guida validate e di audit volti a verificare l’efficacia dei percorsi assistenziali seguiti
- legati alle relazioni sociali e umane: tutti gli operatori mantengono atteggiamenti tali da stabilire con il paziente un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, è chiaro e comprensibile
- legati alla personalizzazione e all’umanizzazione del servizio, la capacità di rassicurazione, il rispetto della privacy e della dignità della persona, la cortesia, ecc.

Sulla base di questi principi la struttura ha definito le seguenti azioni volte ad incentivare, se possibile, gli aspetti dell’umanizzazione dei servizi offerti:

- identificazione della funzione URP con il Front Office
- presenza di carta dei servizi ed altro materiale informativo a disposizione dell’utenza
- installazione di dispositivi taglia code
- realizzazione di sito internet interattivo per consegna referti
- aria condizionata
- dispositivi igienizzanti
- pagamenti tramite moneta elettronica
- personale multilingue

- orari di apertura flessibili
- utilizzo di sistemi informatici per velocizzare le pratiche amministrative
- presenza di cartellonistica informativa

In occasione del riesame di Direzione, nell'ambito della definizione del piano di miglioramento, anche sulla base delle eventuali segnalazioni giunte dai pazienti, si rivalutano ed eventualmente implementano gli aspetti di umanizzazione del servizio.