



FORMALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ E DI PROCESSO IN INDICATORI MISURABILI

OBIETTIVI PER LA QUALITÀ	OBIETTIVO/PROCESSO	INDICATORE	DATO ATTUALE		DATO OBIETTIVO		GAP	FREQUENZA RILEVAZ.
			DATO	PERC. %	DATO	PERC. %		
2019	SODD. CLIENTE / ACCETTAZIONE	Tempi di attesa	3 minuti	--	2 - 4 minuti	--	✓	1 settimana/mese n° 10 clienti
	SODD. CLIENTE/PRELIEVO	Tempi di attesa	4 minuti	--	3 - 5 minuti	--	✓	1 settimana/mese n° 10 clienti
	SODD. CLIENTE/REFERTO	Tempi di attesa	Routine 2 gg. 5 gg. specialist	--	Routine 2 gg. 3-7 gg. specialist	--	✓	1 settimana/mese n° 10 clienti
		Referti in tempo Ref. non tempo	-----	94% 6%	-----	95% 5%	-1%	Trimestrale
	GESTIONE DEI SERVIZI DISSERVIZI/ QUESTIONARI RECLAMI NON CONFORMITA'	Customer satisfaction						
		Non soddisfatto	100/7800	1%		0%	1%	Annuale
		Poco soddisfatto	520/7800	7%	--	5%	2%	
		Abb. Soddisfatto	2440/7800	31%		30%	+1%	
		Molto soddisfatto	4410/7800	57%		60%	2%	
		Non saprei	330/7800	4%		5%	-1%	
		Reclami Clienti	0	----	0	---	✓	Giornaliero
		Eventi avversi	0	----	0	---	✓	Annuale
		Non conformità Anno 2019	23	--	20	--	+15%	Annuali
		Cause NC						Annuali
	Strumento guasto	10	44%		45%	-1%		
Provetta mancante	1	4%		5%	-1%			
Risultati non attendibili	1	4%	--	5%	-1%			
Ris. VEQ fuori range	4	18%		15%	+3%			
Reagente mancante	1	4%		10%	-6%			
Supporto tecnico	5	22%		15%	+7%			
Calibrazione non accett ---Altro --	1	4%		2% 3%	+2% -3%			
Settore NC						Annuali		
Chemiluminescenza	13							
Chimica Clinica	2							
Prelievo	1	----	--	----				
Microbiologia	1							
Ematologia	2							
Direzione/Qualità	4							



FORMALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ E DI PROCESSO IN INDICATORI MISURABILI

	STANDARD QUALITATIVI/ SERVIZIO EROGATO	Prestazioni Anno 2019	93.813	--	97.500		+5%	Annuali
		Accettazioni Anno 2019	13.900	--	14.500		+5%	Annuali
		Clienti Service Anno 2019	30	--	35		-15%	Annuali
		Accettazioni Service Anno 2019	20.394	--	20.000		✓	Annuali
		Prestazioni Service Anno 2019	65383	--	65.000		✓	Annuali
	STANDARD QUALITATIVI/ RISORSE UMANE	Corsi d'aggiornamento	30 crediti Ecm	--	Min 25 Ecm	--	+20%	Annuale
		Soddisfazione del Personale	---	74%	---	80%	-6%	Biennale
		Valutazione Addestramento segret	96 punti	89%	97 punti	90%	-1%	Biennale
		Valutazione Addestramento Lab	128 punti	89%	129 punti	90%	-1%	Biennale
	STANDARD QUALITATIVI/ APPROVVIGIONAMENTO	Numero Ordini Anno 2019	237	--	240	--	-1%	Annuale
		Rispetto data Anno 2019	221/237	93%	---	95%	-2%	Annuale
		Ordini per reparto						
		Allergologia	7%					
		Chemiluminescenza	12%					
		Chimica clinica	10%					
Elettroforesi		1%						
Ematologia/coag.		4%						
Fluorescenza		2%						
Immunoenzimatica		24%	---	----	----			
Immunofluorescenza	1%							
Microbiologia	12%							
Monouso	6%							
Rid	1%							
Prelievo	17%							
Card	3%							
Hplc	1%							



FORMALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ E DI PROCESSO IN INDICATORI MISURABILI

		Gestione prodotti Scorta minima	14/237	6%	----	5%	-1%	Settimanale
STANDARD QUALITATIVI/ ATTREZZATURE		Manutenzione ord. Registro manut. ord. Piano delle Tarature	----	100% 98%	----	100% 100%	✓ -2%	Giornaliera A Scadenza
		Manutenzione Straor Interventi Tecnici Straordinari	10/22	45%	----	30%	+15%	Mensile
STANDARD QUALITATIVI/ESECUZIONE CQI		Controlli interni	Range Fornitore	±2DS	Range Fornitore	±2DS		Da Processo
		1DS	Ematologia	55%	--	50%	+5%	Annuale
		2DS	Liv.N	45%		50%		
		1DS	Ematologia	52%	--	50%	+2%	Annuale
		2DS	Liv.P	48%		50%		
		1DS	Immunometria	83%	--	50%	+33%	Annuale
		2DS	Liv. N	17%		50%		
		1DS	Immunometria	82%	--	50%	+32%	Annuale
		2DS	Liv. P	18%		50%		
		1DS	Chimica Clinica	35%	--	50%	-15%	Annuale
		2DS	Liv. N	65%		50%		
		1DS	Chimica Clinica	29%	--	50%	-21%	Annuale
	2DS	Liv. P	71%		50%			
	1DS	Coagulazione	92%	--	50%	+42%	Annuale	
	2DS	Liv. N	8%		50%			
	1DS	Coagulazione	80%	--	50%	+30%	Annuale	
	2DS	Liv. P	20%		50%			
STANDARD QUALITATIVI/VEQ		Risultato senza Errori 2,0< z-score <3,0 z-score >3,0	Ematologia	79% 8% 12%	--	70% 25% 5%	+9%	Annuale
		Risultato senza Errori 2,0< z-score <3,0 z-score >3,0	Chimica Clinica	78% 9% 13%	--	70% 25% 5%	+8%	Annuale
		Risultato senza Errori 2,0< z-score <3,0 z-score >3,0	Immunometria	86% 6% 8%	--	70% 25% 5%	+16%	Annuale
		Risultato senza Errori 2,0< z-score <3,0 z-score >3,0	Marcatore Cardiaci	60% 11% 29%	--	70% 25% 5%	-10%	Annuale



FORMALIZZAZIONE DEGLI OBIETTIVI DI QUALITÀ E DI PROCESSO IN INDICATORI MISURABILI

		Consenso SI Non confrontabile Conc Non confortabile Disc Consenso NO	Epatiti	32% 0% 0% 68%	--	50% 40% 5% 5%	-18%	Annuale
		Consenso SI Non confrontabile Conc Non confortabile Disc Consenso NO	Torch	32% 67% 0% 1%	--	50% 40% 5% 5%	-18%	Annuale

DATA 02/01/2020

FIRMA