



RELAZIONE PER GLI STAKEHOLDERS

Istituto Andrea Vesalio - Alliance Medical Diagnostic Srl

Emissione: 11/11/2024

Quality, Safety and Accreditation Manager: V. Manzi

Alliance Medical Diagnostic Srl

FUNZIONI
Managing Director
Head of HR & Integration
Head of Finance
Head of IT
COO Statics & Head of Purchasing
Head of Commercial & COO Mobile Unit
COO Clinics
CMO & Business Development Mng
Head of Legal, Compliance & Privacy

- ▶ Aggiornamento ADC e ADR
 - Contesto Interno/Esterno
 - Parti Interessate Rilevanti
 - Risk Assessment
- ▶ Il Campo di Applicazione del SGQ
- ▶ Mappa dei processi Clinics
- ▶ Piani di sicurezza e Raccomandazioni Ministeriali
- ▶ Processi di Comunicazione
- ▶ Politica della Qualità
- ▶ Organizzazione
- ▶ Obiettivi e KPI
 - Volumi e fatturato
 - Fermi macchina
 - Soddisfazione dei Clienti
 - Valutazione dei Fornitori
 - Valutazione del Personale Sanitario

- ▶ Reclami e Incident Reporting
- ▶ Audit Amministrativo e Clinico
- ▶ Formazione e Sviluppo
- ▶ Azioni di Miglioramento
 - Aggiornamento Struttura DBM
- ▶ Progetti in corso e completati

Aggiornamento ADC e ADR

L'aggiornamento dell'Analisi del Contesto è stato effettuato nel mese di maggio con la partecipazione degli OPS e dei supporti QSA delle strutture del Gruppo. Sono stati coinvolti gli uffici centrali ed approfonditi gli aspetti legate alla gestione delle apparecchiature, impianti, facility e gestione dei mezzi mobili, includendo la valutazione del cambiamento climatico come fattore rilevante.

A valle dell'analisi effettuata sono:

- riesaminati il campo di applicazione del SGQ e la Politica della Qualità
- proseguite le attività di implementazione dell'approccio di tipo «risk based thinking» e adozione del ciclo PDCA (plan-do-check-act)

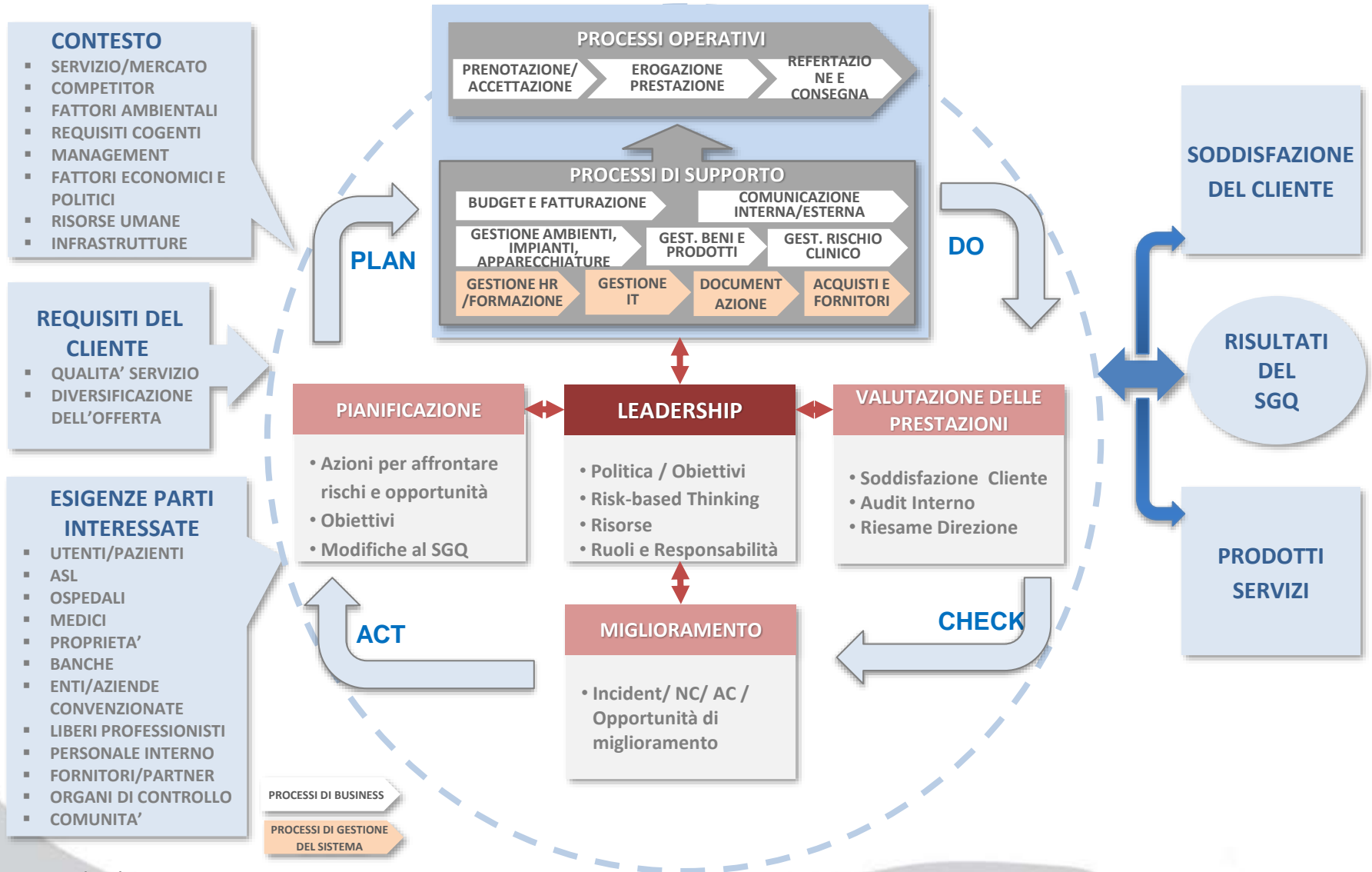
A partire dall'analisi del Contesto e dalla combinazione di punti di forza, debolezza, opportunità e rischi individuati/verificabili

- Vengono definiti **obiettivi ed indicatori** nuovi e più ampi;
- Vengono messe in atto specifiche **azioni di miglioramento**;
- Vengono e realizzati **progetti** volti alla mitigazione dei possibili rischi e comunque al raggiungimento degli obiettivi



Il Campo di applicazione del SGQ

ISTITUTO ANDREA VESALIO



Formulazione del Campo di Applicazione

Il SGQ di Istituto Andrea Vesalio si applica alla *gestione ed erogazione di servizi di diagnostica medica per immagini, presso il centro* (Cert. n° 08/11044A).

Le strutture che rientrano nel SGQ sono:

CLINICS			
STUDIO RADIOLOGICO CENTOCANNONI	POLIAMBULATORIO LOSAM	ISTITUTO PRATESE DI RADIODIAGNOSTICA - SEDE DI POGGIO A CAIANO	IL CENTRO
STUDIO RADIOLOGICO NEWIMA	POLIAMBULATORIO SAN NICOLO'	ISTITUTO PRATESE DI RADIODIAGNOSTICA - SEDE DI PRATO	PO.MED
CENTRO STUDI RADIOLOGICI	LINEA MEDICA	ISTITUTO RADIOLOGICO TOSCANO	ISTITUTO ANDREA VESALIO
CENTRO RADIOLOGICO LISSONESE	ISTITUTO ANDREA CESALPINO	CENTRO RICERCHE CLINICHE	SAN PAOLO RADIOLOGIA

MAPPA DEI PROCESSI

PROCESSI CLINICS

PROCESSI GRUPPO
ALLIANCE MEDICAL

INPUT

PROCESSI OPERATIVI ISTITUTO ANDREA VESALIO

PRENOTAZIONE / ACCETTAZIONE

EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE

REFERTAZIONE E CONSEGNA

OUTPUT

UTENTI / ENTI CONVENZIONATI:

ATI:
Qualità della prestazione
diagnostica/vista
medica

ASL:

Rispetto del
Budget

ENTI DI CONTROLLO:

Requisiti
Accreditamento

PERSONALE:

Sviluppo
Organizzativo,
formazione, know-
how,
comunicazione,
sicurezza

FORNITORI/ PARTNER:

Rispetto contratti

PROPRIETA'

Rendimento

INPUT

- ✓ Richiesta di informazioni
- ✓ Richiesta di prenotazione (prestazione diagnostica/visita medica)
- ✓ Esami precedenti

- ✓ Appuntamenti pianificati
- ✓ Esami precedenti
- ✓ Esigenze di utilizzo farmaci/presidi

- ✓ Prestazioni diagnostiche / visite
- ✓ Incident / reclamo
- ✓ Guasti
- ✓ Questionari di soddisfazione utente

Informazioni /
Prenotazioni
Visite, Diagnostica

Referti

Fatture A Clienti
(Utenti / Enti
Convenzionati)

Informazioni Su
Eventi Avversi

Comunicazione
Offerta (Carta Dei
Servizi)

Contratto Asl,
Flussi Asl

Dossier Incident /
Reclami
Assicurazioni;
Audit Clinici

Professionaliz-
zazione Risorse
Interne

Ordini/ Contratti
Fornitura

Budget/ Forecast

VINCOLI

Budget ASL, Piani di Manutenzione, Organizzazione, Normative Privacy, Sicurezza, Accreditamento, Procedure Interne

ATTIVITA'

- PRESA IN CARICO RICHIESTA
- GESTIONE AGENDE
- APPUNTAMENTO
- INFORMAZIONE PREPARAZIONE (EVENTUALE)
- VERIFICA DOCUMENTAZIONE (APPROPRIATEZZA)
- FATTURAZIONE
- GESTIONE CASSA

- COLLOQUIO ANAMNESTICO
- RACCOLTA CONSENSO INFORMATO
- REGISTRAZIONE / SOMMINISTRAZIONE MDC
- GESTIONE DISPOSITIVI SICUREZZA
- ESECUZIONE VISITA/ESAME

- REFERTAZIONE
- CONSEGNA REFERTO
- ELABORAZIONE FLUSSI ASL
- GESTIONE INCIDENT/RECLAMI
- ANALISI KPI
- ANALISI SODDISFAZIONE UTENTE

RESP.

CPA, FRONT OFFICE, OPERATIONS

**MEDICO, TSRM, ANESTESISTA,
INFERMIERE, FRONT OFFICE**

MEDICO, FRONT OFFICE, OPERATIONS, CPA

- ✓ Prenotazione su gestionale
- ✓ Moduli di Preparazione
- ✓ Cartella paziente
- ✓ Consenso Privacy
- ✓ Fattura
- ✓ Flusso alla ASL

- ✓ Consenso informato
- ✓ Registro Lotto MDC
- ✓ Registrazione esame
- ✓ Registro/schede manutenzione
- ✓ Inventario farmaci

- ✓ Referto (consegna/invio)
- ✓ Flussi ASL
- ✓ Incident / reclamo gestito
- ✓ Customer satisfaction

OUTPUT

GESTIONE IT

DOCUMENTAZIONE

PROCESSI DI SUPPORTO

ACQUISTI E
FORNITORI

GESTIONE HR /
FORMAZIONE

BUDGET E
FATTURAZIONE

GESTIONE BENI E
PRODOTTI

GESTIONE AMBIENTI,
IMPIANTI, APPARECCHIATURE

CONTROLLI E
MONITORAGGI

COMUNICAZIONE
INTERNA/ESTERNA

GESTIONE
RISCHIO CLINICO

Raccomandazioni Ministeriali

REQUISITO

Piano Annuale Sicurezza Cure e Gestione Rischio Sanitario

Piano Annuale Emergenze Sanitarie

Piano Annuale per Riduzione Infezioni correlate all'Assistenza

Applicazione e diffusione Raccomandazioni su Rischio Clinico

CONTROLLI E MONITORAGGI APPLICATI

- ✓ Presenza di cartellonistica informativa (es. rischio RX, RM, laser)
- ✓ Controllo Amministrativo e Clinico Pratiche Paziente
- ✓ Gestione della cadute (analisi rischi, rilevazione eventi, monitoraggio)

- ✓ Diffusione aggiornamento Procedura Gestione Emergenze
- ✓ Controlli su carrello emergenza e Defibrillatore
- ✓ Gestione Farmaci
- ✓ Formazione PS e Gestione BLS

- ✓ Controlli Legionella secondo procedura
- ✓ Presenza di cartellonistica informativa Prevenzione Rischio Biologico
- ✓ Corretta compilazione controlli pulizia e sanificazione ambienti secondo procedura
- ✓ Aggiornamento periodico DVR

- ✓ Corretta identificazione del paziente (PG Percorso utente, PG RIS-PACS, IO inserimento anagrafiche, Nota su GSD)
- ✓ Applicazione controlli Procedura Audit Amministrativo e Clinico Pratiche Paziente
- ✓ Applicazione Procedura Incident Reporting (Software Caterpillar)
- ✓ Applicazione Procedura Reclami
- ✓ Analisi Customer Satisfaction
- ✓ Formazione comunicazione con paziente al F.O.

EVENTUALI PIANI DI AZIONE / MIGLIORAMENTO

- Costituzione organizzazione dedicata al rischio clinico (1 risorsa di coordinamento centrale)

- Costituzione organizzazione dedicata al rischio clinico (1 risorsa di coordinamento centrale)

- Costituzione organizzazione dedicata al rischio clinico (1 risorsa di coordinamento centrale)
- Aggiornamento Procedura Lavaggio mani

- Sensibilizzazione continua su identificazione e analisi farmaci LASA
- Costituzione organizzazione dedicata al rischio clinico (1 risorsa di coordinamento centrale)

Processi di Comunicazione

PRINCIPALI PROCESSI DI COMUNICAZIONE INTERNA / ESTERNA

CHI	COSA	COME	DESTINATARI
FRONT OFFICE	Informazioni varie	<ul style="list-style-type: none"> Messaggistica istantanea Google Social Media: <i>Facebook, Instagram, LinkedIn</i> 	UTENTI
	Preparazioni per accertamenti diagnostici	<ul style="list-style-type: none"> Verbale Cartaceo 	
	Referto	<ul style="list-style-type: none"> Cartaceo, Posta/corriere Referti online 	
FRONT OFFICE / MEDICI	Referto	<ul style="list-style-type: none"> Cartaceo, Posta/corriere Referti online 	UTENTI
OPERATIONS / DS	Carta dei Servizi / Diritti e Doveri Utente	<ul style="list-style-type: none"> Esposizione in bacheca/front office Sito internet 	
FRONT OFFICE	Disponibilità agende CUP	<ul style="list-style-type: none"> E-mail 	
FRONT OFFICE	Prestazioni effettuate in convenzione	<ul style="list-style-type: none"> Flussi ASA 	ASL
MANAGEMENT ALLIANCE MEDICAL	Obiettivi aziendali, avanzamento progetti, dati di business, customer criticità e definizione PDA	<ul style="list-style-type: none"> Meeting Gruppo, riunioni interne Conference call, e-mail Newsletter (Marketing / Privacy) 	PERSONALE INTERNO
QSA	Procedure e strumenti per il SGQ, Elaborazione Analisi di Customer/Incident	<ul style="list-style-type: none"> E-mail MS Teams Caterpillar (Software Incident Reporting) 	
RESP. CPA NAZIONALE	Raccolta e Analisi di Customer	<ul style="list-style-type: none"> Totem/e-mail/QR code Report mensile 	

L'Istituto Andrea Vesalio adotta la Politica della Qualità definita dal Gruppo Alliance Medical e riformulata il **13/04/2022**.
Il documento è esposto presso la sede del centro diagnostico a disposizione degli utenti.

- **Massima attenzione alla Qualità**
- **Soddisfazione del Cliente**
- **Miglioramento continuo**
- **Risk-based thinking**

	POLITICA PER LA QUALITÀ	Rev. 01.1
		Rev. 0
		Aggiornato al 13/04/2022
		Fig. 1 di 1

La **Missione Strategica** del Gruppo Alliance Medical, qui intesa come attualmente composta dalle Società Alliance Medical Italia srl, Alliance Medical Srl e Alliance Medical Diagnostic srl ed ogni loro Società controllata, nonché dalle società che saranno eventualmente oggetto di futura acquisizione, è fornire prestazioni a favore di strutture sanitarie, AUSL e Pazienti, perseguendo, nell'ottica della centralità del Cliente, un alto livello di qualità e ponendosi come riferimento nel mercato a supporto del servizio sanitario pubblico e privato.

La **Politica per la Qualità** aziendale è orientata a soddisfare le esigenze del Cliente e delle altre Parti Interessate rilevanti (personale aziendale, fornitori, partner, enti e pubblica amministrazione, comunità), ponendo la massima attenzione alla qualità del servizio erogato e garantendo:

• COLLABORAZIONE

Non lavoriamo insieme per tutti i nostri pazienti. Rispettiamo le reciproche competenze, rafforziamo le partnership con i fornitori strategici per garantire la qualità dei prodotti e servizi offerti e collaboriamo, ognuno con la propria expertise, per raggiungere risultati sempre migliori.

• ECCELLENZA

Non accettiamo nessun compromesso. Ci offriamo sempre di offrire un servizio ottimale per assicurare la migliore qualità possibile. Trattiamo i nostri pazienti con empatia, rispetto e attenzione alla loro dignità.

• EFFICIENZA e IMPRENDITORIALITÀ

Nel settore sanitario essere efficienti significa offrire a più pazienti possibile un servizio diversificato e di qualità. Cerchiamo sempre nuove soluzioni per gestire le risorse a nostra disposizione con intelligenza e fare in modo che le persone vivano la loro vita al meglio.

• VALORIZZAZIONE DEL KNOW HOW

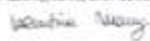
La conoscenza e la competenza dei fenomeni è frutto dell'apprendimento. In Alliance Medical facciamo in modo di garantire lo sviluppo delle nostre conoscenze, promuovendo l'informazione e la formazione del personale per favorire la crescita professionale e di innovare e migliorare sempre il nostro modo di lavorare.

Nell'ottica del miglioramento continuo, si pongono quali obiettivi per la Qualità:

- Monitorare costantemente la soddisfazione del Cliente allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- Ampliare l'offerta e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, garantendo una costante innovazione tecnologica, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel pieno rispetto delle normative vigenti;
- Garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti anche attraverso una costante analisi della segnalazione degli eventi avversi (incident reporting), al fine di predisporre azioni correttive e di miglioramento volte a minimizzare i rischi, nell'ottica di garantire elevati livelli di qualità;
- Valorizzare la professionalità delle risorse umane anche attraverso un processo di apprendimento continuo, al fine di garantire lo sviluppo delle conoscenze e di innovare e migliorare il modo di lavorare;
- Prendere i processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking.

Livorno, 13/04/2022

Quality Manager
Head of Quality, Safety and Accreditation



Gli **Obiettivi per la Qualità** che intende perseguire sono:

- ✓ Monitorare costantemente la **soddisfazione del Cliente** allo scopo di offrire servizi che assicurino la migliore qualità possibile;
- ✓ Ampliare l'**offerta** e potenziare la qualità assistenziale, tecnico-professionale ed organizzativa delle prestazioni, garantendo una costante **innovazione tecnologica**, al fine di rispondere adeguatamente alle esigenze del mercato nel pieno **rispetto delle normative vigenti**;
- ✓ Garantire la **sicurezza degli operatori e degli utenti** anche attraverso una costante analisi della segnalazione degli eventi avversi (*incident reporting*), al fine di predisporre azioni correttive e di miglioramento volte a minimizzare i rischi, nell'ottica di garantire elevati livelli di qualità;
- ✓ Valorizzare la **professionalità delle risorse umane** anche attraverso un processo di apprendimento continuo, al fine di garantire lo sviluppo delle conoscenze e di innovare e migliorare il modo di lavorare;
- ✓ Presidiare i processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del **risk - based thinking**.

A Febbraio 2024 il Gruppo Alliance Medical (a livello Europeo) è stato acquisito da iCON Infrastructure Partners VI L.P., sostituendosi in tal modo ai precedenti azionisti.

I livelli di responsabilità e di autorità di dettaglio sono definiti secondo l'Organigramma definito dalla Direzione HR (**Mod.03.3 Organigramma**).

Ogni divisione (centri diagnostici, siti fissi, uffici, mezzi mobili) ha il proprio Organigramma di riferimento, che viene costantemente monitorato dalla Direzione HR, al fine di tenere sotto controllo eventuali variazioni dell'organico.

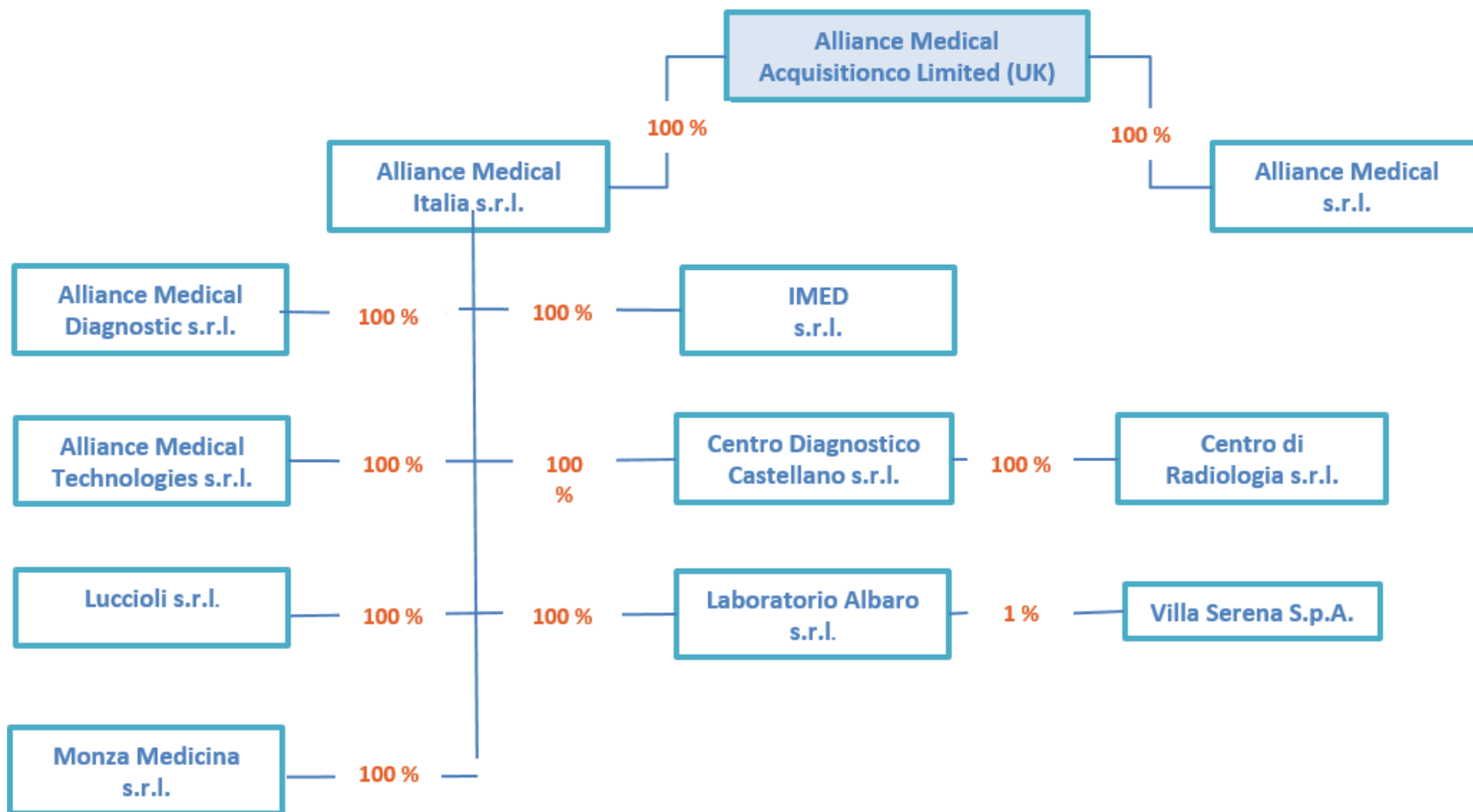
L'aggiornamento degli organigrammi da parte della Direzione HR avviene con cadenza mensile e i documenti sono condivisi attraverso l'accesso alle cartelle di Teams.

Ogni variazione dell'assetto organizzativo viene comunicata internamente da HR a mezzo di «Comunicati Organizzativi».

❖ Principali modifiche organizzative:

- Riorganizzazione struttura **Regional Operations Manager**: AREA 1 (Lombardia – Veneto – Emilia), AREA 2 (Liguria – Piemonte), AREA 3 (Toscana – Lazio – Umbria) – Comunicato organizzativo del 15/05/2024
- Assegnato il ruolo di **Clinical Risk manager (CRM)** comunicato organizzativo del 30/09/2024

Organizzazione - Alliance Medical Group Italy



Organizzazione

Alliance Medical Group Italy

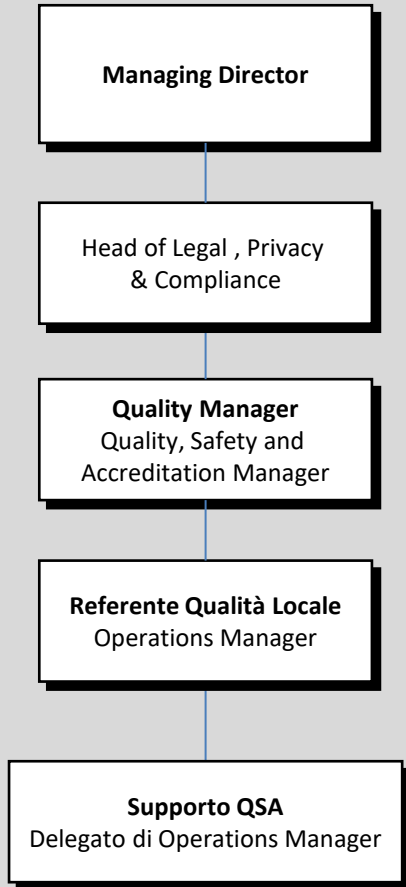


ALLIANCE MEDICAL GROUP ITALIA

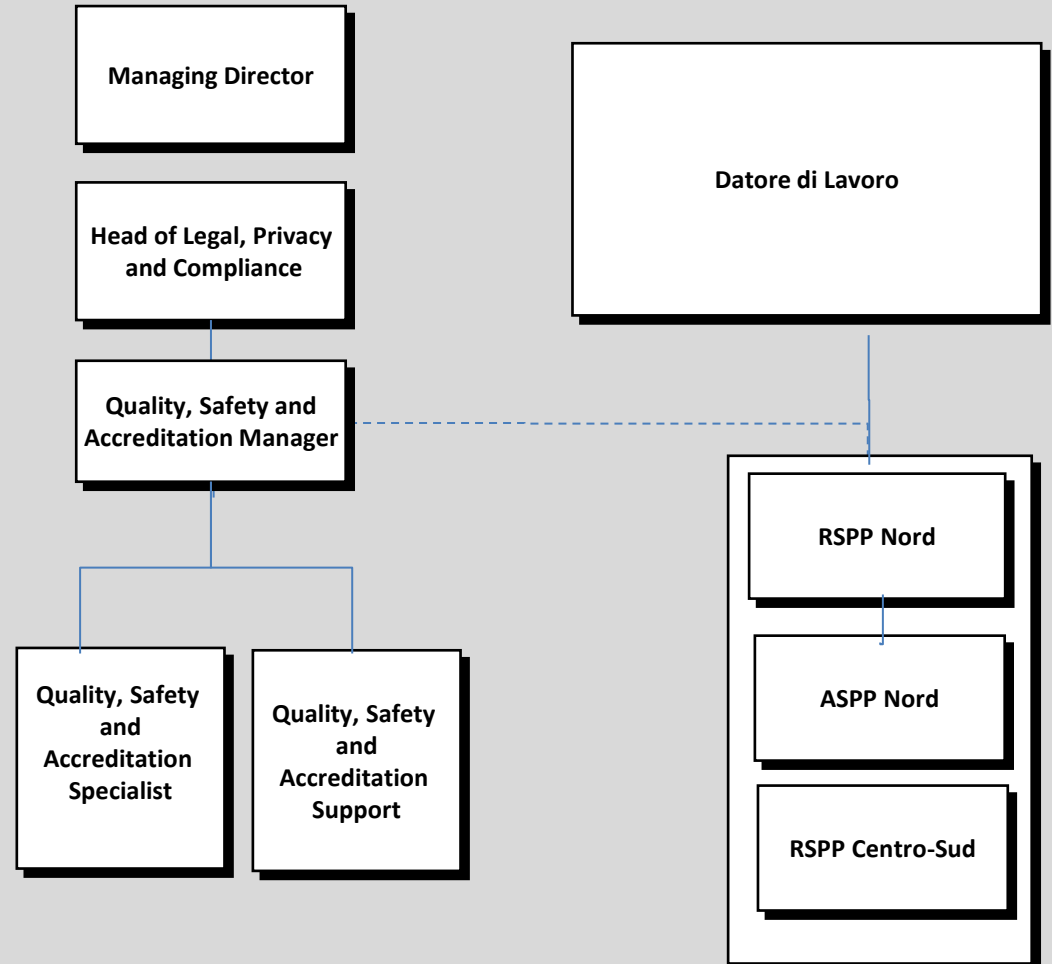
Mod.03.3 Organigramma
Rev.1 Direzione HR



Funzionigramma Qualità



Organigramma Quality, Safety and Accreditation



Dall'analisi del Quadro obiettivi (Mod.03.5) I risultati monitorati alla fine del FY 2024 sono in linea con gli obiettivi previsti, come ad esempio:

Elementi di miglioramento:

- ▶ CPA: Riduzione del tasso di abbandono 2,4 % vs obj < 3%
- ▶ 0 infortuni rilevati nel FY24

Elementi di attenzione:

- ▶ Media % soddisfazione generale (88% vs obj > 90%)

ANALISI DEL CONTESTO
E DELLE PARTI
INTERESSATE



OBIETTIVI STRATEGICI



OBIETTIVI OPERATIVI

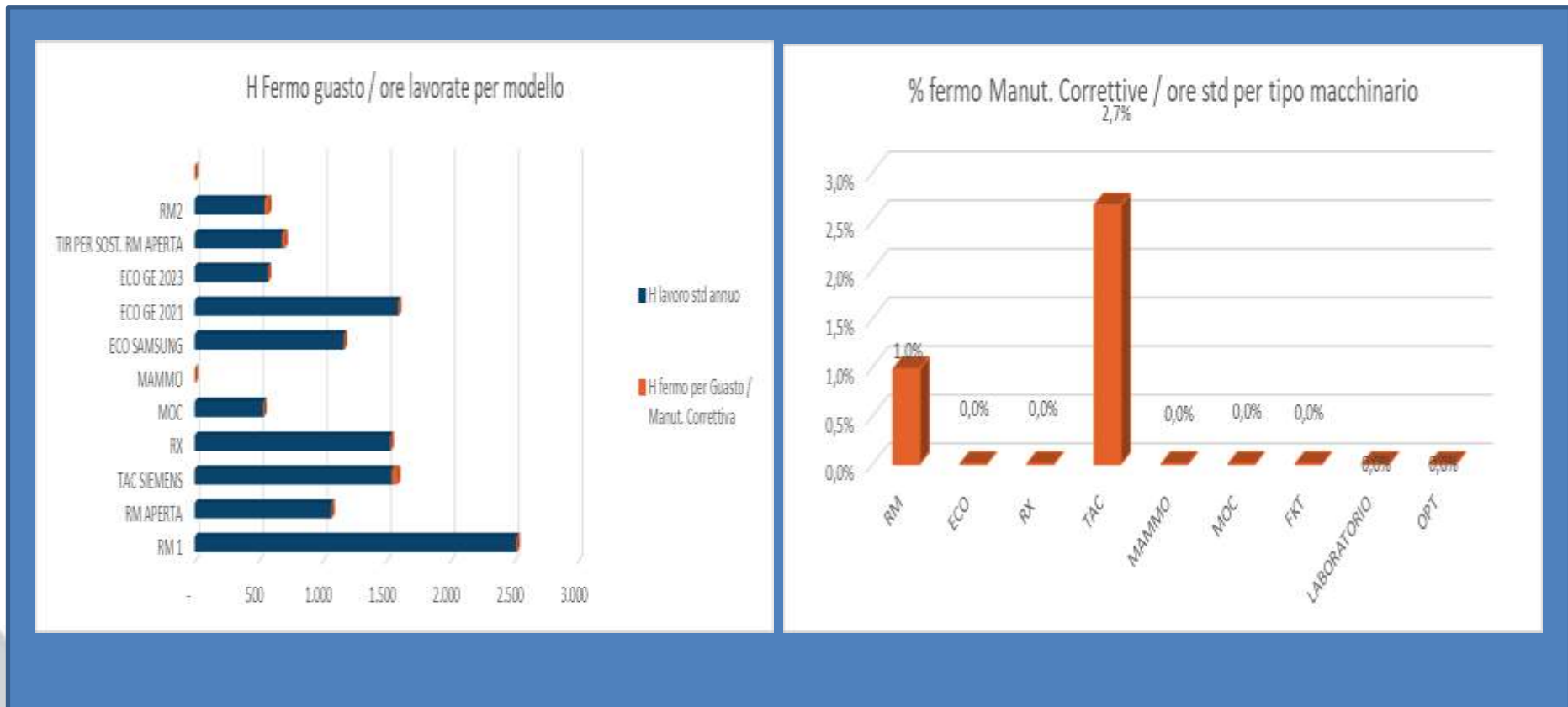
PRINCIPALI NOVITA' 2023/2024

- ▶ Portale Caterpillar
- ▶ Implementazione nuovo Database del Miglioramento
- ▶ Modalità di raccolta dei questionari customer
- ▶ Software Sincroware per impianti

Analisi Fermi Macchina

Il monitoraggio dei Fermi Macchina viene effettuato mensilmente da Operations con la rilevazione delle ore di lavoro standard per macchinario per mese e i dati di fermo per tipologia (es. manutenzione programmata, guasto, manutenzione straordinaria) al fine di valutarne l'impatto sulla produttività dell'apparecchiatura.

Di seguito l'analisi dei dati riferita al monitoraggio dei fermi macchina 2024:



Soddisfazione dei clienti

Vesalio utilizza il questionario di soddisfazione definito dal Gruppo Alliance Medical.

Da Ottobre 2023 la rilevazione viene effettuata in maniera digitale (Totem /email/QR code). L'analisi dei dati è condotta mensilmente da parte del CPA.

Obiettivi Customer:

- n° questionari raccolti sul totale accessi pazienti $\geq 2\%$
- utenti soddisfatti (per ogni item di dettaglio) $\geq 90\%$,
- Soddisfazione Globale del servizio e Raccomandabilità $\geq 90\%$

L'ultimo report condiviso con gli Operations Manager e gli uffici centrali interessati è relativo al mese di **Settembre 2024**.

Il report mensile viene costantemente integrato anche con l'analisi del *Mod.06.8 Azioni di miglioramento*.

Risultati Settembre 2024		
Rappresentatività del Campione utenti	9%	
Soddisfazione globale del servizio	88%	
Raccomandabilità	93,1%	

Valutazione dei Fornitori

La valutazione fornitori è stata effettuata da parte di Istituto Andrea Vesalio utilizzando la scheda del Gruppo Alliance **Mod.05.9 Scheda valutazione fornitori_Operations**, aggiornata con indicazione delle eventuali Non Conformità.

L'analisi della valutazione dei fornitori così effettuata è stata quindi elaborata da parte di QSA.

Obiettivi di Gruppo per la valutazione fornitori:

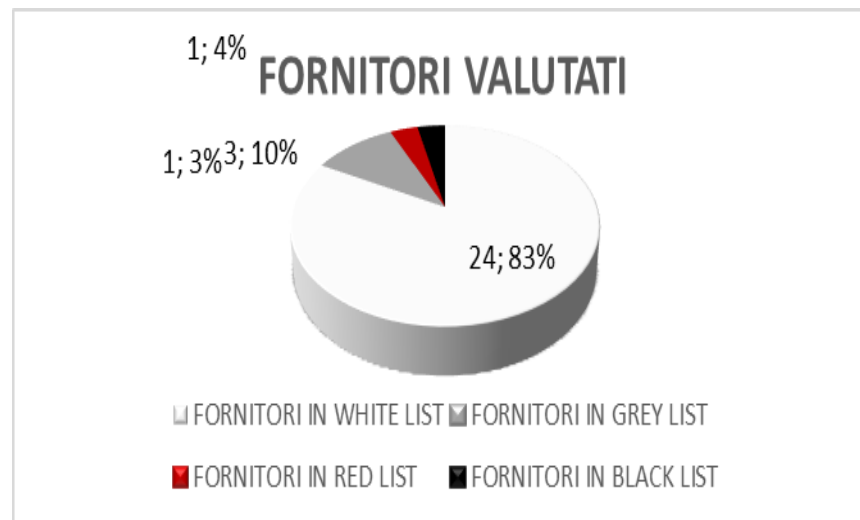
- fornitori in White List $\geq 80\%$
- fornitori in Red List $\leq 20\%$

Per i dettagli si faccia riferimento al file "**Mod.05.9 SCHEDE VALUTAZIONE FORNITORI_2024_VESALIO**".

Su 42 fornitori locali attivi, è stata effettuata la valutazione dei 27 fornitori ritenuti strategici per l'azienda e di 15 fornitori minori, con riferimento alle prestazioni erogate nel 2023, coprendo il 100% di quelli presenti in albo ed il 100% di quelli strategici.

In particolar modo, si evidenzia :

- 83% fornitori in white list
- 10% fornitori in gray list
- 3% fornitori in red list
- 3% fornitori in black list
- Nessuna Non conformità rilevata



Valutazione Personale Sanitario



Si prevede il rilancio del processo di valutazione per il nuovo FY, anche a seguito dell'aggiornamento della scheda di valutazione, la cui applicazione è stata estesa anche al personale sanitario dipendente.

CRITERI DI VALUTAZIONE	PROFILO PROFESSIONALE		
	MEDICO RADIOLOGO	TSRM	ALTRI PROFILI
INCIDENT	X	X	X
RECLAMI	X	X	X
LANGUAGE	X		
CLINICAL	X		
ANNI DI ESPERIENZA	X	X	X

CRITERI DI VALUTAZIONE

INCIDENT: eventi causati da negligenza, imperizia a carico del professionista che hanno causato un danno al paziente e per i quali sia stata riconosciuta la responsabilità del professionista.

RECLAMI: rilevazione della insoddisfazione espressa in forma scritta o orale dal paziente.

LANGUAGE: rilevazione della capacità descrittiva del radiologo, ovvero la capacità del referto di esprimere in modo tecnico i riscontri effettuati in una forma scritta adeguata e completa (in termini di descrizione tecnica della procedura effettuata, quesito clinico e presenza di conclusioni).

CLINICAL: rilevazione della capacità del referto di rispondere al quesito clinico e di fornire informazioni cliniche adeguate e complete.

VALUTAZIONE PERSONALE SANITARIO
COMPILAZIONE A CURA DI OPS

Mod. 05.3 bis
 Rev. 2 aggiornato al 09/10/2023

Data: _____ **Periodo di riferimento della valutazione:** _____

Nome: _____ **Cognome:** _____

Profilo professionale: Medico Radiologo **Sede/i di competenza:** _____

Team di Valutazione: _____

Compilare la griglia inserendo nelle celle della VALUTAZIONE il punteggio livello corrispondente al valore rilevato per i diversi criteri di valutazione, seguendo le indicazioni riportate nelle singole tabelle sulla destra (INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE). In caso di assenza del dato inserire 0/0 nella cella corrispondente alla valutazione.
 Ripetere nel campo NOTE eventuali considerazioni/considerazioni a supporto della valutazione.

CRITERI DI VALUTAZIONE	VALUTAZIONE	NOTE	INDICAZIONI PER LA VALUTAZIONE										
INCIDENT	3		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Punteggio</th> <th>Numero di incidenti nell'anno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>≥ 4</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>da 2 a 4</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small; color: gray;">Descrivere i casi di incidenti occorsi a carico del Professionista, (dati a cura di OPS - su carti, clipboard, supporto a 0/0).</p>	Punteggio	Numero di incidenti nell'anno	1	≥ 4	2	da 2 a 4	3	1	4	0
Punteggio	Numero di incidenti nell'anno												
1	≥ 4												
2	da 2 a 4												
3	1												
4	0												
RECLAMI	3		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Punteggio</th> <th>Numero di reclami nell'anno</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>> 5 reclami</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>3/4 reclami</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>1/2 reclami</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Nessun reclamo</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small; color: gray;">Descrivere i casi di reclami superati dal paziente sui quesiti del Professionista, (dati a cura di OPS).</p>	Punteggio	Numero di reclami nell'anno	1	> 5 reclami	2	3/4 reclami	3	1/2 reclami	4	Nessun reclamo
Punteggio	Numero di reclami nell'anno												
1	> 5 reclami												
2	3/4 reclami												
3	1/2 reclami												
4	Nessun reclamo												
LANGUAGE	2		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Punteggio</th> <th>Media dei punteggi delle voci Language e Clinical</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>da 1 a 2</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>da 2 a 3</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>da 3 a 4</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>da 4 a 5</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small; color: gray;">Descrivere gli usi del clinical/parole nel Radiologo, (dati a cura di OPS).</p>	Punteggio	Media dei punteggi delle voci Language e Clinical	1	da 1 a 2	2	da 2 a 3	3	da 3 a 4	4	da 4 a 5
Punteggio	Media dei punteggi delle voci Language e Clinical												
1	da 1 a 2												
2	da 2 a 3												
3	da 3 a 4												
4	da 4 a 5												
ANNI DI ESPERIENZA	4		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Livello</th> <th>Descrizione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>da 1 a 5 anni di esperienza</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>da 6 a 10 anni di esperienza</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>da 11 a 20 anni di esperienza</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>oltre 20 anni di esperienza</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small; color: gray;">Ripetere il Livello Individuo, (dati compilati a cura di OPS).</p>	Livello	Descrizione	1	da 1 a 5 anni di esperienza	2	da 6 a 10 anni di esperienza	3	da 11 a 20 anni di esperienza	4	oltre 20 anni di esperienza
Livello	Descrizione												
1	da 1 a 5 anni di esperienza												
2	da 6 a 10 anni di esperienza												
3	da 11 a 20 anni di esperienza												
4	oltre 20 anni di esperienza												
ESITO VALUTAZIONE													
VALUTAZIONE FINALE:	3,0	NOTE DI VALUTAZIONE	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: x-small;"> <thead> <tr> <th>Media (M)</th> <th>Esito della valutazione</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1,4 ≤ M < 2,5</td> <td>livello di professionalità migliorabile</td> </tr> <tr> <td>2,5 ≤ M < 3,5</td> <td>livello di professionalità standard</td> </tr> <tr> <td>3,5 ≤ M < 4</td> <td>livello di professionalità al di sopra delle aspettative</td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: x-small; color: gray;">Media dei punteggi delle valutazioni dei singoli Criteri. Insistere i quesiti concernenti a supporto dell'uso della valutazione.</p>	Media (M)	Esito della valutazione	1,4 ≤ M < 2,5	livello di professionalità migliorabile	2,5 ≤ M < 3,5	livello di professionalità standard	3,5 ≤ M < 4	livello di professionalità al di sopra delle aspettative		
Media (M)	Esito della valutazione												
1,4 ≤ M < 2,5	livello di professionalità migliorabile												
2,5 ≤ M < 3,5	livello di professionalità standard												
3,5 ≤ M < 4	livello di professionalità al di sopra delle aspettative												
		PER PRESA VISIONE - VALUTAZIONE POSITIVA (PUNTEGGIO ≥ 3) Direzione Sanitaria: _____ Operations Manager: _____	PER PRESA VISIONE - VALUTAZIONE NEGATIVA (PUNTEGGIO < 3) Direzione Sanitaria: _____ Chief Medical Officer: _____										
		FIRMA VALUTATO _____											

ISTRUZIONI
Medici Radiologi
TSRM
ALTRO PERSONALE SANITARIO
9

11/11/2024

Reclami

PROCEDURA GESTIONALE
Gestione dei Reclami

ALL PG QSA.2_A
Rev. 4
Aggiornato al 05/07/2024
Pag. 1/1

ALLEGATO A
Modulo Segnalazione Reclami

Canale di Reclamo: Verbale Scritto Telefonico

Reclamante: Paziente Parente Accompagnatore/ Altro (specificare)

Categoria di Reclamo: Relativo al processo (es. tempi di attesa, errata consegna del referto etc...)
 Relativo allo staff
 Relativo alla struttura/ambiente
 Relativo al Finance (es. problematiche sui pagamenti, rimborsi etc...)
 Altro

Nome e Cognome del reclamante _____

Telefono _____ e-mail _____

Tipologia Prestazione _____ Data Prestazione _____

Sede presso cui si sono verificati i fatti _____

Descrivere i fatti oggetto del reclamo, eventuali richieste e suggerimenti:

* In qualità di Titolare del trattamento, desidero informarla ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016, che i dati personali forniti da lei o dai suoi saranno trattati per gestire il reclamo. La base giuridica del trattamento è la necessità di dare assistenza e misure procedurali adottate su richiesta dell'interessato, il legittimo interesse del Titolare ad esercitare e difendere un diritto o il consenso esplicito espresso fornendo volontariamente dati personali. I dati personali saranno conservati per il tempo necessario a gestire tutte le attività afferenti al reclamo.

Presentando il reclamo, autorizza al trattamento di eventuali dati particolari forniti

Data _____ Firma _____

A CURA DELL'OPERATORE
(riportare l'eventuale azione che si è intrapresa immediatamente)

Documento di proprietà del Gruppo Alliance Medical - Riproduzione vietata

Nel mese di Luglio 2024 è stata aggiornata la procedura di Gruppo PG QSA.2 «Gestione Reclami» per:

- inserimento della definizione di gravità del reclamo
- revisione del modulo segnalazione reclami

Mensilmente ogni Operations Manager invia alla funzione QSA il prospetto riepilogativo di monitoraggio per analisi della casistica e valutazione di eventuali azioni.

Obiettivi Processo Reclami:

➤ N. RECLAMI RISPETTO AGLI ACCESSI = TENDENZIALE 0%

RECLAMI FY 2024

SEDE	RECLAMI RICEVUTI	% ACCESSI
ISTITUTO ANDREA VESALIO	5	0,0001%

Dettagli riportati nel file «DB Analisi reclami»

Azioni di miglioramento da realizzare:

Il processo dei reclami verrà integrato all'interno del portale Caterpillar, come già fatto per gli Incident Reporting

Incident Reporting

- Medical Malpractice
- Property
- Cadute
- Reazioni MdC
- Malori
- Altro (IT, Finance, Processi)

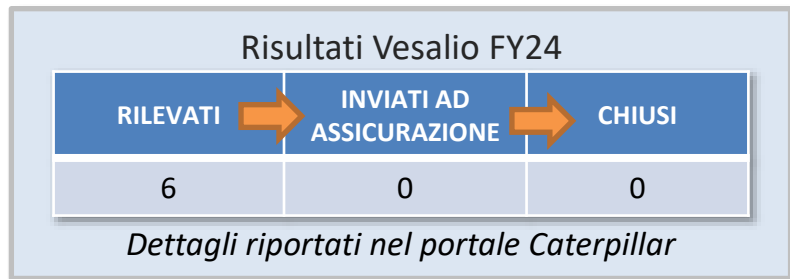
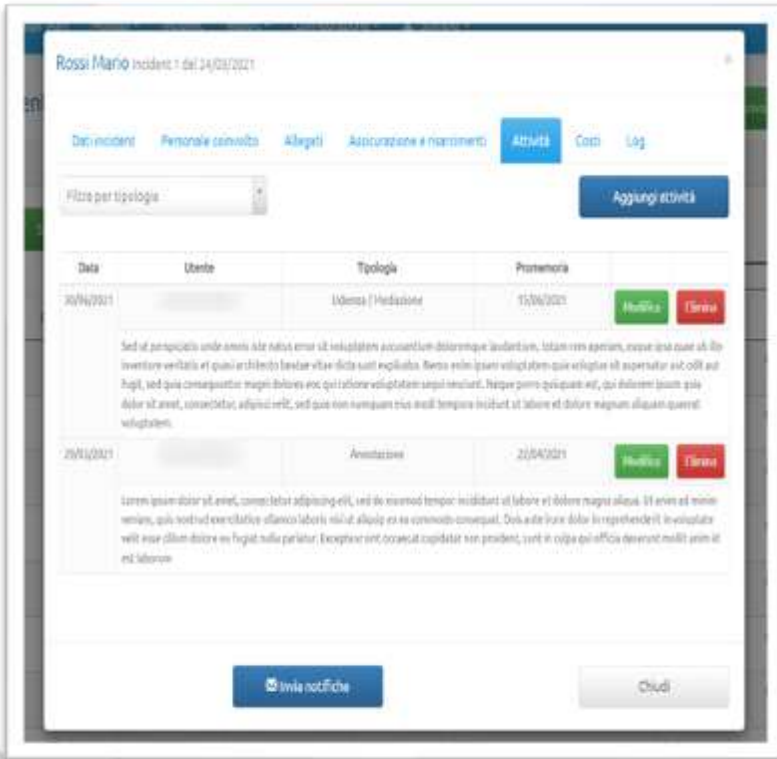
A partire da Giugno 2023 il Gruppo Alliance Medical ha deciso di passare dalla gestione manuale alla gestione digitalizzata del processo di incident reporting, mediante l'utilizzo di uno specifico applicativo (Caterpillar).

Tutte le segnalazioni vengono registrate direttamente sul portale, che le invia in automatico alla QSA e alle altre Direzioni interessate in funzione della tipologia dell'evento (PG Incident Reporting)

Da marzo 2024 è previsto l'inserimento immediato al momento della segnalazione dell'incident della gravità del rischio nel portale Caterpillar.

Ai fini dell'adeguamento alla L.24 dell'8 Marzo 2017, sono pubblicati e periodicamente aggiornati sul sito internet di AM i dati aggiornati al FY24 di:

- Risarcimenti erogati ai pazienti nell'ultimo quinquennio;
- Relazione sugli eventi avversi verificatisi nella struttura;
- Dati di polizza assicurativa.



Audit Amministrativo e Clinico

Nel 2023 è stato reso operativo lo strumento integrato per la registrazione delle attività di controllo amministrativo delle cartelle pazienti e gli audit clinici.

Il nuovo processo garantisce la completa tracciabilità delle attività di controllo con un unico strumento condiviso da OM e CMO e un Dashboard per il monitoraggio degli indicatori.

Le verifiche sono svolte con periodicità mensile su un campione di cartelle pazienti per ogni metodica e con la logica della concatenazione, l'audit clinico campiona i referti prodotti.

Obiettivi Processo Audit Amministrativo e Clinico:

- MEDIA % COMPLETEZZA DOCUMENTAZIONE ($\geq 90\%$)
- MEDIA VALORE CLINICAL ACCURACY / LANGUAGE / IMAGE QUALITY ≥ 3

L'ESITO PER IL FY2024 HA REGISTRATO :

VERIFICA AMMINISTRATIVA

- Prescrizione Medica
- Consenso informato e Anamnesi
- Fattura
- Documentazione iconografica
- Referto

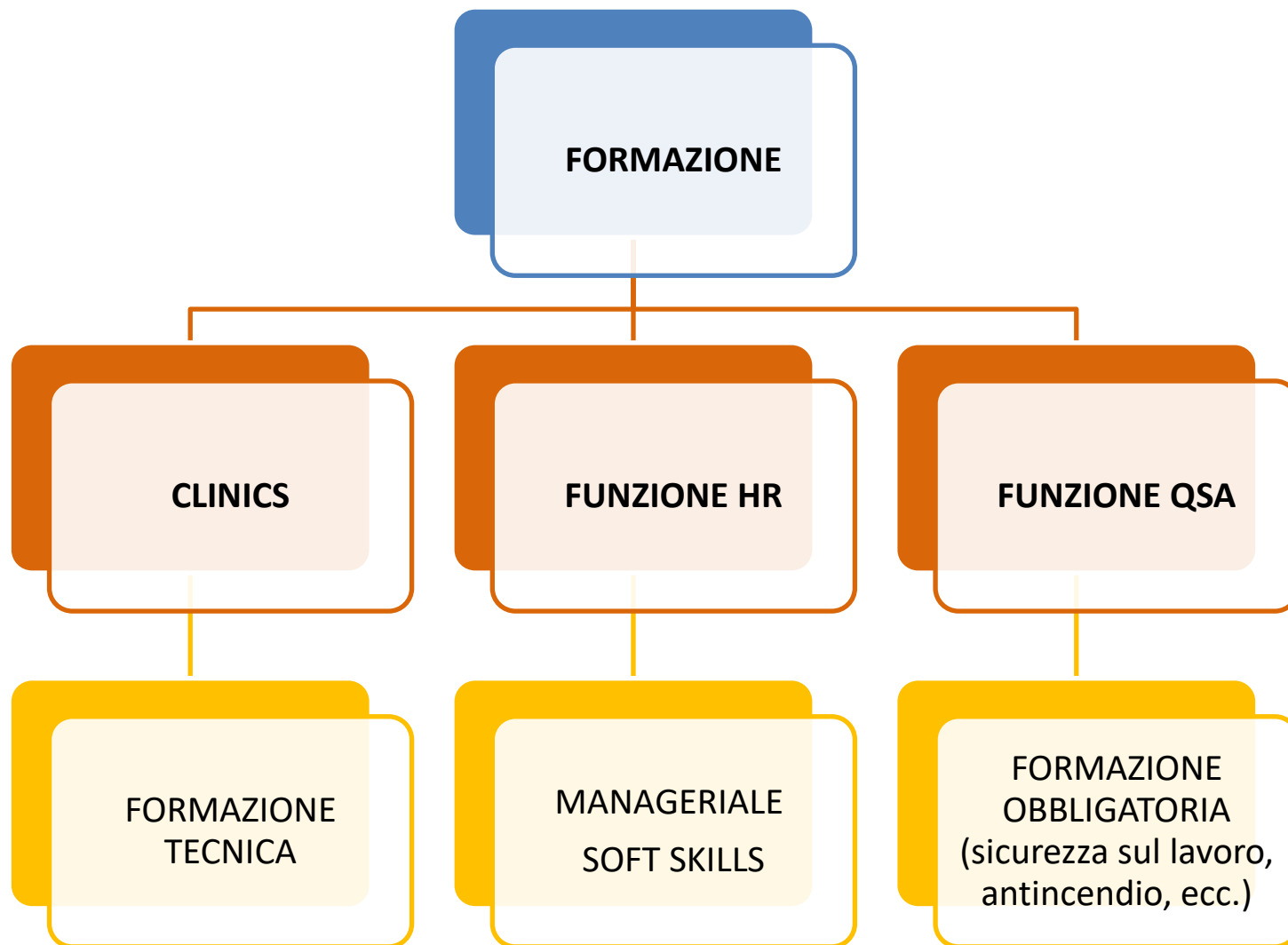
- Media mensile di esami valutati pari al 6,21% del totale
- Media mensile di completezza della documentazione pari al 86,4%

AUDIT CLINICO

- Image Quality
- Language
- Clinical Accuracy

Valori medi rilevati (scala da 1 a 5)

IMAGE QUALITY	LANGUAGE	CLINICAL ACCURACY
4,8	4,5	4,4



Formazione e Sviluppo



Nel mese di giugno 2023 è stata emessa la procedura **PG HR.2 Formazione del Personale Dipendente** con approfondimento delle responsabilità, inserimento delle modalità di verifica dell'efficacia formativa e allineamento degli attuali piani di formazione utilizzati.

Per il FY 23-24 la Funzione QSA ed HR hanno emesso i relativi Piani di Formazione.

QSA

Le attività di formazione obbligatoria in tema di QSA hanno riguardato principalmente corsi obbligatori di sicurezza sul lavoro (antincendio, primo soccorso, formazione base lavoratori, RLS, BLSD, ecc.).

Il monitoraggio delle scadenze dei corsi e delle nuove esigenze formative viene effettuato attraverso il file "**DB Formazione**", aggiornato al mese di Ottobre 2024 e costantemente verificato dalla Funzione QSA.

Azioni di miglioramento da realizzare:

Il processo della formazione obbligatoria verrà integrato all'interno del portale Caterpillar, come già fatto per gli Incident Reporting

HR

La Funzione HR si occupa dei corsi di formazione manageriale e di soft skills.

Le attività di formazione hanno riguardato principalmente corsi sulla comunicazione, diversity&inclusion, codice etico, piano formativo di Induction, percorso di people management, Formazione ECM, corso anticorruzione, Gestione Data Breach

Azioni di Miglioramento

Ogni Direzione / Funzione Aziendale ha definito progetti di sviluppo e miglioramento.

Rimangono in uso gli strumenti che permettono il **monitoraggio degli indicatori** (file Fermi Macchina, Data Base Miglioramento, Registro Reclami, DB Formazione), recentemente aggiornati per essere più funzionali e permettere una immediata restituzione dei risultati per l'elaborazione dei cruscotti direzionali e della reportistica.

Nel corso del 2022 è proseguito il **monitoraggio e la valutazione dei rischi individuati** per ciascuna area e inseriti nel Corporate Risk Register e l'aggiornamento del Regulatory Universe, costituito dalle normative più rilevanti applicabili alle società del Gruppo e a livello regionale alle singole unità operative.

E' stato consolidato il processo di controllo della documentazione sanitaria e dell'audit clinico; da Ottobre 2022 è stato messo in uso su tutti i centri diagnostici il file **Controllo qualità pratica paziente**.

Da Aprile 2023 è iniziato il processo di **digitalizzazione dei questionari di Customer Satisfaction**, mediante l'installazione presso i centri diagnostici di appositi totem dedicati.

Da Maggio 2023 è stato implementato un nuovo software per la **Gestione degli Incident Reporting (Caterpillar)**.

Azioni di Miglioramento

Ogni Direzione / Funzione Aziendale ha definito progetti di sviluppo e miglioramento.

Rimangono in uso gli strumenti che permettono il **monitoraggio degli indicatori** (file Fermi Macchina, Data Base Miglioramento, Registro Reclami, DB Formazione), recentemente aggiornati per essere più funzionali e permettere una immediata restituzione dei risultati per l'elaborazione dei cruscotti direzionali e della reportistica.

Nel corso del 2023 è stato consolidato il processo di controllo della documentazione sanitaria e dell'audit clinico con utilizzo del file **Controllo qualità pratica paziente**.

Da Aprile 2023 è iniziato il processo di **digitalizzazione dei questionari di Customer Satisfaction**, mediante l'installazione presso i centri diagnostici di appositi totem dedicati.

Da Maggio 2023 è stato implementato un nuovo software per la **Gestione degli Incident Reporting (Caterpillar)**.

Da Aprile 2024 avviato il progetto di aggiornamento della struttura del file di **Data Base del Miglioramento (DBM)** per l'estensione del perimetro di azioni gestite. Prevista formazione destinata a tutti gli utilizzatori (giugno 2024).

Da Agosto 2024 è stato aggiornato il **Regulatory Universe**, periodicamente aggiornato da parte dell'ufficio Legal, contenente le normative più rilevanti applicabili alle società del Gruppo e a livello regionale relativo alle singole unità operative. Le norme tecniche e le comunicazioni che impattano sull'operatività locale saranno riportate nel **Mod.01.2 Documenti di origine esterna**, da parte di ogni struttura.

Aggiornamento struttura DBM

E' stato introdotto il nuovo database valido per tutte le strutture del gruppo Alliance Medical.



Sono state apportate delle modifiche rispetto alla versione precedente come l'introduzione dei report interni e dei report sopralluoghi RSPP.

E' stato ampliato il perimetro degli ambiti di pertinenza dei piani di azione, come ad esempio inserite fonti incident/reclami e analisi rischi.

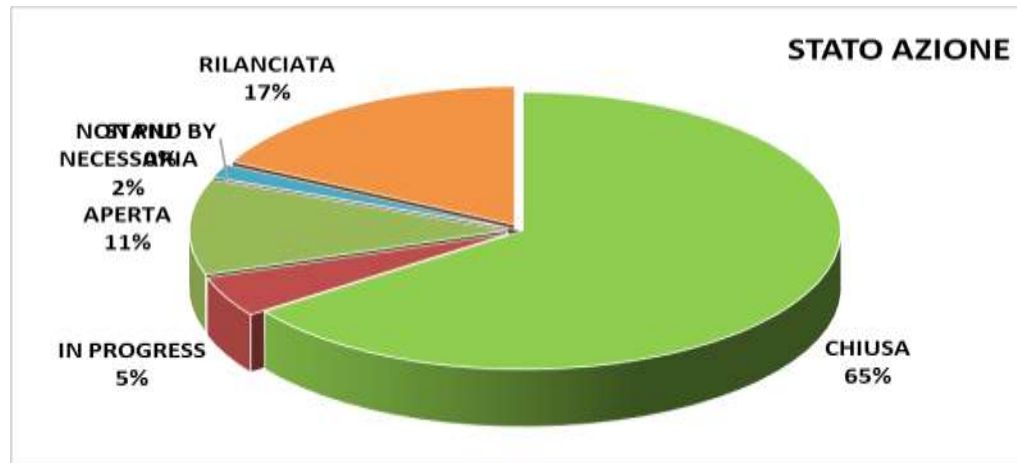
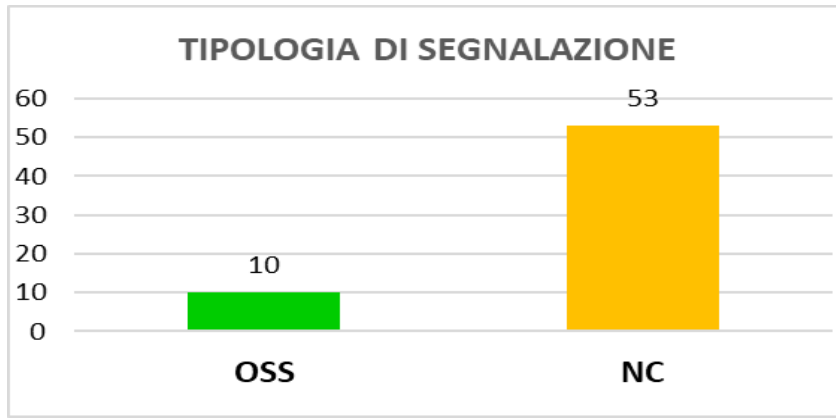


Azioni di Miglioramento 2024

Le azioni di Miglioramento definite nel **2024** sono state prese in carico e gestite.

In particolare sono state registrate **63** azioni di cui:

- 41 chiuse (65%), di cui 39 nei tempi previsti (89%)
- 3 in progress
- 7 aperte
- 1 non più necessaria
- 11 rilanciate





Progetti di Gruppo con impatto su Vesalio:

- **Sincroware Software:** il progetto riguarda l'implementazione sul SW dell'anagrafica di tutti gli impianti presenti nelle sedi operative, al fine di gestirne i relativi servizi manutentivi. L'obiettivo è quello di poter monitorare la gestione degli impianti, gli interventi di manutenzione e le scadenze contrattuali a livello centrale. Nel mese di giugno è terminata la fase di caricamento dei dati sul SW. E' in corso la formazione per i referenti di ciascuna sede operativa, ai fini del mantenimento continuo dei dati e dei documenti presenti a sistema.
- **Dossier sanitario:** il progetto è partito all'inizio di febbraio 2024. Sono terminate le attività di configurazione iniziale dell'architettura HW e SW centrale, ai fini della successiva implementazione del nuovo modulo SW e delle impostazioni di gestione del dossier. Go Live primo Centro diagnostico programmato per ottobre 2024 - Go Live ultimo Centro previsto per marzo 2025.
- **Progetto implementazione Intelligenza artificiale a supporto di specifici processi aziendali:** sono stati individuati i possibili processi e aree in cui applicare l'AI (intelligenza artificiale), con l'obiettivo di migliorare l'efficienza operativa necessaria per l'erogazione dei servizi sanitari e/o dei relativi servizi di supporto. Sono in corso valutazioni tecniche da parte della funzione PM e della funzione IT insieme ad alcuni dei principali fornitori sul mercato.
- **Centralizzazione Server:** completata la raccolta delle offerte tecniche, in fase di scelta della short list
- **ISO 27001:** in fase di valutazione costi e fattibilità della certificazione
- **Aggiornamento SAP Hana:** Go Live previsto per novembre 2024

Progetti in corso



Progetti di sviluppo del Business

- In previsione di sostituzione della RM Ge
- In previsione di sostituzione della RX

Principali PDA a fronte dell'analisi dei Rischi:

- In fase di analisi la possibilità di inserimento di un alert, al fine di evidenziare criticità rilevanti sui pazienti (es. reazioni al MdC)

Progetti completati



Progetti di Gruppo con impatto su Vesalio:

- **Progetto Implementazione Software di Dose:** il software Dose Watch è stato implementato ed è attivo in tutti i centri. I problemi tecnici legati alla gestione di esami RX multipli sono stati risolti, pertanto è terminata l'implementazione in tutti i Centri della procedura individuata per la gestione e il calcolo del dato di dose effettiva erogata durante l'esecuzione di tali tipologie di esami.
- **Progetto Customer Satisfaction:** la digitalizzazione dei questionari è stata completata ed è terminata anche l'implementazione del nuovo formato di questionario, reso standard per tutte le sedi italiane (ad eccezione della Toscana per recepimento direttive locali).
- **Nuovo operatore per connettività e voce:** completato passaggio da Telecom Italia a Wind3 per tutte le sedi del Gruppo.
- **Portale Prenotazione online e Portale referti:** attivi su tutti i centri, ad eccezione di Luccioli srl

Progetti di sviluppo del Business

- Rifacimento del reparto RM e riqualificazione di tutta l'area corridoio e ambulatori fronte reparto nuova RM. La nuova apparecchiatura RM è funzionante dalla fine di agosto.