



CENTRO FISIOLASERTERAPICO EMILIANO srl

www.fisiolaser.it

castello@fisiolaser.it - fisiolaser.ozzano@virgilio.it - info@pec.fisiolaser.it

Sede legale:

Viale Roma, 9 - 40024 Castel San Pietro Terme (BO) - Tel. e Fax 051 943001

Codice fiscale: 03267390379 – Partita IVA: 00608041208

Certificato ISO 9001:2015

Estratto Standard di Prodotto 2026

Processo di erogazione di Visite Specialistiche e di Diagnostica per Immagine in regime ambulatoriale (ISO 9001/2015 – DGR n. 1314 /2024 – Dlgs 231/2001)

#	Fase del processo	Responsabilità della fase	Criticità		
			Organ.	Prof.	Utente
1	Contatto dell' Utente con la struttura	Amministrativo			X
2	Richiesta di prestazione	Amministrativo	X		
3	Verifica della richiesta (convenzione / privato)	Amministrativo	X		
4	Registrazione dell'appuntamento	Amministrativo	X		X
5	Accoglienza dell'Utente	Amministrativo			X
6	Verifica della richiesta e appuntamento	Amministrativo	X		
7	Informativa trattamento dati particolari e consenso informato Dossier Sanitario	Amministrativo	X		
8	Invio in sala d'attesa	Amministrativo			
9	Richiesta eventuale consenso informato	Medico		X	
10	Erogazione Visita Specialistica	Medico		X	X
10bis	Erogazione Diagnostica per Immagini	Medico		X	X
11	Strumentazione in ordine	Medico		X	
12	Emissione , consegna referto firma digitale	Medico		X	
13	Fatturazione ticket se previsto	Amministrativo			X
14	Flusso ASA 2 e EROGATO	Amministrativo	X		
15	Erogazione Fepa	Amministrativo	X		

Sono state individuate le fasi critiche del processo su cui applicare monitoraggi specifici attraverso l'individuazione di indicatori e standard secondo tre indirizzi:

Qualità Organizzativa

Qualità Professionale

Qualità verso l'Utente

Standard di qualità del processo di erogazione di Visite Specialistiche e Prestazioni di Diagnostica per Immagine.

N. fase	Fase	Resp.	Fattore critico	Indicatore	Standard	Fonte dati	Resp Ril.	Cadenza	Resp. analisi
Qualità organizzativa									
4	Registrazione dell'appuntamento	Amm.	N° di gg erogaz.	gg.	95% Pz. < 7gg	GIPO	Amm.	Sem	Resp. Qualità
4	Registrazione dell'appuntamento	Amm.	Registraz non corrette	%	< 5%	GIPO	Amm	Sem	Resp. Qualità
Qualità professionale									
10	Erogazione Visita Specialistica	Med.	Tempo della visita	tempo	95% Pz. = /> a 15 min.	GIPO	Dir	Sem	Resp. Qualità
10 bis	Erogazione Diagnostica per Immagini	Med.	Tempo della visita	tempo	95% Pz. = /> a 15 min.	GIPO	Dir	Sem	Resp. Qualità
10 e 10 bis	Formazione	Med	Crediti ECM	%	n. di ECM/anno	cartella della risorsa	Dir	Annual e	Resp. Qualità
10 e 10 bis	Erogazione Diagnostica e visita	Med	Linee guida	%	100%	VII	RaQ	Sem	Resp. Qualità
10 e 10 bis	Erogazione Esame Diagnostico	Med	Rispetto quesito diagnostico	%	100%	VII	RaQ	Sem	Resp. Qualità
10 e 10 bis	Erogazione visita o esame diagnostico	Med	Clinical competence e Performance	%	100% deve avere il terzo livello	Scheda di valutazione	RAQ	Annual e	Resp Qualità
10 e 10 bis	Erogazione visita e esame diagnostico	Med	continuità	%	100% uso dossier sanitario				
10 e 10 bis	Erogazione visita e esame diagnostico	Med	Errori di refertazione e ripetizione esame	%	Esami ripetuti per errore su totale ecografie eseguite anno < 1%	Reclami	Raq	Annual e	Resp Qualità
10 e 10 bis	Erogazione visita e esame diagnostico	Med	Casi urgenti inviati correttamente	%	100% invii urgenti e corretti	Reclami	Raq	Annual e	Resp qualità
11	Strumentaz. in ordine	Tec.	Fermo macchina	N° prenot saltate	< 5	Scheda macchina	Med	Annual e	Resp. Qualità
Qualità verso l'utente									

1	Contatto dell'Utente con la struttura	Amm.	Soddisfazione paziente	%	95% Pz $\geq$ 3	Questionario	Amm	Sem	Resp Qualità
5	Accoglienza dell'Utente	Amm.	Soddisfazione paziente	%	95% Pz $\geq$ 3	Questionario	Amm	Sem	Resp Qualità
10	Erogazione Visita Specialistica	Amm.	Soddisfazione paziente	%	95% Pz $\geq$ 3	Questionario	Amm	Sem.	Resp Qualità
10 bis	Erogazione Diagnostica per Immagini	Amm.	Soddisfazione paziente	%	95% Pz $\geq$ 3	Questionario	Amm	Sem	Resp Qualità

Altre caratteristiche di qualità garantite

	Caratteristica	Standard Operativo
A	Chiara informazione su struttura e vita dei Poliambulatori	Carta dei Servizi e Opuscoli informativi – Sito del Poliambulatorio
B	Garantire immediatezza e appropriatezza di intervento in caso di emergenza clinica da parte degli operatori dei Centri	Definita, descritta e applicata procedura "Gestione del Rischio Sanitario e della Sicurezza e delle Emergenze Tecniche e Cliniche"
C	Informazione al paziente su patologia e programma diagnostico/terapeutico	Utilizzo per la raccolta del consenso informato di modulistica
D	Sicurezza del Paziente	Definite procedure, modelli e politiche per ridurre i rischi per pazienti e operatori.
E	Ascolto – Accoglienza, Comunicazione e Umanizzazione	Definite Procedure gestione della Prenotazione e Accoglienza del Paziente e Procedura Esecuzione Attività Assistenziale

Processo di Erogazione di Terapie Riabilitative in regime ambulatoriale

#	Fase del processo	Responsabilità della fase	Criticità		
			Organiz.	Prof.	Utente
1	Contatto dell' Utente con la struttura	Amministrativo			X
2	Richiesta di prestazione	Amministrativo			
3	Verifica della richiesta (convenzione/privato)	Amministrativo	X		
4	Registrazione dell'appuntamento	Amministrativo	X		X
5	Accoglienza dell'Utente	Amministrativo			X
6	Verifica della richiesta e dell'appuntamento	Amministrativo			
7	Informativa trattamento dati particolari e consenso informato dossier sanitario	Amministrativo	X		
8	Invio in sala d'attesa	Amministrativo	X		
9	Compilazione eventuale Consenso Informato	Medico		X	
10	Pianificazione delle sedute richieste	Medico			
11	Compilazione Scheda Valutazione del Dolore / Efficacia Terapeutica (ROM, NRS)	Medico		X	
12	Esecuzione della prestazione	Tecnico della Riabilitazione		X	X

13	Strumentazione in ordine	Tecnico della Riabilitazione	X		
14	Visita Specialistica a conclusione delle sedute	Medico			
15	Chiusura Scheda Efficacia terapia	Medico o terapeuta		X	X
16	Fatturazione con Ticket della prestazione (se dovuta)	Amministrativo			
17	Emissione FEPA	Amministrativo			

Standard di Qualità del Processo di erogazione di Terapia Riabilitativa in Regime Ambulatoriale

N. fase	Fase	Resp.	Fattore critico	Indicatore	Standard	Fonte dati	Resp Ril.	Cadenza	Resp. analisi
Qualità organizzativa									
4	Registrazione dell'appuntamento	Amm.	N° di gg erogaz.	gg.	95% Pz. < 7gg	GIPO	Segre	Semestr	Resp. Qualità
4	Registrazione dell'appuntamento	Amm.	Prenotaz. non corretta	%	< 5	GIPO	Segre	Semestr	Resp. Qualità
Qualità professionale									
8	Tempo di attesa per erogazione Prestazione	Med.	Tempo di attesa	tempo	75% Pz. = /< a 15 minuti	Non conformità	Terapista	Semestr	Resp. Qualità
13	Strumentazione in Ordine	Tec.	Fermo macchina	N° prenotaz. saltate	< 5	Scheda macchine	Terapista	Semestr	Resp. Qualità
Qualità verso l'utente									
1	Contatto dell'Utente con la struttura	Amm.	Soddisfaz. paziente	%	95% Paz =/>3	Questionario	Amm.	Sem.	Resp. Qualità
4	Registrazione Appuntamento	Amm.	Prenotaz. non corretta	%	95% Paz =/<5	Questionario	Amm.	Sem.	Resp. Qualità
5	Accoglienza dell'utente e Umanità	Amm.	Soddisfaz. paziente	%	95% Paz =/>5	Questionario	Amm.	Sem.	Resp. Qualità
12	Esecuzione della prestazione	Terapista	Esecuz. corretta	%	100%	Questionario	Med.	Sem.	Resp. Qualità

Standard di Qualità del Processo di Pianificazione e Monitoraggio delle prestazioni sanitarie erogate nell'ambito della programmazione SSN

N.	Fase	Resp.	Fattore critico	Indicatore	Standard	Fonte dati	Resp Ril.	Cadenza	Resp. analisi
Qualità organizzativa									
1	Pianificazione minima trimestrale	Amm.	Numero prestaz.	n. prestaz.	100%	Modulo Excell –	Amm.	Trim	Resp. Qualità

	su programmazione annuale SSN - USL		pianificate			mail usl e cup			
2	Monitoraggio delle prestazioni eseguite rispetto a quelle pianificate	Amm.	Paziente che non si presenta	%	100%	GIPO	Amm.	Trim	Resp. Qualità
3	Pianificazione dell'extra budget SSN – USL richiesto	Amm	Numero prestaz. Pianificate	n.prestaz	100%	Agenda cartacea	Amm	Trim	Resp. Qualità
4	Pianificazione dei tempi per esecuzione delle prestazioni extrabudet SSN - USL	Amm	N. di gg di erogaz	gg.	100% Pz < 10gg	GIPONET Agenda	Amm	Trim	Resp. Qualità
Indicatori di efficienza									
1	Disponibilità Medici	Amm	Mancanza e/o insuff Medici	n. fornitore/ medici	=/>20	Modulo Excell Agenda	Amm	Trim	Resp. Qualità
2	Allocazione strumentazione	Amm	Mancanza apparecchiature	n.apparecchiature	=/>3	Modulo Excell	Amm	Trim	Resp. Qualità
4	Infrastrutture	Amm	Indisponib ambulatori	n. ambulatori	=/< 2	Modulo Excell	Amm	Trim	Resp Qualità