



RELAZIONE DEGLI STAKEHOLDERS

IMED Srl

Quality Safety and Accreditation Manager: V. Manzi

Emissione: 02/10/2024

Imed 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
- ▶ Mappa dei processi Imed
- ▶ Piani di sicurezza e Raccomandazioni Ministeriali
- ▶ Processi di Comunicazione
- ▶ Politica della Qualità
- ▶ Organizzazione
- ▶ Obiettivi e KPI
 - Fermi macchina
 - Soddisfazione dei Clienti
 - Valutazione dei Fornitori
 - Valutazione Personale Sanitario
- ▶ Reclami e Incident Reporting
- ▶ 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 OM e dei supporti QSA di Imed. In particolare, è stata introdotta 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

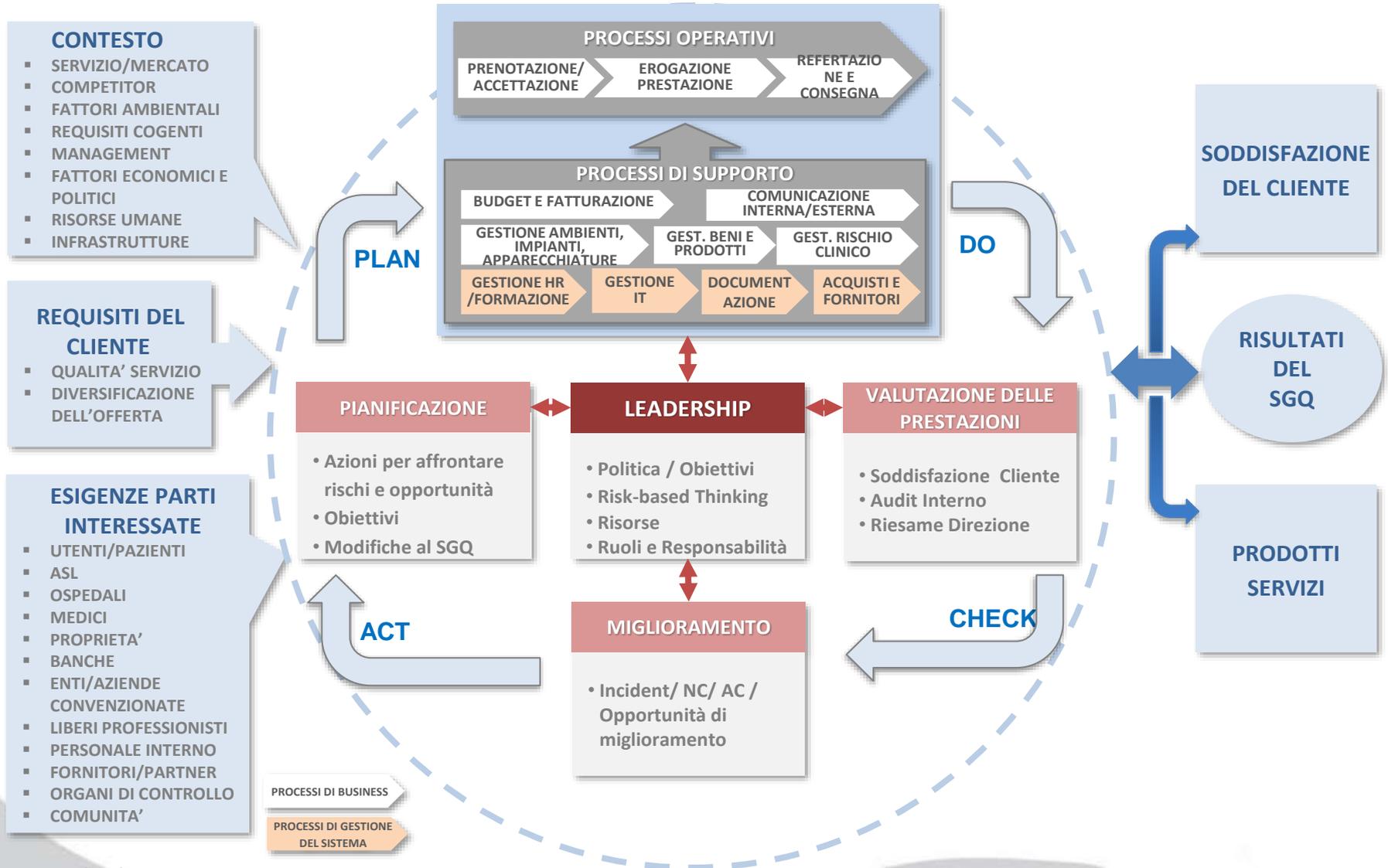
- Vengono definiti **obiettivi ed indicatori** nuovi e più ampi;
- Vengono messe in atto specifiche **azioni di miglioramento**;
- Vengono e realizzati **progetti** volti alla mitigazione dei possibili rischi e comunque al raggiungimento degli obiettivi



Il Campo di applicazione del SGQ

IMED

Sedi di Padova e Bassano



MAPPA DEI PROCESSI

PROCESSI CLINICS

PROCESSI GRUPPO
ALLIANCE MEDICAL

INPUT

UTENTI / ENTI CONVENZIONATI:
Qualità della prestazione diagnostica/vista medica

ASL:
Rispetto del Budget

ENTI DI CONTROLLO:
Requisiti Accreditemento

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

FORNITORI/PARTNER:
Rispetto contratti

PROPRIETA'
Rendimento

PROCESSI OPERATIVI IMED

PRENOTAZIONE / ACCETTAZIONE → EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE → REFERTAZIONE E CONSEGNA

INPUT	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Richiesta di informazioni ✓ Richiesta di prenotazione (prestazione diagnostica/visita medica) ✓ Esami precedenti 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Appuntamenti pianificati ✓ Esami precedenti ✓ Esigenze di utilizzo farmaci/presidi 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prestazioni diagnostiche / visite ✓ Incident / reclamo ✓ Guasti ✓ Questionari di soddisfazione utente
	<p><i>Budget ASL, Piani di Manutenzione, Organizzazione, Normative Privacy, Sicurezza, Accreditemento, Procedure Interne</i></p>		
VINCOLI			
ATTIVITA'	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PRESA IN CARICO RICHIESTA ➤ GESTIONE AGENDE APPUNTAMENTO ➤ INFORMAZIONE PREPARAZIONE (EVENTUALE) ➤ VERIFICA DOCUMENTAZIONE (APPROPRIATEZZA) ➤ FATTURAZIONE ➤ GESTIONE CASSA 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ COLLOQUIO ANAMNESTICO ➤ RACCOLTA CONSENSO INFORMATO ➤ REGISTRAZIONE / SOMMINISTRAZIONE MDC ➤ GESTIONE DISPOSITIVI SICUREZZA ➤ ESECUZIONE VISITA/ESAME 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ REFERTAZIONE ➤ CONSEGNA REFERTO ➤ ELABORAZIONE FLUSSI ASL ➤ GESTIONE INCIDENT/RECLAMI ➤ ANALISI KPI ➤ ANALISI SODDISFAZIONE UTENTE
	<p><i>Budget ASL, Piani di Manutenzione, Organizzazione, Normative Privacy, Sicurezza, Accreditemento, Procedure Interne</i></p>		
RESP.	CPA, FRONT OFFICE, OPERATIONS	MEDICO, TSRM, ANESTESISTA, INFERMIERE, FRONT OFFICE	MEDICO, FRONT OFFICE, OPERATIONS, CPA
OUTPUT	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prenotazione su gestionale ✓ Moduli di Preparazione ✓ Cartella paziente ✓ Consenso Privacy ✓ Fattura ✓ Flusso alla ASL 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consenso informato ✓ Registro Lotto MDC ✓ Registrazione esame ✓ Registro/schede manutenzione ✓ Inventario farmaci 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Referto (consegna/invio) ✓ Flussi ASL ✓ Incident / reclamo gestito ✓ Customer satisfaction
	<p><i>Budget ASL, Piani di Manutenzione, Organizzazione, Normative Privacy, Sicurezza, Accreditemento, Procedure Interne</i></p>		

OUTPUT

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

Professionalizzazione Risorse Interne

Ordini/ Contratti Fornitura

Budget/ Forecast



Piani di Sicurezza e applicazione

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 	
FRONT OFFICE / MEDICI	Referto	<ul style="list-style-type: none"> Cartaceo, Posta/corriere Referti online 	
OPERATIONS / DS	Carta dei Servizi / Diritti e Doveri Utente	<ul style="list-style-type: none"> Esposizione in bacheca/front office Sito internet 	ASL
FRONT OFFICE	Disponibilità agende CUP	<ul style="list-style-type: none"> E-mail 	
	Prestazioni effettuate in convenzione	<ul style="list-style-type: none"> Flussi ASA 	
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 	

Politica della Qualità



IMED adotta la Politica della Qualità definita dal Gruppo Alliance Medical e riformulata il **13/04/2022**.
Il documento è esposto presso le sedi, a disposizione degli utenti.

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



La **Missione** (trinità) del Gruppo Alliance Medical, per intero come attualmente composto dalle Società Alliance Medical Italia srl, Alliance Medical Srl e Alliance Medical (Diagnostica) srl ed ogni loro Società controllata, nonché delle società che saranno eventualmente oggetto di futura acquisizione, è fornire prestazioni a favore di strutture sanitarie, ASL e Pazienti, perseguendo, nell'ottica delle 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** scendrà e orienterà a soddisfare le esigenze del Cliente e delle altre Parti Interessate (clienti (personale aziendale, fornitori, partner, enti e pubblica amministrazione, comunità), garantendo la massima attenzione alla qualità del servizio erogato e garantendo:

• COLLABORAZIONE

Non accettiamo nessun compromesso. Ripetiamo le reciproche congruenze, rafforzando le partnership con i fornitori strategici per garantire la qualità dei prodotti e servizi offerti e collaboriamo, ognuno con le proprie 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 comprensione del fenomeno 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;
- Presidiare i processi strategici per il business, promuovendo l'utilizzo del risk - based thinking.

Versione: 13/04/2022

Quality Manager
Head of Quality, Safety and Accreditation

Documento di proprietà del Gruppo Alliance Medical - Riproduzione vietata

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 ha il proprio Organigramma di riferimento, che viene costantemente monitorato dalla Direzione HR al fine di tenere sotto controllo eventuali variazioni dell'organico.

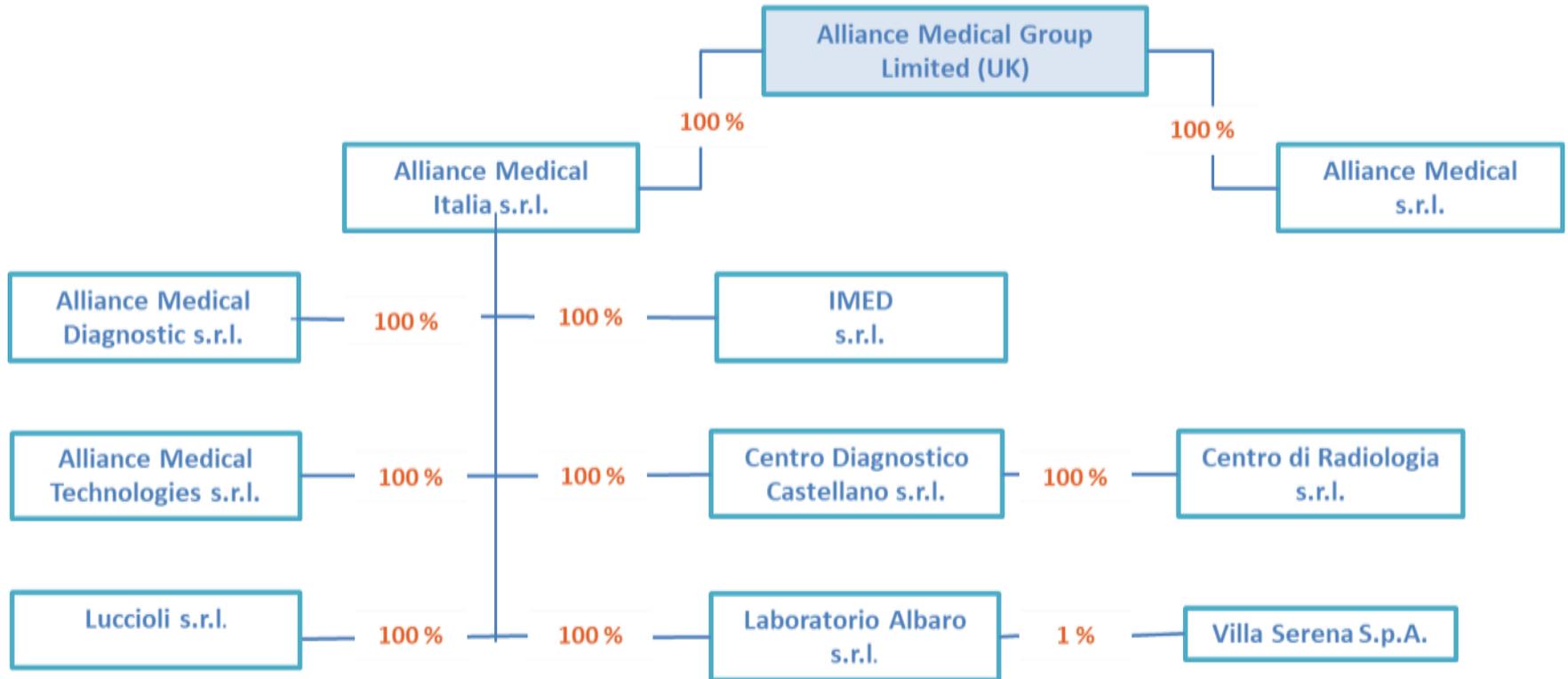
L'aggiornamento degli organigrammi da parte della Direzione HR avviene con cadenza mensile e i documenti sono condivisi tramite Teams.

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

❖ Principali modifiche organizzative:

- Assegnato il ruolo di Team Leader rispettivamente per le sedi di Via Belludi e di Via dei Colli (Comunicato organizzativo 18/01/2024)
- Assegnato incarico di Operations Manager dei Centri di Padova via Alfieri, via Dei Colli, via Belludi (Comunicato organizzativo 05/08/2024)

Organizzazione - Alliance Medical Group Italy

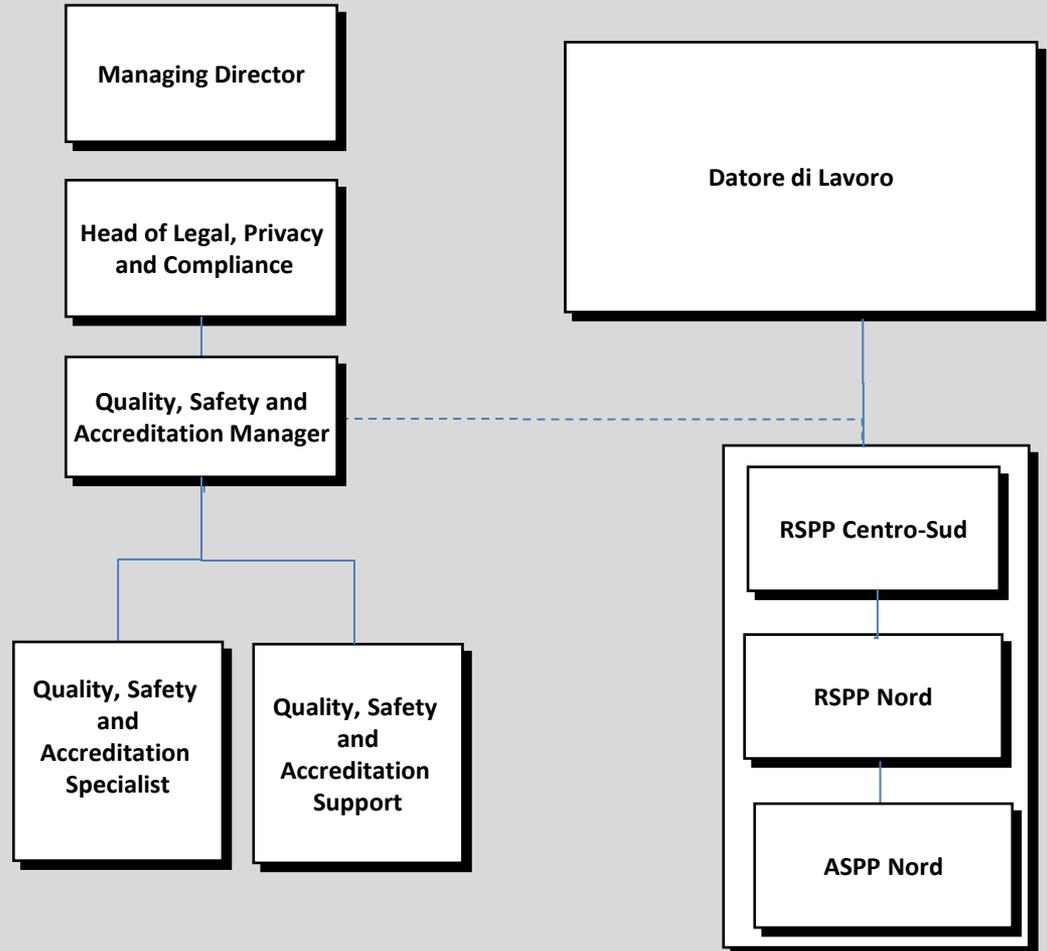


Organizzazione per la Qualità

Funzionigramma Qualità



Organigramma Quality, Safety and Accreditation



I risultati monitorati alla fine nel FY23-24 sono in linea con gli obiettivi previsti:

Elementi di miglioramento:

- ▶ Utilizzo oltre 100% budget ASL
- ▶ Assenza fermi macchina per guasto o manutenzione correttiva
- ▶ Completata raccolta JOB per organigramma DIP 100%

Elementi di attenzione:

- ▶ Soddisfazione sulla reattività del servizio per utente di Imed Padova e Bassano inferiore all'90%
- ▶ CPA monitoraggio dei tempi di attesa e tasso di abbandono, da migliorare per raggiungimento target ABH <3% e Half Time < 0:00:20

**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

QUADRO OBIETTIVI AZIENDALI

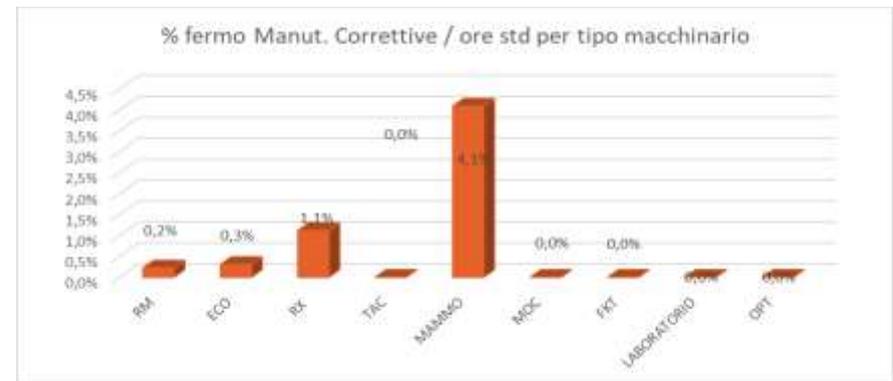
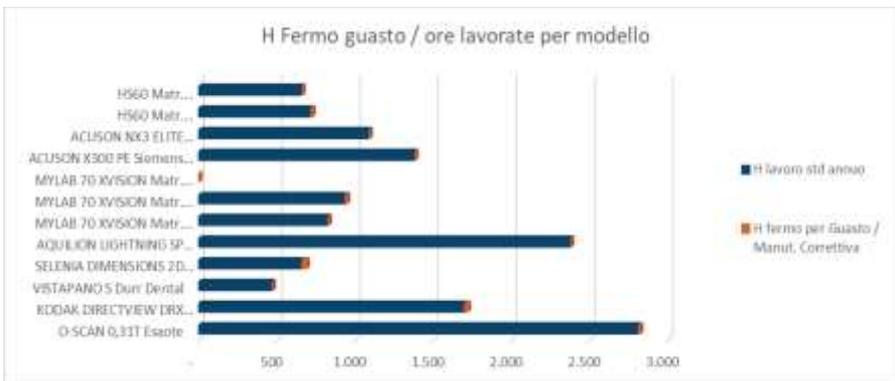
Fermi Macchina



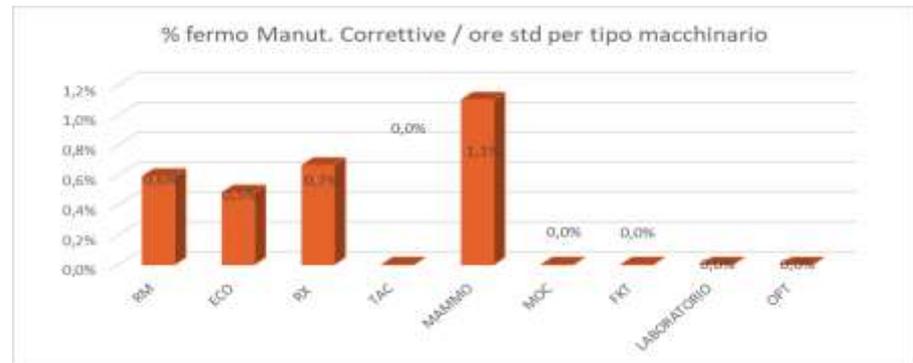
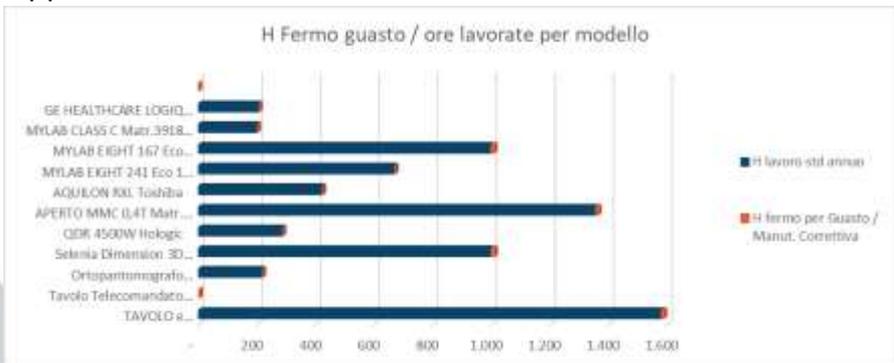
Il monitoraggio dei Fermi Macchina viene effettuato mensilmente da OM con la rilevazione delle ore di lavoro standard per macchinario per mese e i dati di fermo per tipologia (es. manutenzione programmata, guasto, manutenzione straordinaria) al fine di valutarne l'impatto sulla produttività dell'apparecchiatura.

Per i dettagli si faccia riferimento al file "**Mod.03.2 Fermi macchina_clinics/statics**", relativo all'anno 2023.

I dati rilevati presso la sede di **Via Alfieri** registrano una percentuale media dello 0,5% di fermi per guasto / manutenzione correttiva sulle HL std relativi a 2 macchinari: MAMMO ed RX.

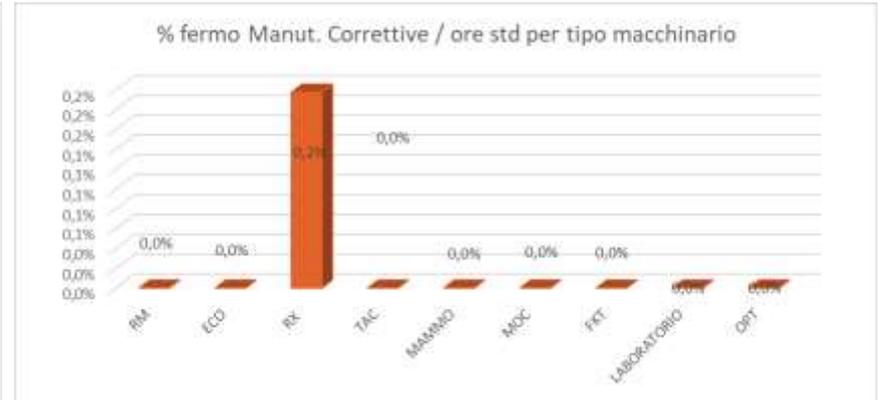
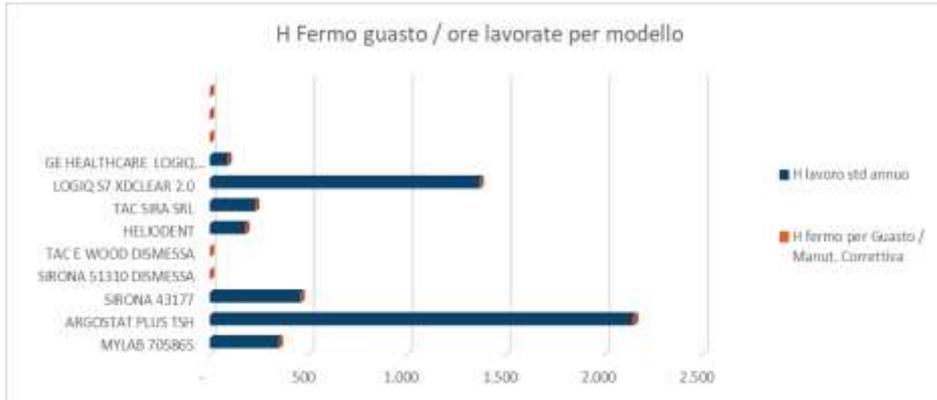


I dati rilevati registrano una media di 0,3% di fermi per guasto / manutenzione correttiva sulle HL std sulle seguenti apparecchiature della sede di **Via dei Colli**.

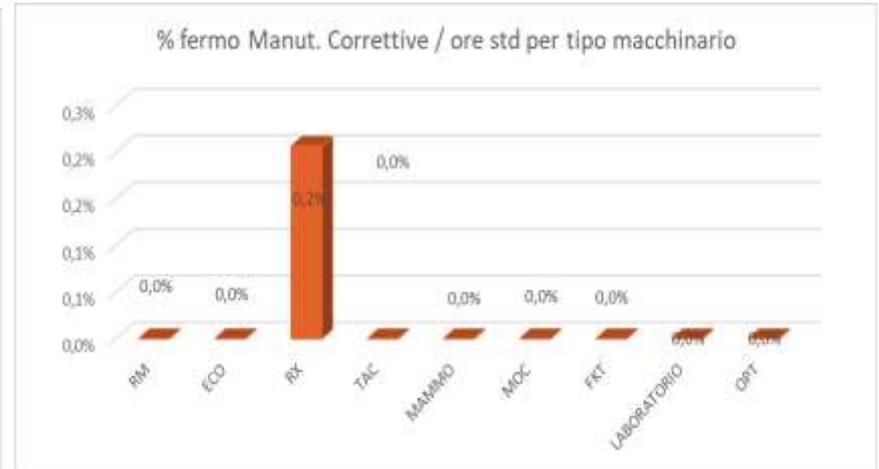
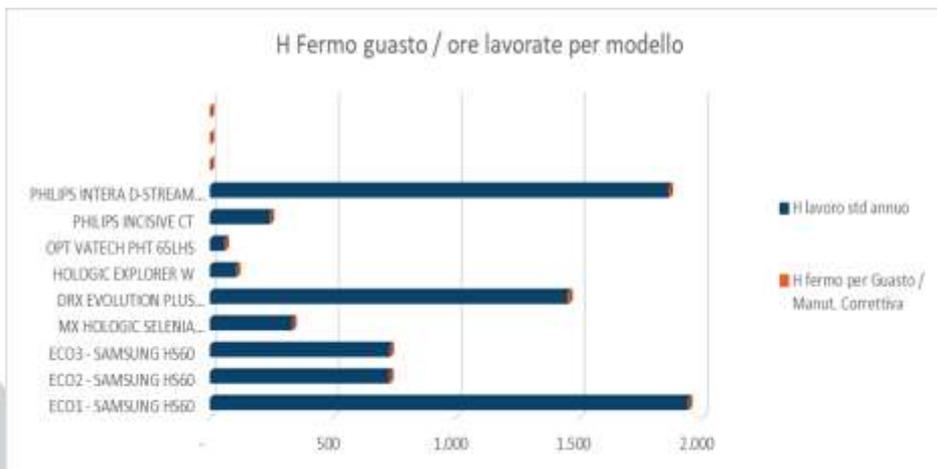


Fermi Macchina

I dati rilevati presso la **Radiologia S. Vio** indica una percentuale media del 0,01% di fermi per guasto / manutenzione correttiva sulle HL std.



I dati rilevati presso la **Radiologia Medica Bassano** indicano una percentuale media dello 0,01% di fermi per guasto / manutenzione correttiva sulle HL std.



Soddisfazione dei clienti

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

Obiettivi Customer:

- n° questionari raccolti sul totale accessi pazienti $\geq 2\%$
- utenti soddisfatti (per ogni item di dettaglio) $\geq 80\%$,
- Soddisfazione Globale del servizio e Raccomandabilità $\geq 90\%$

L'ultimo report a disposizione è relativo al mese di **Agosto 2024**.

Risultati Agosto 2024 Via Alfieri

Rappresentatività del Campione utenti	3,8%	
Soddisfazione globale del servizio	88,5%	
Raccomandabilità	91,4%	

Risultati Agosto 2024 Via Belludi

Rappresentatività del Campione utenti	4,50%	
Soddisfazione globale del servizio	91,50%	
Raccomandabilità	95%	

Risultati Agosto 2024 Via dei Colli

Rappresentatività del Campione utenti	8,30%	
Soddisfazione globale del servizio	91,40%	
Raccomandabilità	96%	

Risultati Agosto 2024 Bassano

Rappresentatività del Campione utenti	8,10%	
Soddisfazione globale del servizio	87,10%	
Raccomandabilità	88%	

Valutazione Fornitori



La valutazione fornitori è stata effettuata da parte di IMED, distintamente per le sedi di Padova e Bassano del Grappa, 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 della 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 ai file "**Mod.05.9 SCHEDA VALUTAZIONE FORNITORI_2024_IMED PADOVA**" e "**Mod.05.9 SCHEDA VALUTAZIONE FORNITORI_2024_IMED BASSANO**".

IMED Padova

Tutti i 52 fornitori locali attivi (37 strategici e 19 minori), sono stati valutati con riferimento alle prestazioni erogate nel 2023, coprendo il **100%** di quelli presenti in albo.

Il 100% dei fornitori valutati è in white list

IMED Bassano

Su 28 fornitori locali attivi (24 strategici e 5 minori), sono stati valutati con riferimento alle prestazioni erogate nel 2023, coprendo il **100%** di quelli presenti in albo.

Il 100% dei fornitori valutati è in white list

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;"> <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><small>Descrivere i casi di incidenti occorsi a carico del Professionista, (dati a cura di OPS - su carti, clipboard, supporto a 0/0).</small></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;"> <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><small>Descrivere i casi di reclami superati dal paziente sui quesiti del Professionista, (dati a cura di OPS).</small></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;"> <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>	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												
CLINICAL	3												
ANNI DI ESPERIENZA	4		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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><small>Ripetere il Livello Individuo (dati compilati a cura di OPS).</small></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;"> <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>	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)

Sanitaria: _____

Chief Medical Officer: _____

FIRMA VALUTATO

ISTRUZIONI
Medici Radiologi
TSRM
ALTRO PERSONALE SANITARIO

02/10/2024

PROCEDURA GESTIONALE
Gestione dei Reclami

ALL PG QSA.2_A
Rev. A
Adottato al 01/07/2024
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 Finanziario (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, declino informalmente ai sensi dell'art. 23 e 24 del Regolamento UE 679/2016, che i dati personali forniti da Lei o da terzi saranno trattati per gestire il reclamo, su base giuridica del trattamento e la necessità di dare esecuzione a misure precauzionali adottate su richiesta dell'interessato. Il titolare incarica del Titolare del trattamento si impegna ad offrire al cliente, a richiesta, un copia cartacea fornita gratuitamente dal cliente. I dati personali saranno richiesti per il tempo necessario e gestiti solo in merito 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 informalmente)

Documenti 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
IMED	19	0,002%

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)

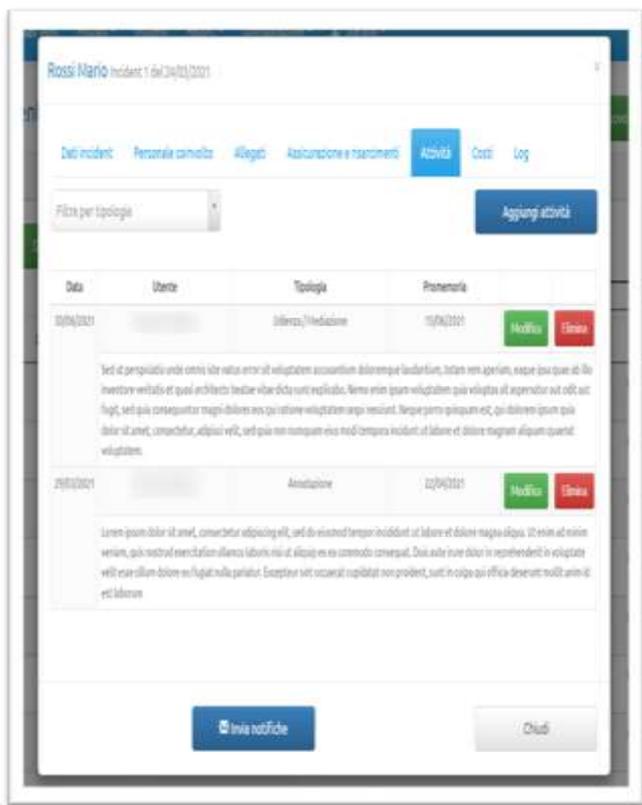
A partire da Giugno 2023 il Gruppo Alliance Medical ha deciso di passare dalla gestione manuale alla gestione digitalizzata del processo di incident reporting, mediante l'utilizzo di uno specifico applicativo (Caterpillar).

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 FY23 di:

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



Risultati IMED FY24

RILEVATI	INVIATI AD ASSICURAZIONE	CHIUSI
5	1	4

Dettagli riportati nel portale Caterpillar

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

Audit Amministrativo e Clinico

L'ESITO DI IMED PADOVA PER IL FY 2024 HA REGISTRATO:

VERIFICA AMMINISTRATIVA

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

- Media mensile di esami valutati pari al 0,87% del totale
- Media mensile di completezza della documentazione pari al **85%**

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

L'ESITO DI IMED BASSANO PER IL FY 2024 HA REGISTRATO :

VERIFICA AMMINISTRATIVA

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

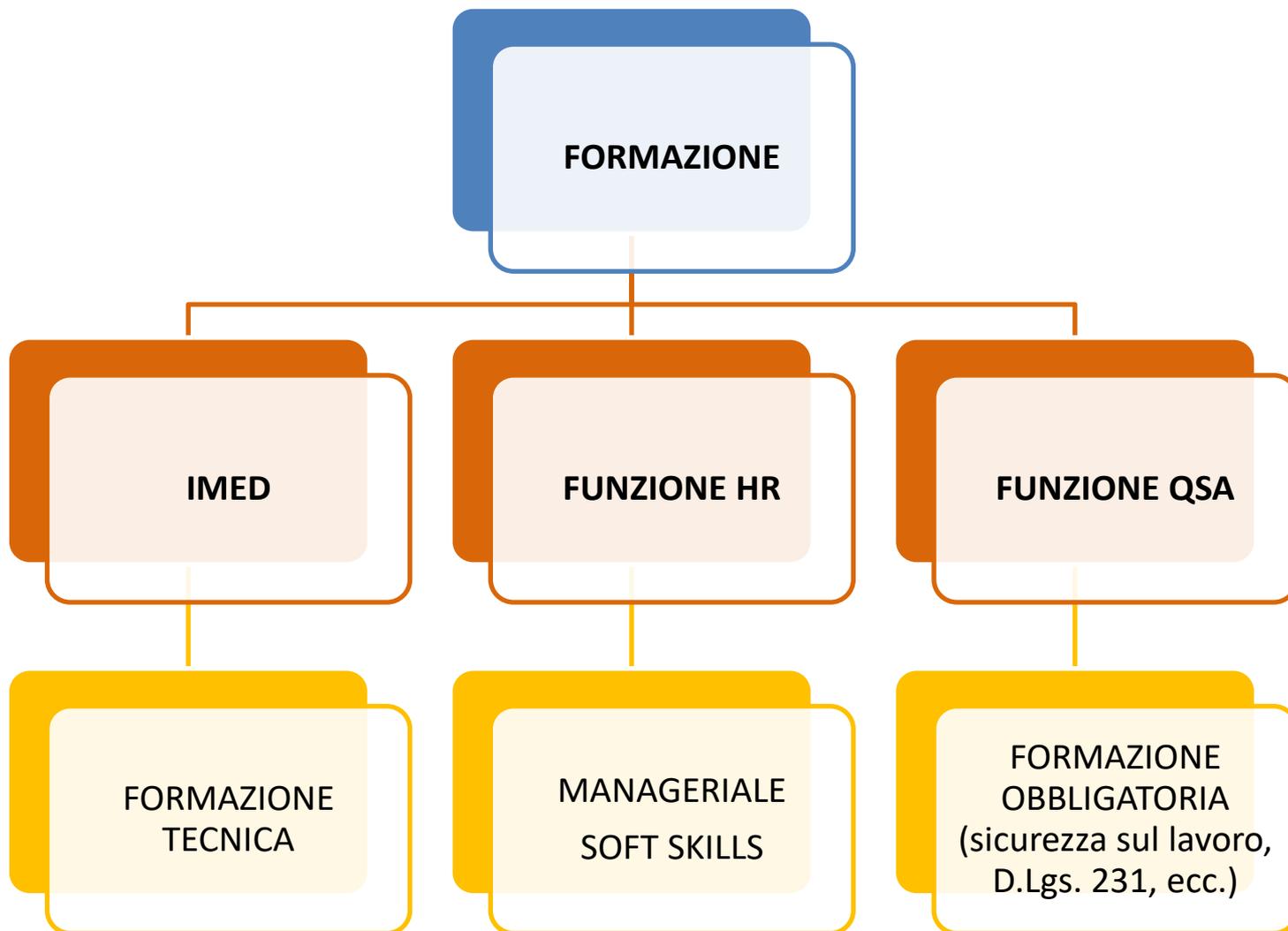
- Media mensile di esami valutati pari al 0,45% del totale
- Media mensile di completezza della documentazione pari al **90,1%**

AUDIT CLINICO

- Image Quality
- Language
- Clinical Accuracy

Valori medi rilevati (scala da 1 a 5)

IMAGE QUALITY	LANGUAGE	CLINICAL ACCURACY
4,8	4,6	4,5



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 Settembre 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 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.

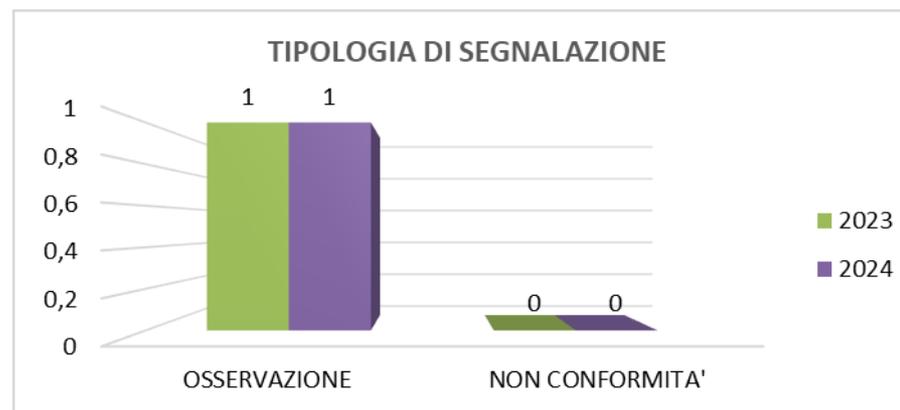


Azioni di Miglioramento 2023/ 2024

Padova Via Alfieri

Tra il 2023 e il 2024 sono state registrate **2** azioni di cui:

- 1 chiusa nei tempi previsti
- 1 chiusa dopo la data pianificata



Azioni di Miglioramento 2023/ 2024

Padova Via Belludi

Tra il 2023 e il 2024 per Via Belludi sono state registrate **2** azioni di cui:

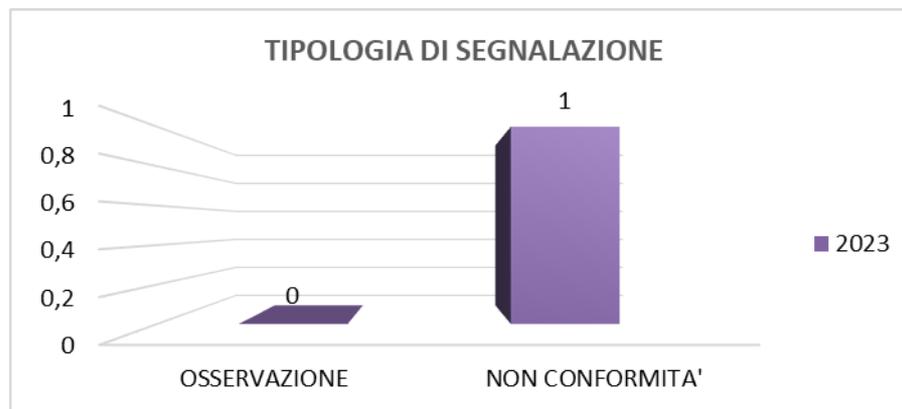
- 1 chiusa nei tempi previsti
- 1 chiusa dopo la data pianificata



Azioni di Miglioramento 2023/ 2024

Padova Via dei Colli

Per Via dei Colli nel 2023 è stata registrata **1** azione, chiusa nei tempi previsti

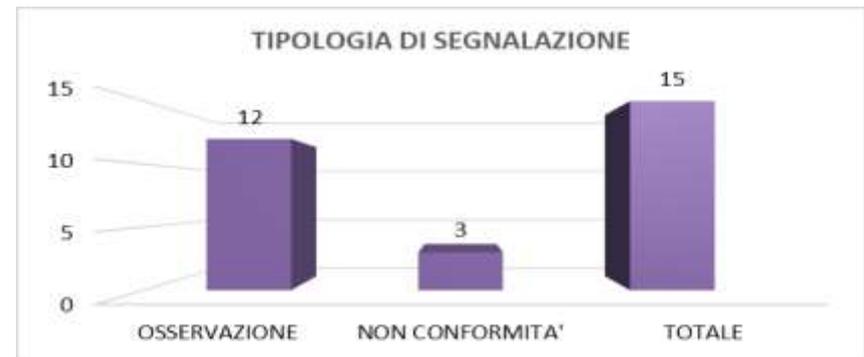
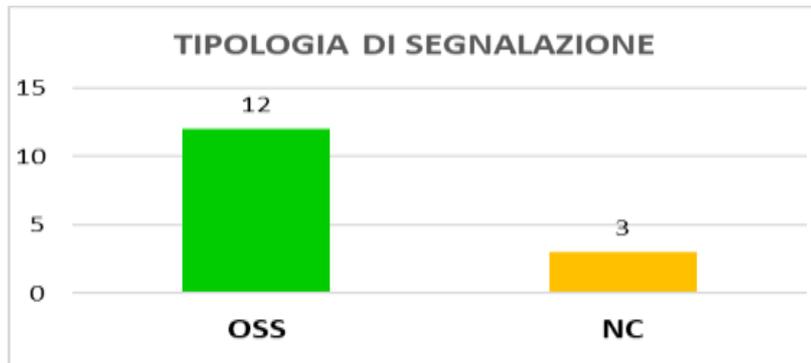


Azioni di Miglioramento 2023/ 2024

Bassano

Per Bassano nel 2023/2024 non sono state registrate e segnalate nuove azioni; in lavorazione le azioni del 2021:

Totale 15 azioni di cui 12 chiuse, 2 in progress e 1 stand by



Progetti in corso



Progetti di Gruppo con impatto su IMED:

- **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 di sviluppo del Business:

- **Installazione Mammografo (Via Belludi)**

Progetti completati



Progetti di Gruppo con impatto su IMED:

- **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:

- **Ristrutturazione dei locali di Via Alfieri**
- **Installazione nuova RM 1,5T presso Via Alfieri**
- **Potenziamento dell'attività di ecografia con installazione di 1 nuovo ecografo (via Alfieri)**
- **RM 1,5 T a Bassano**
- **Aggiornamento sito web – Bassano + Padova**