



FASI	
REDATTA	CENTOVALLI ALESSANDRA
VERIFICATA	BELCASTRO SALVATORE - COLOSIMO EMILIO
APPROVATA	BELCASTRO SALVATORE

## **INTRODUZIONE**

**Definizione del Servizio e campo di applicazione**

**Presentazione del Servizio**

**Informazioni e comunicazione esterna**

**Analisi del contesto ed esigenze delle parti interessate:**

- SWOT analysis
- analisi degli stake holders

## **POLITICA E PROCESSI**

**Politica del servizio**

**Descrizione dei processi principali di erogazione del servizio**

- Flow chart del processo principale

## **PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO**

**Responsabilità (organigramma)**

**Standard di Qualità dei processi (schema di verifica)**

**Elenco delle prestazioni**

**Riferimenti normativi, Linee guida**

## **INTRODUZIONE**

Lo strumento standard di prodotto rappresenta il principale documento di pianificazione delle attività realizzate a livello territoriale nell'ambito delle prestazioni dell'Odontoiatria della USL UMBRIA 1.

Nel documento "Standard di Servizio" sono descritti i processi principali del servizio nonché le principali regole adottate per affrontare rischi e opportunità derivanti dai processi al fine di raggiungere gli obiettivi aziendali definiti nella politica della struttura e coerenti con il mandato aziendale ad essa attribuito

## **Definizione del servizio e campo di applicazione**

L'Ambulatorio di Odontoiatria si occupa della prevenzione, della diagnosi e terapia medica e chirurgica delle patologie che colpiscono denti, gengive, ossa mascellari (mascellare superiore e inferiore o mandibola), ghiandole salivari, tessuti neuro-muscolari e mucose orali.

## **Presentazione**

L' Ambulatorio di Odontoiatria è un servizio della azienda USL UMBRIA 1 che si occupa di :

- odontoiatria conservativa;
- chirurgia odontostomatologica;
- trattamento delle urgenze odontoiatriche;
- endodonzia;
- parodontologia;
- terapia protesica mobile;
- terapia protesica fissa;
- implantoprotesi.

Gli utenti accedono al servizio, a eccezione delle urgenze dove l'accettazione è entro 24 ore, tramite prenotazione CUP diretta per visita odontoiatrica, se è esente Ticket è necessaria la presentazione della ricetta regionale del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta. Lo specialista stabilisce il piano terapeutico ed insieme all'utente concorda i tempi e i modi di attuazione dello stesso sempre attraverso il CUP.

Nella struttura opera un'équipe composta da n. 3 Infermieri, 1 Oss, n.8 Medici.

Gli Infermieri ed Oss che operano nella struttura accolgono l'utente e lo assistono durante il trattamento ed aiutano il medico nella prestazione. Tutto

il personale attraverso riunioni di équipe comunica ed interagisce per migliorare l'assistenza all'utente.

La strutturazione organizzativa e funzionale del personale è specificata nel dettaglio nell'organigramma/funzionigramma (allegato).

La struttura è impegnata nella didattica e formazione per gli operatori. Infatti è da tempo che l'AMBULATORIO DI ODONTOIATRIA promuove la partecipazione agli eventi formativi interni aziendali negli ambiti sanitari per mantenere adeguati standard di competenza del personale.

### ***Informazioni e comunicazione esterna***

Le prestazioni relative all'attività dell'Ambulatorio di Odontoiatria sono garantite presso il Poliambulatorio Europa.

Per conoscere sedi, orari, recapiti e modalità operative si rimanda al sito:

<https://www.uslumbria1.it/servizi/odontoiatria-000>

### ***Analisi del contesto ed esigenze delle parti interessate:***

L'analisi del contesto organizzativo nel quale nasce e si sviluppa l'attività dell'Ambulatorio di Odontoiatria del Poliambulatorio Europa della USL UMBRIA 1 porta a tenere conto della valenza assunta dai numerosi portatori di interesse (stakeholders) sia nella definizione del servizio stesso che nella natura delle prestazioni erogate. Di seguito si fa presente come, nel pianificare il proprio sistema di gestione, si sia tenuto conto sia del contesto di riferimento, dunque dei fattori interni ed esterni rilevanti per le sue finalità e indirizzi strategici, sia delle esigenze e aspettative delle parti interessate.

L'analisi dei processi e delle procedure interne ha consentito di evidenziare i rischi e le opportunità di ciascun processo al fine di:

- dimostrare come si possano conseguire i risultati attesi;
- accrescere gli effetti desiderati;
- prevenire o contenere gli effetti indesiderati;
- conseguire il miglioramento continuo delle prestazioni.



<b>SWOT ANALYSIS</b>			
		<b>Carattere del fattore</b>	
		<b>Positivo</b>	<b>Negativo</b>
<b>Origine del fattore</b>	<b>Interno</b>	<b>Punti di Forza (S)</b> - Professionalità ed esperienza dello staff medico altamente qualificato - Qualità tecnica di attrezzature e strumenti disponibili presso l'ambulatorio - Aggiornamento continuo - Uso di materiali di prima qualità - <u>Tracciabilità</u> e trasparenza sul percorso del manufatto protesico attraverso una istruzione operativa dedicata - Adesione e rispetto delle procedure - Cortesia, competenza e professionalità degli operatori sanitari (infermieri, Qss). - Senso di appartenenza	<b>Punti di debolezza(W)</b> - Poca dimestichezza con i pazienti in età prescolare (sotto 5 anni); - Agenda estremamente piena con carichi di lavoro eccessivi difficilmente da gestire a causa della mancanza di risorse umane (infermieri Qss); - Mancanza di una cartella ambulatoriale informatizzata; - Difficoltà nella gestione della manutenzione delle apparecchiature; - Necessità di rinnovo di alcune apparecchiature
	<b>Esterno</b>	<b>Opportunita'(O)</b> Possibilità di collaborazione e disponibilità con i laboratori odontotecnici con cui si tengono rapporti per la produzione dei manufatti protesici.	<b>Minacce(T)</b> - Difficoltà economiche che affliggono molte famiglie italiane - Liste d'attesa potenzialmente non compatibili con le necessità di trattamento da parte dell'utenza

Alla luce di tali informazioni gli operatori lavoreranno alla redazione di un piano di miglioramento che possa contenere e gestire i punti di debolezza e le minacce emerse nella Swot Analysis facendo leva sui punti di forza e sulle opportunità ormai da anni consolidate nel servizio.

**STAKEHOLDERS ANALYSIS:**

		<i>INFLUENZA</i>		
		<b>BASSA</b>	<b>MEDIA</b>	<b>ALTA</b>
<i>INTERESSE</i>	<b>BASSO</b>	CUP		
	<b>MEDIO</b>		Sindacati	
	<b>ALTO</b>	Utenti che usufruiscono delle prestazioni		Enti locali: Regione, Comune, Provincia

**Commento alla SWOT e Stake:**

La tabella pone in evidenza il livello di influenza e di importanza assunta dai portatori di interesse (stakeholder) presenti nel territorio e il valore assunto dagli stessi, sia nella definizione degli obiettivi, che nell'efficacia delle prestazioni erogate nel territorio dalla USLUMBRIA 1. Il panorama variegato di utenti impone un costante monitoraggio dei processi il cui obiettivo ultimo rimane l'identificazione e il soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate senza tralasciare quelli che al momento non manifestano particolare influenza o interesse per il servizio.

## ***POLITICA E PROCESSI***

<b><i>VISION AZIENDA</i></b>	<b><i>MISSION STRUTTURA</i></b>
<b>Promozione della salute</b>	La struttura si impegna a garantire la prevenzione delle malattie odontostomatologiche fornendo agli utenti informazioni e raccomandazioni sull'igiene del cavo orale
<b><i>Accessibilità alle prestazioni, equità e tempi</i></b>	Impegno a garantire, dopo la prima visita, un piano di trattamento con prescrizione specialistica delle prestazioni da prenotare a CUP Impegno a garantire, in orario ambulatoriale, la visita urgente entro le 24 ore successive
<b><i>Accessibilità alle strutture, comfort, igiene e sicurezza</i></b>	Apertura del servizio nei giorni feriali dal lunedì al venerdì Rispetto delle procedure di pulizia e igiene dei locali, nonché prevenzione delle infezioni crociate
<b><i>Informazione, comunicazione e trasparenza</i></b>	Garanzia di aggiornamento delle informazioni sul sito internet aziendale Garanzia del rispetto nella normativa sulla privacy e sul consenso informato
<b><i>Tutela ed ascolto</i></b>	Garanzia della tutela del cittadino attraverso il rispetto del percorso U.R.P. per la gestione di reclami/elogi
<b><i>Accoglienza, aspetti relazionali e umanizzazione</i></b>	Impegno a fornire agli utenti interventi educativi per un corretto accesso alla struttura Garanzia di erogazione della prestazione in base a bisogni specifici dichiarati
<b><i>Percorsi clinici ed assistenziali</i></b>	Garanzia della valutazione delle prestazioni mediche eseguite attraverso la segnalazione dei re-interventi, utilizzata come indicatore della qualità clinica e regolata con apposita Procedura (procedura operativa segnalazione re-intervento P.O. 01ODO REV 01 del 20/09/2016)
<b><i>Valutazione standard di qualità</i></b>	Garanzia del rispetto dei requisiti di Accredimento regionale Impegno nell'attuazione dei programmi di trattamento con valutazione delle componenti di efficacia ed efficienza Garanzia di miglioramento della qualità delle prestazioni attraverso il monitoraggio degli Esiti Clinici, il controllo delle infezioni crociate, la rilevazione della qualità percepita.

## **DESCRIZIONE DEI PROCESSI PRINCIPALI DI EROGAZIONE**

L'accesso all'attività ambulatoriale è regolato da prenotazione CUP per le seguenti attività:

- Visite odontoiatriche
- Prestazioni odontoiatriche
- Chirurgia odontoiatrica
- Protesi dentarie
- Implantoprotesi.

In caso di visita urgente l'approccio è diretto durante l'orario ambulatoriale. L'utente si presenta al servizio, lo specialista accerta l'urgenza e compila la ricetta che il paziente deve validare al CUP, quindi esegue il trattamento necessario entro 24 h lavorative.

Normalmente il primo accesso al servizio avviene con prenotazione diretta al CUP per visita odontoiatrica da parte dell'utente interessato, se esente Ticket è necessaria la ricetta regionale del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta.

L'utente deve portare la tessera sanitaria e, se avente diritto, la documentazione attestante l'esenzione ticket.

I successivi appuntamenti si prenotano al CUP con ricetta dello specialista Odontoiatra in base al piano di trattamento stabilito durante la prima visita.

Durante la prima visita lo specialista compila la Cartella Clinica che contiene:

- dati anagrafici, codice fiscale, residenza, numero telefonico dell'assistito, eventuale esenzione;
- consenso informato (quando dovuto);
- anamnesi

La Cartella Clinica documenta inoltre:

- quadro clinico;
- processo diagnostico terapeutico.

Nell'ambulatorio di odontoiatria i documenti Sanitari sono gestiti in base alla Procedura Generale di Sistema PGS 01" Gestione dei documenti e delle registrazioni e la PGA07 "Gestione del consenso informato".

## **CATALOGO DELLE PRESTAZIONI**

Il livello di qualità offerto dall'Unità Operativa può essere descritto mettendo in evidenza la valutazione delle caratteristiche clinico-funzionali della persona, pianificando il progetto di prevenzione diagnosi e cura delle patologie odontoiatriche, attuando i programmi di trattamento e valutando le componenti di efficacia-efficienza.

**Le principali tipologie di prestazioni ambulatoriali trattate sono le seguenti:**

### **ODONTOIATRIA CONSERVATIVA**

Si occupa di trattare le lesioni a carico della dentina e smalto dei denti (carie, traumi, erosioni, abrasioni) in modo da ripristinare la normale funzione. Lo specialista prepara il dente eliminando il tessuto malato e lo ricostruisce (otturazione in amalgama o composito).

### **CHIRURGIA ODONTOSTOMATOLOGICA**

Si occupa dell'estrazione dei denti che non possono essere salvati con terapia conservativa o endodonzia, estrazione di residui radicolari, estrazione di denti in inclusione o seminclusione ossea (ad esempio i denti del giudizio), renulectomie, apicectomie, cisti, neoformazione del cavo orale e piccoli interventi di chirurgia orale ambulatoriale in genere.

### **TRATTAMENTO DELLE URGENZE ODONTOIATRICHE**

Unica procedura non prenotabile, dal momento che l'accesso è diretto con presentazione al CUP della ricetta emessa dall'Odontoiatra in servizio al momento. Sono VISITE **URGENTI** quelle eseguite in caso di dolore dentario, sanguinamento orale, traumatismi dentoalveolari ed infezioni acute orali. Si eseguono entro le 24h lavorative.

## **ENDODONZIA**

Si occupa delle lesioni dentarie che coinvolgono la polpa dentale ed ha lo scopo di prevenire e curare la parodontite apicale. Si attua con la terapia canalare:

- 1) sondaggi canalari;
- 2) eliminazione del tessuto infetto o necrotico;
- 3) disinfezione canalare;
- 4) riempimento canalare con materiale apposito. Questo ci permette di eliminare l'infezione e prevenire la formazione di un granuloma.

## **PARODONTOLOGIA**

Si occupa della diagnosi e trattamento delle patologie del parodonto (osso alveolare, legamento parodontale gengive) che si distinguono in:

- malattia parodontale superficiale **GENGIVITI**: è prevalentemente di origine batterica in presenza di placca; una mancata od insufficiente igiene orale può determinare tale patologia;
- malattia parodontale profonda **PARODONTITI**: può essere causata da una predisposizione immunologica o traumi.

Un'altra causa sono le malattie metaboliche che alterano la flora batterica e determinano alterazione gengivale.

## **TERAPIA PROTESICA MOBILE**

Si occupa di ripristinare o sostituire elementi dentali mancanti con elementi protesici.

Nell' ambulatorio di odontoiatria vengono eseguite protesi rimovibili vale a dire che possono essere rimosse dal cavo orale. Sono totali quando sostituiscono un'intera arcata e dentula o parziali.

## **TERAPIA PROTESI FISSA**

Nell' ambulatorio di odontoiatria viene eseguita la protesi fissa (dente singolo o ponte a più denti) che permette il restauro e/o la sostituzione dei denti mancanti attraverso manufatti quali: corone, perno moncone e ponti.

Tali elementi se si ancorano sul dente o radice residuo vengono definiti corone, se poggiano sui denti adiacenti (opportunamente limati) con il fine di ripristinare denti mancanti sono detti ponti.

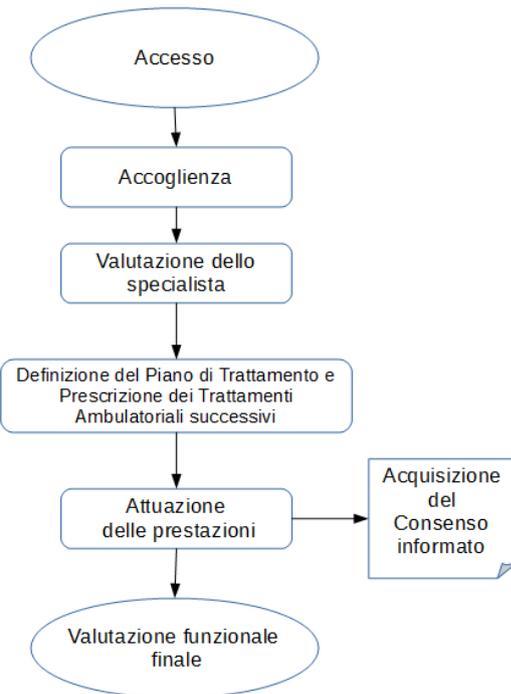
Le prestazioni effettuate negli ambulatori odontoiatrici di questa struttura sono soggette ad una valutazione degli esiti clinici da parte dei dirigenti medici-odontoiatri qui operanti. Come valutazione degli esiti clinici è stata scelta la segnalazione dei re-interventi. Lo scopo è avere una valutazione statistica periodica che permetta eventuali modifiche e/o correzioni delle

modalità operative al fine di un miglioramento continuo della qualità prestazionale (procedura operativa segnalazione re-intervento p.o. 01 del 19/03/2015).

### **IMPLANTOPROTESI**

Per implantologia (dentale) si intende quell'insieme di tecniche chirurgiche atte a riabilitare funzionalmente un paziente affetto da edentulia totale o parziale mediante l'utilizzo di impianti dentali ovverosia dispositivi, inseriti chirurgicamente nell'osso mandibolare o mascellare, atti a loro volta a permettere la connessione di protesi, fisse o mobili, per la restituzione della funzione masticatoria. Tali impianti possono essere di diverse forme, inseriti in diverse sedi con tecniche differenti e poi connessi alle protesi con diverse tempistiche.

**FLOW CHART del PROCESSO DELL'ATTIVITA' AMBULATORIALE**

<p><b>INPUT</b></p> <p>Richiesta di prima visita dell'utente</p> <hr/> <p><b>Procedure/Istruzioni</b></p> <p>PO ODO N.01 Segnalazione re-intervento        PO ODO 01/20 Controllo infezioni crociate odontoiatria        I.O. ODO 01/20 della PO ODO 01/20 del 24/03/2020 rev 04 I.O. controllo infezioni crociate        I.O. ODO 01 DEL 18/05/2016 della PGA 11 Gestione farmaci e presidi del 11/12/2014        I.O. controllo scadenza farmaci        I.O. ODO 01 DELLA PGA 02/19 REV 02 DEL 02/01/2019        IO Smaltimento Amalgama        I.O ODO 01 DEL 14/04/2016 DELLA PGA 11 Gestione farmaci e presidi I.O. Reso farmacia e materiale odontoiatrico        I.O. ODO 01/16 Gestione registrazione protesi        I.O. ODO 02/16 Gestione Emergenze Tecnologiche, Organizzative, Cliniche e Strutturali        I.O ODO 02/18 Approvvigionamento materiale odontoiatrico        I.O.ODO 01/18 Gestione Invio provetta Indicatore Biologico BT 20</p> <hr/> <p><b>Fasi operative/rischio</b></p> <p><b>Vedi pagina seguente</b></p>	 <pre> graph TD     A([Accesso]) --&gt; B[Accoglienza]     B --&gt; C[Valutazione dello specialista]     C --&gt; D["Definizione del Piano di Trattamento e Prescrizione dei Trattamenti Ambulatoriali successivi"]     D --&gt; E[Attuazione delle prestazioni]     E --&gt; F([Valutazione funzionale finale])     G["Acquisizione del Consenso informato"] -.-&gt; E       </pre>	<p><b>OUTPUT</b></p> <p>Termine trattamento terapeutico e indicazioni per follow up</p> <hr/> <p><b>Indicatori di processo</b></p> <p>N prestazioni non erogate a causa della struttura/ N Totale delle prestazioni (quantità totale annuale)</p> <hr/> <p><b>Risorse:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Umane</li> <li>- Tecnologiche</li> <li>- Informatiche</li> <li>- Presidi strumentali specifici per l'attuazione prestazioni odontoiatriche</li> </ul> <hr/> <p><b>Miglioramento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Scheda clinica ambulatoriale informatizzata</li> </ul>
<p><b>Indicatori esito</b></p> <p>% reinterventi (che permette di valutare la qualità delle prestazioni eseguite)        soddisfazione dell'utenza</p>		

***Fasi operative e rischio (da definire IPR)***

**Accesso:** Recezione ricette prenotazione vidimate dal cup

**Rischio:** ricetta non giusta o prenotata erroneamente

**Accoglienza:** accoglienza, trattamento dei dati personali, consenso

**Rischio:** non completezza della compilazione dei dati personali e del consenso

**Valutazione:** da parte dello specialista con colloquio con il paziente e successiva definizione del piano terapeutico

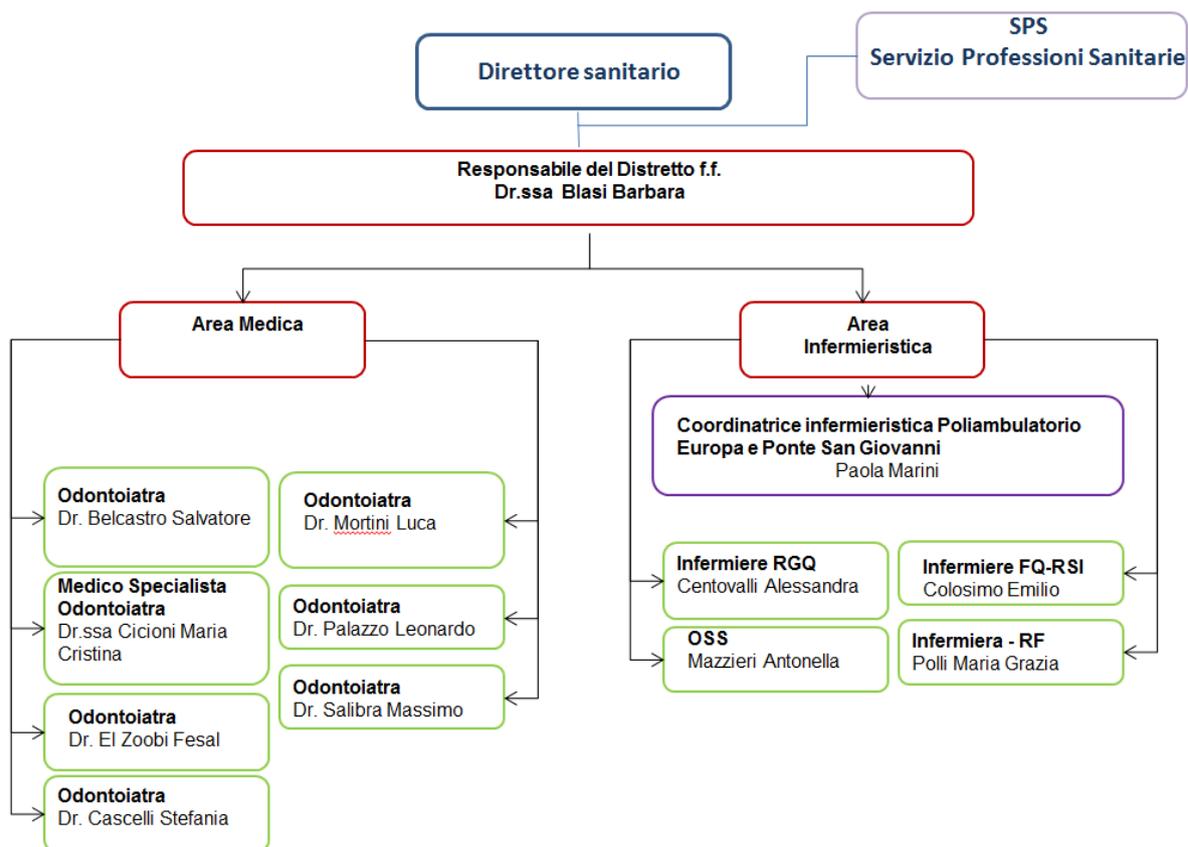
**Rischio:** prescrizioni sbagliate

**Attuazione:** corretta gestione delle prestazioni da erogare e dell'utilizzo della documentazione sanitaria

**Rischio:** sicurezza dell'operatore (biologico e smaltimento rifiuti);  
corretta identificazione dell'utente

## PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO E RESPONSABILITÀ

### Organigramma



## STANDARD DI QUALITÀ DEI PROCESSI

### INDICATORI QUALITÀ

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 Percepita

### PER GARANTIRE LA QUALITÀ ORGANIZZATIVA DELL'ATTIVITÀ AMBULATORIALE

L'attività ambulatoriale dal punto di vista organizzativo viene valutata in base alle prestazioni svolte, quindi come fattore critico viene preso il numero delle prestazioni non erogate per colpa della struttura che per essere positivo deve essere inferiore al 1/1000.

In questo poliambulatorio viene utilizzato un Software aziendale (ADT Web, PC servizi Infermieristici) ISES WEB con il quale viene eseguito l'erogato delle prestazioni svolte e quelle non eseguite per colpa della struttura o del paziente.

Campo	Responsabile	Fattore Critico	Indicatore	Standard	Fonte dato	Responsabile della rilevazione	Cadenza	Responsabile analisi
Erogazione della prestazioni	Medico Dirigente di Struttura	n. prestazioni annue prenotate e non erogate (Struttura)	% delle prestazioni non erogate 1/1000	<1/1000	Ises. Web erogato	Medico-Odontoiatra della struttura	annua	RGQ

## PER GARANTIRE LA QUALITÀ PROFESSIONALE

Per garantire la qualità professionale vengono valutate le prestazioni erogate e sono stabiliti criteri univoci per una valutazione degli esiti clinici. Come valutazione degli esiti clinici è stata scelta la segnalazione dei re-interventi. Lo scopo è avere una valutazione statistica periodica che permetta eventuali modifiche e/o correzioni delle modalità operative al fine di un miglioramento continuo della qualità prestazionale.

Campo	Responsabile	Fattore Critico	Indicatore	Standard	Fonte dato	Responsabile della rilevazione	Cadenza	Responsabile analisi
Pianificazione e realizzazione del trattamento terapeutico	Medico Dirigente di Struttura	Procedura Re-Intervento P.O. 01 ODO del 07/02/2017	% re-intervento su: - chirurgia - protesi - conservativa	<5%	Registro re-interventi	1 anno	Medico-Odontoiatra della struttura	RGQ

Vengono prima specificate, per ogni tipologia di prestazione, le condizioni per definire il reintervento, (ALLEGATO 1 della P.O.01 ODO del 07/02/2017 PROCEDURA OPERATIVA SEGNALAZIONE RE-INTERVENTO). Tali specifiche sono state stilate dai due dirigenti medicodontoiatrici attualmente operanti nella struttura in base alle linee guida (nazionali ed internazionali) ed alla loro esperienza clinica. Si stabilisce poi che la responsabilità della segnalazione è di ogni singolo medico-odontoiatra che deve indicarla nel registro clinico (uno per ambulatorio) con la lettera **R** cerchiata in rosso. È compito del RGQ, attualmente Centovalli Alessandra, raccogliere i dati dei re-interventi occorsi trimestralmente su apposito registro. Infine la valutazione complessiva su questi dati, presentati anche in termini di incidenza, insieme ad eventuali misure correttive è compito dell'intero staff qualità della nostra unità operativa.

Riferimento PROCEDURA OPERATIVA SEGNALAZIONE RE-INTERVENTO P.O. 01 ODO DEL 07/02/2017.

## PER GARANTIRE LA QUALITA' VERSO L'UTENZA

Periodicamente per almeno 2 settimane lavorative consecutive a tutti i pazienti che afferiscono all' AMBULATORIO DI ODONTOIATRIA viene consegnato, allo scopo di valutare la qualità del servizio percepita dagli utenti, un test di gradimento consistente in 12 quesiti suddivisi in 3 aree (attività medica, infermieristica e trattamento ambulatoriale).

Il test è anonimo e viene riconsegnato dal paziente in una apposita cassetta di raccolta test, posta in sala di attesa.

Le risposte messe con le faccine si dividono in:



MOLTO  
SODDISFACENTE



SODDISFACENTE



ACCETTABILE



SCADENTE

Campo	Responsabile	Fattore Critico	Indicatore	Standard	Fonte dato	Responsabile della rilevazione	Cadenza	Responsabile analisi
Valutazione indice di gradimento sulle prestazioni svolte	Medico responsabile di Struttura	Qualità percepita utente	% di pz che esprimono una valutazione superiore alla sufficienza	70%	questionari o con faccine	1 anno	Medico-Odontoiatra della struttura	RGQ

## STANDARD DI QUALITA' DEI PRINCIPALI PRODOTTI OFFERTI

### TRATTAMENTO ODONTOSTOMATOLOGIA CONSERVATIVA, CHIRURGICA E TERAPIA PROTESICA, IMPLANTOPROTESI.

Per una valutazione della qualità dei prodotti offerti (le varie tipologie di prestazione per es. Otturazione) la percentuale dei re-interventi da un giudizio sintetico e complessivo su tutti i prodotti da noi erogati.

## Fattori di qualità monitorati

Fattore di Qualità	Indicatore	Standard
Valutazione della qualità dei prodotti offerti	Percentuale dei re-interventi (ALLEGATO 1 della P.O.01 ODO del 07/02/2017 PROCEDURA OPERATIVA SEGNALAZIONE RE-INTERVENTO) che vengono specificati su apposito registro, (ALLEGATO 2 P.O.01 ODO del 07/02/2017 PROCEDURA OPERATIVA SEGNALAZIONE RE-INTERVENTO) d, posto nella cartella qualità di questa struttura. La raccolta del numero, tipo, cronologia ed incidenza dei re-interventi scritta su apposito modulo, (ALLEGATO 3 della P.O.01 ODO del 07/02/2017 PROCEDURA OPERATIVA SEGNALAZIONE RE-INTERVENTO) e conservata nella cartella qualità . Riferimento PROCEDURA OPERATIVA SEGNALAZIONE RE-INTERVENTO P.O. 01 ODO DEL 07/02/2017	Inferiore al 5%, ogni tipo di prestazione offerta viene monitorata per poi essere analizzata in termini di miglioramento continuo della qualità di prodotto. E' quindi evidente che sia i criteri di <u>reintervento</u> che lo <u>standard</u> attualmente fissato al 5% saranno oggetto di revisione

La segnalazione dei re-interventi è responsabilità di ogni singolo medico-odontoiatra della struttura. La raccolta periodica del numero e tipo dei re-interventi è compito del Responsabile Gestione Qualità della nostra struttura. La fase valutativa è gestita dal responsabile qualità (attualmente Centovalli Alessandra), resta responsabilità del nostro ufficio qualità la valutazione complessiva per le eventuali modifiche operative e le future revisioni di questa procedura operativa.

## **INDICATORI DI QUALITA' DELL' AMBULATORIO DI ODONTOIATRIA**

Ad oggi non disponiamo di dati relativi agli indicatori di qualità percepita menzionati in quanto non ci è pervenuto il materiale necessario per l'attuazione della stessa.

### ***Elenco delle prestazioni***

Le prestazioni erogate dal servizio sono consultabili al seguente indirizzo di posta elettronica:

<https://www.uslumbria1.it/servizi/odontoiatria-000>

### ***RIFERIMENTI NORMATIVI e LINEE GUIDA:***

<b>Riferimenti normativi</b>
legge 24 luglio 1985 n. 409 (GU n. 190 <a href="#">suppl.ord.</a> Del 13/08/1985 Istituzione della professione sanitaria di odontoiatria e disposizioni relative al diritto di stabilimento ed alla libera prestazione di servizi da parte dei dentisti cittadini di stati membri delle comunità europee Corte Suprema di Cassazione. URL consultato il 20 dicembre 2009
Profili Professioni Sanitarie Odontoiatria Ministero della Salute URL consultato il 04 dicembre 2009
03 lug 2015 - VISTO il decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300 ... 11), che, a seguito della modifica apportata dal decreto legge 16 .... (Prova di ammissione ai corsi di laurea magistrale in Medicina e Chirurgia e in Odontoiatria e Protesi dentaria)
Decreto Legislativo 6 novembre 2007, n. 206 Attuazione della direttiva 2005/36/CE relativa al riconoscimento delle qualifiche professionali, nonché della direttiva 2006/100/CE che adegua determinate direttive sulla libera circolazione delle persone a seguito dell'adesione di Bulgaria e Romania "
DM 28.09.1990 ne decreta l'obbligo di sterilizzazione dello strumentario utilizzato compreso i manipoli
<a href="#">D.Lgs 626/94</a> è di salvaguardare la sicurezza dei lavoratori per le infezioni crociate
DGR n. 319 del 27 marzo 2012aggiornamento nomenclatore tariffario regionale delle prestazioni per l'assistenza odontoiatrica protesica ed <a href="#">ortetica</a> di cui all'allegato 1 parte A all <a href="#">dgr n. 1864 del 20/12/2010</a>
Popolazione <a href="#">Tossicodipendente</a> : <a href="#">indicazione</a> per promozione della Salute Orale ed interventi di prevenzione e protezione Dicembre 2012 Ministero della Salute Dipartimento della Sanità Pubblica e dell'Innovazione
Delibera DIRETTORE GENERALE N. 581 07/11/2012 Procedura Processo di sterilizzazione ospedale Media Valle del Tevere
Raccomandazione per la prevenzione dell' <a href="#">osteonecrosi</a> della mascella/mandibola da <a href="#">bifosfonati</a> Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche sociali Raccomandazione n. 10, settembre 2009
<b>Linee guida</b>
Linee guida nazionali per la Prevenzione e la Gestione Clinica dei Traumi Dentali negli individui in età evolutiva Novembre 2012 Ministero della Salute Dipartimento della Sanità Pubblica e dell'Innovazione
Linee guida in odontoiatria comitato <a href="#">intersocietario</a> di coordinamento delle associazioni <a href="#">odontostomatologiche</a> italiane (CIC) 2003