

## STANDARD DI QUALITA' 2017

### SERVIZIO DI R.S.A.

AREA ATTIVITA'	N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPETTO
Presa in carico	1	Colloquio di accoglienza e visita struttura	giorni	effettuazione del colloquio d'ingresso da parte del personale amministrativo e dal coordinatore	entro il giorno d'ingresso del nuovo Ospite, esclusi casi urgenti	a campione 10%	100%
	2	Accoglienza nuovo Ospite	nr	possibilità per il familiari e/o persone care di pranzare/cenare il giorno del ingresso	gratuita	a campione 10%	100%
	3	Prima visita medica	ore	effettuazione prima visita medica	entro 24 ore lavorative dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
	4	Valutazione infermieristica	ore	effettuazione di valutazione d'ingresso da parte dell'infermiere	entro 8 ore dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
	5	Prima visita fisioterapica	giorni	effettuazione prima visita fisioterapica	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	a campione 10%	95%
	6	Valutazione animativa	giorni	effettuazione prima valutazione animativa	entro il 1° PAI	a campione 10%	95%
	7	Presa in carico del nuovo Ospite da parte dell'OSS	giorni	predisposizione della Scheda assistenziale	entro 6 giorni dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
Progettazione	8	Redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato per il nuovo Ospite, esclusi impedimenti non imputabili all'Ente	giorni	redazione del 1° PAI non oltre 21 giorni dall'ingresso	redazione del 1° PAI non oltre 21 giorni dall'ingresso	a campione 10%	100%
	9	Revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato	mesi	redazione del PAI di revisione non oltre i 180 giorni dal precedente	redazione del PAI di revisione non oltre i 180 giorni dal precedente	a campione 10%	100%
	10	Invio sintesi PAI		trasmissione via e-mail al familiare/referente sintesi del PAI entro 72 ore dalla stesura	entro 72 ore dalla stesura del PAI	a campione 10%	100%
Servizi sanitari-socio-assistenziali	11	Corretta informazione della famiglia in caso di trasferimenti di stanza	giorni	comunicazione ai familiari della necessità di effettuare un trasferimento, salvo situazioni d'emergenza, tramite invio di e-mail	almeno il giorno prima	a campione 20%	95%
	12	Presenza del medico	ore	presenza del medico in struttura	numero 55 ore settimanali	sistematica	95%
	13	Reperibilità del medico	ore	garantita la reperibilità del medico in struttura su chiamata (escluse festività)	dalle 12.00 alle 14.00 e dalle ore 17.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì	sistematica	100%
	14	Colloquio con il medico	%	garantita la possibilità di colloquio con il medico nelle fasce orarie di presenza (salvo urgenze sanitarie in corso)	dal lunedì al venerdì delle 8:00 alle 17:00	a campione 10%	100%
	15	Presenza continua del personale infermieristico	%	presenza dell'infermiere in struttura	24 ore su 24	sistematica	100%
	16	Servizio odontoiatrico	%	effettuazione della visita odontoiatrica gratuita a tutti i nuovi Ospiti, esclusi i sollievi	entro 21 giorni dall'ingresso	a campione 10%	100%
	17	Servizio psicologico	ore	servizio di supporto e consulenza psicologica per Ospiti e familiari	numero 14 ore mensili	sistematica	95%
	18	Progetto di sostegno al nucleo "Sorgente"	ore	servizio di supporto e consulenza al personale del nucleo Alzheimer "Sorgente"	numero 2 ore quindicinali fino al mese di giugno	sistematica	95%
	19	Ginnastica per la mente	ore	servizio di stimolazione cognitiva a favore degli Ospiti del nucleo "Sorgente"	numero 10 ore mensili	sistematica	95%
	20	Servizio logopedista	ore	servizio di supporto e assistenza logopedistica	numero 6 ore mensili	sistematica	95%
	21	Servizio podologico	ore	servizio di supporto e assistenza podologica	al bisogno	sistematica	95%
	22	Gestione della terapia farmacologica	%	gestione della terapia farmacologica con sistema automatizzato CBA HD-MEDI	meno dell'1% di errori nella preparazione	sistematica	100%
	23	Effettuazione del bagno assistito agli Ospiti	giorni	effettuazione del bagno assistito completo	almeno ogni 10 giorni, esclusi i rifiuti e le controindicazioni mediche	a campione 10%	95%
	24	Servizio parrucchiera	nr	effettuazione delle prestazioni da parrucchiera, gratuita	effettuazione di nr. 1 prestazione al mese esclusi i casi di rifiuto	a campione 10%	95%
	25	Ginnastica dolce di nucleo	nr	effettuazione dell'attività di ginnastica dolce al nucleo, gestita dal personale di assistenza	almeno 2 volte al mese	sistematica	90%
	26	Attività di animazione alla domenica	nr	effettuazione di attività di animazione alla domenica, gestita dal personale di assistenza	almeno 2 volte al mese	sistematica	90%
	27	Uscite di nucleo nel periodo estivo	nr	effettuazione di uscite dal nucleo, da maggio a settembre	almeno 2 volte al mese	sistematica	80%
	28	Calendario S. Messe	nr	celebrazione della S. Messa nella Capella della struttura	almeno 2 volte alla settimana	sistematica	100%

AREA ATTIVITA'	N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPETTO
Servizio ristorazione	29	Pranzo con i familiari in occasione del compleanno dell'Ospite	%	possibilità per 2 familiari e/o persone care di pranzare il giorno del Compleanno	gratuita	sistematica	100%
	30	Pranzo con i familiari e/o persone care	%	possibilità di pranzare con i familiari e/o persone care previo pagamento del relativo corrispettivo (massimo 4 persone)	tutti i giorni	sistematica	100%
	31	Scelta del menù	%	possibilità di scelta sia per il primo che per il secondo piatto	2 scelte per portata	sistematica	100%
Qualità, innovazione e formazione	32	Soddisfazione dell'Ospite	giorni	monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite rispetto alla convivenza all'interno della stanza/nucleo/sala da pranzo	entro il 1° PAI	a campione 10%	75%
	33	Riunioni con il Comitato Familiari ospiti	nr	incontri con il Presidente, il Direttore e il Medico e il C.F.O.	almeno 3 incontri all'anno	sistematica	100%
	34	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 30 giorni	sistematica	100%
	35	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato	sistematica	100%
	36	Parametro PAT	ore	garantito parametro del personale superiore a quello previsto dalle direttive in materia di RSA	+20% di ore oltre il parametro PAT	sistematica	100%
	37	Formazione del personale a tempo indeterminato (servizi socio-sanitarie e assistenziali)	nr	garantite a tutto il personale attività formative	almeno 15 ore medie annue	sistematica	100%
	38	Riunioni programmate con tutto il personale	nr	effettuazione di riunioni periodiche con il personale di nucleo	almeno 2 all'anno per nucleo	sistematica	100%
	39	Riunioni del Comitato di direzione	nr	effettuazione della riunione mensile del Comitato di direzione	almeno 2 volta al mese	sistematica	100%
	40	Incontri del Comitato etico	nr	effettuazione delle riunioni del Comitato etico	almeno 1 incontri all'anno e al bisogno	sistematica	95%
	41	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 30 giugno	sistematica	100
	42	Periodico interno	nr	pubblicazione del periodico interno dell'APSP "Il Ponte	3 numeri all'anno	sistematica	100%
	43	Amministrazione trasparente	giorni	rispetto della normativa in materia di trasparenza	giornaliera	sistematica	100%
	44	Comunicazione ai familiari (compresa fattura)	%	predisposizione e-mail nominativa e personale al familiare di riferimento (o amministratore di sostegno) all'atto dell'ingresso	gratuita	sistematica	100%
	45	Ingresso libero per i visitatori	ore	possibilità di accesso libero alla struttura	tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00	sistematica	100%
46	Rientro al domicilio	gg	possibilità di rientro al domicilio gratuitamente	massimo 14 giorni all'anno	sistematica	100%	