

## SERVIZIO DI R.S.A.

*Si precisa che gli standard assistenziali e di qualità di seguito elencati rappresentano livelli minimi di prestazione che la struttura operativa si impegna a garantire a tutti gli Ospiti residenti. Rimane comunque confermata l'importanza del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) con il quale l'equipe multidisciplinare e l'Ospite o il familiare di riferimento potranno declinare prestazioni e servizi personalizzati ed aggiuntivi per dare risposte puntuali ai bisogni degli Ospiti che non possono essere declinati in standard validi per tutti.*

### STANDARD ASSISTENZIALI

N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPETTO
1	Colloquio di accoglienza e visita struttura	giorni	effettuazione del colloquio d'ingresso da parte del personale amministrativo e dal coordinatore, in presenza o a distanza in base alla situazione pandemica	entro il giorno d'ingresso del nuovo Ospite, esclusi casi urgenti	a campione 10%	100%
2	Prima visita medica	ore	effettuazione prima visita medica	entro 24 ore lavorative dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
3	Valutazione infermieristica	ore	effettuazione di valutazione d'ingresso da parte dell'infermiere	entro 8 ore dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
4	Prima visita fisioterapica	giorni	effettuazione prima visita fisioterapica	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	a campione 10%	95%
5	Valutazione animativa	giorni	effettuazione prima valutazione animativa	entro il 1° PAI	a campione 10%	95%
6	Presa in carico del nuovo Ospite da parte dell'OSS Tutor	giorni	predisposizione della Scheda assistenziale	entro il 1° PAI	a campione 10%	95%
7	Colloquio con il medico	%	garantita la possibilità di colloquio con il medico nelle fasce orarie prestabili a presenza o a distanza in base alla situazione pandemica	colloquio su richiesta	a campione 10%	100%
8	Servizio logopedista	ore	servizio di supporto e assistenza logopedica, attivato compatibilmente con le procedure di sicurezza Covid	su richiesta	sistematica	95%
9	Servizio podologico	ore	servizio di supporto e assistenza podologica, attivato compatibilmente con le procedure di sicurezza Covid	su richiesta, a pagamento	sistematica	95%
10	Riunioni con i Rappresentanti degli Ospiti e dei famigliari	nr	incontri con la Direzione in presenza o distanza in base alla situazione pandemica	almeno 1 volta a trimestre	sistematica	100%
11	Comunicazione ai famigliari (compresa fattura)	%	predisposizione e-mail nominativa e personale al familiare di riferimento (o amministratore di sostegno) all'atto dell'ingresso	gratuita	sistematica	100%

### STANDARD DI QUALITA'

N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPETTO
1	Questionario rilevazione soddisfazione dell'accoglienza ed inserimento nuovo Residente	%	grado soddisfazione complessiva del servizio	valutazione superiore ad 8	sistematica	90%
2	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%
3	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%
4	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%
5	Servizio parrucchiera	nr	effettuazione delle prestazioni da parrucchiera (taglio e piega), gratuita	effettuazione di nr. 1 prestazione al mese esclusi i casi di rifiuto e le controindicazioni mediche	a campione 10%	95%
6	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%
7	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%
8	Scelta del menù	%	possibilità di scelta sia per il primo che per il secondo piatto	2 scelte per portata	sistematica	100%
9	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 60 giorni	sistematica	100%
10	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato, esclusa franchigia	sistematica	100%
11	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 31 dicembre	sistematica	100%
12	Newsletter "L'Abbraccio della settimana"	nr	pubblicazione della newsletter "L'Abbraccio della settimana"	settimanale	sistematica	100%

## SERVIZIO DI CENTRO DIURNO

### STANDARD DI QUALITA'

N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPETTO
1	Questionario di valutazione del gradimento del servizio	%	grado soddisfazione complessiva del servizio	valutazione superiore ad 8	sistematica	90%
2	Redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato per il nuovo utente	giorni	redazione del 1° PAI non oltre 21 giorni dall'ingresso, esclusi ingressi su posto temporaneo	redazione del 1° PAI non oltre 21 giorni dall'ingresso	a campione 10%	100%
3	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%
4	Scelta del menù	%	possibilità di scelta sia per il primo che per il secondo piatto	2 scelte per portata	sistematica	100%
5	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 60 giorni	sistematica	100%
6	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato, esclusa franchigia	sistematica	100%
7	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 31 dicembre	sistematica	100%
8	Newsletter "L'Abbraccio del mese"	nr	pubblicazione della newsletter "L'Abbraccio del mese"	12 numeri nell'anno	sistematica	100%

## SERVIZI AMBULATORIALI

### STANDARD DI QUALITA'

N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICAZIONE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPETTO
1	Questionario di valutazione del gradimento del servizio	%	grado soddisfazione complessiva del servizio	valutazione superiore ad 8	sistematica	90%
2	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 60 giorni	sistematica	100%
3	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato, esclusa franchigia	sistematica	100%
4	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 31 dicembre	sistematica	100%

## SERVIZI DOMICILIARI

### STANDARD DI QUALITA'

N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICAZIONE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPETTO
1	Questionario di valutazione del gradimento del servizio	%	grado di soddisfazione complessiva del servizio	valutazione superiore ad 8	sistematica	90%
2	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 60 giorni	sistematica	100%
3	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato, esclusa franchigia	sistematica	100%
4	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 31 dicembre	sistematica	100%

## SERVIZI DI SUPPORTO

### STANDARD DI QUALITA'

N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICAZIONE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPETTO
1	Autorizzazione all'utilizzo delle sale polivalente e multiuso	giorni	autorizzazione all'utilizzo da parte del Direttore Generale	entro 5 giorni	sistematica	100%
2	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 60 giorni	sistematica	100%
3	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato, esclusa franchigia	sistematica	100%
4	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 31 dicembre	sistematica	100%