

# SERVIZIO DI R.S.A.

## 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	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 6 giorni dall'ingresso dell'Ospite	a campione 10%	95%
7	Presenza del medico	ore	presenza del medico in struttura	numero 60 ore settimanali	sistematica	95%
8	Reperibilità del medico	ore	garantita la reperibilità del medico in struttura su chiamata (escluse festività)	dalle 12.00 alle 15.00 e dalle ore 17.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì	sistematica	100%
9	Colloquio con il medico	%	garantita la possibilità di colloquio con il medico nelle fasce orarie di presenza (salvo urgenze sanitarie in corso)	accesso libero	a campione 10%	100%
10	Servizio logopedista	ore	servizio di supporto e assistenza logopedistica	numero 18 ore mensili	sistematica	95%
11	Servizio podologico	ore	servizio di supporto e assistenza podologica	su richiesta, a pagamento	sistematica	95%
12	Calendario S. Messe	nr	celebrazione della S. Messa nella Capella della struttura	almeno 2 volte alla settimana	sistematica	100%
13	Pranzo con i famigliari in occasione del compleanno dell'Ospite	%	possibilità per 2 famigliari e/o persone care di pranzare il giorno del Compleanno	gratuita	sistematica	100%
14	Pranzo con i famigliari e/o persone care	%	possibilità di pranzare con i famigliari e/o persone care previo pagamento del relativo corrispettivo (massimo 4 persone)	tutti i giorni	sistematica	100%
15	Riunioni con i Rappresentanti degli Ospiti e dei famigliari	nr	incontri con la Direzione	almeno 1 volta al mese	sistematica	100%
16	Comunicazione ai famigliari (compresa fattura)	%	predisposizione e-mail nominativa e personale al famigliare di riferimento (o amministratore di sostegno) all'atto dell'ingresso	gratuita	sistematica	100%
17	Ingresso libero per i visitatore	ore	possibilità di accesso libero alla struttura	tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00	sistematica	100%

## STANDARD DI QUALITA'

N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPETTO
1	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%
2	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%
3	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%
4	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%
5	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%
6	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%
7	Scelta del menù	%	possibilità di scelta sia per il primo che per il secondo piatto	2 scelte per portata	sistematica	100%
8	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 30 giorni	sistematica	100%
9	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato, esclusa franchigia	sistematica	100%
10	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 30 giugno	sistematica	100%
11	Newsletter "L'Abbraccio della settimana"	nr	pubblicazione della newsletter "L'Abbraccio della settimana"	settimanale	sistematica	100%
12	Periodico interno	nr	pubblicazione del periodico interno dell'APSP "Il Ponte"	3 numeri all'anno	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	Accesso al servizio nei giorni festivi e prefestivi	%	possibilità di accesso al Centro Diurno oltre le giornate di apertura previste dalle Direttive PAT, a pagamento	sabato, domenica e festivi e prefestivi	sistematica	100%
2	Accesso al servizio ad ore	%	possibilità di accesso al Centro Diurno anche ad ore, a pagamento	tariffa oraria	sistematica	100%
3	Prolungamento orario	%	possibilità di accesso al Centro Diurno oltre l'orario di apertura prevista dalle Direttive PAT, a pagamento	dalle 17.30 alle 19.00	sistematica	100%
4	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%
5	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%
6	Contatti con il territorio	nr	programmazione e realizzazione di uscite sul territorio e/o eventi con associazioni/volontari del territorio all'interno del servizio nell'arco dell'anno	almeno 2 uscite e/o eventi ogni mese	sistematica	100%
7	Ascolto degli utenti	nr	focus group con utenti del servizio	almeno 3 focus group nell'arco dell'anno (ogni 4 mesi)	sistematica	100%
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 30 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 30 giugno	sistematica	100%
12	Newsletter "L'Abbraccio della settimana"	nr	pubblicazione della newsletter "L'Abbraccio della settimana"	settimanale	sistematica	100%
13	Periodico interno	nr	pubblicazione del periodico interno dell'APSP "Il Ponte"	3 numeri all'anno	sistematica	100%

## SERVIZI AMBULATORIALI

### 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	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 30 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 30 giugno	sistematica	100%

## SERVIZI DOMICILIARI

### 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 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 30 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 30 giugno	sistematica	100%

## SERVIZI DI SUPPORTO

### STANDARD DI QUALITA'

N°	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORE 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 30 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 30 giugno	sistematica	100%