

# 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'équipe 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 QUALITÀ*	INDICATORE DI QUALITÀ	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITÀ*	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPECTO
1	Colloquio di accoglienza	giorni	effettuazione del colloquio d'ingresso da parte del personale amministrativo e dal coordinatore, in presenza o a distanza	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%	100%
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 prestabilite a presenza o a distanza	colloquio su richiesta	a campione 10%	100%
8	Servizio psicologico	%	servizio di supporto e consulenza psicologica per Ospiti e familiari	colloquio su richiesta	sistematica	95%
9	Servizio logopedista	ore	servizio di supporto e assistenza logopedistica	su richiesta medico/infermieristico	sistematica	95%
10	Servizio podologico	ore	servizio di supporto e assistenza podologica	su richiesta medico/infermieristico	sistematica	95%
11	Riunioni con i Rappresentanti degli Ospiti e dei familiari	nr	incontri con la Direzione in presenza o distanza in base alle necessità	almeno 1 volta a trimestre o a richiesta dai Rappresentanti	sistematica	100%
12	Riunioni plenarie con i familiari	%	riunioni plenarie periodiche con i familiari degli Ospiti	almeno 2 all'anno per struttura	sistematica	90%
13	Ingresso libero per i visitatori	ore	possibilità di accesso libero alla struttura dalle ore 08.00 alle 20.00	accesso libero, tutti i giorni, nelle fasce orarie individuate	sistematica	100%
14	Attivazione "Portale Utenti"	%	attivazione al "Portale Utenti" all'atto del colloquio d'ingresso, per consentire la ricezione della fattura/retta e garantire la massima tempestività nell'invio della fattura/retta stessa, nonché di eventuali ulteriori documenti.	gratuita	sistematica	100%

## STANDARD DI QUALITÀ\*

N°	FATTORI DI QUALITÀ*	INDICATORE DI QUALITÀ	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITÀ*	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPECTO
1	Questionario rilevazione soddisfazione dell'accoglienza ed inserimento nuovo Ospite	%	monitoraggio della soddisfazione dell'Ospite e/o del familiare di riferimento	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	Condivisione della sintesi del 1° PAI	giorni	condivisione con l'Ospite e/o familiare di riferimento delle indicazioni contenute nel PAI da parte dell'équipe di nucleo - anche in videoconferenza	entro 20 giorni dalla stesura del PAI	a campione 10%	90%
4	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%
5	Condivisione della sintesi del PAI di revisione	giorni	effettuazione del colloquio con l'Ospite e/o familiare di riferimento da parte dell'Infermiere Primary - anche in videoconferenza	entro 20 giorni dalla stesura del PAI	a campione 10%	90%
6	Richiesta trasferimento di stanza/nucleo/struttura	%	possibilità di richiedere il trasferimento in altra stanza, in altro nucleo e/o di struttura	valutazione da parte dell'UVM	a campione 10%	100%
7	Effettuazione del bagno assistito agli Ospiti	giorni	effettuazione del bagno assistito completo/doccia/spugnatura	almeno ogni 10 giorni, esclusi i rifiuti e le controindicazioni mediche	a campione 10%	80%
8	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%	85%
9	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%
10	Pranzo con i familiari in particolari occasioni/festività	nr	possibilità per 2 familiari e/o persone care di pranzare in occasioni di festività con il proprio Ospite	su richiesta, nel limite definito nel "Disciplinare per la gestione dei pranzi in occasione delle festività"	sistematica	100%
11	Scelta del menù	%	possibilità di scelta sia per il primo che per il secondo piatto	2 scelte per portata	sistematica	100%
12	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 60 giorni	sistematica	100%
13	Risarcimento danno a fronte di reclami diversi	%	risarcimento danno, se fondato	nel limite dell'importo assicurato	sistematica	100%
14	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 31 dicembre	sistematica	100%
15	Newsletter "L'Abbraccio della settimana"	nr	pubblicazione della newsletter "L'Abbraccio della settimana"	settimanale	sistematica	100%

# SERVIZIO DI CENTRO DIURNO

## STANDARD DI QUALITÀ

N°	FATTORI DI QUALITÀ*	INDICATORE DI QUALITÀ	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITÀ*	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPECTO
1	Questionario di valutazione del gradimento del servizio	%	monitoraggio della soddisfazione dell'utente e/o del familiare di riferimento	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 menu	%	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	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'	INDICATORE DI QUALITA'	RISULTATO	INDICATORE DI QUALITA'	Modalità di rilevazione	LIMITE DI RISPECTO
1	Questionario di valutazione del gradimento del servizio	%	monitoraggio della soddisfazione dell'utente 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	sistematica	100%
4	Bilancio Sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 31 dicembre	sistematica	100%