

STANDARD DI QUALITA' GARANTITI - RSA E ACCOGLIENZA PER ANZIANI (CASA SOGGIORNO)					
rev. 9					
SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA					
ATTIVITA'		FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	%
Ammissione, accoglienza ed inserimento	1	Personalizzazione ed informazione	ore	Colloquio di ingresso in struttura o telefonico ad ogni nuovo ospite, con consegna della Carta dei Servizi e di documentazione informativa, almeno 3 ore prima del suo inserimento in struttura	90
	2	Prevenzione dei rischi da immobilizzazione e delle piaghe da decubito	Programmazione Scritta	Per gli ospiti con rischio di piaghe, effettuazione delle manovre di movimentazione ogni tre ore nell'arco delle 24 ore	90
Servizio assistenza alla Persona	3	Personalizzazione	documentazione	Presa in carico da parte dell'Operatore Socio Sanitario mediante redazione ed aggiornamento della documentazione assistenziale nel fascicolo socio sanitario informatico per tre giorni dall'ingresso finalizzata alla redazione del Piano assistenziale individualizzato	90
	4	Azioni per l'assistenza, prevenzione, mantenimento autonomia e gestione dell'incontinenza	documentazione	Accompagnamento al bagno ad orari prestabiliti	90
Servizio di assistenza sanitaria	5	Personalizzazione/disponibilità	giorni	Colloquio in struttura o telefonico con i parenti entro 30 giorni dall'ingresso dell'ospite per condividere e presentare gli obiettivi del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)	90
	6	Controllo periodico della salute	giorni	Rilevazione dei parametri vitali (pressione, polso, saturazione ecc.) a tutti gli ospiti entro 30 giorni dal precedente, salvo diversa esigenza individuale	90
	7		anno	Rilevazione dei valori emato-chimici di routine ed elettro-cardiogramma a tutti gli ospiti una volta all'anno salvo necessità	90
	8	Tempestività	giorni	Visita medica completa al nuovo ospite entro 1 giorno lavorativo dall'entrata	90
	9	Qualità cura: Fine vita	documentazione	Nel caso situazioni in cui sia richiesto l'accompagnamento alla morte o la palliazione, i rischi, i benefici e le alternative proposte nel periodo di fine vita sono condivise con il residente, i suoi familiari o chi ne fa le veci.	90
	10	Lesioni da pressione	documentazione	Monitoraggio delle lesioni nuove insorte RSA	90
	11	Qualità cura - Gestione del dolore	documentazione	Rilevazione del dolore almeno una volta al mese	90
Riabilitazione	12	Tempestività della presa in carico dei pazienti	giorni	valutazione neuro-cognitiva e motoria tempestiva del residente entrato entro 5 giorni lavorativi dall'ingresso	90
	13		giorni	Presa in carico tempestiva di residenti con patologie prioritarie: utenti nuovi entrati o dimessi da strutture ospedaliere, che presentano un certo grado di disautonomia motoria e necessitano di trattamento fisioterapico intensivo per il ripristino dell'autonomia motoria pre-morbosa, entro 5 giorni dalla richiesta del medico	90
ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA					
ATTIVITA'		FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	%
Servizio di Animazione	14	Personalizzazione e presa in carico	giorni	Compilazione scheda biografica in fase di ingresso per instaurare buone relazioni entro 30 giorni lavorativi dall'ingresso in coincidenza di presentazione del primo PAI	90
	15	Varità proposte animative	numero offerte	Settimanalmente vengono offerte almeno 4 attività animative diverse	90
Sostegno psicologico	16	Interiorità	Numero incontri	Opportunità di sostegno psicologico per i residenti e familiari a richiesta	100
Servizio di ristorazione	17	Gusto	Documentazione	Presenza pasti particolari e speciali. Almeno 1 occasione speciale al mese	90
	18	Personalizzazione		Preparazione di diete personalizzate previa valutazione delle esigenze sanitarie espresse dal medico curante entro 2 giorni lavorativi	90
RAPPORTI CON L'ESTERNO					
ATTIVITA'		FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	%
Opportunità incontro con la Comunità	19	Socialità		Organizzazione di almeno 12 incontri/attività ricreative e/o culturali e/o motorie annuali anche con associazioni/enti/organizzazioni al fine di promuovere l'inclusione sociale e lo scambio intergenerazionale	90
			Numero incontri		
Attenzione istituzionale alla persona	20	Partecipazione	Numero incontri	Incontri con i Residenti, Familiari e i Responsabili dell'Azienda (almeno 3) (modalità in presenza o in alternativa a distanza)	90
Customer Satisfaction	21	Qualità percepita	Questionario	Rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti e loro familiari	100
	22		nr. Reclami	Gestione reclami: tempi risposta entro 15/20 gg lavorativi a seconda dei casi	90

<b>STANDARD DI QUALITA' GARANTITI</b>					
<b>ABITARE ACCOMPAGNATO PER ANZIANI (ALLOGGI)</b>					
<b>ATTIVITA'</b>		<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>%</b>
<b>Socialità</b>	1	Socialità	nr.	possibilità di partecipazione attività ricreative e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e scambio intergenerazionale	100
<b>Qualità</b>	2	Soddisfazione	%	Rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti e loro familiari	70
<b>Sostegno psicologico</b>	5	Interiorità	gg	Opportunità di sostegno psicologico per i residenti e familiari. Entro 15 gg lavorativi dalla richiesta	100

<b>STANDARD DI QUALITA' GARANTITI</b>					
<b>CENTRO SERVIZI</b>					
<b>ATTIVITA'</b>		<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>%</b>
<b>Socialità</b>	1	Socialità	Nr. Attività	attività ricreative e/o culturali e/o motorie a favore degli utenti, anche in collaborazione con altre organizzazioni, finalizzate a promuovere l'inclusione sociale e lo scambio inter-generazionale.	100
<b>Qualità</b>	2	Soddisfazione	%	Rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti e loro familiari	70
<b>Sostegno psicologico</b>	5	Interiorità	gg	Opportunità di sostegno psicologico per i residenti e familiari. Entro 15 gg lavorativi dalla richiesta	100

<b>STANDARD DI QUALITA' GARANTITI</b>					
<b>SERVIZIO PRESA IN CARICO DIURNA CONTINUATIVA</b>					
<b>ATTIVITA'</b>		<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>	<b>%</b>
<b>Ammissione, accoglienza ed inserimento</b>	1	Personalizzazione ed informazione	ore	L'equipe è a conoscenza dell'ingresso dell'utente almeno 24 ore prima dell'inserimento	100
<b>Qualità</b>	2	Soddisfazione	%	Somministrazione questionario soddisfazione per la qualità	70
<b>Servizio di ristorazione</b>	3	Informazione	Documentazione	Comunicazione giornaliera/settimanale del menù ai residenti	100
	4	Personalizzazione	gg	Preparazione di diete personalizzate previa valutazione delle esigenze sanitarie espresse dal medico curante ad avvenuta presentazione della richiesta	100
<b>Sostegno psicologico</b>	5	Interiorità	gg	Opportunità di sostegno psicologico per i residenti e familiari. Entro 15 gg lavorativi dalla richiesta	100

STANDARD DI QUALITA' GARANTITI					
ASSISTENZA DOMICILIARE					
ATTIVITA'		FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	%
<b>Ammissione Accoglienza ed inserimento</b>	1	Personalizzazione ed informazione	ore	Colloquio di presentazione da parte del Caposala per concordare le modalità di erogazione delle prestazioni di assistenza domiciliare con consegna del DEPLIANT INFORMATIVO	95
<b>Servizio di assistenza</b>	2	Tempestività	Giorni	Inizio attività entro 5 giorni lavorativi dall'acquisizione della richiesta	95
<b>Informazione</b>	3	Personalizzazione/disponibilità	Giorni	Possibilità per i familiari degli ospiti di colloqui individuali con il Caposala, su richiesta, entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta	95
ATTIVITA FAVORE UTENTI/CAREGIVER					
ATTIVITA'		FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	
<b>Attività informazione e formazione</b>	5	Welfare Territoriale	Nr. attività	Almeno 1 attività all'anno a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane.	100
	6	Welfare Territoriale	Nr. attività	almeno 1 azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari	100
	7	Welfare Territoriale	Nr. attività	almeno 1 iniziativa all'anno di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti.	100
	8	Welfare Territoriale	Nr. attività	almeno un'iniziativa di informazione/formazione riguardante le attività elementari di accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio sia in favore dei caregiver che dei familiari una volta all'anno	100
	9	Welfare Territoriale	Nr. attività	almeno un'attività di informazione all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed una di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver.	100
	10	Welfare Territoriale	Nr. attività	Iniziativa di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa.	100