

STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI - RSA E ACCOGLIENZA PER ANZIANI (CASA SOGGIORNO)						rev. 10
SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA						
ATTIVITÀ		FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE	COSA VERIFICARE	% RISPETTO
Ammissione, accoglienza e inserimento - Tempestività nella presa in carico	1	UMANIZZAZIONE Personalizzazione e informazione	Colloquio di ingresso in struttura o telefonico ad ogni nuovo residente, con consegna della Carta dei Servizi e di documentazione informativa	Colloquio effettuato almeno 3 ore prima dell' inserimento del residente in struttura SI/NO	Il tempo tra l'orario di effettuazione del colloquio e quello di ingresso del residente =>3	90
	2		Presa in carico da parte dell'Operatore Socio Sanitario mediante redazione ed aggiornamento della documentazione assistenziale nel fascicolo socio sanitario informatico finalizzata alla redazione del Piano assistenziale individualizzato	Compilazione/aggiornamento fascicolo dal parte dell'OSS almeno 1 volta nella prima settimana dall'ingresso SI/NO	Nei primi 7 giorni di permanenza del residente ci sia almeno 1 consegna da parte di un oss per dare maggiori dettagli sulla presa in carico personalizzata	90
	3	UMANIZZAZIONE Raccolta scheda biografica per instaurare una comunicazione maggiormente efficace	Compilazione scheda biografica in fase di ingresso per instaurare buone relazioni in coincidenza di presentazione del primo PAI	Compilazione della scheda biografica entro 30 giorni per tutti i nuovi residenti SI/NO	Data ingresso residente/data compilazione scheda biografica	90
	4	UMANIZZAZIONE Personalizzazione e disponibilità	Colloquio in struttura o telefonico con i familiari/persona di riferimento per condividere e presentare gli obiettivi del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato)	Colloqui effettuati entro 30 giorni dall'ingresso del residente SI/NO	Data ingresso residente/data colloquio con familiari	90
	5	INTERIORITÀ Supporto e ascolto per facilitare l'accoglimento della nuova situazione e affrontare positivamente i cambiamenti	Incontro con lo psicologo	Incontro effettuato entro 30 giorni dall'ingresso, salvo situazioni di urgenza SI/NO	Data ingresso residente/data incontro con psicologo	90
	6	SALUTE	Visita medica del residente entrato	Visita medica effettuata entro 1 giorno lavorativo dall'ingresso SI/NO	Data ingresso/Data visita medica	90
	7		Valutazione neuro-cognitiva e motoria del residente entrato	Valutazione effettuata entro 5 giorni lavorativi dall'ingresso SI/NO	Data ingresso/Data valutazione	90
	8		Effettuazione ECG di controllo entro 30 giorni dall'ingresso, salvo presenza di recenti controlli	ECG effettuato entro 30 giorni dall'ingresso SI/NO	Data ingresso/Data effettuazione ECG	90
	9		Valutazione logopedica del residente entrato	Valutazione effettuata entro 30 giorni dall'ingresso SI/NO	Data ingresso/Data visita logopedica	90

ATTIVITÀ		FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE	COSA VERIFICARE	% RISPETTO
Servizio di assistenza alla persona	10	RISPETTO Cura della persona	Effettuazione del bagno assistito a tutti i residenti salvo controindicazioni cliniche	Effettuazione di almeno 1 bagno/spugatura (in caso di esigenze particolari) ogni 7 giorni salvo necessità assistenziali SI/NO	Nr residenti che hanno fatto il bagno/ nr totale di residenti presenti nel periodo	90
	11	RISPETTO Cura della persona	Servizio di parrucchiere /barbiere a pagamento	Espletamento del servizio entro 20 giorni dalla richiesta SI/NO	Data prenotazione del servizio/data presa in carico da parte della parrucchiere	90
	12		Servizio di cure estetiche manicure/pedicure	Effettuazione del servizio entro 15 giorni SI/NO	Data prenotazione del servizio/presa in carico da parte dell'estetista	90
Servizio di assistenza sanitaria	13	SALUTE Cotrollo periodico della salute	Rilevazione dei parametri vitali (pressione, polso, saturazione)	Verificare che ad ogni residente sia garantito il servizio ogni 15 gg (24 volte all'anno)	Verificare il monitoraggio effettuato su tutti i residenti	90
	14		Rilevazione dei valori ematochimici di routine a tutti i residenti	Rilevazione effettuata almeno 1 volta all'anno salvo necessità sanitarie SI/NO	Verificare il monitoraggio effettuato su tutti i residenti	90
	15		Visita medica di routine a tutti i residenti	Visita effettuata almeno 1 volta per trimestre SI/NO	Verificare che nell'arco dell'anno ogni residente abbia avuto 4 visite mediche (oltre a quella di ingresso)	90
	16	SALUTE Gestione del dolore	Rilevazione sistematica del dolore	Rilevazione effettuata almeno 1 volta al mese a tutti i residenti salvo necessità sanitarie SI/NO	Verificare il monitoraggio effettuato su tutti i residenti	90
	17	SALUTE Prevenzione delle lesioni	Prevenzione delle lesioni da pressione secondarie all'allettamento	Materassi antidecubito	nr MAD in uso sul totale dei residenti	90
	18	INTERIORITÀ Qualità di cura nel fine vita	Le scelte nel periodo di accompagnamento al fine vita sono condivise con il residente, i suoi familiari o chi ne fa le veci.	Documentazione della condivisione delle scelte nella cartella sanitaria SI/NO	Analisi della cartella del residente in situazione di fine vita	90
	19		Possibilità per i familiari di assistere il proprio caro in fase terminale in camera	Garanzia della possibilità di dormire con il proprio caro, salvo volontà differenti SI/NO	Analisi in diario se documentato il fatto che il familiare ha dormito	90
	20	SALUTE Valutazione del residente da parte del logopedista	Presenza del logopedista per i residenti che hanno necessità	Presenza del logopedista 1 volta al mese SI/NO	Nr accessi del logopedista	90

ATTIVITÀ		FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE	COSA VERIFICARE	% RISPETTO
Riabilitazione	21	SALUTE Tempestività della presa in carico	Presa in carico tempestiva di residenti con patologie prioritarie: utenti che presentano un certo grado di disautonomia motoria e necessitano di trattamento fisioterapico intensivo per il ripristino dell'autonomia motoria pre-morbosa	Presa in carico entro 5 giorni dalla richiesta del medico SI/NO	Data richiesta del medico/data inizio trattamento fisioterapico	90
Servizio Animazione	22	OPEROSITÀ Varietà proposte animative	Settimanalmente vengono offerte attività animative diverse SI/NO	Garanzia di 4 attività proposte diverse offerte SI/NO	Nel programma settimanale vengano proposte 4 attività diverse si/no	90
	23	AFFETTIVITÀ Possibilità di pranzare con i propri cari per il compleanno	In occasione del compleanno il servizio offre la possibilità di pranzare con 4 familiari	Garanzia del pranzo con i familiari in occasione del compleanno, salvo volontà differenti SI/NO	Nr compleanni/ Nr pranzi con familiari	100
	24	AFFETTIVITÀ Possibilità di usufruire degli spazi della struttura per passare del tempo con i propri familiari e cari	Utilizzo della sala attrezzata per momenti riservati con i propri familiari/cari	Garanzia di poter utilizzare gli spazi della struttura SI/NO	Nr richieste pervenute/numero richieste soddisfatte	100
	25	GUSTO/ AFFETTIVITÀ Possibilità di pranzare con i propri cari in struttura o in giardino	Pranzo con familiari e cari su richiesta 2 volte in estate e 1 volta in inverno	Garanzia del pranzo con i familiari quando richiesto SI/NO	Nr richieste pervenute/numero richieste soddisfatte	100
	26	AUTOREALIZZAZIONE Festa dei compleanni del mese con rinfresco per residenti e familiari	Celebrazione del compleanno in forma collettiva con rinfresco	Garanzia che il compleanno venga festeggiato nel mese in cui cade SI/NO	Totali mesi anno/ nr feste organizzate	100
	27	SOCIALITÀ Festa musicali	Organizzazione di momenti di festa, socialità e convivialità con gruppi musicali	Garanzia di almeno 4 feste musicali organizzate durante l'anno SI/NO	Verificare calendario attività annuale	100
Spstegno psicologico	28	INTERIORITÀ Supporto psicologico	Opportunità di sostegno psicologico per i residenti e familiari a richiesta	Presenza dello psicologo 2 volte al mese SI/NO	Nr accessi dello psicologo	90
Servizio di ristorazione	29	GUSTO Presenza di pietanze tradizionali	Presenza nel menù di pietanze particolari legate alla tradizione culinaria	Garanzia di almeno 1 occasione speciale al mese SI/NO	Analisi del menù	90
	30	GUSTO Personalizzazione dei menù	Preparazione di diete personalizzate previa valutazione delle esigenze sanitarie espresse dal medico curante entro 2 giorni lavorativi	Presenza di diete personalizzate a seguito della valutazione del medico SI/NO	Valutazioni alimentari del medico/nr diete personalizzate	90
Servizio religioso	31	INTERIORITÀ Spiritualità	Presenza della Messa Cantata e Rosario accompagnato da Sacerdote e suore	Una messa e un Rosario ogni settimana SI/NO	Nr messe e rosari nel mese (52 nell'anno)	90

ATTIVITÀ		FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE	COSA VERIFICARE	% RISPETTO
Servizio formazione	32	VIVIBILITÀ Formazione del personale	Garanzia che il personale neoassunto sia affiancato da personale esperto	Presenza di un periodo di affiancamento per il personale neoassunto SI/NO	Analisi della turnistica	90
	33		Garanzia che il personale esperto sia aggiornato e costantemente formato	Offerta di almeno 4 eventi formativi all'anno SI/NO	Contare il numero di corsi realizzati	90
Opportunità di incontro con la Comunità	34	SOCIALITÀ	Organizzazione di incontri/attività ricreative e/o culturali e/o motorie anche con associazioni/enti/organizzazioni al fine di promuovere l'inclusione sociale e lo scambio intergenerazionale	Garanzia di almeno 12 incontri annuali SI/NO	Nr eventi con associazioni esterne e gruppi musicali	90
Attenzione istituzionale alla persona	35	RISPETTO Partecipazione, vicinanza dei vertici della struttura	Incontri con i Residenti, Familiari e i Responsabili dell'Azienda (modalità in presenza o in alternativa a distanza)	Garanzia di almeno 3 incontri all'anno SI/NO	Analizzare il numero di riunioni e incontri svolti	90
Customer Satisfaction	36	VIVIBILITÀ Qualità percepita	Rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari	Questionario effettuato SI/NO		100
	37		Gestione reclami: tempi risposta entro 15/20 gg lavorativi a seconda dei casi	Garanzia di risposta al reclamo non superiore a 20 giorni lavorativi SI/NO	Analizzare data ricezione reclamo e data risposta	90
Rientri in famiglia	38	AFFETTIVITÀ Possibilità di mantenere relazioni affettive con i propri cari nei propri ambienti di vita	Soddisfacimento della richiesta ogni qualvolta venga avanzata compatibilmente stato salute e valutazione medica	Garanzia che, salvo impedimenti dal punto di vista medico, il residente possa uscire con il proprio familiare SI/NO	Nr richieste particolari/ nr richieste particolari soddisfatte	90