

STANDARD QUALITA'

N. standard	Ambito di riferimento	Descrizione dell'indicatore	Standard di qualità	Formula dell'indicatore/Modalità verifica	Valore programmato	Modalità di Verifica	Periodicità della rilevazione	Compilatore	Valore di riferimento
1	Qualità della cura	Informazione	L'azienda informa il residente e/o i famigliari del residente che abbisognano di cambio stanza almeno 1 giorno prima.	Verifica delle registrazioni effettuate nella Cartella Socio Sanitaria/file .xls	95%	Verifica da diario in CSS/file .xls	Trimestrale	Coordinatore	01. RISPETTO
2	Qualità della cura	Conoscenza della persona con particolare riferimento alle sue abitudini per garantire ove possibile la continuità tra la vita a casa e la vita in struttura	Acquisizione delle abitudini, interessi ed elementi di storia di vita della persona per favorire l'accoglienza in RSA e il buon adattamento della persona entro il primo PAI	Verifica sistematica sui nuovi ingressi	95%	Presenza della scheda di ingresso e rilevazione di note personali nel diario sociale in CSS.	Trimestrale	Educatore professionale	02. AUTOREALIZZAZIONE
3	Cura e bellezza della persona	Presenza di un addetto alla cura estetica della persona almeno 1 volta alla settimana	Fruizione della parrucchiera in RSA almeno 1 volta al mese	Controllo fruizione del servizio	80%	Scheda di registrazione della presenza e degli interventi realizzati	Trimestrale	Ufficio Qualità	02. AUTOREALIZZAZIONE
4	Qualità della cura	Proposte animative adeguate ai bisogni e desideri dei residenti	Le attività proposte settimanalmente comprendono interventi di socializzazione/incontro, attività di piccolo e medio gruppo, occasioni di festa, attività religiose, interventi individualizzati, uscite personalizzate e gite, progetti di alta assistenza e progetti con il territorio.	Controllo a campione di 26 settimane annue.	90%	Verifica del calendario di animazione.	Trimestrale	Educatore	03. OPEROSITÀ
5	Qualità della cura	Accompagnamento nella fase di fine vita	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.	Verifica su tutti i decessi avvenuti in RSA non improvvisi	70%	Da CSS diario medico/primary	Trimestrale	Medico/Coordinatore	05. INTERIORITÀ
6	Qualità della cura	Colloquio con i famigliari	Colloquio con il familiare da parte dell'infermiere di riferimento per la comunicazione della revisione di Pai (almeno 1 volta ogni 6 mesi)	A campione 20%	80%	Verifica da diario primary per il 20% dei residenti il cui PAI è elaborato/rielaborato	Trimestrale	Coordinatore	07. UMANIZZAZIONE
7	Tempestività della presa in carico	Tempestività della presa in carico del residente da parte del personale sanitario	Effettuazione della prima visita medica e della presa in carico del medico dell'ente entro 1 giorno lavorativo	Nr visite mediche entro 1 giorno dall'ingresso/nr. Nuovi ingressi	90%	Verifica dell'effettuazione della visita medica tramite cartella socio sanitaria (compilazione del diario medico)	Trimestrale	Medico	09. SALUTE
8	Tempestività della presa in carico	Prima visita fisioterapica	Effettuazione prima visita fisioterapica entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	Verifica sistematica sui nuovi ingressi	100%	Verifica dell'effettuazione della visita fisioterapica tramite cartella socio sanitaria (calendario del fisioterapista)	Trimestrale	Fisioterapista	09. SALUTE
9	Fisioterapia per Esterni	Presa in Carico/Accoglienza	Tempo di attesa dalla data di accettazione alla data di prenotazione intervento	3 giorni lavorativi	100%	Da file prenotazioni	Trimestrale	Fisioterapista	09. SALUTE
10	Punto Prelievi per Esterni	Presa in Carico	Soddisfazione complessiva del servizio da parte del cliente	Rilevazione del questionario	80%	Da file predisposto	Trimestrale	Personale amministrativo	09. SALUTE
11	Qualità della cura	Attenzione all'igiene completa della persona (bagno o doccia completi e assistiti oppure spugnatura a letto)	Il bagno/doccia è garantito entro 8 giorni dal precedente	Controllo sistematico	90%	Estrazione da cartella CBA	Trimestrale	Personale amministrativo	09. SALUTE

12	Qualità della cura	Gestione del dolore	Il dolore è valutato e trattato entro 60 minuti	Verifica delle registrazioni effettuate nella Cartella Socio Sanitaria	95%	Report indicare salute	Trimestrale	Medico/Coordinatore	09. SALUTE
13	Qualità della cura	Attività motoria rivolta ai residenti	Sono offerte occasioni di attività motoria di gruppo nei giorni feriali e al sabato mattina	Verifica sulle attività fisioterapiche di gruppo registrate in CSS. Attività eseguita/programmata	90%	Da CSS attività	Trimestrale	Fisioterapista	09. SALUTE
14	Centro Diurno	Per gli ospiti che frequentano il Centro Diurno con una continuità superiore ai 6 mesi, pianificare la stesura del PAI.	PAI effettuato agli ospiti con permanenza superiore ai 6 mesi.	Verifica PAI in Cartella Socio Sanitaria	95%	Da CSS	Trimestrale	Coordinatore	09. SALUTE
15	Ristorazione	Verifica della conformità	Verifica della conformità del servizio erogato	N. reclami pervenuti/non conformità	95%	Controllo Reclami	Trimestrale	Personale amministrativo	11. GUSTO
16	Customer Satisfaction	qualità percepita	Rilevazione della soddisfazione degli utenti (residenti e famigliari)	Esiti del questionario di soddisfazione	80%		Biennale	Personale amministrativo	12. VIVIBILITA'
17	Centro Diurno	Gradimento del servizio	Rilevazione della soddisfazione degli utenti (residenti e famigliari)	Esiti del questionario di soddisfazione	80%		Biennale	Personale amministrativo	12. VIVIBILITA'
18	Partecipazione alle scelte	Interviste dei residenti	I residenti possono esprimere le loro preferenze	N. di questionari somministrati/programmati	90%	Evidenze:verbale degli incontri realizzati e percentuale di residenti coinvolti ad ogni cambio del menù stagionale.	annuale	Coordinatore	12. VIVIBILITA'