

Standard di qualità specifici

AREA/ATTIVITÀ	CRITERI ADOTTATI	INDICATORI DI QUALITÀ
Informativa per il cliente	Presenza di documentazione per il cliente volta a facilitare l'orientamento e la fruibilità dei servizi	Consegna a tutti i clienti della "Cartella Accoglienza"
Monitoraggio ingressi	Verifica periodica in itinere della soddisfazione del cliente	Colloquio con Assistente Sociale o persona delegata a 3 mesi dall'ingresso
Umanizzazione residenziale	Numero massimo di posti letto per camera	Tre posti letto
Attivazione piano assistenziale	Applicazione del piano assistenziale individualizzato di accoglienza	Dal giorno di ingresso
Presenza valutazione multidisciplinare del nuovo ospite da parte dell'Unità Operativa interna.	Predisposizione Piano Assistenziale Individualizzato e Piano Terapeutico Riabilitativo Individualizzato	Entro 40 giorni dalla data d'ingresso
Partecipazione del familiare alla progettazione individualizzata	Accesso del familiare in Unità Operativa Interna	Su richiesta o invito (solo per valutazione del proprio congiunto)
Comunicazioni periodiche con i familiari anche attraverso il Comitato di rappresentanza	Effettuazione riunioni con i familiari a tema	Almeno annuali
Misurazione del grado di soddisfazione dell'utente	Rilevazione della soddisfazione del familiare e dell'ospite mediante questionari con impegno della Direzione a intervenire sulle aree critiche emerse	Annuale
Trasmissione di informazioni assistenziali e socio-sanitarie al medico curante e alla famiglia in caso di dimissione	Stesura relazione sanitaria del Medico di Medicina Generale e relazione riabilitativa del Responsabile di Modulo	Nel giorno della dimissione
Attività di igiene e cura della persona	Presenza di barbieri/parrucchieri operante ad orari fissi	In ogni struttura almeno una volta la settimana
	Taglio barba	Almeno due volte alla settimana
	Esecuzione igiene	Tutti i giorni
	Esecuzione bagno	Una volta alla settimana e al bisogno (purché le condizioni fisiche lo consentano)
Attività di mobilitazione (minima)	Dal letto alla poltrona o alla carrozzina	Giornaliera (almeno una volta al giorno salvo prescrizione contraria del personale sanitario)
Anamnesi sanitaria all'ingresso	Esecuzione della visita medica	Entro 24 ore dall'ingresso
Presenza medica	Presenza di un medico in struttura	Almeno 4 ore al giorno (esclusi festivi e prefestivi)
Esecuzione check up di salute minimo (escluse necessità ulteriori per casi specifici)	Esecuzione esami del sangue: emocromo, glicemia, VES, funzionalità renale (azotemia, creatinina), funzionalità epatica (ast, alt, gammagt), fosfatasi alcalina, profilo proteico, ioni (Na, K)	Almeno una volta all'anno
	Rilevazione del peso	Almeno semestrale
	Rilevazione pressione arteriosa	Almeno mensile
	Esecuzione elettrocardiogramma	Almeno annuale
Possibilità per i familiari di ottenere informazioni	Tempo di attesa per colloqui con Responsabile di Struttura	Massimo due giorni lavorativi
Caratteristiche servizio religioso	Rosario e S. Messa	Almeno settimanale

Standard di qualità specifici

AREA/ATTIVITÀ	CRITERI ADOTTATI	INDICATORI DI QUALITÀ
Diffusione attività riabilitative di gruppo (attività fisioterapiche, logopediche, educativo-animative e psicologiche)	Esposizione del calendario delle attività	Settimanale
Presenza attività di integrazione tra anziano, famiglia e territorio	Soggiorni climatici	Una volta l'anno
	Gite e uscite (es. mercato, visite in famiglia)	Secondo programmazione
Caratteristiche servizio di ristorazione	Pranzi e feste	Secondo programmazione
	Diete personalizzate	Su prescrizione medica
	Scelta nel menù	Almeno due scelte per ogni componente del menù (per ospiti a dieta libera)
	Varietà dei menù	Quattro menù stagionali
	Orario di distribuzione del pranzo	A partire dalle 11.45
Caratteristiche servizio guardaroba e lavanderia	Orario di distribuzione della cena	A partire dalle 18.00
	Cambio biancheria piana	Settimanale e al bisogno
	Cambio asciugamani	Giornaliero
	Consegna biancheria personale	Tre volte alla settimana
Caratteristiche servizio pulizia e sanificazione ambientale	Pulizia materasso e cuscino	Per ogni nuovo ospite (e al bisogno)
	Frequenza di pulizia delle camere, bagni e spazi comuni	Giornaliera
Caratteristiche servizio manutenzione	Frequenza del risanamento	Almeno semestrale
	Piccola manutenzione dell'unità dell'ospite (es. letto, comodino, armadio, bagno).	Entro 48 ore dalla segnalazione
Presenza attività di aggiornamento e formazione del personale	Pianificazione della formazione	Presenza di un Piano di Formazione annuale
	Numero minimo di ore di formazione/aggiornamento	Almeno 20 ore all'anno per gli Operatori Socio Sanitari Almeno 25 ore per i professionisti dell'area sanitaria Almeno 45 ore per gli Infermieri
	Formazione degli Operatori Socio Sanitari dell'azienda che fornisce il servizio assistenziale	Partecipazione anche alle attività formative pianificate dall'Ente
Caratteristiche servizi amministrativi	Rilascio autorizzazione accesso e/o rilascio copia della cartella clinica da parte di aventi diritto (escluso l'interessato)	Entro 20 giorni dalla richiesta
	Rilascio autorizzazione all'accesso e/o rilascio copia della cartella clinica da parte dell'interessato	Entro 7 giorni dalla richiesta
	Servizio per i rapporti con il pubblico	Presenza di un ufficio per i rapporti con il pubblico (Ufficio Cortesia) con apertura di almeno 6 ore al giorno (esclusi festivi e prefestivi)
Gestione reclami	Risposta ai reclami	Riscontro verbale o scritto entro 15 giorni dalla data di protocollo del modulo per i reclami e suggerimenti
Possibilità per gli ospiti di comunicare telefonicamente verso l'esterno	Numero telefoni (fissi o mobili) ad uso degli ospiti	Almeno 1 telefono
Visita da parte del personale agli ospiti in ricovero ospedaliero (per supportarne lo stato psico-fisico)	Frequenza visite	Almeno 1 visita alla settimana