



**Azienda Pubblica di Servizi alla  
Persona “Casa Laner”**

**STANDARD DI QUALITÀ DEI  
SERVIZI EROGATI  
anno 2017**

*Allegato G al “Piano triennale di prevenzione della corruzione”*

Gli Standard di Qualità sono le prestazioni più qualificanti che si intendono concretamente garantire, i limiti di tempo della loro erogazione o il grado di accettabilità del servizio.

Tutte le prestazioni vengono sempre garantite anche se il tempo della loro fornitura può essere influenzato da fattori esterni non controllabili.

Il valore percentuale, esposto in tabella per ogni servizio, indica il numero dei casi che ci si impegna mediamente a rispettare in ogni condizione di operatività.

Si riconferma che, anche in caso di non rispetto dei tempi di erogazione, i servizi sono sempre garantiti.

## ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
1	Colloquio iniziale di inserimento	giorni	Effettuazione del colloquio d'ingresso da parte dell'equipe multi professionale interna	entro il giorno d'ingresso del nuovo ospite, esclusi casi urgenti	sistematica	100%
2	Predisposizione per l'ingresso del nuovo residente	giorni	Presentazione all'equipe delle schede con i dati del residente	entro il giorno d'ingresso del nuovo ospite	sistematica	100%
3	Accoglienza e inserimento del nuovo residente	giorni	L'ospite sarà accolto e seguito dal coordinatore o da una suo delegato per la conoscenza della struttura, degli operatori e dell'organizzazione della casa. Il coordinatore o suo delegato redigerà apposita scheda accoglienza con tutti i dati dell'Ospite e di come è avvenuto l'inserimento del residente	il giorno dell'ingresso	sistematica	100%
4	Presenza in carico del residente	giorni	Predisposizione del progetto assistenziale provvisorio ( <i>scheda bisogni ingresso, diario</i> ) da parte del coordinatore	entro 2 giorni dall'ingresso	sistematica	100%
		giorni	Valutazione infermieristica e compilazione della documentazione da parte dell'infermiere che accoglie il nuovo residente	entro il giorno d'ingresso del nuovo ospite	sistematica	100%
		giorni	Effettuazione della prima visita medica da parte del medico della struttura	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	sistematica	95%
		giorni	Valutazione delle capacità motorie ed individuazione delle necessità di ausili da parte del fisioterapista	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	sistematica	100%
5	Progetto di Assistenza Individualizzato P.A.I.	giorni	Valutazione multidimensionale e redazione del P.A.I. da parte dell'equipe multiprofessionale interna.	entro 21 giorni dall'ingresso	a campione 20%	100%
		giorni	Revisione del P.A.I. da parte dell'equipe multiprofessionale interna	entro 180 giorni dal precedente	a campione 20%	100%

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
6	Coinvolgimento e partecipazione dell'ospite/familiare	ore	Convocazione dell'ospite / familiare alla stesura del P.A.I.	almeno 72 ore prima della data del P.A.I.	a campione 20%	90%
7	Soddisfazione dell'ospite	giorni	Monitoraggio della soddisfazione dell'ospite rispetto alla convivenza all'interno della stanza / nucleo / sala da pranzo	entro 7 giorni dall'ingresso	a campione 20%	80%

## SERVIZI DI ASSISTENZA, CURA E BENESSERE DELLA PERSONA

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
8	Tutela della libertà e della dignità	%	Livello di contenzione considerato inevitabile dalla struttura	nr. ospiti con almeno 1 contenzione	sistematica	≤ 30%
9	Bagno assistito	giorni	Effettuazione del bagno assistito	almeno ogni 10 giorni, esclusi i rifiuti e le controindicazioni mediche	a campione 20%	95%
10	Cambio biancheria del letto	giorni	Cambio completo delle lenzuola	almeno una volta alla settimana e comunque al bisogno	a campione 10%	95%
11	Servizio parrucchiera	giorni	Effettuazione di n° 1 taglio e/o piega gratuito ogni 2 mesi	Effettuazione di n° 1 prestazione ogni 2 mesi esclusi i casi di rifiuto	a campione 20%	90%

## SERVIZI DI INTRATTENIMENTO, ANIMAZIONE e RISTORAZIONE

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
12	Mantenere il legame con il territorio	nr.	Effettuazione di uscite in alcune località di origine dei residenti, durante il periodo estivo	almeno 3 uscite da giugno a settembre	sistematica	100%
13	Raccolta "Storie di vita"	%	Raccolta e stesura "Storie di vita" degli ospiti	entro 21 giorni dall'ingresso	sistematica	85%
14	Periodico interno	nr. edizioni	Pubblicazione del giornalino interno	almeno 4 numeri all'anno	sistematica	100%
15	Calendario S. Messe	nr.	Celebrazione della S. Messa nella cappella della struttura	almeno 1 volta alla settimana	sistematica	100%
16	Pranzo con i familiari e/o persone care in occasione del compleanno dell'Ospite	%	Possibilità per 2 familiari e/o persone care di pranzare il giorno del compleanno	gratuita	sistematica	100%
17	Pranzo con i familiari e/o persone care	%	Possibilità di pranzare con i familiari e/o persone care previo pagamento del relativo corrispettivo (massimo 2 persone)	tutti i giorni	sistematica	100%

## SERVIZI SANITARI E RIABILITATIVI

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
18	Controllo periodico dello stato di salute	mesi	Effettuazione di visita medica ed esami di laboratorio da parte del medico	entro 6 mesi dalla visita precedente, fatte salve necessità / richieste individuali	a campione 20%	95%
19	Presenza continua del personale infermieristico	%	presenze dell'infermiere in struttura	24 ore su 24	sistematica	100%
20	Interventi riabilitativi	giorni	Predisposizione del progetto riabilitativo per il recupero delle abilità residue da parte del fisioterapista	Entro 7 giorni lavorativi dall'ingresso	sistematica	98%
21	Ginnastica dolce di gruppo	nr.	Effettuazione dell'attività di ginnastica dolce di gruppo gestita dal fisioterapista	almeno 2 volte al mese	sistematica	100%

## SERVIZI ALBERGHIERI ED AGGIUNTIVI

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
22	Piccola manutenzione ambientale e degli ausili	giorni	Saranno affrontate le segnalazioni relative a piccoli disservizi ambientali ( <i>lampadina rotta, serratura che non funziona, rubinetto che sponde, lavandino otturato, ecc.</i> ) e le segnalazioni relative a piccola manutenzione degli ausili ( <i>carrozze, girelli</i> )	entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta, fatte salve le assenze del manutentore	a campione 20%	90%

## QUALITÀ, INNOVAZIONE E FORMAZIONE

	fattori di qualità	indicatore di qualità	risultato	indicatore di qualità	modalità di rilevazione	limite di rispetto
23	Riunione con i familiari degli ospiti	nr.	incontri con l'Amministrazione ed i familiari degli ospiti	almeno 2 incontri l'anno	sistematica	100%
24	Celerità nella gestione dei reclami/suggerimenti	giorni	comunicazione di risposta scritta dalla presentazione del reclamo/suggerimento	entro 20 gg	sistematica	100%
25	Parametro PAT	ore	garantito parametro del personale superiore a quello previsto dalle direttive in materia di RSA	+15% di ore oltre il parametro PAT	sistematica	100%
26	Formazione del personale infermieristico a tempo indeterminato	ore	attività formativa garantita al personale infermieristico a tempo indeterminato	almeno 15 ore medie annue	sistematica	100%
27	Riunioni programmate con tutto il personale	nr	effettuazione di riunioni tra l'Amministrazione e il personale	almeno 2 riunioni l'anno	sistematica	100%
28	Bilancio sociale	%	pubblicazione del Bilancio Sociale dell'APSP	entro il 31 agosto	sistematica	100%
29	Amministrazione trasparente	giorni	rispetto della normativa in materia di trasparenza	giornaliera	sistematica	100%