

ALLEGATO CARTA DEI SERVIZI



N°	FATTORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	LIMITE DI RISPETTO
1	Informazione e presa in carico del residente	Effettuazione da parte dei responsabili di area di un colloquio di presa in carico insieme ai familiari dei residenti, con contestuale consegna della carta dei servizi e compilazione della relativa scheda di ingresso prima dell'ingresso stesso del residente	90%
2	Tempestività nella presa in carico del residente	Effettuazione nel giorno stesso dell'ingresso della prima visita medica da parte del medico presente nella struttura	100%
3	Cura medica	Effettuazione della visita medica di routine almeno ogni 3 mesi	100%
4	Prevenzione dei rischi da immobilizzazione	Valutazione funzionale iniziale per tutti i nuovi ingressi entro 5 giorni dall'entrata in struttura con aggiornamento mensile degli ospiti a rischio	100%
5	Tempestività nella presa in carico del residente	Visita del medico fisiatra con valutazione fisiatrica entro un mese dall'ingresso	100%
6	Prevenzione dei rischi da immobilizzazione	Predisposizione di un programma personalizzato entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione su cartella infermieristica	95%

7	Servizio di Psicologia	Almeno 14 ore mensili di servizio di consulenza psicologica in struttura al mese a favore di residenti, familiari, personale.	90%
8	Informazione e partecipazione	Somministrazione, analisi e presentazione dei dati di un questionario di soddisfazione dei clienti su base annua	100%
9	Formazione del personale	Un percorso formativo su di una tematica specifica all'anno oltre alla formazione obbligatoria	100%
10	Gestione dei reclami	Risposta ai reclami formulati in maniera corretta entro 15 giorni dalla data di ricezione	90%
11	Informazione e partecipazione	Organizzazione di almeno 3 incontri all'anno con residenti e loro familiari	100%
12	Coinvolgimento dei familiari nell'assistenza	Invito ai familiari alla partecipazione delle riunioni di P.A.I., ad esclusione del primo che si riunisce solo con l'équipe interna	90%
13	Mantenimento del livello di autonomia personale	Almeno una mezza giornata alla settimana dedicata alle uscite dei residenti per commissioni individuali	90%
14	Socialità	Organizzazione di una Festa di Compleanno mensile per festeggiare tutti i residenti che sono nati in quel mese	90%