

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
INSERIMENTO DEL NUOVO OSPITE				
Condivisione informazioni pre-inserimento	Conoscenza multidimensionale dell'ospite	numero di fascicoli S.V.M. in rapporto ad ogni nuova attivazione condivisi prima dell'incontro di inserimento		100%
Inserimento dell'ospite al centro diurno - primo giorno	Presenza fisica dell'ospite in struttura		Il primo giorno sono presenti: ospite, familiare, coordinatore del centro, referente dell'APSS, assistente sociale di riferimento, operatore del centro	90%
Condivisione dei servizi e delle attività proposte	Comunicazione ad utente e familiari	colloquio di inserimento con le figure referenti per l'utente per ogni attivazione richiesta da APSS	Presentazione del centro e delle attività ad utente e familiari	100%
Monitoraggio dell'inserimento e delle fasi successive	Buon inserimento dell'ospite		Benessere emotivo, fisico e sociale dell'utente con gli operatori, gli altri ospiti ed i familiari	100%
			Monitoraggio e informazioni da parte degli operatori	100%
Effettuare incontro di inserimento con tutte le figure referenti del Centro Diurno (coordinatore - operatori)	compilazione scheda utente per ogni nuovo inserimento	numero di schede utenti compilate in rapporto alle nuove attivazioni		100%
	compilazione scheda utente per ogni nuovo inserimento		Numero di schede utenti compilate in maniera puntuale, registranti le peculiarità dell'utente	100%
Effettuare incontro di inserimento con tutte le figure referenti per l'utente - Referenti APSS - Referenti servizio Sociale - Referenti familiari o Caregiver dell'ospite	Presenza di tutte le figure referenti	numero di inserimenti utenti con totalità delle figure referenti presenti		90%
Accompagnamento dell'ospite all'interno del centro, visione della struttura e presentazione dell'utenza	minimizzare l'impatto emotivo dell'ospite nel passaggio al nuovo ambiente	numero di utenti accompagnati nel passaggio dall'incontro all'effettivo inserimento nella struttura		100%
			supporto empatico nell'accompagnamento dell'utente al centro da parte dell'operatore	100%

Preso in carico e primo mese

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
PRIMO MESE DI FREQUENZA				
Indagine di attitudini ed inclinazioni della persona	personalizzazione del servizio sulle attitudini ed inclinazioni della persona - aspetti relazionali, di umanizzazione e di assistenza	Compilazione della sezione 2 gestione ospite della Scheda Utente nel primo mese di frequenza		100%
	personalizzazione del servizio sulle attitudini ed inclinazioni della persona - aspetti relazionali, di umanizzazione e di assistenza		Compilazione puntuale delle preferenze, attitudini e strategie/proposte per l'utente	100%
Stesura del Piano Assistenziale Individualizzato	inserimento di una prima valutazione dell'ospite quale indice su cui modulare il lavoro e mantenere il monitoraggio nel tempo	Compilazione del PAI nel primo mese di frequenza		90%

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
FREQUENZA SETTIMANALE ED ATTIVITA' PROPOSTE				
Apertura Centro Diurno	Garantire l'apertura del centro dal lunedì al venerdì (esclusi festivi)	5 giorni a settimana dalle 8.30 alle 17.30		100%
Trasporto casa / Centro Diurno		Numero di attivazioni del servizio in rapporto alle richieste di attivazione		100%
	Erogazione di un servizio puntuale ed efficace			100%
SERVIZIO MENSA (colazione - pranzo - merenda)				
Ristorazione quotidiana in accordo con le preferenze e le esigenze degli ospiti	Presenza di diverse offerte	Possibilità di scelta tra diverse proposte		100%
Qualità del servizio	Soddisfazione dell'ospite	Numero di annuali questionari di soddisfazione riconsegnati	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore durante il servizio e con i familiari pre e post servizio	80%
			Questionario annuale dell'ospite	80%
			Questionario annuale del familiare	80%
	Frequenza dei controlli e della comunicazione al fornitore	Controllo quotidiano	Controllo da parte dell'operatore presente	100%
Telefonate settimanali		Comunicazione telefonica con il fornitore per verifiche e segnalazioni	100%	
BAGNO ASSISTITO				
Rispetto di uno standard igienico-sanitario ed estetico adeguato, rispetto del senso di intimità dell'ospite e soddisfazione per il servizio ricevuto	Cura della persona nell'ospite e sollievo nella rete familiare		Monitoraggio generale da parte dell'operatore durante il servizio e miglioramento del benessere dell'ospite	100%
Soddisfacimento delle richieste di bagno assistito	Erogazione del servizio	Garanzia dell'erogazione in coerenza con il calendario		95%
Qualità del servizio	Soddisfazione dell'ospite	Numero di annuali questionari di soddisfazione riconsegnati	Soddisfazione espressa nel dialogo con l'operatore durante il servizio e con i familiari pre e post servizio	100%
			Questionario annuale dell'ospite	100%
			Questionario annuale del familiare	100%

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
MONITORAGGIO / SUPERVISIONE FARMACI				
Monitoraggio supervisione assunzione farmaci da parte degli operatori	Erogazione del servizio		Controllo dell'operatore secondo quanto definito nel Piano Terapeutico di ciascun utente redatto dal medico di Medicina Generale	100%
PREVENZIONE CADUTE E MONITORAGGIO				
prevenzione cadute e monitoraggio	rilevazione indice di rischio caduta all'ingresso dell'ospite e rivalutazione	almeno ogni 6 mesi	Condivisione del rischio di caduta rilevato con operatori e coordinatore del centro	100%
RECUPERO E MANTENIMENTO EMOTIVO E SOCIALE				
Attività di stimolazione cognitiva e relazionale, attività informativo-culturali, attività manuali volte alla memoria	Mantenimento e sviluppo delle abilità cognitive, ludico-espressive, manuali	Aggiornamento del PAI ogni 6 mesi		95%
RECUPERO E MANTENIMENTO FISICO				
Attività motoria	Riattivazione e mantenimento psico-fisico	Valutazione obiettivi personalizzati ogni 6 mesi		100%
		Compilazione quotidiana del registro delle attività		100%
INTEGRAZIONE CON LA REALTÀ TERRITORIALE E FIGURE SOCIALI ESTERNE				
Attività di socializzazione con la comunità	Mantenimento nell'ospite di interessi e relazioni sociali, evitandone l'isolamento sociale	stesura semestrale della programmazione attività che comprenda l'attivazione di nuovi progetti		90%
		annuale proposta di progetti con collaborazione dei Volontari		100%
RELAZIONE CON LA FAMIGLIA / CAREGIVER				
Comunicazione e scambio di informazioni con caregiver	Salvaguardia del benessere dell'ospite	Numero di annuali questionari di soddisfazione riconsegnati	Questionario annuale del familiare	90%

FATTORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ		VALUTAZIONE
		INDICATORE QUANTITATIVO	INDICATORE QUALITATIVO	
Servizio	Valore atteso	Tempi/quantità	Impegni/programmi/documenti	Servizio garantito
GESTIONE SUGGERIMENTI / RECLAMI				
Accogliere ed elaborare le segnalazioni pervenute	Soluzione del problema	Entro 15 giorni	Si garantisce una risposta con le modalità più opportune: telefonicamente, incontro, posta elettronica	100%
RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA				
Verifica del livello di soddisfazione ospite e familiare	Soddisfazione ospite e familiare	Una volta all'anno	Questionario annuale dell'ospite e relativa raccolta dati	100%
MONITORAGGIO E VERIFICA DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO PAI				
Monitoraggio e valutazione del benessere fisico, psichico e sociale dell'utente	Rilevazione del benessere, del grado di autonomia e delle capacità residue dell'utente	Ogni 6 mesi	Riunione di equipe tra coordinatore ed operatori	90%
CONFRONTO CON FAMILIARI, AZIENDA SANITARIA E ASSISTENTE SOCIALE DI RIFERIMENTO				
Monitoraggio del servizio attraverso il confronto con utenza, APSS, assistente sociale di riferimento e familiare / caregiver	Miglioramento della qualità di vita dell'ospite e della sua gestione	entro 15 giorni dalla rilevazione del bisogno	effettuazione incontro con le figure di riferimento per l'ospite	100%
IMPLEMENTO DEL SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO				
Interventi di supporto psicologico e stimolazione cognitiva	Miglioramento del benessere psicologico e sociale dell'ospite / del caregiver e supporto all'equipe nella gestione dell'utenza	6,5 ore mensili per struttura	gestione delle priorità di intervento	100%
FORMAZIONE DEL PERSONALE				
Incontri formativi personale OSS su bisogni specifici dell'ospite e modalità operative, oltre la formazione obbligatoria	miglioramento del servizio offerto	almeno 3 incontri formativi all'anno coinvolgendo almeno 75 % degli operatori		100%
Incontri formativi personale volontario su bisogni specifici dell'ospite	miglioramento del servizio offerto	almeno 1 incontro formativo all'anno a cui far partecipare il personale volontario		100%