

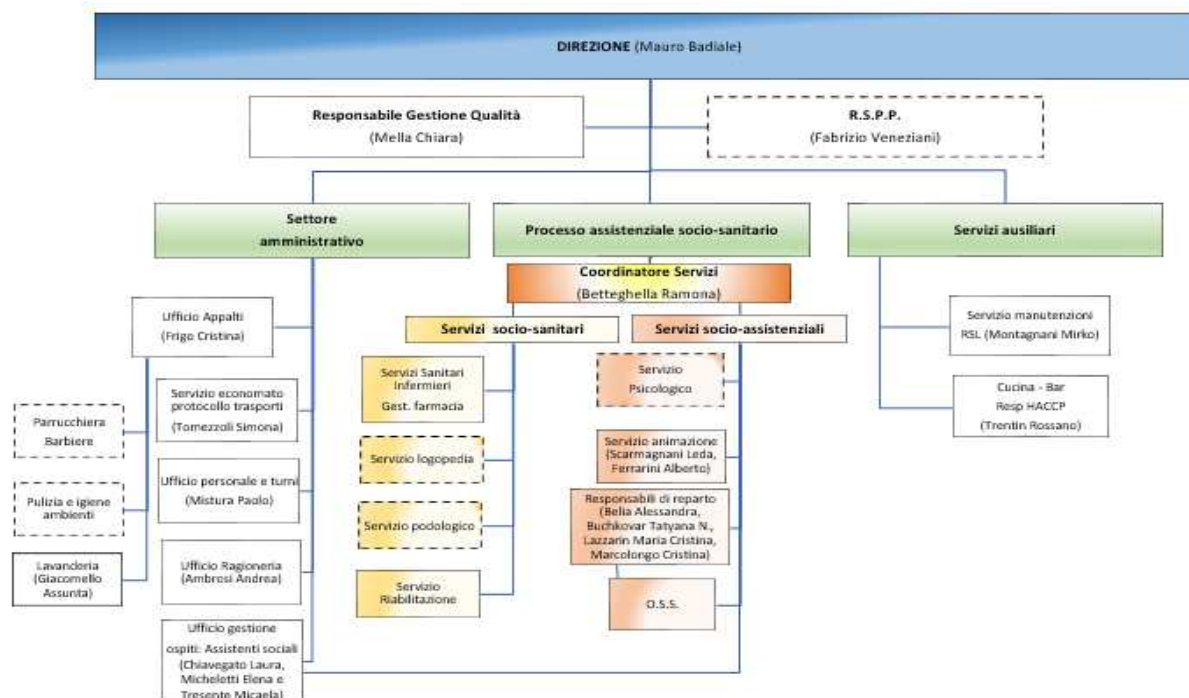
ALLEGATI ALLA CARTA SERVIZI

Servizi domiciliari: dal 01 gennaio 2022 questo Centro Servizi sta gestendo in autonomia per conto del Comune di Cerea il Servizio di Assistenza Domiciliare, rivolto a persone anziane residenti nel territorio comunale. Per eventuali informazioni rivolgersi all'assistente sociale.

Si specifica che il servizio domiciliare e i servizi al territorio descritti al paragrafo 2.2 non sono oggetto di certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, ad eccezione del servizio preparazione pasti.

1. Organigramma

Struttura organizzativa generale



2. Obiettivi e indicatori di qualità annuali

Segue in allegato la tabella degli obiettivi di qualità con relativi indicatori di processo annuali.

N	Obiettivo Qualità	Area/ Servizio	N	Indicatore	Processo di riferimento	Valore Soglia Indicatore	Respon.le Rilevazione	Frequenza Monitoraggio Indicatore	anno 2023	anno 2022	anno 2021	Criteria
1	Gestione delle risorse umane in ottica di una riduzione dei costi e di un aumento della professionalità	Area amministrativa	1	Indice di formazione/aggiornamento	Gestione delle risorse	>1%	Uff. Personale	Annuale	1,16%	0,44%	0,57%	Percentuale di ore di formazione rapportate al numero di ore lavorative
			2	Indice di formazione/aggiornamento	Gestione delle risorse	>75%	Uff. Personale	Annuale	91%	77,42%	82,56%	Percentuale di dipendenti che hanno fatto corsi di formazione durante l'anno
			3	Indice di turnover dei dipendenti	Gestione delle risorse	2% < x < 10%	Uff. Personale	Annuale	6,60%	20,19%	15,46%	Percentuale di dipendenti che hanno lasciato il lavoro rapportato al numero totale
			4	Indice di assenza dei dipendenti	Gestione delle risorse	< 15%	Uff. Personale	Annuale	8,62%	9,76%	7,12%	Percentuale totale di ore di assenza rapportate al numero di ore potenzialmente lavorabili
2	Pianificazione incontri di nucleo	Socio Assistenziale e sanitario	1	Numero di incontri di nucleo e con il personale infermieristico effettuati	Assistenziale	> 10	RdN e Coordinatore	Semestrale	16	13	11	Numero di incontri di nucleo effettuati in un anno
3	Efficace monitoraggio del servizio di assistenza in appalto	Socio Assistenziale e sanitario	1	Numero di verifiche/incontri sulla gestione dei nuclei in appalto	Assistenziale	>3	RGQ	Trimestrale	4	5	12	N. di non conformità al capitolato, indicazioni operative riscontrate e verifiche svolte
4	Formulare i PAI in ottica di un lavoro per progetti, multidisciplinare e multidimensionale	Assistenziale	1	PAI Elaborati	Assistenziale	≥ 100%	Psicologo	Annuale	100%	100%	100%	Rapporto tra il numero di ospiti non autosufficienti che rimangono in struttura almeno 2 mesi ed i PAI elaborati

			2	Verifica PAI	Assistenziale	≥100%	Psicologo	Annuale	100%	100%	100%	Rapporto fra il numero di ospiti non autosufficienti inseriti da almeno 12 mesi ed i Pai verificati
			3	Presenza famigliari alle UOI sugli ospiti	Assistenziale	>60%	Psicologo	Annuale	69,40%	67,1%	67,80%	Percentuale di PAI ai quali hanno partecipato i famigliari invitati
5	Efficace monitoraggio dello stato cognitivo e/o funzionale degli utenti affetti da forme demenziali e con problematiche comportamentali segnalate	Servizio psicologico	1	Indice di valutazione dello stato cognitivo e/o funzionale degli anziani dementi con gravi problemi comportamentali	Assistenziale	0%	Psicologo	Annuale	0%	0%	0%	Percentuale delle valutazioni cognitive NON eseguite (nei primi due mesi per i SAPA e per 2 volte all'anno per i residenziali)
			2	Indice di valutazione dello stato cognitivo e/o funzionale degli anziani	Assistenziale	> 20%	Psicologo	Annuale	38%	27%	45%	Percentuale di valutazioni cognitive eseguite su ospiti dei reparti Montagnoli - Fezzi/Vaona - Anderlini
6	Efficace monitoraggio e valutazione dell'utenza con problemi alimentari	Servizio Logopedico	1	Indice di presa in carico specialistica di ospiti con sintomi di disfagia nella struttura	Assistenziale	> 15%	Logopedista	Semestrale	50%	59%	39%	Rapporto percentuale fra il numero di valutazioni effettuate e il numero di ospiti che hanno transitato in struttura non autosufficienti
7	Attivazione di un sistema di valutazione e monitoraggio dell'utenza con problemi motori	Servizio Riabilitativo	1	Indice di presa in carico di ospiti da parte dell'UOMFR	Assistenziale	>50%	FKT	Trimestrale	68,7%	62,1%	57,2	Numero di anziani presi in carico dal Servizio Riabilitativo in rapporto al n. di ospiti in struttura (includere interventi di gruppo).
			2	Indice di raggiungimento completo degli obiettivi di trattamento	Assistenziale	>60%	FKT	Trimestrale	88,40%	87,60%	81,1%	Percentuale di progetti riabilitativi complessivamente raggiunti rapportati a quelli presi in carico.
			3	Indice di valutazione dello stato funzionale degli utenti nuovi entrati	Assistenziale	100%	FKT	Trimestrale	99%	100%	100%	Percentuale di valutazioni funzionali dei nuovi entrati con compilazione Barthel.
8	Attivazione di un sistema di monitoraggio delle contenzioni fisiche nel reparto Alzheimer	Servizio Infermieristico	1	Indice di assenza di contenzioni all'interno del reparto Alzheimer	Assistenziale	>10%	Infermiere e Coordinatore	Semestrale	63,07%	39,13%	53,84%	Percentuale di ospiti del reparto Alzheimer senza nessuna prescrizione di contenzione fisica sul numero di ospiti transitati nel reparto Alzheimer

9	Attivazione di un sistema di monitoraggio delle ulcere da decubito sull'utenza con sindrome da allettamento	Servizio Infermieristico	1	Indice di presenza delle lesioni da pressione	Assistenziale	< 30%	Infermiere e Coordinatore	Trimestrale	14,97%	17,91%	10,32%	Numero di anziani che presenta lesioni da pressione rapportato al numero di ospiti non autosufficienti transitati nel periodo
10	Attivazione di un sistema di monitoraggio delle cadute accidentali a carico dell'utenza	Servizio Infermieristico	1	Indice di cadute	Assistenziale	< 20%	Infermiere e Coordinatore	Trimestrale	28,19%	31,78%	20,60%	Percentuale di ospiti caduti sul numero di anziani in struttura
			2	Indice di cadute	Assistenziale	< 40%	Infermiere e Coordinatore	Trimestrale	68,42%	69,63%	49,24%	Rapporto fra il numero di scheda cadute e il numero di anziani in struttura
			3	Analisi cause cadute	Assistenziale	≥ 50%	Infermiere e Coordinatore	Trimestrale	100%	100%	100%	Percentuale di cadute in cui è possibile risalire alla causa scatenante
11	Attivazione di un sistema di monitoraggio delle infezioni	Servizio Infermieristico	1	Indice infezioni urinarie	Assistenziale	<20%	Infermiere e Coordinatore	Trimestrale	24,69%	24,88%	29,34%	Percentuale di ospiti con infezioni alle vie urinarie sul totale degli ospiti non autosufficienti transitati.
			2	Indice infezioni	Assistenziale	<50%	Infermiere e Coordinatore	Trimestrale	34%	58,21%	52,17%	Percentuale di ospiti con infezioni non urinarie sul totale degli ospiti non autosufficienti transitati.
12	Attivazione di un sistema di monitoraggio dell'uso di catetere vescicale	Servizio Infermieristico	1	Indice utilizzo catetere vescicale	Assistenziale	<20%	Infermiere e Coordinatore	Trimestrale	16,59%	27,36%	25%	Percentuale di ospiti con cateteri vescicali sul totale degli ospiti non autosufficienti transitati.
13	Monitoraggio attività di animazione	E.P.A.	1	Partecipazione utenza a progetti animativi	Assistenziale	≥2	EPA	semestrale	2	1	1	Presentazione di relazioni semestrali di verifica in cui siano presenti non solo dati riguardanti il grado di partecipazione della persona accolta ma anche altri elementi attestanti il gradimento o meno delle attività svolte.
14	Monitoraggio bagni	Area Socio Assistenziale	1	Effettuazione dei bagni agli ospiti	Assistenziale	≤ 1,02	OSS/ RDN / COORD	Trimestrale	1	1,03	1,02	Rapporto fra numero di bagni da fare e numero di bagni effettuati

15	Valutazione in ingresso abilità residue	Area Socio Assistenziale	1	Compilazione scheda Bartlel funzionale CBA	Assistenziale	100%	RDN / FKT	Semestrale	84%	78%	NP	Compilazione Barthel funzionale per nuovi ingressi
16	Prevenzione rischio calo o aumento ponderale	Area Socio Assistenziale	1	Monitoraggio peso corporeo ospiti	Assistenziale	100%	OSS/RDN	Trimestrale	1	1	NP	Registrazione Peso Ospite (almeno 1 volta/mese).
			2	Segnalazioni anomalie peso corporeo	Assistenziale	≥50	OSS/RDN	Trimestrale	230	92	NP	N° segnalazioni/consegne al servizio sanitario per variazioni significative
17	Favorire la partecipazione alle riunioni	Area Socio Assistenziale	1	Partecipazione a riunioni di reparto/servizio	Assistenziale	70%	OSS / INFERMIERI	Annuale	73,90%	72,92%	NP	Percentuale presenza a riunioni indette per reparto / servizio
18	Attivazione sistema monitoraggio dei costi per prodotti per incontinenza	Servizio alberghiero / assistenziale	1	Indice di costo medio giornaliero prodotti di incontinenza	Assistenziale	< 1,45 €	OSS e RGQ	Annuale	0,93 €	0,99 €	0,97 €	Costo medio giornaliero per incontinente dei prodotti per incontinenza (pannolini)
19	Monitoraggio tempi manutenzione	Servizio Manutenzione	1	Tempo di realizzazione interventi di manutenzioni	Supporto	< 5 gg	Ragioneria	Semestrale	2,78	2,07 gg	3,2gg	Numero di giorni che intercorrono dalla comunicazione dell'intervento ai manutentori alla data di intervento stesso
20	Perseguire la soddisfazione dell'utenza	RGQ	1	Indice di risposta dei questionari trasmessi ai famigliari	Supporto	>50%	RGQ	Annuale	80,21%	33,57%	50,9%	Percentuale di questionari ritornati compilati in tempo utile per la elaborazione
			2	Percentuale di valutazioni positive espresse	Supporto	≥ 70%	RGQ	Annuale	86,60%	72,02%	89%	Percentuale di valutazioni positive espresse sul servizio
			3	Indice di gradimento organizzazione visite	Supporto	> 70 %	RGQ	Annuale	85,10%	74,40%	75%	Pareri e valutazioni espresse dal cliente sugli orari delle visite.
			4	Indice di gradimento comunicazione gestita dalla struttura.	Supporto	> 70 %	RGQ	Annuale	94,70%	93,60%	75%	Pareri e valutazioni espresse dal cliente sulla qualità della comunicazione gestita dalla struttura.