CENTRO DI RIABILITAZIONE PSICOMOTORIA PADRE PIO

TABELLA DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
INFORMAZIONI STRUTTURA	Carta dei Servizi scaricabile dal sito internet	Aggiornata ogni 6 mesi
	Cortesia e ascolto	Info anche tel. 9.00-15.00
	Apertura mattutina e pomeridiana URP	Orario 9.00-15.00
	Raccolta delle aspettative	Ad ogni inizio progetto
ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI	Facilità nel reperimento di informazioni e modulistica	In Struttura, sul sito e a richiesta via email
	Semplicità dei vari adempimenti amministrativi	Invio documentazione anche per email
TEMPI DI ATTESA	Tempi di risposta alla domanda di inserimento	7 gg lavorativi
	Tempo di attesa per la prima visita	n.d.
	Tempi di risposta sull'esito prima visita	15 gg
	Tempo di attesa per l'accesso alla struttura (dalla prima visita)	n.d.
ASPETTI SANITARI	Assistenza infermieristica	36 h sett.
	Utilizzo di kit monouso per le medicazioni	√
	Regolarità dei controlli medici	mensili
UMANIZZAZIONE DEI RAPPORTI	Personale disponibile ad ascoltare sempre presente	24/24
PROGETTO INDIVIDUALE	Per ciascun utente è definito uno specifico progetto riabilitativo	√
	Tempo massimo, dall'ingresso, di redazione del Progetto individuale	7-15 gg
	Verifiche sul progetto individuale	Trimestrale
	Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale	√
	Eventuali dimissioni "protette"	√
CONDIVISIONE DELLE INFORMAZIONI	Condivisione del progetto con i familiari e/o tutori	√
	Tempo massimo, dalla redazione, di condivisione del progetto	7 gg
	Informazioni sul piano delle attività	Annuale
	Informazioni sui trattamenti socio-sanitari	Entro 2 gg
	Disponibilità della Cartella Clinica	25 gg lavorativi
SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	Periodicità di somministrazione dei questionari di soddisfazione	Annuale
	Punteggio medio relativo all'analisi dei questionari	>1
	% dimessi volontariamente	<1%
	Avviso all'utente del ricevimento del reclamo (a meno che il reclamo non sia stato presentato direttamente)	3 gg lavorativi
	Comunicazione all'utente sulle soluzioni adottate per rispondere al reclamo	15 gg
	Identificazione del Personale	Cartellini identificativi
VITTO	Rotazione dei menu	Ogni settimana
	Servizio mensa interno sottoposto al sistema di controllo HACCP	√
	Diete personalizzate in base alle necessità	√
COMFORT	Camere di degenza	6 doppie con bagno

	Pulizie delle camere di degenza	Ogni giorno
	Cambio delle lenzuola	1 volta a sett. o al bisogno
	Pulizie dei servizi igienici	Ogni giorno
	Pulizie delle sale refettorio	2 volte al giorno
	Pulizie sale terapia, riabilitazione, occupazionali	Ogni giorno
	Personalizzazione delle camere di degenza	√
	Adeguatezza sale terapia, riabilitazione, occupazionali	√
	Comfort e adeguatezza degli ambienti dedicati alle attività ricreative	Televisore, lettore dvd e stereo nel soggiorno
SICUREZZA E IGIENE	Smaltimento rifiuti	Secondo normativa
	Procedure di sanificazione degli ambienti	Secondo normativa
	Procedure di sanificazione della biancheria	Secondo normativa
	Servizio Mensa	Protocollo HACCP
	Impianto elettrico	Secondo normativa
	Incendio	Secondo normativa
ASSISTENZA ALLA PERSONA	Igiene mattutina	Ogni giorno 6.30 – 8.20
	Doccia	Giorni alterni
	Igiene dentale e parodontale	3 volte al giorno
	Cura dei capelli e della barba	Ogni 2 gg
	Parrucchiere	Minimo una volta al mese
	Cura delle unghie	Ogni 2 gg
	Assistenza durante i pasti	√
ACCESSIBILITÀ DEI FAMILIARI	Comfort degli ambienti adibiti alle visite dei familiari	Salottino per le visite
	Orari flessibili per le visite	Da concordare con la D.S.
	Possibilità per i familiari di fermarsi a pranzo	Da concordare con la D.S.
	Programmi specifici per l'integrazione sociale	Da progetto riabilitativo
	Rispetto della privacy e dignità umana	Uso delle iniziali e cod. Siar
	Informazioni, ascolto, sostegno	Servizio di sostegno sociale
	Tutela dei diritti	Adozione della CdD
FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO	Ore di formazione per il personale di assistenza	Incontri mensili di 2 h
	Ore di formazione per l'équipe riabilitativa	Incontri mensili di 2 h
	Formazione ECM	Obbligatoria per personale Sanitario e riabilitazione