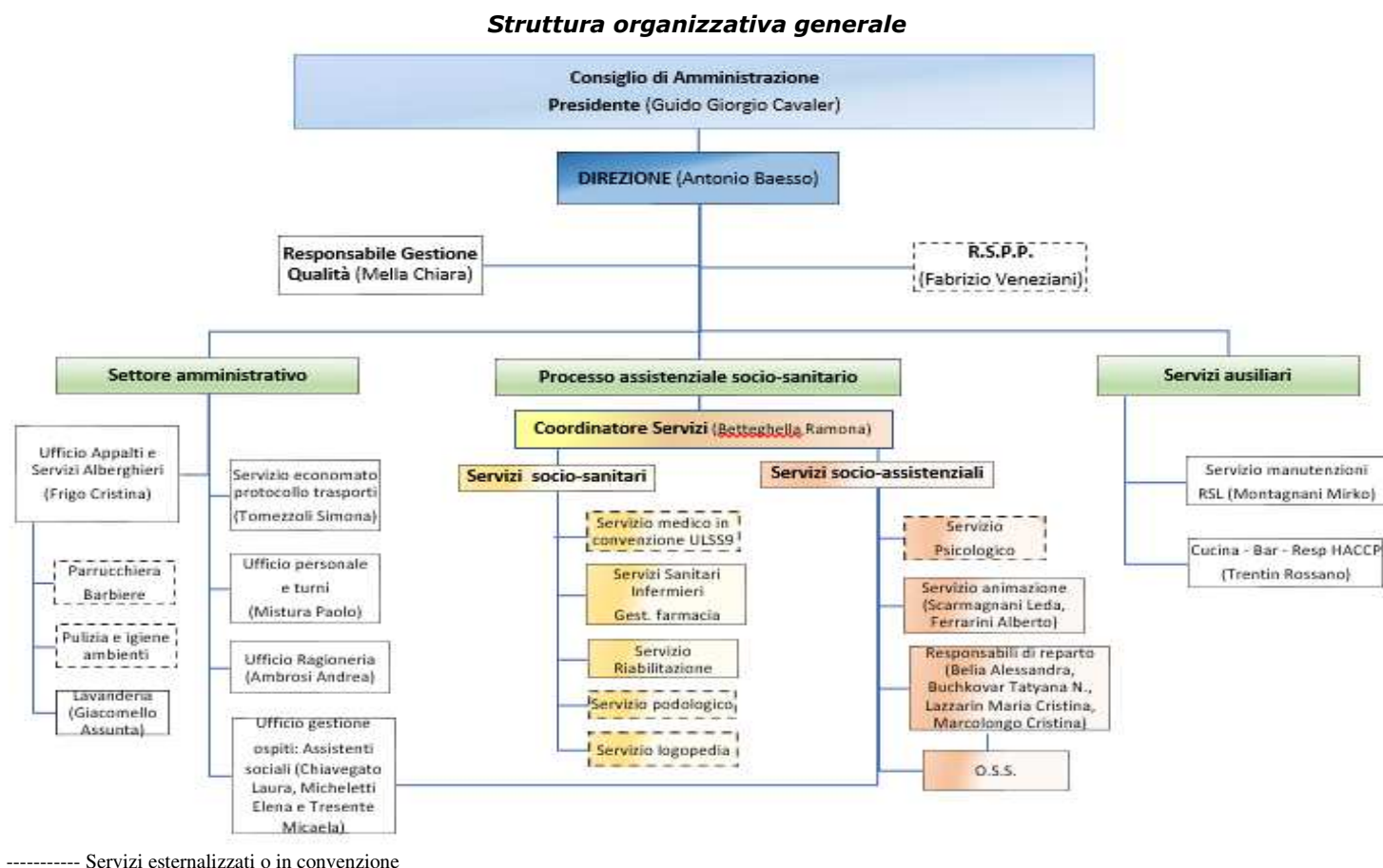


## ALLEGATI ALLA CARTA SERVIZI

**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



## 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.