



Allegato alla CARTA DEI SERVIZI

TABELLA DEGLI INDICATORI



Allegato 1 - Tabella indicatori Residenza Sanitaria Assistenziale

Fase	Indicatore	Tipo	Descrizione	Forma Generale - Specifico - Programma	Valore
Accesso/accoglimento	Percezione di accoglienza nella fase d'inserimento	Focus Group o gruppo di ascolto Valutazione documentale	Proposta di incontro con i residenti/familiari inseriti nell'anno	PROGRAMMA Relazione sugli incontri attivati	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale
	Trasmissione di tutte le informazioni all'accesso alla struttura	Valutazione documentale	Nel colloquio pre-ingresso sono consegnate brochure informative, Regolamento della RSA e altra documentazione	GENERALE % effettuazione del colloquio pre-ingresso con consegna materiale informativo/totale degli ingressi	95%
Presa in carico	Tempo che intercorre dall'accoglimento alla presa in carico delle figure professionali	Valutazione documentale	Tempo della presa in carico del nuovo residente da parte dell'equipe multidisciplinare	SPECIFICO Giorni lavorativi trascorsi	2
Residenza	Proposta di condivisione al residente (o al familiare referente) della Pianificazione Assistenziale Individualizzata	Valutazione documentale	Incontro con residente o familiare per condivisione del PAI almeno 1 volta all'anno o l'invio del documento	GENERALE % dei residenti con almeno 1 PAI/anno condiviso	80%

Fase	Indicatore	Tipo	Descrizione	Forma Generale - Specifico - Programma	Valore
Residenza	Soddisfazione per la qualità percepita delle relazioni con gli operatori in residenza	Focus Group o gruppo di ascolto Valutazione documentale	Proposta di gruppi di ascolto o questionario per la rilevazione della qualità percepita per le relazioni con il personale	PROGRAMMA Relazione sugli esiti delle rilevazioni	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale
	Percezione da parte dei residenti del rispetto della loro privacy e dignità in residenza	Focus Group o gruppo di ascolto Valutazione documentale	Proposta di gruppi di ascolto o questionario per la rilevazione del rispetto percepito	PROGRAMMA Relazione sugli esiti delle rilevazioni	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale
	Percezione da parte dei residenti del rispetto delle loro cose e possibilità di mantenere oggetti e mobilio personale in residenza	Focus Group o gruppo di ascolto Valutazione documentale	Proposta di gruppi di ascolto o questionario sulle aspettative circa la possibilità di mantenere e vedere rispettati gli oggetti personali	PROGRAMMA Relazione sugli esiti delle rilevazioni	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale
	Proposte di attività per i residenti in relazione con la comunità e gli attori sociali del territorio	Valutazione documentale	Programmi di animazione mensili con proposte di relazione con la comunità e il territorio	SPECIFICO minimo 24 iniziative l'anno	24/365

Fase	Indicatore	Tipo	Descrizione	Forma Generale - Specifico - Programma	Valore
Residenza	Soddisfazione per la qualità della ristorazione in residenza	Focus Group o gruppo di ascolto Valutazione documentale	Effettuazione di 1 gruppo di ascolto con residenti e 1 con familiari Questionario quotidiano “Come avete mangiato oggi”	PROGRAMMA Relazione sugli esiti delle rilevazioni	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale
	Soddisfazione per le pulizie nell’ambiente di residenza	Focus Group o gruppo di ascolto Valutazione documentale	Proposta di gruppi di ascolto o questionario per la rilevazione della qualità percepita per la pulizia degli ambienti residenziali	PROGRAMMA Relazione sugli esiti delle rilevazioni e rapporto sugli esiti dei controlli qualità	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale
Dimissione	Buone prassi nelle cure di fine vita	Valutazione documentale	Redazione di un documento condiviso per l’accompagnamento al morente in casi identificati con fabbisogno di cure palliative	PROGRAMMA Relazione sui documenti prodotti	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale

Allegato 2 - Tabella indicatori Centro Diurno

Fase	Indicatore	Tipo	Descrizione	Forma <i>Generale - Specifico - Programma</i>	Valore
Accesso e presa in carico	Tempestività della presa in carico	Valutazione documentale	Tempo che intercorre dal colloquio di presentazione al giorno in cui si inizia a frequentare il Centro	GENERALE % di inserimenti effettuati entro i 2 giorni lavorativi	95%
	Percezione della qualità della presa in carico	Focus Group o gruppo di ascolto Valutazione documentale	Soddisfazione dell'utente circa la presa in carico in Centro Diurno	PROGRAMMA Effettuazione di 2 incontri l'anno con raccolta della soddisfazione degli utenti inseriti nel periodo.	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale
Gestione della permanenza	Partecipazione	Valutazione documentale	Possibilità di partecipazione alle scelte	GENERALE % degli utenti che hanno condiviso il Piano Individuale/totale dei nuovi utenti	75%
	Percezione della qualità del servizio	Valutazione documentale	Soddisfazione per la qualità del pasto	PROGRAMMA Effettuazione di 2 gruppi di ascolto con gli utenti 1 questionario annuale per i familiari Relazione	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale
			Soddisfazione per la pulizia degli ambienti		
			Soddisfazione per la cortesia del personale		
			Soddisfazione per il rispetto nelle relazioni		

Fase	Indicatore	Tipo	Descrizione	Forma <i>Generale - Specifico - Programma</i>	Valore
Gestione della permanenza	Percezione della qualità del servizio	Valutazione documentale	Soddisfazione per le attività proposte (motorie, ricreative, culturali)	PROGRAMMA	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale
			Soddisfazione per le attività di cura della persona (bagno, parrucchiera, cure estetiche)	Effettuazione di 2 gruppi di ascolto con gli utenti 1 questionario annuale per i familiari	
			Soddisfazione per il trasporto	Relazione	
			Evidenza di proposte di attività secondo le attitudini e scelte dell'utente documentate	PROGRAMMA Evidenza dei programmi delle attività varie tipologie di proposte secondo le espressioni dell'utenza documentate	1 pubblicazione

Allegato 3 - Tabella indicatori Centro Servizi

Fase	Indicatore	Tipo	Descrizione	Forma <i>Generale - Specifico - Programma</i>	Valore
Accesso	Tempestività delle procedure di iscrizione al Centro Servizi	Valutazione documentale	Soddisfazione per le procedure di iscrizione	GENERALE % utenti soddisfatti	80%
	Cortesia del personale	Valutazione documentale	Soddisfazione per la cortesia del personale	GENERALE % utenti soddisfatti	90%
Servizi offerti	Qualità degli ambienti	Valutazione documentale	Soddisfazione per gli ambienti di attività	GENERALE % utenti soddisfatti	80%
	Varietà di proposte*	Valutazione documentale	Programma annuale di proposte per la promozione alla cittadinanza attiva, al ruolo di caregiver, alla domiciliarità e alla cura delle relazioni	PROGRAMMA Programma di proposte presentate con incontro annuale divulgativo e con volantini e attuate nell'anno.	1 pubblicazione sul Bilancio Sociale
	Corrispondenza delle proposte ai suggerimenti degli utenti		Rilevazione delle proposte dagli utenti tramite questionario o gruppi di ascolto	Proposta di 1 questionario annuale.	
	Soddisfazione per la varietà delle proposte		Rilevazione della soddisfazione degli utenti per la varietà di proposte	GENERALE % utenti soddisfatti	80%
	Soddisfazione complessiva per il servizio	Valutazione documentale	Soddisfazione per il servizio complessivo rilevata tramite questionario	GENERALE % utenti soddisfatti	80%

*declinano i requisiti previsti dall'Accreditamento sociale (vedi Carta dei Servizi pag. 67)

Allegato 4 - Tabella indicatori Alloggi Protetti

Fase	Indicatore	Tipo	Descrizione	Forma <i>Generale - Specifico - Programma</i>	Valore
Accesso	Tempestività delle procedure di accesso	Focus Group	Soddisfazione per le procedure di accesso	PROGRAMMA Piano e verifica degli interventi di pulizia Piano delle visite serali dell'operatore Programma del punto d'ascolto Programma annuale di proposte tenuto conto dei suggerimenti degli utenti 1 Focus Group annuale di verifica della soddisfazione degli utenti	1 pubblicazione annuale
Servizi offerti	Qualità degli ambienti		Soddisfazione per gli ambienti di vita		
	Visita dell'operatore		Soddisfazione per la qualità del supporto ricevuto con la visita dell'operatore		
	Punto d'ascolto		Soddisfazione per l'opportunità e dei momenti di ascolto offerto ai residenti		
	Varietà di proposte		Soddisfazione per le proposte di tipo motorio, culturale o intergenerazionale		
	Cortesìa del personale		Soddisfazione per la cortesia del personale		

Allegato 5 - Tabella indicatori Punto Prelievi per esterni

Fase	Indicatore	Tipo	Descrizione	Forma <i>Generale - Specifico - Programma</i>	Valore
Prestazione	Soddisfazione per la qualità del servizio	Valutazione documentale	Soddisfazione per la qualità complessiva del servizio rilevata con questionario	GENERALE Rilevazione qualità percepita	80%



RSA

Alloggi Protetti

*Centro Diurno
"La Margherita"*

Centro Servizi

Casa Melograno

Punto Prelievi

Via della Resistenza 63
Tel. 0461 818181

Via della Resistenza 61/A
Tel. 0461 818181

Via della Resistenza 61/F
Tel. 0461 818102

Via della Resistenza 61/F
Tel. 0461 818101

Via della Resistenza 61/C-D
Tel. 0461 818101

Via della Resistenza 61/E
Tel. 0461 818156