

CSRR Malacarne	Carta dei Servizi – PARAMETRI DI QUALITA’ Allegato a STD/CdS rev. 11 del 01/11/2018
---------------------------	--

PARAMETRI DI QUALITA’

SERVIZIO	PARAMETRI DI QUALITA’	STANDARD DI RIFERIMENTO	NOTE
Assistenza tutelare	Presenza del PAI/PEI	100%	
	Aggiornamento annuale dei PAI/PEI	Almeno il 90%	
	Monitoraggio cadute (% ospiti caduti)	Non superiore al 13%	
	Monitoraggio bagno settimanale	Almeno il 90%	
	Ricoveri in ospedale (espresso in gg di ricovero)	Non superiori al 3%	
Assistenza Infermieristica	Insorgenza LDD	Non superiore al 10%	
	Andamento clinico delle LDD (risoluzioni)	80%	
	Monitoraggio mezzi di contenzione	Almeno il 90%	
Fisioterapia	Presenza in carico dell’ospite: partecipazione di tutti gli ospiti ad almeno una attività	Almeno 95%	
Educativo	Partecipazione alle attività	Almeno 95%	
	Schede di partecipazione individuale aggiornate	Almeno 90%	
Ristorazione	Reclami presentati	Non superiore al 5%	
Pulizie	Reclami presentati	Non superiore al 5%	
Guardaroba	Reclami presentati	Non superiore al 10%	
Amministrazione	Diffusione Carta dei Servizi tramite consegna della carta dei servizi all’ingresso dell’ospite	Almeno il 95%	
Direzione	Risposta ai reclami scritti entro 30 giorni	Almeno il 90%	
	Somministrazione di un questionario sul gradimento dei servizi erogati	Almeno l’80% dei giudizi non negativi	
	Presenza del piano annuale della formazione	Presenza	
	Turn over del personale	Inferiore al 10%	