



Fattori, indicatori e standard di qualità

La Civica di Trento APSP garantisce il controllo sulla qualità dell'erogazione dei propri servizi anche adottando alcuni "standard di qualità".

Tali **standard** sono esplicitati tramite la registrazione e l'analisi di **dati rappresentativi**, che chiamiamo **indicatori**, e che ci forniscono degli elementi di valutazione sulla qualità dei servizi erogati dall'Ente.

Per quanto riguarda gli standard con riferimento al PAI:

- È possibile una loro verifica tramite la visione delle schede PAI (obiettivi e loro raggiungimento).
- Nel nuovo modello adottato risulta essere maggiormente specificato: il "chi - cosa - e come fare". Si può quindi in maniera facilitata desumere quantitativamente il raggiungimento dello standard.
- La rilevazione è rivolta al controllo del mantenimento di quanto "promesso" al Ospite inteso come osservanza, impegno ed attuazione dei "progetti" e delle "attività", ed al rispetto delle linee guida nel Servizio fornito al Ospite.

La rilevazione degli standard di qualità è effettuata semestralmente con l'utilizzo di:

- visione documentale
 - report
 - visione/analisi del 10% dei PAI seguendo una griglia predisposta preventivamente
- Nelle seguente tabella vengono riportati i fattori di qualità, gli standard attesi e gli indicatori che l'Ente ha individuato per identificare il proprio livello di qualità offerta. Gli standard vengono accompagnati da una percentuale che indica il limite di tolleranza, ovvero il valore massimo oltre il quale l'Ente si impegna a non uscire. Per esempio: se il valore espresso è del 5% significa che l'Ente si impegna a non oltrepassare questa soglia e che si accetta che solamente un 5% di prestazioni possa essere non conforme allo standard.

Gli standard sono controllati sistematicamente o a campione, secondo lo specifico di ognuno, da parte del **responsabile della qualità**. L'Amministrazione annualmente effettua la verifica allo scopo di valutare i risultati conseguiti dalle singole strutture e si impegna ad aggiornare gli obiettivi assunti nei confronti degli Utenti nella logica del miglioramento continuo della qualità dei Servizi.

Gli esiti delle verifiche annuali sono comunicati:

- ai dipendenti dell'Ente,
- agli Ospiti,
- ai loro familiari
- a tutte le persone interessate.

al fine di rendere tutti compartecipi e responsabili delle scelte gestionali dell'Ente anche in relazione agli obiettivi di miglioramento adottati di volta in volta.

Fattori di qualità	Breve descrizione	Standard di qualità atteso (“promesso” al residente-cliente)	Indicatori (dato effettivamente rilevato)	Specificazione dell'indicatore	Limite percentuale di tolleranza dell'indicatore	Tipo rilevazione	n° casi rilevati	n° casi di rispetto dello standard atteso	Percentuale di rispetto dello standard
Accoglienza	Accoglienza dell'anziano residente effettuata secondo modalità prestabilite da apposita procedura	90% persone accolte secondo procedura		percentuale di rispetto dello standard	5	sistematica			
Pre-valutazione fisioterapica	Valutazione iniziale del residente per dare indicazioni di massima sulla sua gestione posturale	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso		percentuale di rispetto dello standard	5	sistematica			
Visita medica iniziale	Effettuazione della prima visita medica al momento dell'ingresso e conseguente presa in carico	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso		media giorni	5,0	sistematica			
Valutazione fisioterapica	Valutazione del quadro funzionale per i nuovi residenti	entro 15 giorni		giorni	5	sistematica			
Trattamento fisioterapico	Trattamento fisioterapico del residente, ove necessario	entro 7 giorni dalla valutazione		giorni	5	sistematica			

Animazione strutturata per piccoli gruppi	Attività di animazione strutturata, al mattino, per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici	3 mattine a settimana per RSA S.Bartolomeo e v. Collina	media mattine per settimana	5	sistematica			
	Attività di animazione strutturata per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici	3 attività settimanali per RSA di Gardolo e Gabbiolo	media attività settimanali	5	sistematica			
	Attività di animazione strutturata, al pomeriggio, per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici	3 pomeriggi a settimana per RSA S.Bartolomeo e v. Collina	media attività settimanali	5	sistematica			
Eventi di animazione	Eventi di animazione comunitaria destinata ai residenti negli spazi comuni (feste, concerti, giochi di società..)	24 eventi all'anno	numero eventi	5	sistematica			
	Partecipazione dei residenti ad attività realizzate fuori dalla struttura	24 attività all'anno	numero attività	5	sistematica			
Visita medica programmata	Effettuazione delle visite mediche di routine	almeno una ogni 180 giorni	media giorni tra due visite	5	sistematica			
	Valutazione multidimensionale e redazione p.a.i. da parte dell'équipe	entro 30 giorni dall'ingresso	media giorni	5	sistematica			
Aggiornamento PAI	Revisione della valutazione multidimensionale e aggiornamento del PAI da parte dell'équipe	almeno un aggiornamento ogni 180 giorni	media giorni tra due PAI	5	sistematica			

Alzata	Alzata dell'anziano residente non autosufficiente	almeno una volta al giorno	media persone non alzate	5	sistematica			
Pasti	Presenza settimanale di un piatto tradizionale nel menù (1)	rispetto nella misura del 95%	media presenza settimanale	5	sistematica			
Pasti	Rispetto del menu giornaliero programmato	rispetto nella misura del 95% del menù giornaliero programmato	percentuale di rispetto dello standard	5	sistematica			
Guardaroba e lavanderia	Lavaggio degli indumenti personali	entro 5 giorni lavorativi	media giorni	5	a campione			
Bagno	Effettuazione del bagno guidato in vasca o doccia	almeno una volta ogni 10 giorni	media giorni tra due bagni	5	sistematica			
Intervento del parrucchiere o del barbiere	Intervento realizzato presso la struttura	entro 5 giorni lavorativi	media giorni dalla richiesta		a campione			
Risposte a reclami o quesiti	Risposta alla richiesta formulata in forma scritta	entro 15 giorni lavorativi	media giorni per l'invio della risposta	5	sistematica			

(1) Sono considerati piatti tradizionali: Fregoloti, Wurstel, Panada, Canederli, Spatzle con speck e noci, Stangolapreti, Polenta e coniglio, Risotto ai funghi, Orzetto, Brò Brusà, Tortel de patate, Risotto alla trentina, Fasoi en bronzom, Pelenta e crauti, Zuppa di funghi, Bolliti misti, Frittelle di mele, Strudel, Torta di mele, Smacafam e Bacalà dei frati.