



RELAZIONE SUGLI Standard di Qualità della Carta dei Servizi della RSA Policlinico Italia – anno 2024

Nelle tabelle sottostanti sono riassunti, per ciascuna area di intervento indagata, i risultati della misurazione degli indicatori relativi ai Fattori di Qualità adottati dalla RSA Policlinico Italia ed espressi nella Carta dei Servizi.

AREA DI INTERVENTO: INFORMAZIONE				
FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	INDICATORE	OBIETTIVO	RISULTATO
DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONI SCRITTE SULL'ACCOGLIENZA IN RSA	AL MOMENTO DELL'INGRESSO VENGONO FORNITE ALL'OSPITE O AL FAMILIARE INFORMAZIONI SCRITTE SULL'ATTIVITÀ DELLA RSA	<i>N di nuovi ospiti cui vengono fornite le informazioni per iscritto/N totale di ospiti</i>	100%	100% <i>(verifica a campione)</i>
POSSIBILITÀ DI PRESENTARE OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI E OSSERVAZIONI DI GRADIMENTO	FACILITÀ DI PRESENTAZIONE E LA GESTIONE DELLE OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI PER TUTTI GLI UTENTI.	<i>Presenza all'Ufficio Accettazione e nei reparti della modulistica e dell'estratto della procedura</i>	100%	100% <i>(verifica a campione)</i>
RISPOSTA ALLE OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI /RECLAMI PRESENTATI	TEMPO DI RISPOSTA PER RISPONDERE ALLE OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI PIÙ BREVE POSSIBILE E COMUNQUE NON OLTRE 30 GIORNI	<i>N di reclami a cui è stata data risposta entro 30 giorni/N totale dei reclami presentati</i>	100%	100%
INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	IMPEGNO A SOMMINISTRARE AD OGNI OSPITE UN QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ALMENO UNA VOLTA L'ANNO.	<i>N di questionari somministrati/N di Ospiti presenti (in un dato periodo)</i>	40%	67%

AREA DI INTERVENTO: UMANIZZAZIONE				
FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	INDICATORE	OBIETTIVO	RISULTATO
GARANTIRE L' UMANIZZAZIONE AL MOMENTO DELLA MORTE	PROCEDURA AZIENDALE CHE GARANTISCA RISPETTO DELLA RISERVATEZZA DELLA PERSONA E DI CHI GLI È VICINO NEGLI ULTIMI MOMENTI DI VITA	Esistenza di procedura	Presente	Presente
GARANTIRE CURE PALLIATIVE E TERAPIA DEL DOLORE	ESISTENZA DELLA PROCEDURA E SUA DIFFUSIONE	Corrette registrazioni della valutazione del dolore al giorno e dell'eventuale trattamento effettuato	100%	100% <i>(verifica a campione)</i>
GARANTIRE LA CONSEGNA DELLA CARTA ACCOGLIENZA ALL'ATTO DEL RICOVERO	CONSEGNA DELLA CARTA ACCOGLIENZA AL 100% DEI RICOVERATI E PUBBLICAZIONE SUL SITO WEB AZIENDALE	N. di degenti che hanno ricevuto il Foglio accoglienza/N. totali ricoverati	100%	100%
GARANTIRE LA PIENA FUNZIONALITÀ E VISIBILITÀ ALL'UFFICIO ACCETTAZIONE/U. R.P.	ORARIO D'APERTURA	<i>Orari esposti in modo visibile</i>	Presente	Presente



RAPPORTI PAZIENTI/FAMILIARI	ORARI DI VISITA ALLARGATI	<i>Orari esposti in modo visibile</i>	Presenti	Presente
ORIENTAMENTO	PRESENZA DI SEGNALETICA INTERNA ED ESTERNA, PER ORIENTARE ED INFORMARE L'UTENZA	<i>Presenza di segnaletica costantemente aggiornata</i>	Presente	Presente

AREA DI INTERVENTO: ASSISTENZA ALLA PERSONA

FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	INDICATORE	OBIETTIVO	RISULTATO
REGOLARITÀ DELL'ASSISTENZA MEDICA - ADEGUATA RISPOSTA ALL'EMERGENZA	GUARDIA MEDICA ASSICURATA PER 24H	<i>Turni di guardia medica</i>	100%	100%
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA	FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE SANITARIO	<i>Verifica frequenza corsi di aggiornamento</i>	90%	96%
ASSISTENZA SANITARIA	A TUTTI GLI OSPITI È GARANTITA LA COMPILAZIONE DEL PROGETTO RIABILITATIVO CON UNA REVISIONE ALMENO SEMESTRALE	<i>N revisioni annuali/N. progetti compilati</i>	100%	100% <i>(verifica a campione)</i>
ASSISTENZA SANITARIA	PREVENZIONE E CURA DEI DECUBITI	<i>Monitoraggio costante ed applicazione dei protocolli interni</i>	100%	100% <i>(verifica a campione)</i>
SOCIALIZZAZIONE	OGNI GIORNO VIENE SVOLTA ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE CON PICCOLI GRUPPI DI OSPITI	<i>N di ospiti che partecipano quotidianamente ad attività di socializzazione/N di ospiti in grado di partecipare</i>	100%	100% <i>(verifica a campione)</i>
SOCIALIZZAZIONE	ALMENO UNA VOLTA AL MESE VIENE PROGRAMMATA UNA ATTIVITÀ RICREATIVA CON PARTECIPAZIONE ALLARGATA	<i>N di ospiti che partecipano ad attività ricreative/N totale di ospiti in grado di partecipare</i>	100%	100% <i>(verifica a campione)</i>
RELAZIONI CON IL PERSONALE	VISIBILITÀ E RICONOSCIBILITÀ DEL TESSERINO DI RICONOSCIMENTO	<i>N di dipendenti che indossano il tesserino/N totale dipendenti</i>	100%	100%
RISPETTO DELLA PRIVACY	VIENE GARANTITO IL RISPETTO DELLA PRIVACY AD OGNI PAZIENTE SECONDO LA NORMATIVA VIGENTE	<i>N di consensi al trattamento firmati/ N pazienti ricoverati</i>	100%	100%



AREA DI INTERVENTO: *COMFORT ALBERGHIERO,*

FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	INDICATORE	OBIETTIVO	RISULTATO
PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI	REGOLARI PROCEDURE DI PULIZIA E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI E DEGLI ARREDI	<i>Rispetto dei protocolli interni</i>	100%	100%
QUALITÀ DEL VITTO	ALIMENTAZIONE GARANTITA DA PROGRAMMI ALIMENTARI DEFINITI ED ADEGUATI AL QUADRO CLINICO DELL'OSPITE	<i>Attività del servizio di dietetica</i>	Presente	Presente
QUALITÀ DEL VITTO	ALIMENTAZIONE GARANTITA SOTTO L'ASPETTO IGIENICO SANITARIO	<i>attività di autocontrollo aziendale (HACCP)</i>	Presente	Presente
SERVIZI ESTERNI	POSSIBILITÀ DI USUFRUIRE DI PARRUCCHIERE, SERVIZIO DI PODOLOGIA, SERVIZIO DI LAVANDERIA	<i>Presenza e reperibilità di Parrucchiere, Podologo e servizio lavanderia</i>	Presente	Presente
SERVIZI INTERNI	POSSIBILITÀ DI USUFRUIRE DEL BAR O DI DISTRIBUTORE AUTOMATICO DI BEVANDE/CIBI	<i>Presenza di bar. Installazione di distributore automatico e verifica periodica</i>	Presente	Presente

Roma, 21 gennaio 2025

IL RESPONSABILE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

Dott. Orazio Parello