



IPAB G. BISOGNIN
Servizi Socio Assistenziali

Allegato sub a) delibera CdA n. 05 del 13.01.20

Oggetto: programmazione dei servizi – risultati attesi e standards valevoli per l’anno 2020.

In riferimento alla Procedura Qualità PQ.DIR.01 Riesame della Direzione, del Sistema Qualità dell’Ente, certificato ai sensi della norma ISO 9001:2015, che stabilisce che ogni anno la Direzione provveda all’elaborazione del prospetto dei risultati attesi, Mod.DIR.01.07, valido anche quale requisito per l’Accreditamento istituzionale “Programmazione annuale del servizio”, CS-PNA.AC.4.1, di cui alla L.R. 22/02, si definisce la seguente programmazione, valevole per l’anno 2020, comprensiva degli standards della Carta dei Servizi e prodromica alla gestione della premialità da erogare al personale dipendente per il medesimo anno, di cui al relativo Piano della Performance 2018-2020, per la parte inerente la performance organizzativa.

In data 10.01.20, il Riesame della Direzione di secondo livello n. 01/20 ha appurato che sono stati verificati tutti i 43 risultati attesi previsti, con il 100% di rispetto di quanto programmato per l’anno 2019.

Sulla base di tali risultanze, si ritiene che i 43 risultati attesi siano da ritenersi validi anche per l’anno 2020, anche al fine di verificare il miglioramento prodotto dai suggerimenti avanzati nel corso delle verifiche interne del 2019.

Il Prospetto dei risultati attesi valevole per l’anno 2020, quindi, risulta essere quello precisato nell’allegato di seguito riportato, composto da 43 risultati attesi, di cui 17 standards della Carta dei Servizi.

Cordiali saluti.

Il Segretario Direttore Zanin Giorgio

| anno 2020 | | | | | obiettivo REV 10.01.20 di cui alla delibera CdA n. 05 del 13.01.20 | indicatore | risultato atteso o percentuale di miglioramento preventivata | scadenza standard | monitoraggio S sist. C campione | RdA1 Economico-Finanziaria | RdA2 Sanitaria e Socio-San | RdA3 Sociale | Unità di staff |
|-----------|--|---|-----------------------|--------|--|--|--|----------------------|---------------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------|----------------|
| Processo | sotto processo | Responsabile | Servizio o Ufficio | | | | | | | | | | |
| 1 | Direzionale | Carta dei Servizi | DIR | RGQ | Sulla base dei dati sui monitoraggi dell'anno precedente, elaborazione della proposta per l'anno corrente | data entro la quale predisporre la proposta di standard della Carta dei Servizi, per il CdA | entro il 15 gennaio, per l'anno corrente, con visualizzazione nel sito dell'Ente | C | | | | | |
| 2 | Direzionale | rispetto standards | DIR | RGQ | Raggiungimento degli obiettivi definiti con gli standard della Carta dei Servizi | percentuale di standards rispettati, rispetto a quelli attesi | rispetto di almeno l'80% degli standard | S | | | | | |
| 3 | Direzionale | Prospetto risultati attesi | DIR | RGQ | Aggiornamento continuo dei servizi erogati dall'Ente | data entro la quale predisporre il Prospetto dei risultati attesi | entro il 15 gennaio, per l'anno corrente | C | | | | | |
| 4 | Direzionale | raggiungimento risultati | DIR | RGQ | Raggiungimento degli obiettivi definiti con il Prospetto dei risultati attesi | percentuale di risultati ottenuti, rispetto a quelli attesi | almeno l'80% dei risultati attesi | S | | | | | |
| 5 | Direzionale | Riesami della Direzione | DIR | RGQ | Adeguatezza e sistematicità nella gestione dei Riesami della Direzione | numero di Riesami della Direzione formalizzati | almeno 1 all'anno | S | DIR | DIR | | | |
| 6 | Direzionale | Formazione Risorse Umane | staff | PSIC | Adeguatezza e sistematicità nella formazione del Personale | almeno un corso di formazione nell'anno, per ciascun dipendente | 100% di dipendenti con almeno un corso di formazione | S | | | | | st |
| 7 | Ammissione e Ingresso | colloquio pre- inserimento | RdA3 | RdA3 | Adeguatezza e celerità nella effettuazione del colloquio pre-inserimento | tempo entro il quale effettuare il colloquio (data da apporre sul Mod) | almeno 24 ore prima dell'ingresso nel 98% dei casi, esclusi quelli urgenti | S | | | | | 3 |
| 8 | Progettazione personalizzata | progettazione iniziale | RdA3 | RdA3 | Adeguatezza e celerità nella redazione del Progetto Assistenziale Individualizzato per il nuovo cliente | data entro la quale effettuare la prima valutazione con la SVM interna e redigere il primo PAI | entro 45 giorni dall'ingresso, nel 95% dei casi, con la presenza di un familiare | S | | | | | 3 |
| 9 | Progettazione personalizzata | progettazione periodica | RdA3 | RdA3 | Adeguatezza e celerità nella verifica intermedia e nella revisione del Progetto Assistenziale Individualizzato dei clienti | data entro la quale effettuare la verifica intermedia e la revisione, con la SVM interna, del PAI precedente | entro 6 mesi la verifica intermedia ed entro 12 mesi la revisione dalla valutazione SVM interna, nel 95% dei casi, con 1 familiare, appositamente invitato | S | | | | | 3 |
| 10 | Economale- finanziario- amministrativo- Personale | reportistica di controllo economico | RdA1 | RdA1 | Adeguatezza e sistematicità nella fornitura di report di Bilancio (Entrate-Spese-Saldo), comprensivo degli impieghi e dei costi delle varie tipologie di personale | cadenza quadriennale dei report forniti a 45 giorni fine quadriennio considerato | almeno 1 report quadriennale in contabilità economica | S | 1 | | | | |
| 11 | Economale- finanziario- amministrativo- Personale | reportistica di controllo impieghi del Personale | RdA1 | PERS | Sistematicità degli impieghi forniti dall'ufficio personale in merito ai dipendenti e ai professionisti | cadenza quadriennale dei report forniti a 30 giorni fine quadriennio considerato | almeno 1 report quadriennale in contabilità economica | S | 1 | | | | |
| 12 | Economale- finanziario- amministrativo- Personale | fatturazione giornate di occupazione posti letto | RdA1 | uffici | Adeguatezza e sistematicità nella fatturazione delle giornate di occupazione dei posti letto | data entro la quale inviare le fatture | entro 15 giorni dalla chiusura del mese considerato nel 100% dei mesi | S | 1 | | | | |
| 13 | Economale- finanziario- amministrativo- Personale | gestione elenco fornitori | RdA1 | ECON | Adeguatezza e sistematicità nella gestione di un elenco di fornitori | costante aggiornamento dell'elenco fornitori | elenco aggiornato in tempo reale | C | 1 | | | | |
| 14 | Economale- finanziario- amministrativo- Personale | Piccola manutenzione ordinaria | RdA1 | MAN | Adeguatezza e celerità nella gestione delle richieste di piccola manutenzione ordinaria, preventivati dai reparti | Tempo che intercorre tra la data della richiesta e la data di esecuzione della manutenzione | entro 7 giorni, nel 90% dei casi | S | 1 | | | | |
| 15 | Economale- finanziario- amministrativo- Personale | soddisfazione verso servizio manutenzione | RdA1 | MAN | Adeguatezza e positività nella rilevazione del grado di soddisfazione nei confronti della manutenzione edifici/arredi e cura spazi esterni | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati | media di almeno l' 85% , sul totale dei questionari compilati | C | 1 | | | | |
| 16 | Economale- finanziario- amministrativo- Personale | soddisfazione verso servizi amministrativi | RdA1 | uffici | Adeguatezza e positività nella rilevazione del grado di soddisfazione nei confronti della cortesia e disponibilità del servizio amministrativo | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati | media di almeno l' 85% , sul totale dei questionari compilati | C | 1 | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------------|--|-------|----------------------------|---|---|---|----------|---|---|
| | | | | | | | | | | |
| 17 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | prevenzione lesioni decubito | RdA2 | IP | Adeguatezza e sistematicità nella personalizzazione e nella prevenzione delle lesioni da immobilizzazione | Tempo che intercorre tra la data della rilevazione dell'arrossamento iniziale e la data di esecuzione della terapia | entro 24 ore, nel 100% dei casi | standard | S | 2 |
| 18 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | preparazione farmaci | RdA2 | IP | Adeguatezza e sistematicità nella gestione della corretta preparazione dei farmaci | percentuale di corrette preparazioni nel blister su N controlli a campione, verso scheda terapia | 100% di rispetto | standard | C | 2 |
| 19 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | valutazione del dolore | RdA2 | IP | Adeguatezza e celerità della valutazione del dolore, sia all'ingresso, sia a seguito delle evoluzioni del singolo caso | tempo entro il quale effettuare la valutazione iniziale o successiva del dolore, da parte dell'IP, con la collaborazione dell'OSS | entro 1 giorno lavorativo, dall'ingresso o dalla specifica comunicazione da parte delle altre figure professionali, nel 100% dei casi | standard | S | 2 |
| 20 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | soddisfazione verso servizio infermieristico | RdA2 | IP | Adeguatezza e positività nella rilevazione del grado di soddisfazione nei confronti della cortesia e disponibilità del servizio infermieristico | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati | media di almeno l'85%, sul totale dei questionari compilati | standard | C | 2 |
| 21 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | bisogni assistenziali | RdA2 | Referente Nucleo | Adeguatezza e celerità nella compilazione della scheda assistenziale a pittogrammi, da parte dei Referenti di Nucleo | tempo entro il quale effettuare la valutazione iniziale o successiva dei bisogni dell'ospite, da parte del Referente di Nucleo | entro 15 giorni dall'ingresso o dalla specifica comunicazione da parte delle altre figure professionali, nel 100% dei casi | standard | S | 2 |
| 22 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | bagno assistito | RdA2 | OSS | Adeguatezza e costanza nella gestione del bagno, con contestuale messa in piega e pulizia ausilio | tempo che intercorre tra l'effettuazione di un bagno e quello precedente | entro 7 giorni, nel 95% dei casi, con evidenza | standard | S | 2 |
| 23 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | soddisfazione verso servizio socio-sanitario | RdA2 | OSS | Adeguatezza e positività nella rilevazione del grado di soddisfazione nei confronti della cortesia e disponibilità del personale OSS | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati | media di almeno l'85%, sul totale dei questionari compilati | standard | C | 2 |
| 24 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | valutazione potenzialità riabilitativa | RdA2 | FKT | Adeguatezza e celerità nella valutazione iniziale del FKT, in ingresso e non, con i necessari ausillii | tempo entro il quale effettuare la valutazione iniziale da parte del FKT | entro 1 settimana, nel 95% dei casi | standard | S | 2 |
| 25 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | intervento riabilitativo | RdA2 | FKT | Adeguatezza e celerità nell'attivazione dell'intervento del FKT, a seguito di prescrizione medica o di decisione in UOI | tempo entro il quale iniziare l'intervento riabilitativo da parte del FKT | entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta, nel 95% dei casi | standard | S | 2 |
| 26 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | soddisfazione verso servizio riabilitativo | RdA2 | FKT | Adeguatezza e positività nella rilevazione del grado di soddisfazione nei confronti della cortesia e disponibilità del servizio riabilitativo | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati | media di almeno l'85%, sul totale dei questionari compilati | standard | C | 2 |
| 27 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | controllo impiego del personale | RdA 2 | Coord OSS | Adeguatezza e sistematicità nella fornitura di report con dati relativi al Personale impiegato | cadenza mensile dei report forniti a 15 giorni fine mese considerato | almeno 1 report mensile | standard | S | 2 |
| 28 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | controllo dei magazzini | RdA 2 | Coord OSS | Adeguatezza e sistematicità nella gestione dei magazzini | cadenza mensile dei report forniti a 15 giorni fine mese considerato | almeno 1 report mensile | standard | S | 2 |
| 29 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | soddisfazione verso servizio ristorazione | RdA2 | CUC | Adeguatezza e positività nella rilevazione del grado di soddisfazione nei confronti del servizio ristorazione | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati | media di almeno l' 80%, sul totale dei questionari compilati | standard | C | 2 |
| 30 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | gestione scheda corredo ospiti | RdA2 | Responsabile el Guardaroba | Adeguatezza e sistematicità nella predisposizione e nell'aggiornamento della scheda corredo di ogni ospite | tempi di etichettamento dei capi di abbigliamento | etichettamento entro 7 giorni dalla consegna dei capi. | standard | S | 2 |
| 31 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | soddisfazione verso servizio lavanderia guardaroba | RdA2 | LAV-G | Adeguatezza e positività nella rilevazione del grado di soddisfazione nei confronti del servizio lavanderia-guardaroba | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati | media di almeno l' 80%, sul totale dei questionari compilati | standard | C | 2 |
| 32 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | soddisfazione verso servizio pulizia ambientale | RdA2 | PUL | Adeguatezza e positività nella rilevazione del grado di soddisfazione nei confronti della pulizia e dell'ordine della stanza degli ospiti | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati | media di almeno il 95%, sul totale dei questionari compilati | standard | C | 2 |
| 33 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | pulizia degli ambienti | RdA2 | PUL | Adeguatezza delle pulizie nelle stanze degli Ospiti | frequenza delle pulizie | Pulizia quotidiana delle stanze e dei bagni degli Ospiti e al bisogno. | standard | C | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----|-------------------------------------|---|-----------|-----------|---|--|--|--|----------|---|-----|---|--|
| 34 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | servizio parrucchiera | RdA2 | PAR | Cura dei capelli | frequenza di accessi al servizio parrucchiera | Un accesso ogni 5 settimane. | | standard | C | | 2 | |
| 35 | Sanitario-Assistenziale-Alberghiero | preparazione pasti | RdA2 | CUC | Soddisfare le esigenze alimentari degli ospiti. | possibilità da parte degli Ospiti di scelta del menù giornaliero | Almeno due scelte per ogni portata nel 100% dei casi. | | standard | C | | 2 | |
| 36 | socio animativo | reportistica di controllo occupazione posti letto | RdA 3 | RdA 3 | Adeguatezza e sistematicità nella valutazione dell'andamento dell'occupazione dei posti letto | valutazione effettuata tramite apposita scheda | evidenza di una valutazione, da prodursi entro 15 giorni dalla chiusura del mese considerato | | standard | S | | 3 | |
| 37 | socio animativo | mantnimento capacità cognitive e sociali | RdA3 | ED | Adeguatezza e celerità nella valutazione iniziale dell'EDU, in ingresso e non. | Valutazione delle competenze sociali e cognitive dell'ospite | Entro un mese dall'ingresso o dalla evidenziazione di particolari problemi. | | standard | S | | 3 | |
| 38 | socio animativo | soddisfazione verso servizio animativo | RdA3 | ED | Adeguatezza e positività nella rilevazione del grado di soddisfazione nei confronti del coinvolgimento degli ospiti nelle attività proposte | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati | media di almeno l'85% , sul totale dei questionari compilati | | standard | C | | 3 | |
| 39 | Monitoraggio | soddisfazione parenti e ospiti | DIR | RGQ | Adeguatezza e positività nella rilevazione annuale del grado di soddisfazione nei confronti dei servizi erogati, complessivamente intesi | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati integralmente | media di almeno l'80% , sul totale dei questionari compilati integralmente | | standard | S | DIR | | |
| 40 | Monitoraggio | verifiche interne | DIR | RGQ | Adeguatezza e celerità nella programmazione, esecuzione, e gestione delle verifiche interne | numero di verifiche interne per i sottoprocessi del SQ dell'Ente | 1 ogni 6 mesi, per almeno il 60% dei sottoprocessi individuati | | standard | S | DIR | | |
| 41 | Monitoraggio | gestione del prodotto non conforme | DIR | RGQ | Adeguatezza e celerità nella gestione delle non conformità protocollate | tempo tra data rilevazione NC e data comunicazione AC o AM | entro 20 giorni dalla data di protocollo, nel 90% dei casi | | standard | S | DIR | | |
| 42 | Monitoraggio | Soddisfazione dipendenti e collaboratori | tutti RdA | tutti RdA | Adeguatezza e positività nella rilevazione annuale del grado di soddisfazione nei confronti del proprio lavoro | percentuale media di "soddisfazione", sul totale dei questionari compilati integralmente | media di almeno il 65% , sul totale dei questionari compilati integralmente | | standard | C | DIR | | |
| 43 | Monitoraggio | Gestione dei reclami fondati | DIR | RGQ | Adeguatezza e celerità nella gestione dei reclami fondati, sia provenienti da clienti esterni, che da quelli interni | tempo entro il quale comunicare la risposta, dalla data di analisi della fondatezza | entro 20 giorni, nel 100% dei casi | | standard | S | DIR | | |

legenda: **DIR** direttore

10 DIR 10

RdA1 responsabile area economale-finanziaria-Personale

7 RdA1 7

RdA2 responsabile area servizi nuclei non autosufficienti

19 RdA2 19

RdA3 responsabile area sociale

6 RdA3 6

Staff resp unità di staff: formazione, servizio psic, vol

1 staff 1

43 43

uffici uffici

2 uffici

PERS Personale

1 PERS

ECON Economo

1 ECON

PSIC Psicologo

1 PSIC

IP Infermiere Professionale

4 IP

FKT fisioterapista

3 FKT

ED educatore

2 ED

OSS Operatore Socio Sanitario

2 OSS

MAN manutentore

2 MAN

coord OSS-OA coordinatore OSS

2 Coord OSS

referente N referente di nucleo

1 referente N

CUC servizio di cucina

2 CUC

Resp G responsabile guardaroba

1 Rsp g

LAV-G lavanderia e guardaroba

1 LAV-G

PAR parrucchiera

1 PAR

PUL pulizie ambientali

2 PUL

standard

17

monit sistematico

S 26

monit a campione

C 17

totale monitoraggi

43