



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	Processo	sotto processo	Responsabile	Servizio o Ufficio	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
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	DIR			
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	DIR			
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	DIR			
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	DIR			
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			
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		standard	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		standard	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		standard	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 quadrimestrale dei report forniti a 45 giorni fine quadrimestre considerato	almeno 1 report quadrimestrale 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 quadrimestrale dei report forniti a 30 giorni fine quadrimestre considerato	almeno 1 report quadrimestrale 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, prevenienti dai reparti	Tempo che intercorre tra la data della richiesta e la data di esecuzione della manutenzione	entro 7 giorni, nel 90% dei casi		standard	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 riabilitative	RdA2	FKT	Adeguatezza e celerità nella valutazione iniziale del FKT, in ingresso e non, con i necessari ausili	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			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 dlle 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			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			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			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			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			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				