

Processo	Aspetto	Indicatore	Obiettivo prefissato
Servizio assistenza, infermieristico e medico	Assistenza	N° cadute	Max 4 cadute al mese
	Igiene personale	Rispetto programma bagni	100 %
	Cura persona (aspetto estetico curato, assenza odori sgradevoli, ..)	N° persone poco curate	0
	Lesioni da decubito	N° lesioni in residenti	0
	Assistenza tutelare	Minuti assistenza previsti Alta intensità 120 Media intensità 84 Bassa intensità 78	Minuti assistenza effettivi Alta intensità 125 Media intensità 90 Bassa intensità 80
	Assistenza infermieristica	Minuti assistenza previsti Alta intensità 24 Media intensità 12 Bassa intensità 9	Minuti assistenza effettivi Alta intensità 25 Media intensità 13 Bassa intensità 10
Servizio psicologia e animazione	Valutazione testistica	Somministrazione test ad ogni residente	2 volte / anno
	Valutazione gruppo validation	Frequenza attività	1 volta ogni 2 mesi
	Partecipazione parenti al PAI	Presenza parente a riunione PAI dopo convocazione	75 %
	Programmazione attività animazione	Rispetto programma settimanale	100 %
	Partecipazione attività	N° residenti partecipanti / N° residenti compatibili	70 %
Servizio fisioterapia	Trattamento	Residenti trattati o monitorati	100 %
	Trattamento casi critici (conseguenze cadute, patologie acute, ...)	Raggiungimento obiettivi a breve/medio/lungo termine sul versante motorio e funzionale	80 %
Servizio amministrazione	Copertura posti	Posti occupati / Posti disponibili	100 %
	Residenti in convenzione	N° residenti convenzionati / N° posti autorizzati	100 %
Servizio cucina e ristorazione	Varietà menu giornaliero	Presenza alternative ad ogni pasto	100 %
	Somministrazione pasti	Rispetto orari pasti	100 %
Servizio pulizia e sanificazione	Pulizia ambienti	N° ambienti poco puliti (sala pranzo, spazi comuni, camere, servizi)	0
Servizio lavanderia	Danneggiamento capi	N° capi danneggiati	0
	Smarrimento capi	N° capi persi	0
Soddisfazione cliente	Soddisfazione servizi struttura	Punteggi questionario	Tutti ≥ 2
	Reclami servizi	N° reclami ricevuti con apertura AC	5 / anno
	Reclami amministrazione	N° reclami scritti ricevuti	0/ anno