

ALLEGATO D - INDICATORI PER LA VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA E DEI RISULTATI RAGGIUNTI

- Indicatori Strutture residenziali sanitarie assistenziali per anziani (ANZ.RSA)
- Indicatori Strutture residenziali sanitarie per disabili (DIS.RSD)
- Indicatori Strutture residenziali a carattere comunitario per persone a rischio psico sociale e/o in condizioni di disagio relazionale (DIS.RPS)
- Indicatori Strutture residenziali comunità alloggio protetta per disabili (DIS.CAP)
- Indicatori Strutture residenziali multiutenza (MUL.MUL)
- Indicatori Strutture residenziali per l'accoglienza di persone dipendenti da sostanze da abuso (DIP.RATDA)
- Indicatori Strutture residenziali centro di pronta accoglienza per minori (MIN.CPA)
- Indicatori Strutture residenziali casa accoglienza e gruppo appartamento per minori (MIN.CG)
- Indicatori Strutture residenziali comunità familiare per minori (MIN.CF)
- Indicatori Strutture residenziali comunità a dimensione familiare per minori (MIN. CDF)
- Indicatori Gruppo Strutture residenziali gruppo appartamento per adolescenti e giovani (MIN.GAAG)
- Indicatori Strutture semiresidenziali per anziani (ANZ.SSA)
- Indicatori Strutture semiresidenziali per disabili (DIS.SSD)
- Indicatori Strutture semiresidenziali per minori (MIN.SSM)

ACRONIMI

AFT: Aggregazioni Funzionali Territoriali.

CRE: Carbapenem Resistant Enterobacteriaceae, ovvero enterobatteri resistenti ai carbapenemi.

LASA: Look-Alike/Sound-Alike. Acronimo utilizzato per indicare i farmaci che possono essere scambiati con altri per la somiglianza grafica e/o fonetica del nome nonché per il packaging.

MDR: Multi Drug Resistent, ovvero resistente a più farmaci.

MMG: Medico di Medicina Generale.

NOPPAIN: Non-Communicative Patient's Pain Assessment Instrument. Strumento di valutazione del dolore per pazienti non comunicanti.

PS: Pronto Soccorso.

UdP: Ulcere da Pressione.

VAS: Visual Analogic Scale, ovvero scala analogica visiva. Strumento di valutazione del dolore.

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali sanitarie assistenziali per anziani								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e sono diffusi	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG04.I01	È definita una giornata tipo con indicazione delle attività svolte, per fasce orarie, dalle persone accolte. Il documento è aggiornato e reso disponibile alle persone assistite e/o a chi le rappresenta legalmente ed è diffuso	Conoscenza della giornata tipo per le persone assistite e per chi le rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine sulla rilevazione dei servizi relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RG08.I01	Dal giorno dell'ingresso, è effettuato un periodo di osservazione delle condizioni della persona accolta finalizzata all'elaborazione del progetto personalizzato	Periodo di osservazione: aree di analisi	Numero di nuove persone assistite con osservazioni effettuate nelle aree di analisi (organico-funzionale, cognitivo-comportamentale, relazionale- ambientale)	Numero di nuove persone assistite nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Schede di osservazione	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RG10.I01	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto personalizzato almeno semestrale	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RG10.I02	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto personalizzato con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente	Numero di persone assistite inserite da almeno sei mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RG11.I01	La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura	Continuità percorso assistenziale: MMG	Numero di persone assistite con schede terapie e diario clinico aggiornati	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale, Diario clinico e scheda terapia	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RG11.I02	La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura	Continuità percorso assistenziale: accessi al PS	Numero di persone assistite con sintesi clinica e sociale aggiornata	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale, Documento di sintesi clinica e sociale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RG14.I01	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Incontri in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verballi degli incontri	>=8

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RG14.I02	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Incontri per supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì degli incontri	>=3
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG15.I01	Durante l'intero processo assistenziale e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue	Dignità e rispetto della persona assistita	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG16.I01	Alle persone accolte che lo richiedono è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose	Partecipazione alle consuete pratiche religiose	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG17.I01	Il piano delle attività di animazione e socializzazione, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile agli assistiti e/o a chi li rappresenta legalmente	Conoscenza del piano da parte degli assistiti e/o di chi li rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG17.I02	Il piano delle attività di animazione e socializzazione, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile agli assistiti e/o a chi li rappresenta legalmente	Piano delle attività di animazione e socializzazione	Numero di attività di animazione e socializzazione realizzate	Numero di attività di animazione e socializzazione programmate nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e socializzazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG17.I03	Il piano delle attività di animazione e socializzazione, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile agli assistiti e/o a chi li rappresenta legalmente	Piano delle attività di animazione e socializzazione	Organizzazione di attività all'interno della struttura aperte alla comunità		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e socializzazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=12 (almeno una al mese)
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG18.I01	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla personalizzazione degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di azioni intraprese dalla struttura volte a favorire la personalizzazione degli ambienti di vita		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento (es. carta dei servizi/regolamento, piano di programmazione di attività di socializzazione, piano delle attività e dei risultati attesi)	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG19.I01	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Soddisfazione sul comfort	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG20.I01	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Assenza di rumori molesti	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG21.I01	Le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno sono garantite dalla struttura attraverso i principali mezzi di comunicazione e facilitate dal personale	Facilità di comunicare con l'esterno	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla facilità di comunicare con l'esterno	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla facilità di comunicare con l'esterno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG22.I01	La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che devono essere conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali	Gestione dei valori e beni personali	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla gestione dei valori e beni personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla gestione dei valori e beni personali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.RSA.RG22.I02	La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che devono essere conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali	Registrazione delle operazioni di gestione	Presenza di un registro aggiornato per la registrazione delle operazioni effettuate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Registro	Presenza del registro aggiornato
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	ANZ.RSA.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	ANZ.RSA.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionario nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	ANZ.RSA.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	ANZ.RSA.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	ANZ.RSA.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.RSA.RG31.I01	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione assistiti e/o terzi	Numero di risposte positive alle domande da indagine per la valutazione dei servizi	Numero di risposte pervenute alle domande da indagine per la valutazione dei servizi nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.RSA.RG31.I02	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con le persone accolte e/o soggetti terzi	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Verbale degli incontri	>=1

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.RSA.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alle domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno degli operatori addetti all'assistenza e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.RSA.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.RSA.RG33.I01	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione:• di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo• di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Tempistica di risposta per i reclami	Numero di risposte ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento	Numero di reclami ricevuti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Reclami	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.RSA.RG33.I02	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione:• di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo• di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Restituzione delle azioni di miglioramento attivate	Numero di incontri con le persone assistite o con il comitato di rappresentanza degli assistiti per la restituzione delle azioni di miglioramento attivate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali sanitarie assistenziali per anziani								
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RS01.I01	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali)• le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare• i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito• eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente• il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Completezza delle informazioni contenute nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle personali che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RS01.I02	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle, che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RS03.I01	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di soddisfazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RS03.I02	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100,00%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RS05.I01	È adottato un documento per la gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti	Rintracciabilità degli indumenti personali	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla rintracciabilità degli indumenti personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla rintracciabilità degli indumenti personali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.RSA.RS05.I02	È adottato un documento per la gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti	Gestione del guardaroba	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla gestione del guardaroba in riferimento alla stagionalità e alle buone condizioni degli indumenti personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla gestione del guardaroba in riferimento alla stagionalità e alle buone condizioni degli indumenti personali	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS06.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Numero di persone assistite con valutazione del rischio di caduta evidence-based aggiornata semestralmente e piano di prevenzione	Numero di persone assistite valutate a rischio di caduta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=90%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS06.I03	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Presenza di una valutazione della sicurezza degli ambienti e dei presidi connessa con il rischio di caduta degli assistiti che descrive gli ambienti di soggiorno delle RSA ed i presidi utilizzati nella vita quotidiana delle persone assistite		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Check list per la sicurezza degli ambienti e dei presidi	Presenza della valutazione
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS07.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e trattamento delle Ulcere da Pressione (UdP)	Prevenzione delle UdP	Numero di persone assistite con valutazione del rischio di sviluppare una UdP, misurato attraverso uno strumento evidence-based, e aggiornata semestralmente	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS07.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e trattamento delle Ulcere da Pressione (UdP)	Prevenzione/Trattamento delle UdP	Numero persone assistite con UdP o sindrome da allettamento con programmi personalizzati di riposizionamento e/o mobilitazione attivi	Numero di persone assistite con UdP o sindrome da allettamento presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS08.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Controllo del rischio nutrizionale	Numero di persone assistite con valutazione del rischio nutrizionale, attraverso uno strumento evidence-based, aggiornata semestralmente	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS08.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Diete personalizzate	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale con dieta personalizzata	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda i sei mesi precedenti il giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS09.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza	Prevenzione delle infezioni	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema dell'igiene delle mani, disinfezione/igiene degli ambienti, pulizia delle attrezzature clinico-assistenziali, precauzioni standard, precauzioni per contatto, precauzioni per goccioline di saliva (droplets), precauzioni aggiuntive specifiche per microrganismi (CRE, Clostridium difficile, etc.), rischio infettivo con particolare riferimento agli organismi MDR (multi drug resistant)	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS11.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • sicurezza nella gestione delle terapie farmacologiche	Sicurezza	Numero di persone assistite con schede di terapia compilate, datate e firmate	Numero di persone assistite con terapia farmacologica prescritta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS16a.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli atti di violenza a danno degli operatori	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS16b.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli assistiti	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema degli atti di violenza a danno degli assistiti	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS17.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	Prevenzione allontanamenti	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli allontanamenti imprevisti	Numero di Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS18.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • controllo del dolore	Controllo del dolore	Numero di persone assistite a cui è stata effettuata la misurazione del dolore, con uno strumento evidence-based	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS18.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • controllo del dolore	Controllo del dolore	Numero di misurazioni del dolore che superano la soglia di intensità stabilita dalla scala stessa che hanno prodotto l'attivazione di un intervento terapeutico (almeno uno tra: farmacologico, fisioterapico-riabilitativo, socio-relazionale, cure palliative) da parte dell'equipe multidisciplinare della struttura	Numero di misurazioni del dolore (con uno strumento evidence-based) che superano la soglia di intensità stabilita dalla scala stessa (es. per la VAS e la NOPPAIN è un valore >3), relativamente alle persone presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS22a.I01	Rispetto al servizio di ristorazione viene valutata periodicamente la qualità percepita dagli utenti	Valutazione della qualità percepita del vitto	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla qualità percepita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla qualità percepita	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS22b.I01	La qualità del vitto viene rilevata e valutata almeno mensilmente dagli operatori e sono attuate le eventuali azioni di miglioramento	Valutazione della qualità del vitto da parte degli operatori	Report annuale delle valutazioni mensili della qualità del vitto effettuato dagli operatori comprensivo delle eventuali azioni di miglioramento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Report annuale	Presenza del report
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS26.I01	È redatto un protocollo secondo le disposizioni normative e le evidenze scientifiche/professionali, per la prevenzione e la gestione delle contenzioni sulle persone assistite. Ogni applicazione di contenzione deve essere analizzata individuando dei fattori causali e/o contribuenti per la messa a punto di un piano di miglioramento. Nella cartella personale devono essere riportati: gli interventi preliminari ed alternativi attuati dall'equipe al fine di preservare l'autodeterminazione della persona assistita e messi in atto senza alcun successo ad eccezione degli ausili idonei ai sensi D.M 332/99 (vedi allegato 1); prescrizione medica e consenso informato giuridicamente valido oppure motivazioni del ricorso temporaneo ed eccezionale alla contenzione per stato di necessità attuato dall'equipe o dall'infermiere (ex art. 54 C.P.); evidenza del monitoraggio effettuato durante l'applicazione della contenzione.	Formazione del personale	Numero operatori sanitari, socioali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della contenzione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS26.I02	È redatto un protocollo secondo le disposizioni normative e le evidenze scientifiche/professionali, per la prevenzione e la gestione delle contenzioni sulle persone assistite. Ogni applicazione di contenzione deve essere analizzata individuando dei fattori causali e/o contribuenti per la messa a punto di un piano di miglioramento. Nella cartella personale devono essere riportati: gli interventi preliminari ed alternativi attuati dall'equipe al fine di preservare l'autodeterminazione della persona assistita e messi in atto senza alcun successo ad eccezione degli ausili idonei ai sensi D.M 332/99 (vedi allegato 1); prescrizione medica e consenso informato giuridicamente valido oppure motivazioni del ricorso temporaneo ed eccezionale alla contenzione per stato di necessità attuato dall'equipe o dall'infermiere (ex art. 54 C.P.); evidenza del monitoraggio effettuato durante l'applicazione della contenzione.	Gestione degli eventi avversi	Svolgimento di audit tra l'equipe multidisciplinare e, ove possibile, con la partecipazione dei familiari e/o con chi li rappresenta legalmente, per casi di contenzione fisica e farmacologica		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale di audit	>=2
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS28.I01	Esiste un documento per la gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale. Il personale è formato per la gestione delle emergenze nella struttura in cui opera	Formazione del personale	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno partecipato ad un evento formativo sul tema della gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale riferito alla struttura in cui operano	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura	Il periodo di riferimento riguarda l'esperienza lavorativa nella struttura	Fascicoli personali	>=60%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.RSA.RS45.I01	È applicato un sistema di sorveglianza per il controllo delle infezioni	Prevenzione delle infezioni	Svolgimento di audit con tutto il personale, supportato dalla direzione		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale di audit	>=1
RELAZIONI E BENESSERE	ANZ.RSA.RS33.I01	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine	Numero di risposte positive alla domanda relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
RELAZIONI E BENESSERE	ANZ.RSA.RS33.I02	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
RELAZIONI E BENESSERE	ANZ.RSA.RS36.I01	Esiste un documento che esplicita le modalità con cui la struttura promuove la relazione, lo sviluppo ed il mantenimento di un atteggiamento empatico tra l'operatore e la persona assistita in tutte le fasi del percorso assistenziale.	Cura della relazione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari per aumentare le competenze relazionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda gli ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali sanitarie per disabili								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e sono diffusi	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG04.I01	È definita una giornata tipo con indicazione delle attività svolte, per fasce orarie, dalle persone accolte. Il documento è aggiornato e reso disponibile alle persone assistite e/o a chi le rappresenta legalmente ed è diffuso	Conoscenza della giornata tipo per le persone assistite e per chi le rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine sulla rilevazione dei servizi relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RG08.I01	Dal giorno dell'ingresso, è effettuato un periodo di osservazione delle condizioni della persona accolta finalizzata all'elaborazione del progetto personalizzato	Periodo di osservazione: aree di analisi	Numero di nuove persone assistite con osservazioni effettuate nelle aree di analisi (organico-funzionale, cognitivo-comportamentale, relazionale- ambientale)	Numero di nuove persone assistite nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Schede di osservazione	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RG10.I01	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto personalizzato almeno semestrale	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RG10.I02	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto personalizzato con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente	Numero di persone assistite inserite da almeno sei mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RG11.I01	La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura	Continuità percorso assistenziale: MMG	Numero di persone assistite con schede terapie e diario clinico aggiornati	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale, Diario clinico e scheda terapia	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RG11.I02	La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura	Continuità percorso assistenziale: accessi al PS	Numero di persone assistite con sintesi clinica e sociale aggiornata	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale, Documento di sintesi clinica e sociale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RG12.I01	La continuità del percorso riabilitativo è garantita attraverso rapporti con la rete territoriale di riferimento	Continuità percorso riabilitativo	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi in struttura per cui sono stati effettuati incontri con scuole e/o agenzie formative e/o Enti del Terzo Settore e/o altre istituzioni nel periodo di riferimento	Numero di persone inserite da almeno 6 mesi in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RG14.I01	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Incontri in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì degli incontri	>=8
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RG14.I02	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Incontri per supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì degli incontri	>=3
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG15.I01	Durante l'intero processo assistenziale/riabilitativo e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue	Dignità e rispetto della persona assistita	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG16.I01	Alle persone accolte che lo richiedono è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose	Partecipazione alle consuete pratiche religiose	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG17.I01	Il piano delle attività riabilitative, educative e di animazione socio-educativa, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile alle persone accolte e/o a chi le rappresenta legalmente	Conoscenza del piano delle attività riabilitative, educative e di animazione socio-educativa da persone accolte e/o a chi le rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG18.I01	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla personalizzazione degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di azioni intraprese dalla struttura volte a favorire la personalizzazione degli ambienti di vita		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento (es. carta dei servizi/regolamento, piano di programmazione di attività di socializzazione, piano delle attività e dei risultati attesi)	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG19.I01	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Soddisfazione sul comfort	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG20.I01	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Assenza di rumori molesti	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG21.I01	Le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno sono garantite dalla struttura attraverso i principali mezzi di comunicazione e facilitate dal personale	Facilità di comunicare con l'esterno	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla facilità di comunicare con l'esterno	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla facilità di comunicare con l'esterno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD.RG22.I01	La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che devono essere conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali	Gestione dei valori e beni personali	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla gestione dei valori e beni personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla gestione dei valori e beni personali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.RSD. RG22.I02	La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che devono essere conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali	Registrazione delle operazioni di gestione	Presenza di un registro aggiornato per la registrazione delle operazioni effettuate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Registro	Presenza del registro aggiornato
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.RSD.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.RSD.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionario nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.RSD.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagare di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.RSD.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.RSD.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.RSD.RG31.I01	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione assistiti e/o terzi	Numero di risposte positive alle domande da indagare per la valutazione dei servizi	Numero di risposte pervenute alle domande da indagare per la valutazione dei servizi nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.RSD.RG31.I02	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con le persone accolte e/o soggetti terzi	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Verbale degli incontri	>=1

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.RSD.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento <i>dei servizi offerti</i>	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alla domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.RSD.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento <i>dei servizi offerti</i>	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.RSD.RG33.I01	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione:• di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo• di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Tempistica di risposta per i reclami	Numero di risposte ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento	Numero di reclami ricevuti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Reclami	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.RSD.RG33.I02	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione:• di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo• di una tempistica di risposta• di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Restituzione delle azioni di miglioramento attivate	Numero di incontri con le persone assistite o con il comitato di rappresentanza degli assistiti per la restituzione delle azioni di miglioramento attivate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali sanitarie per disabili								
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RS01.I01	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali)• le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare• i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito• eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente• il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Completezza delle informazioni contenute nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle personali che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RS01.I02	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle, che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RS03.I01	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di soddisfazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RS03.I02	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RS04.I01	Alle persone accolte è garantita la possibilità di poter usufruire, anche su richiesta, di un barbiere, un parrucchiere e un'estetista	Fruizione di un barbiere, parrucchiere, estetista	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla possibilità di fruire anche su richiesta, di un barbiere, parrucchiere, estetista	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla possibilità di fruire anche su richiesta, di un barbiere, parrucchiere, estetista nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RS05.I01	È adottato un documento per la gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti	Rintracciabilità degli indumenti personali	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla rintracciabilità degli indumenti personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla rintracciabilità degli indumenti personali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.RSD.RS05.I02	È adottato un documento per la gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti	Gestione del guardaroba	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla gestione del guardaroba in riferimento alla stagionalità e alle buone condizioni degli indumenti personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla gestione del guardaroba in riferimento alla stagionalità e alle buone condizioni degli indumenti personali	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS06.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Numero di persone assistite con valutazione del rischio di caduta evidence-based aggiornata semestralmente e piano di prevenzione	Numero di persone assistite valutate a rischio di caduta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS06.I03	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Presenza di una valutazione della sicurezza degli ambienti e dei presidi connessa con il rischio di caduta degli assistiti che descrive gli ambienti di soggiorno delle RSD ed i presidi utilizzati nella vita quotidiana delle persone assistite		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Check list per la sicurezza degli ambienti e dei presidi	Esistenza della valutazione
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS07.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e trattamento delle Ulcere da Pressione (UdP)	Prevenzione delle UdP	Numero di persone assistite con valutazione del rischio di sviluppare una UdP, misurato attraverso uno strumento evidence-based, e aggiornata semestralmente	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS07.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e trattamento delle Ulcere da Pressione (UdP)	Prevenzione/Trattamento delle UdP	Numero persone assistite con UdP o sindrome da allettamento con programmi personalizzati di riposizionamento e/o mobilitazione attivati	Numero di persone assistite con UdP o sindrome da allettamento presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS08.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Controllo del rischio nutrizionale	Numero di persone assistite con valutazione del rischio nutrizionale, attraverso uno strumento evidence-based, aggiornata semestralmente	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS08.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Diete personalizzate	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale con dieta personalizzata	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda i sei mesi precedenti il giorno indice	Cartella personale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS09.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza	Prevenzione delle infezioni	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema dell'igiene delle mani, disinfezione/igiene degli ambienti, pulizia delle attrezzature clinico-assistenziali, precauzioni standard, precauzioni per contatto, precauzioni per goccioline di saliva (droplets), precauzioni aggiuntive specifiche per microrganismi (CRE, Clostridium difficile, etc.), rischio infettivo con particolare riferimento agli organismi MDR (multi drug resistant)	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS11.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • sicurezza nella gestione delle terapie farmacologiche	Sicurezza	Numero di persone assistite con schede di terapia compilate, datate e firmate	Numero di persone assistite con terapia farmacologica prescritta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS15.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti autolesionistici	Prevenzione atti autolesionistici	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema degli atti autolesionistici	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS15.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti autolesionistici	Prevenzione atti autolesionistici	Analisi del rischio (strutturale e organizzativo)		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento	Esistenza del documento
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS16a.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli operatori	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli atti di violenza a danno degli operatori	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS16a.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori	Prevenzione atti di violenza	Analisi del rischio (strutturale e organizzativo)		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento	Esistenza del documento

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS16b.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e gestione degli atti di violenza a danno degli assistiti	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema degli atti di violenza a danno degli assistiti	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS16b.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti di violenza a danno degli assistiti	Prevenzione atti di violenza	Analisi del rischio (strutturale e organizzativo)		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento	Esistenza del documento
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS17.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	Prevenzione allontanamenti	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli allontanamenti imprevisti	Numero di Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS18.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • controllo del dolore	Controllo del dolore	Numero di persone assistite a cui è stata effettuata la misurazione del dolore, con uno strumento evidence-based	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartella personale	>=70%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS18.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • controllo del dolore	Controllo del dolore	Numero di misurazioni del dolore che superano la soglia di intensità stabilita dalla scala stessa che hanno prodotto l'attivazione di un intervento terapeutico (almeno uno tra: farmacologico, fisioterapico-riabilitativo, socio-relazionale, cure palliative) da parte dell'equipe multidisciplinare della struttura	Numero di misurazioni del dolore (con uno strumento evidence-based) che superano la soglia di intensità stabilita dalla scala stessa (es. per la VAS e la NOPPAIN è un valore >3), relativamente alle persone presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS22a.I01	Rispetto al servizio di ristorazione viene valutata periodicamente la qualità percepita dagli utenti	Valutazione della qualità percepita del vitto	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla qualità percepita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla qualità percepita	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS22b.I01	La qualità del vitto viene rilevata e valutata almeno mensilmente dagli operatori e sono attuate le eventuali azioni di miglioramento	Valutazione della qualità del vitto da parte degli operatori	Report annuale delle valutazioni mensili della qualità del vitto effettuato dagli operatori comprensivo delle eventuali azioni di miglioramento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Report annuale	Presenza del report

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS26.I01	È redatto un protocollo secondo le disposizioni normative e le evidenze scientifiche/professionali, per la prevenzione e la gestione delle contenzioni sulle persone assistite. Ogni applicazione di contenzione deve essere analizzata individuando dei fattori causali e/o contribuenti per la messa a punto di un piano di miglioramento. Nella cartella personale devono essere riportati: gli interventi preliminari ed alternativi attuati dall'equipe al fine di preservare l'autodeterminazione della persona assistita e messi in atto senza alcun successo ad eccezione degli ausili idonei ai sensi D.M 332/99 (vedi allegato 1); prescrizione medica e consenso informato giuridicamente valido oppure motivazioni del ricorso temporaneo ed eccezionale alla contenzione per stato di necessità attuato dall'equipe o dall'infermiere (ex art. 54 C.P.); evidenza del monitoraggio effettuato durante l'applicazione della contenzione.	Formazione del personale	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della contenzione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS26.I02	È redatto un protocollo secondo le disposizioni normative e le evidenze scientifiche/professionali, per la prevenzione e la gestione delle contenzioni sulle persone assistite. Ogni applicazione di contenzione deve essere analizzata individuando dei fattori causali e/o contribuenti per la messa a punto di un piano di miglioramento. Nella cartella personale devono essere riportati: gli interventi preliminari ed alternativi attuati dall'equipe al fine di preservare l'autodeterminazione della persona assistita e messi in atto senza alcun successo ad eccezione degli ausili idonei ai sensi D.M 332/99 (vedi allegato 1); prescrizione medica e consenso informato giuridicamente valido oppure motivazioni del ricorso temporaneo ed eccezionale alla contenzione per stato di necessità attuato dall'equipe o dall'infermiere (ex art. 54 C.P.); evidenza del monitoraggio effettuato durante l'applicazione della contenzione.	Gestione degli eventi avversi	Svolgimento di audit tra l'equipe multidisciplinare e, ove possibile, con la partecipazione dei familiari e/o con chi li rappresenta legalmente, per casi di contenzione fisica e farmacologica		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale di audit	>=2

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS28.I01	Esiste un documento per la gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale. Il personale è formato per la gestione delle emergenze nella struttura in cui opera	Formazione del personale	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno partecipato ad un evento formativo sul tema della gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale riferito alla struttura in cui operano	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura	Il periodo di riferimento riguarda l'esperienza lavorativa nella struttura	Fascicoli personali	>=60%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.RSD.RS45.I01	È applicato un sistema di sorveglianza per il controllo delle infezioni	Prevenzione delle infezioni	Svolgimento di audit con tutto il personale, supportato dalla direzione		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale di audit	>=1
RELAZIONI E BENESSERE	DIS.RSD.RS33.I01	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine	Numero di risposte positive alla domanda relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
RELAZIONI E BENESSERE	DIS.RSD.RS33.I02	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
RELAZIONI E BENESSERE	DIS.RSD.RS35.I01	Con l'integrazione della rete territoriale, la struttura promuove il mantenimento e/o sviluppo delle capacità: di autonomia e autogestione, relazionali, sociali e di inserimento formativo/lavorativo della persona accolta	Integrazione con la rete territoriale	Numero di persone assistite presenti in struttura che svolgono attività attraverso l'integrazione con la rete territoriale	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=80%
RELAZIONI E BENESSERE	DIS.RSD.RS36.I01	Esiste un documento che esplicita le modalità con cui la struttura promuove la relazione, lo sviluppo ed il mantenimento di un atteggiamento empatico tra l'operatore e la persona assistita in tutte le fasi del percorso assistenziale.	Cura della relazione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari per aumentare le competenze relazionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda gli ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali a carattere comunitario per persone a rischio psico-sociale e/o in condizioni di disagio relazionale								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	SOURCE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e sono diffusi	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG04.I01	È definita una giornata tipo con indicazione delle attività svolte, per fasce orarie, dalle persone accolte. Il documento è aggiornato e reso disponibile alle persone assistite e/o a chi le rappresenta legalmente ed è diffuso	Conoscenza della giornata tipo per le persone assistite e per chi le rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine sulla rilevazione dei servizi relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RG08.I01	Dal giorno dell'ingresso, è effettuato un periodo di osservazione delle condizioni della persona accolta finalizzata all'elaborazione del progetto personalizzato	Periodo di osservazione	Numero di nuove persone assistite con osservazioni effettuate	Numero di nuove persone assistite nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Schede di osservazione	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RG10.I01	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto personalizzato almeno semestrale	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RG10.I02	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto personalizzato con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RG11.I01	La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura	Continuità percorso assistenziale: assistenza infermieristica	Numero di persone assistite a cui è stata attivata l'assistenza infermieristica con schede terapie e diario clinico aggiornati	Numero di persone assistite a cui è stata attivata l'assistenza infermieristica presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartella personale, Diario clinico e scheda terapia	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RG14.I01	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Incontri in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal degli incontri	>=8
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RG14.I02	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Incontri per supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal degli incontri	>=3

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG15.I01	Durante l'intero processo assistenziale e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue	Dignità e rispetto della persona assistita	Numero di risposte positive alla domanda da indagare di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG16.I01	Alle persone accolte che lo richiedono è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose	Partecipazione alle consuete pratiche religiose	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG17.I01	Il piano delle attività di animazione socio-riabilitativa, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile alle persone accolte e/o a chi le rappresenta legalmente	Conoscenza del piano da parte degli assistiti e/o di chi li rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG18.I01	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativa alla personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativa alla personalizzazione degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di azioni intraprese dalla struttura volte a favorire la personalizzazione degli ambienti di vita		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento (es. carta dei servizi/regolamento, piano di programmazione di attività di socializzazione, piano delle attività e dei risultati attesi)	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG19.I01	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Soddisfazione sul comfort	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG20.I01	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Assenza di rumori molesti	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG21.I01	Le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno sono garantite dalla struttura attraverso i principali mezzi di comunicazione e facilitate dal personale	Facilità di comunicare con l'esterno	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla facilità di comunicare con l'esterno	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla facilità di comunicare con l'esterno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report di analisi di sintesi	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG22.I01	La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che devono essere conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali	Gestione dei valori e beni personali	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla gestione dei valori e beni personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla gestione dei valori e beni personali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	PSI.RPS.RG22.I02	La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che devono essere conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali	Registrazione delle operazioni di gestione	Presenza di un registro aggiornato per la registrazione delle operazioni effettuate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Registro	Presenza del registro aggiornato

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	PSI.RPS.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	PSI.RPS.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionario nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	PSI.RPS.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	PSI.RPS.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non- obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	PSI.RPS.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PSI.RPS.RG31.I01	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione assistiti e/o terzi	Numero di risposte positive alle domande da indagine per la valutazione dei servizi	Numero di risposte pervenute alle domande da indagine per la valutazione dei servizi nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PSI.RPS.RG31.I02	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con le persone accolte e/o soggetti terzi	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Verbale degli incontri	>=1
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PSI.RPS.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alla domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di Riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno degli operatori addetti all'assistenza e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PSI.RPS.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PSI.RPS.RG33.I01	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Tempistica di risposta per i reclami	Numero di risposte ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento	Numero di reclami ricevuti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Reclami	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	PSI.RPS.RG33.I02	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Restituzione delle azioni di miglioramento attivate	Numero di incontri con le persone assistite o con il comitato di rappresentanza degli assistiti per la restituzione delle azioni di miglioramento attivate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali a carattere comunitario per persone a rischio psico sociale e/o in condizioni di disagio relazionale								
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RS01.I01	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Completezza delle informazioni contenute nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle personali che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RS01.I02	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle, che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RS03.I01	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di soddisfazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RS03.I02	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RS04.I01	Alle persone accolte è garantita la possibilità di poter usufruire, anche su richiesta, di un barbiere, un parrucchiere e un'estetista	Fruizione di un barbiere, parrucchiere, estetista	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di soddisfazione del servizio relativamente alla possibilità di usufruire, anche su richiesta, di un barbiere, parrucchiere, estetista	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla possibilità di usufruire, anche su richiesta, di un barbiere, parrucchiere, estetista nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RS05.I01	È adottato un documento per la gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti	Rintracciabilità degli indumenti personali	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla rintracciabilità degli indumenti personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla rintracciabilità degli indumenti personali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	PSI.RPS.RS05.I02	È adottato un documento per la gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti	Gestione del guardaroba	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla gestione del guardaroba in riferimento alla stagionalità e alle buone condizioni degli indumenti personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla gestione del guardaroba in riferimento alla stagionalità e alle buone condizioni degli indumenti personali	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS06.I01	Ove attivata l'assistenza infermieristica, sono adottati protocolli (basati su evidenze scientifiche/professionali e redatti in base alla tipologia delle persone accolte) in relazione a: • prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Numero di persone assistite con valutazione del rischio di caduta evidence-based aggiornata semestralmente e piano di prevenzione	Numero di persone assistite valutate a rischio di caduta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS08.I01	Ove attivata l'assistenza infermieristica, sono adottati protocolli (basati su evidenze scientifiche/professionali e redatti in base alla tipologia delle persone accolte) in relazione a: • prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Controllo del rischio nutrizionale	Numero di persone assistite con valutazione del rischio nutrizionale, attraverso uno strumento evidence-based, aggiornata semestralmente	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS08.I02	Ove attivata l'assistenza infermieristica, sono adottati protocolli (basati su evidenze scientifiche/professionali e redatti in base alla tipologia delle persone accolte) in relazione a: • prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Diete personalizzate	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale con dieta personalizzata	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda i sei mesi precedenti il giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS11.I01	Ove attivata l'assistenza infermieristica, sono adottati protocolli (basati su evidenze scientifiche/professionali e redatti in base alla tipologia delle persone accolte) in relazione a: • sicurezza nella gestione delle terapie farmacologiche	Sicurezza	Numero di persone assistite con schede di terapia compilate, datate e firmate	Numero di persone assistite con terapia farmacologica prescritta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS16a.I01	Ove attivata l'assistenza infermieristica, sono adottati protocolli (basati su evidenze scientifiche/professionali e redatti in base alla tipologia delle persone accolte) in relazione a: • prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli atti di violenza a danno degli operatori	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS16b.I01	Ove attivata l'assistenza infermieristica, sono adottati protocolli (basati su evidenze scientifiche/professionali e redatti in base alla tipologia delle persone accolte) in relazione a: • prevenzione degli atti di violenza a danno degli assistiti	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema degli atti di violenza a danno degli assistiti	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS17.I01	Ove attivata l'assistenza infermieristica, sono adottati protocolli (basati su evidenze scientifiche/professionali e redatti in base alla tipologia delle persone accolte) in relazione a: • prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	Prevenzione allontanamenti	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli allontanamenti imprevisti	Numero di Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS25a.I01	Rispetto al servizio di ristorazione viene valutata periodicamente la qualità percepita dagli utenti	Valutazione della qualità percepita	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla qualità percepita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla qualità percepita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS25b.I01	La qualità del vitto viene rilevata e valutata almeno mensilmente dagli operatori e sono attuate le eventuali azioni di miglioramento	Valutazione della qualità del vitto da parte degli operatori	Report annuale delle valutazioni mensili della qualità del vitto effettuato dagli operatori comprensivo delle eventuali azioni di miglioramento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Report annuale	Presenza del report
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS28.I01	Esiste un documento per la gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale. Il personale è formato per la gestione delle emergenze nella struttura in cui opera	Formazione del personale	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno partecipato ad un evento formativo sul tema della gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale riferito alla struttura in cui operano	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura	Il periodo di riferimento riguarda l'esperienza lavorativa nella struttura	Fascicoli personali	>=60%
QUALITÀ E SICUREZZA	PSI.RPS.RS31.I01	Le persone accolte sono coinvolte nell'organizzazione e gestione delle attività di vita quotidiana (esempio preparazione pasti, cura dell'ambiente di vita)	Gestione delle attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi che partecipano ad attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
RELAZIONI E BENESSERE	PSI.RPS.RS33.I01	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di risposte positive alla domanda relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
RELAZIONI E BENESSERE	PSI.RPS.RS33.I02	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
RELAZIONI E BENESSERE	PSI.RPS.RS36.I01	Esiste un documento che esplicita le modalità con cui la struttura promuove la relazione, lo sviluppo ed il mantenimento di un atteggiamento empatico tra l'operatore e la persona assistita in tutte le fasi del percorso assistenziale.	Cura della relazione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari per aumentare le competenze relazionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda gli ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

DIS.CAP

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali comunità alloggio protetta per disabili								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e sono diffusi	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG04.I01	È definita una giornata tipo con indicazione delle attività svolte, per fasce orarie, dalle persone accolte. Il documento è aggiornato e reso disponibile alle persone assistite e/o a chi le rappresenta legalmente ed è diffuso	Conoscenza della giornata tipo per le persone assistite e per chi le rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine sulla rilevazione dei servizi relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RG08.I01	Dal giorno dell'ingresso, è effettuato un periodo di osservazione delle condizioni della persona accolta finalizzata all'elaborazione del progetto personalizzato	Periodo di osservazione: aree di analisi	Numero di nuove persone assistite con osservazioni effettuate nelle aree di analisi (organico-funzionale, cognitivo-comportamentale, relazionale- ambientale)	Numero di nuove persone assistite nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Schede di osservazione	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RG10.I01	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto personalizzato almeno semestrale	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RG10.I02	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto personalizzato con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RG11.I01	La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura	Continuità percorso assistenziale: MMG	Numero di persone assistite con schede terapie e diario clinico aggiornati	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale, Diario clinico e scheda terapia	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RG11.I02	La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura	Continuità percorso assistenziale: accessi al PS	Numero di persone assistite con sintesi clinica e sociale aggiornata	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale, Documento di sintesi clinica e sociale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RG12.I01	La continuità del percorso riabilitativo è garantita attraverso rapporti con la rete territoriale di riferimento	Continuità percorso riabilitativo	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi in struttura per cui sono stati effettuati incontri con scuole e/o agenzie formative e/o Enti del Terzo Settore e/o altre istituzioni nel periodo di riferimento	Numero di persone inserite da almeno 6 mesi in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RG14.I01	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione <u>professionale e lavoro in equipe</u>	Incontri in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=8
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RG14.I02	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione <u>professionale e lavoro in equipe</u>	Incontri per supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=3
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG15.I01	Durante l'intero processo assistenziale/riabilitativo e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue	Dignità e rispetto della persona assistita	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG16.I01	Alle persone accolte che lo richiedono è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose	Partecipazione alle consuete pratiche religiose	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG17.I01	Il piano delle attività riabilitative, educative e di animazione socio-educativa, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile alle persone accolte e/o a chi le rappresenta legalmente	Conoscenza del piano delle attività riabilitative, educative e di animazione socio-educativa da persone accolte e/o a chi le rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG18.I01	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla personalizzazione degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di azioni intraprese dalla struttura volte a favorire la personalizzazione degli ambienti di vita		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento (es. carta dei servizi/regolamento, piano di programmazione di attività di socializzazione, piano delle attività e dei risultati attesi)	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG19.I01	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Soddisfazione sul comfort	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG20.I01	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Assenza di rumori molesti	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG21.I01	Le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno sono garantite dalla struttura attraverso i principali mezzi di comunicazione e facilitate dal personale	Facilità di comunicare con l'esterno	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla facilità di comunicare con l'esterno	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla facilità di comunicare con l'esterno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG22.I01	La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che devono essere conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali	Gestione dei valori e beni personali	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla gestione dei valori e beni personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla gestione dei valori e beni personali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.CAP.RG22.I02	La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che devono essere conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali	Registrazione delle operazioni di gestione	Presenza di un registro aggiornato per la registrazione delle operazioni effettuate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Registro	Presenza del registro aggiornato
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.CAP.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.CAP.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionario nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.CAP.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.CAP.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non- obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.CAP.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la <u>valutazione delle competenze</u>	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.CAP.RG31.I01	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione assistiti e/o terzi	Numero di risposte positive alle domande da indagine per la valutazione dei servizi	Numero di risposte pervenute alle domande da indagine per la valutazione dei servizi nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.CAP.RG31.I02	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con le persone accolte e/o soggetti terzi	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Verbale degli incontri	>=1
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.CAP.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di <u>miglioramento dei servizi offerti</u>	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alle domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.CAP.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.CAP.RG33.I01	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Tempistica di risposta per i reclami	Numero di risposte ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento	Numero di reclami ricevuti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Reclami	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.CAP.RG33.I02	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Restituzione delle azioni di miglioramento attivate	Numero di incontri con le persone assistite o con il comitato di rappresentanza degli assistiti per la restituzione delle azioni di miglioramento attivate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali comunità alloggio protetta per disabili								
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RS01.I01	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Completezza delle informazioni contenute nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle personali che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RS01.I02	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle, che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RS03.I01	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di soddisfazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RS03.I02	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RS04.I01	Alle persone accolte è garantita la possibilità di poter usufruire, anche su richiesta, di un barbiere, un parrucchiere e un'estetista	Fruizione di un barbiere, parrucchiere, estetista	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla possibilità di fruire anche su richiesta, di un barbiere, parrucchiere, estetista	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla possibilità di fruire anche su richiesta, di un barbiere, parrucchiere, estetista nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RS05.I01	È adottato un documento per la gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti	Rintracciabilità degli indumenti personali	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla rintracciabilità degli indumenti personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla rintracciabilità degli indumenti personali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.CAP.RS05.I02	È adottato un documento per la gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti	Gestione del guardaroba	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla gestione del guardaroba in riferimento alla stagionalità e alle buone condizioni degli indumenti personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla gestione del guardaroba in riferimento alla stagionalità e alle buone condizioni degli indumenti personali	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS06.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Numero di persone assistite con valutazione del rischio di caduta evidence-based aggiornata semestralmente e piano di prevenzione	Numero di persone assistite valutate a rischio di caduta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS06.I03	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Presenza di una valutazione della sicurezza degli ambienti e dei presidi connessa con il rischio di caduta degli assistiti che descrive gli ambienti di soggiorno delle CAP ed i presidi utilizzati nella vita quotidiana delle persone assistite		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Check list per la sicurezza degli ambienti e dei presidi	Esistenza della valutazione
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS07.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e trattamento delle Ulcere da Pressione (UdP)	Prevenzione delle UdP	Numero di persone assistite con valutazione del rischio di sviluppare una UdP, misurato attraverso uno strumento evidence-based, e aggiornata semestralmente	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS07.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e trattamento delle Ulcere da Pressione (UdP)	Prevenzione/trattamento delle UdP	Numero persone assistite con UdP o sindrome da allettamento con programmi personalizzati di riposizionamento e/o mobilitazione attivati	Numero di persone assistite con UdP o sindrome da allettamento presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS08.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Controllo del rischio nutrizionale	Numero di persone assistite con valutazione del rischio nutrizionale, attraverso uno strumento evidence-based, aggiornata semestralmente	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS08.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Diete personalizzate	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale con dieta personalizzata	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda i sei mesi precedenti il giorno indice	Cartella personale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS09.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza	Prevenzione delle infezioni	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema dell'igiene delle mani, disinfezione/Igiene degli ambienti, pulizia delle attrezzature clinico-assistenziali, precauzioni standard, precauzioni per contatto, precauzioni per goccioline di saliva (droplets), precauzioni aggiuntive specifiche per microrganismi (CRE, Clostridium difficile, etc.), rischio infettivo con particolare riferimento agli organismi MDR (multi drug resistant)	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS12.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • sorveglianza e/o aiuto nell'assunzione dei farmaci	Sicurezza	Numero di persone assistite con schede di terapia compilate, datate e firmate	Numero di persone assistite con terapia farmacologica prescritta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS15.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti autolesionistici	Prevenzione atti autolesionistici	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema degli atti autolesionistici	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS15.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti autolesionistici	Prevenzione atti autolesionistici	Analisi del rischio (strutturale e organizzativo)		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento	Esistenza del documento
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS16a.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli atti di violenza a danno degli operatori	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS16a.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori	Prevenzione atti di violenza	Analisi del rischio (strutturale e organizzativo)		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento	Esistenza del documento

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS16b.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti di violenza a danno degli assistiti	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema degli atti di violenza a danno degli assistiti	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS16b.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti di violenza a danno degli assistiti	Prevenzione atti di violenza	Analisi del rischio (strutturale e organizzativo)		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento	Esistenza del documento
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS17.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	Prevenzione allontanamenti	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli allontanamenti imprevisti	Numero di Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS22a.I01	Rispetto al servizio di ristorazione viene valutata periodicamente la qualità percepita dagli utenti	Valutazione della qualità percepita	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla qualità percepita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla qualità percepita	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS22b.I01	La qualità del vitto viene rilevata e valutata almeno mensilmente dagli operatori e sono attuate le eventuali azioni di miglioramento	Valutazione della qualità del vitto da parte degli operatori	Report annuale delle valutazioni mensili della qualità del vitto effettuato dagli operatori comprensivo delle eventuali azioni di miglioramento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Report annuale	Presenza del report
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.CAP.RS28.I01	Esiste un documento per la gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale. Il personale è formato per la gestione delle emergenze nella struttura in cui opera	Formazione del personale	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno partecipato ad un evento formativo sul tema della gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale riferito alla struttura in cui operano	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura	Il periodo di riferimento riguarda l'esperienza lavorativa nella struttura	Fascicoli personali	>=60%
RELAZIONI E BENESSERE	DIS.CAP.RS33.I01	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di risposte positive alla domanda relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
RELAZIONI E BENESSERE	DIS.CAP.RS33.I02	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
RELAZIONI E BENESSERE	DIS.CAP.RS35.I01	Con l'integrazione della rete territoriale, la struttura promuove il mantenimento e/o sviluppo delle capacità: di autonomia e autogestione, relazionali, sociali e di inserimento formativo/lavorativo della persona accolta	Integrazione con la rete territoriale	Numero di persone assistite presenti in struttura che svolgono attività attraverso l'integrazione con la rete territoriale	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=80%
RELAZIONI E BENESSERE	DIS.CAP.RS36.I01	Esiste un documento che esplicita le modalità con cui la struttura promuove la relazione, lo sviluppo ed il mantenimento di un atteggiamento empatico tra l'operatore e la persona assistita in tutte le fasi del percorso assistenziale	Cura della relazione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari per aumentare le competenze relazionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda gli ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

MUL.MUL

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali multiutenza								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MUL.MUL.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona accolta e/o a chi la rappresenta legalmente	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MUL.MUL.RG08.I02	Dal giorno dell'ingresso è effettuata una valutazione iniziale delle condizioni della persona accolta	Valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte con valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartelle socio-educative/assistenziale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MUL.MUL.RG10.I01	Il progetto educativo individuale/progetto assistenziale individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto educativo individuale/progetto assistenziale individuale almeno semestrale	Numero di persone accolte inserite da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali/progetti assistenziali individuali verificati almeno semestralmente	Numero di persone accolte da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali/progetti assistenziali individuali, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale/progetto assistenziale individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MUL.MUL.RG10.I02	Il progetto educativo individuale/progetto assistenziale individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto educativo individuale/progetto assistenziale individuale	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali/progetti assistenziali individuali verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali/progetti assistenziali individuali verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale/progetto assistenziale individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MUL.MUL.RG11.I05	La continuità del percorso socio-educativo è garantita attraverso i rapporti con i professionisti sanitari esterni alla struttura	Continuità percorso socio-educativo/assistenziale	Presenza nella cartella socio-educativa/assistenziale della registrazione delle attività sanitarie svolte nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative/assistenziale	Presenza nella cartella socio-educativa/assistenziale della registrazione
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MUL.MUL.RG11b.I01	La continuità del percorso socio-educativo/assistenziale è garantita anche attraverso rapporti con la rete territoriale di riferimento	Continuità percorso socio-educativo/assistenziale	Numero di incontri con scuole e/o altre istituzioni e/o agenzie formative nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Cartella socio-educativa/assistenziale, verbali degli incontri	>=3
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MUL.MUL.RG14.I02	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MUL.MUL.RG17.I04	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa/socio-riabilitativa/di socializzazione sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Informazione sul piano delle attività di animazione socio-educativa/socio-riabilitativa/di socializzazione alle persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Numero di incontri informativi sul piano generale delle attività di animazione socio-educativa/socio-riabilitativa/di socializzazione nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì degli incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MUL.MUL.RG17.I02	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa/socio-riabilitativa/di socializzazione sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Piano generale delle attività di animazione socio-educativa/socio-riabilitativa/di socializzazione	Numero di attività di animazione socio-educativa/socio-riabilitativa/di socializzazione realizzate	Numero di attività di animazione socio-educativa/socio-riabilitativa/di socializzazione programmate nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MUL.MUL.RG18.I01	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi le rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì degli incontri	>=1

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MUL.MUL.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di azioni intraprese dalla struttura volte a favorire la personalizzazione degli ambienti di vita		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento (es. carta dei servizi/regolamento, piano di programmazione di attività di socializzazione, piano delle attività e dei risultati attesi)	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MUL.MUL.RG19.I02	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Valutazione del comfort degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verballi degli incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MUL.MUL.RG20.I02	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Buone pratiche per evitare rumori molesti	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verballi degli incontri	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MUL.MUL.RG23.I01	Per i due o più adulti che convivono in modo stabile nella struttura è presente un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	Fascicoli aggiornati
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali multiutenza								
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MUL.MUL.RS01.I01	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Completezza delle informazioni contenute nella cartella socio-educativa/assistenziale	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative/assistenziale che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella socio-educativa/assistenziale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MUL.MUL.RS01.I02	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella personale	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative/assistenziali, che hanno con registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella socio-educativa/assistenziale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MUL.MUL.RS39.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Controllo del rischio nutrizionale	Numero di persone accolte con valutazione del rischio nutrizionale, attraverso uno strumento evidence-based	Numero di persone accolte presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative/assistenziali	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MUL.MUL.RS40.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • diete alimentari personalizzate adeguate alle diverse fasce di età e abitudini alimentari	Personalizzazione delle diete alimentari	Numero di persone accolte con dieta personalizzata	Numero di persone accolte valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda i sei mesi precedenti il giorno indice	Cartelle socio-educative/assistenziali	100%

DIP.RATDA

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali per l'accoglienza di persone dipendenti da sostanze da abuso								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e sono diffusi	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG04.I01	È definita una giornata tipo con indicazione delle attività svolte, per fasce orarie, dalle persone accolte. Il documento è aggiornato e reso disponibile alle persone assistite e/o a chi le rappresenta legalmente ed è diffuso	Conoscenza della giornata tipo per le persone assistite e per chi le rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine sulla rilevazione dei servizi relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIP.RATDA.RG08.I01	Dal giorno dell'ingresso, è effettuato un periodo di osservazione delle condizioni della persona accolta finalizzata all'elaborazione del progetto personalizzato	Periodo di osservazione	Numero di nuove persone assistite con osservazioni effettuate	Numero di nuove persone assistite nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Schede di osservazione	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIP.RATDA.RG10.I01	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto personalizzato almeno semestrale	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIP.RATDA.RG10.I02	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto personalizzato con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIP.RATDA.RG11.I01	La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura	Continuità percorso assistenziale: assistenza infermieristica	Numero di persone assistite a cui è stata attivata l'assistenza infermieristica con schede terapie e diario clinico aggiornati	Numero di persone assistite a cui è stata attivata l'assistenza infermieristica presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartella personale, Diario clinico e scheda terapia	100%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG15.I01	Durante l'intero processo assistenziale e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue	Dignità e rispetto della persona assistita	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG16.I01	Alle persone accolte che lo richiedono è garantita la possibilità di esercitare le proprie pratiche religiose	Partecipazione alle consuete pratiche religiose	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla possibilità di partecipare alle consuete pratiche religiose nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG17.I01	Il piano delle attività socio-riabilitative, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile alle persone accolte e/o a chi le rappresenta legalmente	Conoscenza del piano da parte degli assistiti e/o di chi li rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG18.I01	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla personalizzazione degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero di azioni intraprese dalla struttura volte a favorire la personalizzazione degli ambienti di vita		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento (es. carta dei servizi/regolamento, piano di programmazione di attività di socializzazione, piano delle attività e dei risultati attesi)	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG19.I01	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Soddisfazione sul comfort	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG20.I01	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Assenza di rumori molesti	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG21.I01	Le comunicazioni e la corrispondenza con l'esterno sono garantite dalla struttura attraverso i principali mezzi di comunicazione e facilitate dal personale	Facilità di comunicare con l'esterno	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla facilità di comunicare con l'esterno	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla facilità di comunicare con l'esterno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA.RG22.I01	La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che devono essere conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali	Gestione dei valori e beni personali	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla gestione dei valori e beni personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla gestione dei valori e beni personali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIP.RATDA. RG22.I02	La persona assistita può affidare alla struttura la gestione dei propri valori e beni personali che devono essere conservati in un luogo sicuro e secondo modalità che garantiscano la registrazione delle operazioni effettuate sui valori e beni personali	Registrazione delle operazioni di gestione	Presenza di un registro aggiornato per la registrazione delle operazioni effettuate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Registro	Presenza del registro aggiornato

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIP.RATDA.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIP.RATDA.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionario nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIP.RATDA.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non- obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIP.RATDA.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIP.RATDA.RG31.I01	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione assistiti e/o terzi	Numero di risposte positive alle domande da indagare per la valutazione dei servizi	Numero di risposte pervenute alle domande da indagare per la valutazione dei servizi nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIP.RATDA.RG31.I02	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con le persone accolte e/o soggetti terzi	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Verbale degli incontri	>=1
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIP.RATDA.RG33.I01	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Tempistica di risposta per i reclami	Numero di risposte ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento	Numero di reclami ricevuti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Reclami	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIP.RATDA.RG33.I02	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Restituzione delle azioni di miglioramento attivate	Numero di incontri con le persone assistite o con il comitato di rappresentanza degli assistiti per la restituzione delle azioni di miglioramento attivate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali per l'accoglienza di persone dipendenti da sostanze da abuso								
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIP.RATDA.RS01.I01	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Completezza delle informazioni presenti nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle personali che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIP.RATDA.RS01.I02	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle, che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIP.RATDA.RS03.I01	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di soddisfazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIP.RATDA.RS03.I02	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIP.RATDA.RS05.I01	È adottato un documento per la gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti	Rintracciabilità degli indumenti personali	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla rintracciabilità degli indumenti personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla rintracciabilità degli indumenti personali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIP.RATDA.RS05.I02	È adottato un documento per la gestione dei servizi di lavanderia, stiratura e guardaroba degli indumenti personali della persona accolta che include la rintracciabilità degli indumenti	Gestione del guardaroba	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla gestione del guardaroba in riferimento alla stagionalità e alle buone condizioni degli indumenti personali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla gestione del guardaroba in riferimento alla stagionalità e alle buone condizioni degli indumenti personali	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIP.RATDA.RS16a.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti di violenza a danno e degli operatori	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli atti di violenza a danno degli operatori	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIP.RATDA.RS16b.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti di violenza a danno e degli assistiti	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema degli atti di violenza a danno degli assistiti	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIP.RATDA.RS17.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	Prevenzione allontanamenti	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli allontanamenti imprevisti	Numero di Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIP.RATDA.RS25a.I01	Rispetto al servizio di ristorazione viene valutata periodicamente la qualità percepita dagli utenti	Valutazione della qualità percepita	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla qualità percepita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla qualità percepita	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIP.RATDA.RS25b.I01	La qualità del vitto viene rilevata e valutata almeno mensilmente dagli operatori e sono attuate le eventuali azioni di miglioramento	Valutazione della qualità del vitto da parte degli operatori	Report annuale delle valutazioni mensili della qualità del vitto effettuato dagli operatori comprensivo delle eventuali azioni di miglioramento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Report annuale	Presenza del report
QUALITÀ E SICUREZZA	DIP.RATDA.RS28.I01	Esiste un documento per la gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale. Il personale è formato per la gestione delle emergenze nella struttura in cui opera	Formazione del personale	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno partecipato ad un evento formativo sul tema della gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale riferito alla struttura in cui operano	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura	Il periodo di riferimento riguarda l'esperienza lavorativa nella struttura	Fascicoli personali	>=60%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIP.RATDA.RS31.I01	Le persone accolte sono coinvolte nell'organizzazione e gestione delle attività di vita quotidiana (esempio preparazione pasti, cura dell'ambiente di vita)	Gestione delle attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi che partecipano ad attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
RELAZIONI E BENESSERE	DIP.RATDA.RS33.I01	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di risposte positive alla domanda relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
RELAZIONI E BENESSERE	DIP.RATDA.RS33.I02	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
RELAZIONI E BENESSERE	DIP.RATDA.RS36.I01	Esiste un documento che esplicita le modalità con cui la struttura promuove la relazione, lo sviluppo ed il mantenimento di un atteggiamento empatico tra l'operatore e la persona assistita in tutte le fasi del percorso assistenziale.	Cura della relazione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari per aumentare le competenze relazionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda gli ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

MIN.CPA

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali centro di pronta accoglienza per minori								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CPA.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona accolta e/o a chi la rappresenta legalmente	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CPA.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CPA.RG08.I02	Dal giorno dell'ingresso è effettuata una valutazione iniziale delle condizioni della persona accolta	Valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte con valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CPA.RG11.I05	La continuità del percorso socio-educativo è garantita attraverso i rapporti con i professionisti sanitari esterni alla struttura	Continuità percorso socio-educativo	Presenza nella cartella socio-educativa della registrazione delle attività sanitarie svolte nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	Presenza nella cartella socio-educativa della registrazione
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CPA.RG11b.I01	La continuità del percorso socio-educativo è garantita anche attraverso rapporti con la rete territoriale di riferimento	Continuità percorso socio- educativo	Numero di persone assistite in struttura per cui sono stati effettuati incontri con scuole e/o agenzie formative e/o Enti del Terzo Settore e/o altre istituzioni nel periodo di riferimento	Numero di persone accolte in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CPA.RG14.I01	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di lavoro in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=8
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CPA.RG14.I02	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=3
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CPA.RG17.I02	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Piano generale delle attività di animazione socio-educativa	Numero di attività di animazione socio- educativa realizzate	Numero di attività di animazione socio- educativa programmate nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CPA.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì degli incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CPA.RG19.I02	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Valutazione del comfort degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì degli incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CPA.RG20.I02	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Buone pratiche per evitare rumori molesti	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì degli incontri	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CPA.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CPA.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionari o nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CPA.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CPA.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CPA.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MIN.CPA.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alla domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno degli operatori addetti all'assistenza e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MIN.CPA.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali centro di pronta accoglienza per minori								
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CPA.RS01.I01	La cartella socio-educativa della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata e completa e riporta le registrazioni relativamente a:• storia di vita • gli esiti delle valutazioni sul benessere psico-fisico, sullo stato di salute e accrescimento, sui rapporti familiari e sociali della persona accolta• le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e /o le informazioni sulla rete familiare, nonché delle autorità giudiziarie• i riferimenti dei servizi sociali territoriali e dell'eventuale legale rappresentante• il percorso scolastico o formativo• altre informazioni su abitudini personali, attività sportive, culturali	Completezza delle informazioni contenute nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CPA.RS01.I02	La cartella socio-educativa della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata e completa e riporta le registrazioni relativamente a: • storia di vita • gli esiti delle valutazioni sul benessere psico-fisico, sullo stato di salute e accrescimento, sui rapporti familiari e sociali della persona accolta • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e /o le informazioni sulla rete familiare, nonché delle autorità giudiziarie • i riferimenti dei servizi sociali territoriali e dell'eventuale legale rappresentante • il percorso scolastico o formativo • altre informazioni su abitudini personali, attività sportive, culturali	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative, che hanno con registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CPA.RS16.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti di maltrattamenti /violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Prevenzione degli operatori	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CPA.RS39.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Adeguatezza dello stato nutrizionale	Numero di persone accolte con valutazione dell'adeguatezza dello stato nutrizionale registrata in cartella	Numero di persone accolte presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CPA.RS39.I02	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Prevenzione	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CPA.RS40.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • diete alimentari personalizzate adeguate alle diverse fasce di età e abitudini alimentari	Personalizzazione delle diete alimentari	Numero di persone accolte con dieta personalizzata	Numero di persone accolte valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CPA.RS41.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno delle persone accolte	Prevenzione maltrattamento/violenza/ Abuso	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno delle persone accolte	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
RELAZIONI E BENESSERE	MIN.CPA.RS44.I01	Per la gestione delle attività socio-educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • lavoro di rete relativo alla struttura	Lavoro di rete	Numero di incontri tra operatori per la promozione del lavoro di rete nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali casa accoglienza e gruppo appartamento per minori								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CG.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona accolta e/o a chi la rappresenta legalmente	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CG.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CG.RG07.I02	Per ogni persona accolta, al momento dell'inserimento in struttura, è aperta e tenuta aggiornata una cartella socio-educativa che tiene conto della storia di vita della persona, dei suoi bisogni, della sua situazione familiare e delle condizioni di salute	Aggiornamento cartella personalizzata: presenza scheda educativa e di animazione socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative in cui sono presenti schede delle attività educative e di animazione socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CG.RG08.I02	Dal giorno dell'ingresso è effettuata una valutazione iniziale delle condizioni della persona accolta	Valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte con valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CG.RG10.I01	Il progetto educativo individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto educativo individuale almeno semestrale	Numero di persone accolte inserite da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente	Numero di persone accolte da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CG.RG10.I02	Il progetto educativo individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto educativo individuale	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CG.RG11.I05	La continuità del percorso socio-educativo è garantita attraverso i rapporti con i professionisti sanitari esterni alla struttura	Continuità percorso socio- educativo	Presenza nella cartella socio-educativa della registrazione delle attività sanitarie svolte nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	Presenza nella cartella socio-educativa della registrazione
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CG.RG11b.I01	La continuità del percorso socio-educativo è garantita anche attraverso rapporti con la rete territoriale di riferimento	Continuità percorso socio- educativo	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi in struttura per cui sono stati effettuati incontri con scuole e/o agenzie formative e/o Enti del Terzo Settore e/o altre istituzioni nel periodo di riferimento	Numero di persone inserite da almeno 6 mesi in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CG.RG14.I02	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=3
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CG.RG14.I01	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di lavoro in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=8

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CG.RG17.I04	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Informazione sul piano delle attività di animazione socio-educativa alle persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Numero di incontri informativi sul piano generale delle attività di animazione socio - educative nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CG.RG17.I02	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Piano generale delle attività di animazione socio-educativa	Numero di attività di animazione socio- educativa realizzate	Numero di attività di animazione socio-educativa programmate nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CG.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi le rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CG.RG19.I02	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Valutazione del comfort degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CG.RG20.I02	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Buone pratiche per evitare rumori molesti	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CG.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CG.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionario nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CG.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CG.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CG.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MIN.CG.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alla domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno degli operatori addetti all'assistenza e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MIN.CG.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali casa accoglienza e gruppo appartamento per minori								
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CG.RS01.I01	La cartella socio-educativa della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata e completa e riporta le registrazioni relativamente a:\n• storia di vita • gli esiti delle valutazioni sul benessere psico-fisico, sullo stato di salute e accrescimento, sui rapporti familiari e sociali della persona accolta\n• le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e /o le informazioni sulla rete familiare, nonché delle autorità giudiziarie\n• i riferimenti dei servizi sociali territoriali e dell'eventuale legale rappresentante\n• il percorso scolastico o formativo\n• altre informazioni su abitudini personali, attività sportive, culturali	Completezza delle informazioni contenute nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CG.RS01.I02	La cartella socio-educativa della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata e completa e riporta le registrazioni relativamente a:\n• storia di vita • gli esiti delle valutazioni sul benessere psico-fisico, sullo stato di salute e accrescimento, sui rapporti familiari e sociali della persona accolta\n• le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e /o le informazioni sulla rete familiare, nonché delle autorità giudiziarie\n• i riferimenti dei servizi sociali territoriali e dell'eventuale legale rappresentante\n• il percorso scolastico o formativo\n• altre informazioni su abitudini personali, attività sportive, culturali	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative, che hanno con registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CG.RS16.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti di maltrattamenti /violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Prevenzione degli operatori	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CG.RS39.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Adeguatezza dello stato nutrizionale	Numero di persone accolte con valutazione dell'adeguatezza dello stato nutrizionale registrata in cartella	Numero di persone accolte presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CG.RS39.I02	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Prevenzione	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CG.RS40.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a:\n• diete alimentari personalizzate adeguate alle diverse fasce di età e abitudini alimentari	Personalizzazione delle diete alimentari	Numero di persone accolte con dieta personalizzata	Numero di persone accolte valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CG.RS41.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno delle persone accolte	Prevenzione maltrattamento/violenza/ Abuso	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno delle persone accolte	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
RELAZIONI E BENESSERE	MIN.CG.RS44.I01	Per la gestione delle attività socio-educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • lavoro di rete relativo alla struttura	Lavoro di rete	Numero di incontri tra operatori per la promozione del lavoro di rete nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali comunità familiare per minori								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CF.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona accolta e/o a chi la rappresenta legalmente	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CF.RG07.I02	Per ogni persona accolta, al momento dell'inserimento in struttura, è aperta e tenuta aggiornata una cartella socio-educativa che tiene conto della storia di vita della persona, dei suoi bisogni, della sua situazione familiare e delle condizioni di salute	Aggiornamento cartella personalizzata: presenza scheda educativa e di animazione socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative in cui sono presenti schede delle attività educative e di animazione socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CF.RG08.I02	Dal giorno dell'ingresso è effettuata una valutazione iniziale delle condizioni della persona accolta	Valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte con valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CF.RG10.I01	Il progetto educativo individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto educativo individuale almeno semestrale	Numero di persone accolte inserite da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente	Numero di persone accolte da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CF.RG10.I02	Il progetto educativo individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto educativo individuale	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CF.RG11.I05	La continuità del percorso socio-educativo è garantita attraverso i rapporti con i professionisti sanitari esterni alla struttura	Continuità percorso socio-educativo	Presenza nella cartella socio-educativa della registrazione delle attività sanitarie svolte nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	Presenza nella cartella socio-educativa della registrazione
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CF.RG11b.I01	La continuità del percorso socio-educativo è garantita anche attraverso rapporti con la rete territoriale di riferimento	Continuità percorso socio-educativo	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi in struttura per cui sono stati effettuati incontri con scuole e/o agenzie formative e/o Enti del Terzo Settore e/o altre istituzioni nel periodo di riferimento	Numero di persone inserite da almeno 6 mesi in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CF.RG14.I02	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale	Modalità di supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verballi incontri	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CF.RG17.I04	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Informazione sul piano delle attività di animazione socio-educativa alle persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Numero di incontri informativi sul piano generale delle attività di animazione socio-educative nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verballi degli incontri	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CF.RG17.I02	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Piano generale delle attività di animazione socio-educativa	Numero di attività di animazione socio-educativa realizzate	Numero di attività di animazione socio-educativa programmate nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CF.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi le rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verballi degli incontri	>=1

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CF.RG19.I02	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Valutazione del comfort degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verballi degli incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CF.RG20.I02	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Buone pratiche per evitare rumori molesti	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verballi degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali comunità familiare per minori								
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CF.RS01.I01	La cartella socio-educativa della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata e completa e riporta le registrazioni relativamente a:• storia di vita • gli esiti delle valutazioni sul benessere psico-fisico, sullo stato di salute e accrescimento, sui rapporti familiari e sociali della persona accolta• le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e /o le informazioni sulla rete familiare, nonché delle autorità giudiziarie• i riferimenti dei servizi sociali territoriali e dell'eventuale legale rappresentante• il percorso scolastico o formativo• altre informazioni su abitudini personali, attività sportive, culturali	Completezza delle informazioni contenute nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CF.RS01.I02	La cartella socio-educativa della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata e completa e riporta le registrazioni relativamente a:• storia di vita • gli esiti delle valutazioni sul benessere psico-fisico, sullo stato di salute e accrescimento, sui rapporti familiari e sociali della persona accolta• le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e /o le informazioni sulla rete familiare, nonché delle autorità giudiziarie• i riferimenti dei servizi sociali territoriali e dell'eventuale legale rappresentante• il percorso scolastico o formativo• altre informazioni su abitudini personali, attività sportive, culturali	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative, che hanno con registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CF.RS39.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Adeguatezza dello stato nutrizionale	Numero di persone accolte con valutazione dell'adeguatezza dello stato nutrizionale registrata in cartella	Numero di persone accolte presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CF.RS40.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • diete alimentari personalizzate adeguate alle diverse fasce di età e abitudini alimentari	Personalizzazione delle diete alimentari	Numero di persone accolte con dieta personalizzata	Numero di persone accolte valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali comunità a dimensione familiare per minori								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CDF.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona accolta e/o a chi la rappresenta legalmente	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CDF.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CDF.RG07.I02	Per ogni persona accolta, al momento dell'inserimento in struttura, è aperta e tenuta aggiornata una cartella socio-educativa che tiene conto della storia di vita della persona, dei suoi bisogni, della sua situazione familiare e delle condizioni di salute	Aggiornamento cartella personalizzata: presenza scheda educativa e di animazione socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative in cui sono presenti schede delle attività educative e di animazione socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CDF.RG08.I02	Dal giorno dell'ingresso è effettuata una valutazione iniziale delle condizioni della persona accolta	Valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte con valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CDF.RG10.I01	Il progetto educativo individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto educativo individuale almeno semestrale	Numero di persone accolte inserite da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente	Numero di persone accolte da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CDF.RG10.I02	Il progetto educativo individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto educativo individuale	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CDF.RG11.I05	La continuità del percorso socio-educativo è garantita attraverso i rapporti con i professionisti sanitari esterni alla struttura	Continuità percorso socio-educativo	Presenza nella cartella socio-educativa della registrazione delle attività sanitarie svolte nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	Presenza nella cartella socio-educativa della registrazione
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CDF.RG11b.I01	La continuità del percorso socio-educativo è garantita anche attraverso rapporti con la rete territoriale di riferimento	Continuità percorso socio-educativo	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi in struttura per cui sono stati effettuati incontri con scuole e/o agenzie formative e/o Enti del Terzo Settore e/o altre istituzioni nel periodo di riferimento	Numero di persone inserite da almeno 6 mesi in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CDF.RG14.I01	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di lavoro in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=8
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CDF.RG14.I02	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=3

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CDF.RG17.I04	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Informazione sul piano delle attività di animazione socio- educativa alle persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Numero di incontri informativi sul piano generale delle attività di animazione socio - educative nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CDF.RG17.I02	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Piano generale delle attività di animazione socio- educativa	Numero di attività di animazione socio- educativa realizzate	Numero di attività di animazione socio-educativa programmate nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CDF.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CDF.RG19.I02	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Valutazione del comfort degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.CDF.RG20.I02	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Buone pratiche per evitare rumori molesti	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CDF.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CDF.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionari o nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CDF.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CDF.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non- obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.CDF.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MIN.CDF.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alla domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno degli operatori addetti all'assistenza e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MIN.CDF.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali comunità a dimensione familiare per minori								
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CDF.RS01.I01	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Completezza delle informazioni contenute nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.CDF.RS01.I02	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella personale	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative, che hanno con registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CDF.RS16.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti di maltrattamenti /violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Prevenzione degli operatori	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CDF.RS39.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Adeguatezza dello stato nutrizionale	Numero di persone accolte con valutazione dell'adeguatezza dello stato nutrizionale registrata in cartella	Numero di persone accolte presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CDF.RS39.I02	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Prevenzione	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CDF.RS40.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • diete alimentari personalizzate adeguate alle diverse fasce di età e abitudini alimentari	Personalizzazione delle diete alimentari	Numero di persone accolte con dieta personalizzata	Numero di persone accolte valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.CDF.RS41.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno delle persone accolte	Prevenzione maltrattamento/violenza/ Abuso	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno delle persone accolte	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
RELAZIONI E BENESSERE	MIN.CDF.RS44.I01	Per la gestione delle attività socio-educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • lavoro di rete relativo alla struttura	Lavoro di rete	Numero di incontri tra operatori per la promozione del lavoro di rete nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture residenziali gruppo appartamento per adolescenti e giovani								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.GAAG.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona accolta e/o a chi la rappresenta legalmente	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.GAAG.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.GAAG.RG07.I02	Per ogni persona accolta, al momento dell'inserimento in struttura, è aperta e tenuta aggiornata una cartella socio-educativa che tiene conto della storia di vita della persona, dei suoi bisogni, della sua situazione familiare e delle condizioni di salute	Aggiornamento cartella personalizzata: presenza scheda educativa e di animazione socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative in cui sono presenti schede delle attività educative e di animazione socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.GAAG.RG08.I02	Dal giorno dell'ingresso è effettuata una valutazione iniziale delle condizioni della persona accolta	Valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte con valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.GAAG.RG10.I01	Il progetto educativo individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto educativo individuale almeno semestrale	Numero di persone accolte inserite da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente	Numero di persone accolte da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.GAAG.RG10.I02	Il progetto educativo individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto educativo individuale	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.GAAG.RG11.I05	La continuità del percorso socio-educativo è garantita attraverso i rapporti con i professionisti sanitari esterni alla struttura	Continuità percorso socio-educativo	Presenza nella cartella socio-educativa della registrazione delle attività sanitarie svolte nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	Presenza nella cartella socio-educativa della registrazione
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.GAAG.RG11b.I01	La continuità del percorso socio-educativo è garantita anche attraverso rapporti con la rete territoriale di riferimento	Continuità percorso socio-educativo	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi in struttura per cui sono stati effettuati incontri con scuole e/o agenzie formative e/o Enti del Terzo Settore e/o altre istituzioni nel periodo di riferimento	Numero di persone inserite da almeno 6 mesi in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.GAAG.RG14.I01	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di lavoro in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=8
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.GAAG.RG14.I02	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=3

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.GAAG.RG17.I04	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Informazione sul piano delle attività di animazione socio- educativa alle persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Numero di incontri informativi sul piano generale delle attività di animazione socio - educative nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.GAAG.RG17.I02	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Piano generale delle attività di animazione socio-educativa	Numero di attività di animazione socio- educativa realizzate	Numero di attività di animazione socio-educativa programmate nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.GAAG.RG18.I02	La personalizzazione degli ambienti di vita è facilitata e promossa dalla struttura compatibilmente con la normativa di riferimento	Personalizzazione degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.GAAG.RG19.I02	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Valutazione del comfort degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.GAAG.RG20.I02	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Buone pratiche per evitare rumori molesti	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.GAAG.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.GAAG.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionario nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.GAAG.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.GAAG.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non- obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.GAAG.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MIN.GAAG.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alle domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno degli operatori addetti all'assistenza e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MIN.GAAG.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture residenziali gruppo appartamento per adolescenti e giovani								
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.GAAG.RS01.I01	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Completezza delle informazioni contenute nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.GAAG.RS01.I02	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative, che hanno con registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.GAAG.RS16.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n • prevenzione degli atti di maltrattamenti /violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Prevenzione degli operatori	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.GAAG.RS39.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a:\n• prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Adeguatezza dello stato nutrizionale	Numero di persone accolte con valutazione dell'adeguatezza dello stato nutrizionale registrata in cartella	Numero di persone accolte presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.GAAG.RS39.I02	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a:\n• prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Prevenzione	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.GAAG.RS40.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a:\n• diete alimentari personalizzate adeguate alle diverse fasce di età e abitudini alimentari	Personalizzazione delle diete alimentari	Numero di persone accolte con dieta personalizzata	Numero di persone accolte valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.GAAG.RS41.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a:\n• prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno delle persone accolte	Prevenzione maltrattamento/violenza/ Abuso	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno delle persone accolte	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
RELAZIONI E BENESSERE	MIN.GAAG.RS44.I01	Per la gestione delle attività socio-educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a:\n• lavoro di rete relativo alla struttura	Lavoro di rete	Numero di incontri tra operatori per la promozione del lavoro di rete nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1

ANZ.SSA

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture semiresidenziali per anziani								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.SSA.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e sono diffusi	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.SSA.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.SSA.RG04.I01	È definita una giornata tipo con indicazione delle attività svolte, per fasce orarie, dalle persone accolte. Il documento è aggiornato e reso disponibile alle persone assistite e/o a chi le rappresenta legalmente ed è diffuso	Conoscenza della giornata tipo per le persone assistite e per chi le rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine sulla rilevazione dei servizi relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.SSA.RG08.I01	Dal giorno dell'ingresso, è effettuato un periodo di osservazione delle condizioni della persona accolta finalizzata all'elaborazione del progetto personalizzato	Periodo di osservazione: aree di analisi	Numero di nuove persone assistite con osservazioni effettuate nelle aree di analisi (organico-funzionale, cognitivo-comportamentale, relazionale- ambientale)	Numero di nuove persone assistite nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Schede di osservazione	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.SSA.RG10.I01	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto personalizzato almeno semestrale	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.SSA.RG10.I02	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto personalizzato con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.SSA.RG11.I01	La continuità del percorso assistenziale è garantita attraverso rapporti con i professionisti sanitari socio-sanitari e sociali esterni alla struttura	Continuità percorso assistenziale: MMG	Numero di persone assistite con schede terapie e diario clinico aggiornati	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale, Diario clinico e scheda terapia	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.SSA.RG14.I01	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Incontri in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verballi degli incontri	>=8

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.SSA.RG14.I02	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Incontri per supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=3
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.SSA.RG15.I01	Durante l'intero processo assistenziale e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue	Dignità e rispetto della persona assistita	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.SSA.RG17.I01	Il piano delle attività di animazione e socializzazione, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile agli assistiti e/o a chi li rappresenta legalmente	Conoscenza del piano da parte degli assistiti e/o di chi li rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.SSA.RG17.I02	Il piano delle attività di animazione e socializzazione, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile agli assistiti e/o a chi li rappresenta legalmente	Piano delle attività di animazione e socializzazione	Numero di attività di animazione e socializzazione realizzate	Numero di attività di animazione e socializzazione programmate nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e socializzazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.SSA.RG17.I03	Il piano delle attività di animazione e socializzazione, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile agli assistiti e/o a chi li rappresenta legalmente	Piano delle attività di animazione e socializzazione	Organizzazione di attività all'interno della struttura aperte alla comunità		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e socializzazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=12 (almeno una al mese)
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.SSA.RG19.I01	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Soddisfazione sul comfort	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	ANZ.SSA.RG20.I01	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Assenza di rumori molesti	Numero di risposte positive alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	ANZ.SSA.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	ANZ.SSA.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionario nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	ANZ.SSA.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	ANZ.SSA.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non- obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non- obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	ANZ.SSA.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.SSA.RG31.I01	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione assistiti e/o terzi	Numero di risposte positive alle domande da indagine per la valutazione dei servizi	Numero di risposte pervenute alle domande da indagine per la valutazione dei servizi nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.SSA.RG31.I02	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con le persone accolte e/o soggetti terzi	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Verbale degli incontri	>=1
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.SSA.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alla domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno degli operatori addetti all'assistenza e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.SSA.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.SSA.RG33.I01	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Tempistica di risposta per i reclami	Numero di risposte ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento	Numero di reclami ricevuti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Reclami	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	ANZ.SSA.RG33.I02	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Restituzione delle azioni di miglioramento attivate	Numero di incontri con le persone assistite o con il comitato di rappresentanza degli assistiti per la restituzione delle azioni di miglioramento attivate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture semiresidenziali per anziani								
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.SSA.RS01.I01	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Completezza delle informazioni contenute nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle personali che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.SSA.RS01.I02	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle, che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.SSA.RS03.I01	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di soddisfazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	ANZ.SSA.RS03.I02	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS06.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Numero di persone assistite con valutazione del rischio di caduta evidence-based aggiornata semestralmente e piano di prevenzione	Numero di persone assistite valutate a rischio di caduta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS06.I03	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Presenza di una valutazione della sicurezza degli ambienti e dei presidi connessa con il rischio di caduta degli assistiti che descrive gli ambienti di soggiorno delle SSA ed i presidi utilizzati nella vita quotidiana delle persone assistite		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Checklist per la sicurezza degli ambienti e dei presidi	Esistenza della valutazione
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS07.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e trattamento delle Ulcere da Pressione (UdP)	Prevenzione delle UdP	Numero di persone assistite con valutazione del rischio di sviluppare una UdP, misurato attraverso uno strumento evidence-based, e aggiornata semestralmente	Numero di persone assistite presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS07.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e trattamento delle Ulcere da Pressione (UdP)	Prevenzione/trattamento delle UdP	Numero persone assistite con UdP o sindrome da allettamento con programmi personalizzati di riposizionamento e/o mobilitazione attivati	Numero di persone assistite con UdP o sindrome da allettamento presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS08.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Controllo del rischio nutrizionale	Numero di persone assistite con valutazione del rischio nutrizionale, attraverso uno strumento evidence-based, aggiornata semestralmente	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS08.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Diete personalizzate	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale con dieta personalizzata	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda i sei mesi precedenti il giorno indice	Cartella personale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS09.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza	Prevenzione delle infezioni	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema dell'igiene delle mani e sull'uso dei guanti monouso e sul rischio infettivo con particolare riferimento agli organismi MDR (multi drug resistant)	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS09.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza	Prevenzione delle infezioni	Svolgimento di audit rispetto all'applicazione delle indicazioni per la prevenzione e controllo delle infezioni con tutto il personale, supportato dalla direzione		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale di audit	>=2
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS11.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• sicurezza nella gestione delle terapie farmacologiche	Sicurezza	Numero di persone assistite con schede di terapia compilate, datate e firmate	Numero di persone assistite con terapia farmacologica prescritta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS16a.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli atti di violenza a danno degli operatori	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS16b.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti di violenza a danno degli assistiti	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema degli atti di violenza a danno degli assistiti	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS17.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	Prevenzione allontanamenti	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli allontanamenti imprevisti	Numero di Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS22a.I01	Rispetto al servizio di ristorazione viene valutata periodicamente la qualità percepita dagli utenti	Valutazione della qualità percepita	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla qualità percepita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla qualità percepita	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS22b.I01	La qualità del vitto viene rilevata e valutata almeno mensilmente dagli operatori e sono attuate le eventuali azioni di miglioramento	Valutazione della qualità del vitto da parte degli operatori	Report annuale delle valutazioni mensili della qualità del vitto effettuato dagli operatori comprensivo delle eventuali azioni di miglioramento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Report annuale	Presenza del report
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS26.I01	È redatto un protocollo secondo le disposizioni normative e le evidenze scientifiche/professionali, per la prevenzione e la gestione delle contenzioni sulle persone assistite. Ogni applicazione di contenzione deve essere analizzata individuando dei fattori causali e/o contribuenti per la messa a punto di un piano di miglioramento. Nella cartella personale devono essere riportati: gli interventi preliminari ed alternativi attuati dall'equipe al fine di preservare l'autodeterminazione della persona assistita e messi in atto senza alcun successo ad eccezione degli ausili idonei ai sensi D.M 332/99 (vedi allegato 1); prescrizione medica e consenso informato giuridicamente valido oppure motivazioni del ricorso temporaneo ed eccezionale alla contenzione per stato di necessità attuato dall'equipe o dall'infermiere (ex art. 54 C.P.); evidenza del monitoraggio effettuato durante l'applicazione della contenzione.	Formazione del personale	Numero operatori sanitari, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della contenzione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS26.I02	È redatto un protocollo secondo le disposizioni normative e le evidenze scientifiche/professionali, per la prevenzione e la gestione delle contenzioni sulle persone assistite. Ogni applicazione di contenzione deve essere analizzata individuando dei fattori causali e/o contribuenti per la messa a punto di un piano di miglioramento. Nella cartella personale devono essere riportati: gli interventi preliminari ed alternativi attuati dall'equipe al fine di preservare l'autodeterminazione della persona assistita e messi in atto senza alcun successo ad eccezione degli ausili idonei ai sensi D.M 332/99 (vedi allegato 1); prescrizione medica e consenso informato giuridicamente valido oppure motivazioni del ricorso temporaneo ed eccezionale alla contenzione per stato di necessità attuato dall'equipe o dall'infermiere (ex art. 54 C.P.); evidenza del monitoraggio effettuato durante l'applicazione della contenzione.	Gestione degli eventi avversi	Svolgimento di audit tra l'equipe multidisciplinare e, ove possibile, con la partecipazione dei familiari e/o con chi li rappresenta legalmente, per casi di contenzione fisica e farmacologica		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale di audit	>=2
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS28.I01	Esiste un documento per la gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale. Il personale è formato per la gestione specifica dei casi più frequenti.	Formazione del personale	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno partecipato ad un evento formativo sul tema della gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale riferito alla struttura in cui operano	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura	Il periodo di riferimento riguarda l'esperienza lavorativa nella struttura	Fascicoli personali	>=60%
RELAZIONI E BENESSERE	ANZ.SSA.RS33.I01	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di risposte positive alla domanda relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa al mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
RELAZIONI E BENESSERE	ANZ.SSA.RS33.I02	Il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale è facilitato dalla struttura e le modalità vengono descritte in un documento. Nel progetto personalizzato sono descritti gli interventi di facilitazione per il mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla Mantenimento dei rapporti tra la persona assistita e i familiari e/o la rete amicale o per il superamento del rischio di isolamento sociale e contrasto alla solitudine.	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
RELAZIONI E BENESSERE	ANZ.SSA.RS36.I01	Esiste un documento che esplicita le modalità con cui la struttura promuove la relazione, lo sviluppo ed il mantenimento di un atteggiamento empatico tra l'operatore e la persona assistita in tutte le fasi del percorso assistenziale.	Cura della relazione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari per aumentare le competenze relazionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda gli ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture semiresidenziali per disabili								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.SSD.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona assistita e/o a chi la rappresenta legalmente e sono diffusi	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.SSD.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.SSD.RG04.I01	È definita una giornata tipo con indicazione delle attività svolte, per fasce orarie, dalle persone accolte. Il documento è aggiornato e reso disponibile alle persone assistite e/o a chi le rappresenta legalmente ed è diffuso	Conoscenza della giornata tipo per le persone assistite e per chi le rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagine sulla rilevazione dei servizi relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativa alla conoscenza della "giornata tipo" delle attività assistenziali nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RG08.I01	Dal giorno dell'ingresso, è effettuato un periodo di osservazione delle condizioni della persona accolta finalizzata all'elaborazione del progetto personalizzato	Periodo di osservazione: aree di analisi	Numero di nuove persone assistite con osservazioni effettuate nelle aree di analisi (organico-funzionale, cognitivo-comportamentale, relazionale- ambientale)	Numero di nuove persone assistite nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Schede di osservazione	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RG10.I01	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto personalizzato almeno semestrale	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RG10.I02	Il progetto personalizzato delle persone accolte è verificato e condiviso con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto personalizzato con l'assistito e/o con chi lo rappresenta legalmente	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RG14.I01	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Incontri in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal degli incontri	>=8
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RG14.I02	Nella gestione del progetto personalizzato sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Incontri per supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal degli incontri	>=3
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.SSD.RG15.I01	Durante l'intero processo assistenziale/riabilitativo e di cura sono adottati protocolli che garantiscono dignità e rispetto della persona accolta e il mantenimento delle capacità residue	Dignità e rispetto della persona assistita	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di rilevazione della qualità del servizio relativa alla garanzia della dignità e del rispetto della persona accolta nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di rilevazione della qualità dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.SSD.RG17.I01	Il piano delle attività riabilitative, educative e di animazione socio-educativa, sia interne che esterne alla struttura, è elaborato sulla base dei progetti personalizzati ed è reso disponibile alle persone accolte e/o a chi le rappresenta legalmente	Conoscenza del piano delle attività riabilitative, educative e di animazione socio-educativa da persone accolte e/o a chi le rappresenta legalmente	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativamente alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.SSD.RG19.I01	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Soddisfazione sul comfort	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativa al comfort degli ambienti di vita nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	DIS.SSD.RG20.I01	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Assenza di rumori molesti	Numero di risposte positive alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare per la valutazione dei servizi relativa alla buona pratica per evitare rumori molesti nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.SSD.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.SSD.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionario nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.SSD.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagare di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagare di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.SSD.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	DIS.SSD.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.SSD.RG31.I01	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione assistiti e/o terzi	Numero di risposte positive alle domande da indagare per la valutazione dei servizi	Numero di risposte pervenute alle domande da indagare per la valutazione dei servizi nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.SSD.RG31.I02	La struttura conduce indagini periodiche (almeno ogni 2 anni) per la valutazione dei servizi da parte delle persone accolte e/o dei soggetti terzi. I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con le persone accolte e/o soggetti terzi	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine per la valutazione dei servizi	Verbale degli incontri	>=1

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.SSD.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alla domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.SSD.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.SSD.RG33.I01	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Tempistica di risposta per i reclami	Numero di risposte ai reclami entro 30 giorni dal ricevimento	Numero di reclami ricevuti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Reclami	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	DIS.SSD.RG33.I02	La gestione delle relazioni con il pubblico prevede l'adozione: • di uno strumento per presentare una segnalazione o un reclamo • di una tempistica di risposta • di una modalità di restituzione delle eventuali azioni di miglioramento attivate e dei risultati ottenuti	Restituzione delle azioni di miglioramento attivate	Numero di incontri con le persone assistite o con il comitato di rappresentanza degli assistiti per la restituzione delle azioni di miglioramento attivate nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture semiresidenziali per disabili								
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RS01.I01	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Completezza delle informazioni contenute nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle personali che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RS01.I02	La cartella personale della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata, completa e riporta le seguenti registrazioni: • la storia di vita • le informazioni sulle capacità e abilità della persona (attività di vita quotidiana, comunicazione e relazione, attività culturali) • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e le informazioni sulla rete familiare • i riferimenti dei servizi sociali e sanitari • il nominativo e recapito delle persone di riferimento per l'assistito • eventuali documenti circa i provvedimenti di nomina di chi li rappresenta legalmente • il riferimento del medico di medicina generale e della sua AFT	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella personale	Numero di persone assistite con cartelle, che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco delle informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone assistite con cartelle personali presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RS03.I01	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di soddisfazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO ASSISTENZIALE	DIS.SSD.RS03.I02	Esiste un documento per la promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con almeno un obiettivo nel progetto personalizzato relativo alla promozione dell'autonomia e delle funzionalità residue nello svolgimento delle attività di vita quotidiana	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi con progetti personalizzati, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto personalizzato	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	ANZ.SSA.RS06.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n • prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Numero di persone assistite con valutazione del rischio di caduta evidence-based aggiornata semestralmente e piano di prevenzione	Numero di persone assistite valutate a rischio di caduta nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS06.I03	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n • prevenzione e gestione delle cadute	Prevenzione delle cadute	Presenza di una valutazione della sicurezza degli ambienti e dei presidi connessa con il rischio di caduta degli assistiti che descrive gli ambienti di soggiorno delle SSD ed i presidi utilizzati nella vita quotidiana delle persone assistite		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Checklist per la sicurezza degli ambienti e dei presidi	Esistenza della valutazione

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS08.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Controllo del rischio nutrizionale	Numero di persone assistite con valutazione del rischio nutrizionale, attraverso uno strumento evidence-based, aggiornata semestralmente	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS08.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e controllo del rischio nutrizionale	Diete personalizzate	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale con dieta personalizzata	Numero di persone assistite valutate a rischio nutrizionale nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda i sei mesi precedenti il giorno indice	Cartella personale	100%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS09.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza	Prevenzione delle infezioni	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema dell' igiene delle mani e sull'uso dei guanti monouso e sul rischio infettivo con particolare riferimento agli organismi MDR (multi drug resistant)	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS09.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione e controllo delle infezioni correlate all'assistenza	Prevenzione delle infezioni	Svolgimento di audit rispetto all'applicazione delle indicazioni per la prevenzione e controllo delle infezioni con tutto il personale, supportato dalla direzione		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale di audit	>=2
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS15.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti autolesionistici	Prevenzione atti autolesionistici	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema degli atti autolesionistici	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS15.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti autolesionistici	Prevenzione atti autolesionistici	Analisi del rischio (strutturale e organizzativo)		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento	Esistenza del documento

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS16a.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli atti di violenza a danno degli operatori	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS16a.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori	Prevenzione atti di violenza	Analisi del rischio (strutturale e organizzativo)		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento	Esistenza del documento
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS16b.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti di violenza a danno degli assistiti	Prevenzione atti di violenza	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema degli atti di violenza a danno degli assistiti	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS16b.I02	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli atti di violenza a danno degli assistiti	Prevenzione atti di violenza	Analisi del rischio (strutturale e organizzativo)		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Documento	Esistenza del documento
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS17.I01	Per la gestione delle attività assistenziali e sanitarie sono adottati protocolli, basati su evidenze scientifiche/professionali, redatti in base alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: \n• prevenzione degli allontanamenti imprevisti delle persone assistite	Prevenzione allontanamenti	Numero operatori sanitari, sociali, socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema degli allontanamenti imprevisti	Numero di Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS22a.I01	Rispetto al servizio di ristorazione viene valutata periodicamente la qualità percepita dagli utenti	Valutazione della qualità percepita	Numero di risposte positive alla domanda relativa alla qualità percepita	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine sulla rilevazione del servizio relativamente alla qualità percepita	Anno in cui viene effettuata l'indagine di soddisfazione del servizio	Questionario di soddisfazione e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS22b.I01	La qualità del vitto viene rilevata e valutata almeno mensilmente dagli operatori e sono attuate le eventuali azioni di miglioramento	Valutazione della qualità del vitto da parte degli operatori	Report annuale delle valutazioni mensili della qualità del vitto effettuato dagli operatori comprensivo delle eventuali azioni di miglioramento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Report annuale	Presenza del report

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS26.I01	È redatto un protocollo secondo le disposizioni normative e le evidenze scientifiche/professionali, per la prevenzione e la gestione delle contenzioni sulle persone assistite. Ogni applicazione di contenzione deve essere analizzata individuando dei fattori causali e/o contribuenti per la messa a punto di un piano di miglioramento. Nella cartella personale devono essere riportati: gli interventi preliminari ed alternativi attuati dall'equipe al fine di preservare l'autodeterminazione della persona assistita e messi in atto senza alcun successo ad eccezione degli ausili idonei ai sensi D.M 332/99 (vedi allegato 1); prescrizione medica e consenso informato giuridicamente valido oppure motivazioni del ricorso temporaneo ed eccezionale alla contenzione per stato di necessità attuato dall'equipe o dall'infermiere (ex art. 54 C.P.); evidenza del monitoraggio effettuato durante l'applicazione della contenzione.	Formazione del personale	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della contenzione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS26.I02	È redatto un protocollo secondo le disposizioni normative e le evidenze scientifiche/professionali, per la prevenzione e la gestione delle contenzioni sulle persone assistite. Ogni applicazione di contenzione deve essere analizzata individuando dei fattori causali e/o contribuenti per la messa a punto di un piano di miglioramento. Nella cartella personale devono essere riportati: gli interventi preliminari ed alternativi attuati dall'equipe al fine di preservare l'autodeterminazione della persona assistita e messi in atto senza alcun successo ad eccezione degli ausili idonei ai sensi D.M 332/99 (vedi allegato 1); prescrizione medica e consenso informato giuridicamente valido oppure motivazioni del ricorso temporaneo ed eccezionale alla contenzione per stato di necessità attuato dall'equipe o dall'infermiere (ex art. 54 C.P.); evidenza del monitoraggio effettuato durante l'applicazione della contenzione.	Gestione degli eventi avversi	Svolgimento di audit tra l'equipe multidisciplinare e, ove possibile, con la partecipazione dei familiari e/o con chi li rappresenta legalmente, per casi di contenzione fisica e farmacologica		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale di audit	>=2

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	DIS.SSD.RS28.I01	Esiste un documento per la gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale. Il personale è formato per la gestione delle emergenze nella struttura in cui opera	Formazione del personale	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno partecipato ad un evento formativo sul tema della gestione delle emergenze di carattere clinico, tecnologico e gestionale riferito alla struttura in cui operano	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura	Il periodo di riferimento riguarda l'esperienza lavorativa nella struttura	Fascicoli personali	>=60%
RELAZIONI E BENESSERE	DIS.SSD.RS35.I01	Con l'integrazione della rete territoriale, la struttura promuove il mantenimento e/o sviluppo delle capacità: di autonomia e autogestione, relazionali, sociali e di inserimento formativo/lavorativo della persona accolta	Integrazione con la rete territoriale	Numero di persone assistite presenti in struttura che svolgono attività attraverso l'integrazione con la rete territoriale	Numero di persone assistite presenti in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella personale	>=80%
RELAZIONI E BENESSERE	DIS.SSD.RS36.I01	Esiste un documento che esplicita le modalità con cui la struttura promuove la relazione, lo sviluppo ed il mantenimento di un atteggiamento empatico tra l'operatore e la persona assistita in tutte le fasi del percorso assistenziale	Cura della relazione	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari per aumentare le competenze relazionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda gli ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

MIN.SSM

Indicatori in coerenza con i Requisiti Generali delle Strutture sermiresidenziali per minori								
CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.SSM.RG01.I01	La carta dei servizi aggiornata e il regolamento interno vengono consegnati ad ogni persona accolta e/o a chi la rappresenta legalmente	Aggiornamento della carta dei servizi	Carta dei servizi aggiornata		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Carta dei servizi e verbale d'incontro	Almeno ogni due anni
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.SSM.RG02.I01	È definito un piano complessivo delle attività e dei risultati attesi basato sulla qualità e sicurezza delle cure e dell'assistenza e sulla rete territoriale di riferimento. Il piano è redatto con l'apporto delle diverse figure professionali ed è portato a conoscenza di tutto il personale	Conoscenza del piano complessivo delle attività e dei risultati attesi da parte del personale della struttura	Numero di risposte positive alla domanda contenuta nel questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano	Numero di risposte pervenute alla domanda del questionario di clima interno relativa alla conoscenza del piano nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.SSM.RG07.I02	Per ogni persona accolta, al momento dell'inserimento in struttura, è aperta e tenuta aggiornata una cartella socio-educativa che tiene conto della storia di vita della persona, dei suoi bisogni, della sua situazione familiare e delle condizioni di salute	Aggiornamento cartella personalizzata: presenza scheda educativa e di animazione socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative in cui sono presenti schede delle attività educative e di animazione socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.SSM.RG08.I02	Dal giorno dell'ingresso è effettuata una valutazione iniziale delle condizioni della persona accolta	Valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte con valutazione iniziale	Numero di nuove persone accolte nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 mese indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.SSM.RG10.I01	Il progetto educativo individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Verifica del progetto educativo individuale almeno semestrale	Numero di persone accolte inserite da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente	Numero di persone accolte da almeno 6 mesi con progetti educativi individuali, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.SSM.RG10.I02	Il progetto educativo individuale è verificato e condiviso con la persona accolta e/o con chi la rappresenta legalmente e i professionisti dei servizi territoriali almeno ogni sei mesi	Condivisione della verifica del progetto educativo individuale	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente condivisi	Numero di persone accolte con progetti educativi individuali verificati almeno semestralmente, presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Progetto educativo individuale	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.SSM.RG11b.I01	La continuità del percorso socio-educativo è garantita anche attraverso rapporti con la rete territoriale di riferimento	Continuità percorso socio-educativo	Numero di persone assistite inserite da almeno 6 mesi in struttura per cui sono stati effettuati incontri con scuole e/o agenzie formative e/o Enti del Terzo Settore e/o altre istituzioni nel periodo di riferimento	Numero di persone inserite da almeno 6 mesi in struttura nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartella Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.SSM.RG14.I02	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di supervisione professionale	Numero di incontri per supervisione professionale nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=3
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.SSM.RG14.I01	Nella gestione del percorso di presa in carico sono garantite modalità di supervisione professionale e lavoro in equipe	Modalità di lavoro in equipe	Numero di incontri in equipe nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbalì incontri	>=8

* riferito al legale rappresentante. Il verificatore avrà come periodo di riferimento il giorno stesso del controllo.

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.SSM.RG17.I04	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Informazione sul piano delle attività di animazione socio-educativa alle persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Numero di incontri informativi sul piano generale delle attività di animazione socio-educative nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=2
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.SSM.RG17.I02	È definito il piano generale delle attività di animazione socio-educativa sia interne che esterne alla struttura e ne sono informate le persone accolte, e/o chi li rappresenta legalmente	Piano generale delle attività di animazione socio-educativa	Numero di attività di animazione socio-educativa realizzate	Numero di attività di animazione socio-educativa programmate nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Piano di animazione e documento di rendicontazione delle attività realizzate	>=70%
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.SSM.RG19.I02	Il comfort degli ambienti di vita è valutato periodicamente e comunque non oltre i 2 anni	Valutazione del comfort degli ambienti di vita	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	MIN.SSM.RG20.I02	Sono attuate buone pratiche per evitare rumori molesti all'interno della struttura	Buone pratiche per evitare rumori molesti	Numero incontri in cui è stato trattato il tema con le persone accolte e/o chi li rappresenta legalmente nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbal dei incontri	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.SSM.RG23.I01	Per ciascun operatore la struttura dispone di un fascicolo personale e delle competenze aggiornato	Aggiornamento del fascicolo personale e delle competenze	Fascicoli aggiornati nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali (titolo di studio o qualifica professionale, eventuale iscrizione all'ordine professionale, attestati di formazione obbligatoria in corso di validità, ecc)	Fascicoli aggiornati
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.SSM.RG24.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è redatto in base ai bisogni formativi degli operatori, al mantenimento e sviluppo delle attività della struttura e alla tipologia di persone accolte	Analisi dei bisogni formativi e sviluppo competenze	Raccolta dei bisogni formativi e di sviluppo delle competenze attraverso un incontro/questionario nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale / esiti questionario	>=1
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.SSM.RG25.I01	Il piano di formazione e sviluppo delle competenze è diffuso agli operatori	Diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte positive alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze	Numero di risposte pervenute alla domanda da indagine di clima interno relativa alla diffusione del piano di formazione e sviluppo delle competenze nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionari di clima interno e report sintetico di analisi dei risultati	>=80%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.SSM.RG26.I02	La struttura dispone di un elenco aggiornato degli eventi formativi realizzati nel corso dell'anno e, per ognuno, l'elenco dei partecipanti	Partecipazione ad almeno un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi che hanno partecipato ad un evento formativo non-obbligatorio	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari che hanno prestato servizio per almeno 6 mesi continuativi nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicoli personali e l'elenco eventi formativi	>=50%
SVILUPPO DELLE COMPETENZE	MIN.SSM.RG27.I01	Per il personale neo assunto/neo inserito è prevista una modalità di inserimento che ne garantisce la supervisione dell'attività e la valutazione delle competenze	Valutazione inserimento neo assunto / neo inserito	Numero neo inseriti/neo assunti valutati	Numero neo inseriti/neo assunti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Fascicolo personale, relazione/valutazione	100%
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MIN.SSM.RG32.I01	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Soddisfazione di clima interno	Numero di risposte positive alle domande relative alla soddisfazione di clima interno	Numero di risposte pervenute alle domande relative alla soddisfazione di clima interno nel periodo di riferimento	Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Questionario di clima interno degli operatori addetti all'assistenza e report sintetico di analisi dei risultati	>=70%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ	MIN.SSM.RG32.I02	La struttura conduce indagini di clima interno periodiche (almeno ogni 2 anni). I risultati vengono analizzati e condivisi al fine di tradurli in azioni di miglioramento dei servizi offerti	Condivisione dei risultati delle indagini con gli operatori	Numero di incontri nel periodo di riferimento		Anno in cui viene effettuata l'indagine di clima interno	Verbale degli incontri	>=1
Indicatori in coerenza con i Requisiti Specifici delle Strutture semiresidenziali per minori								
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.SSM.RS01.I01	La cartella socio-educativa della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata e completa e riporta le registrazioni relativamente a: • storia di vita • gli esiti delle valutazioni sul benessere psico-fisico, sullo stato di salute e accrescimento incluse le vaccinazioni, sulle abitudini alimentari e lo stato nutrizionale, sui rapporti familiari e sociali della persona accolta • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e /o le informazioni sulla rete familiare, nonché delle autorità giudiziarie • i riferimenti dei servizi sociali territoriali e dell'eventuale legale rappresentante • il percorso scolastico o formativo • altre informazioni su abitudini personali, attività sportive, culturali	Completezza delle informazioni contenute nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative che hanno registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito)	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%
PERCORSO SOCIO EDUCATIVO E ASSISTENZIALE	MIN.SSM.RS01.I02	La cartella socio-educativa della persona accolta è periodicamente aggiornata, firmata e completa e riporta le registrazioni relativamente a: • storia di vita • gli esiti delle valutazioni sul benessere psico-fisico, sullo stato di salute e accrescimento incluse le vaccinazioni, sulle abitudini alimentari e lo stato nutrizionale, sui rapporti familiari e sociali della persona accolta • le informazioni sui dati sociali, relazionali e sanitari della persona accolta e /o le informazioni sulla rete familiare, nonché delle autorità giudiziarie • i riferimenti dei servizi sociali territoriali e dell'eventuale legale rappresentante • il percorso scolastico o formativo • altre informazioni su abitudini personali, attività sportive, culturali	Aggiornamento e firma delle informazioni presenti nella cartella socio-educativa	Numero di persone accolte con cartelle socio-educative, che hanno con registrazioni complete (rispetto all'elenco di informazioni riportate nel requisito), aggiornate almeno semestralmente	Numero di persone accolte presenti nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Cartelle socio-educative	100%

CAPITOLO	CODICE INDICATORE	REQUISITO	FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE NUMERATORE	INDICATORE DENOMINATORE	PERIODO DI RIFERIMENTO*	FONTE DOCUMENTALE	STANDARD
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.SSM.RS16.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a:\n• prevenzione degli atti di maltrattamenti /violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Prevenzione degli operatori	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante la propria carriera lavorativa sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno degli operatori e/o adulti che svolgono funzioni genitoriali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda 1 giorno indice	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.SSM.RS39.I02	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottate modalità di prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali, basate su evidenze scientifiche/ professionali, adeguate all'età e alla tipologia delle persone accolte	Prevenzione	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della prevenzione e controllo dei disturbi di alimentazione e/o nutrizionali	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 6 mesi continuativi di servizio in struttura, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
QUALITÀ E SICUREZZA	MIN.SSM.RS41.I01	Per la gestione delle attività assistenziali ed educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a:\n• prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno delle persone accolte	Prevenzione maltrattamento/violenza/ Abuso	Numero operatori sanitari, sociali e socio-sanitari con almeno 1 corso di formazione effettuato durante gli ultimi due anni solari sul tema della prevenzione degli atti di maltrattamento/violenza/abuso a danno delle persone accolte	Numero di operatori sanitari, sociali e socio-sanitari in servizio in struttura con almeno 6 mesi continuativi di servizio, nel periodo di riferimento	Il periodo di riferimento riguarda ultimi due anni solari	Fascicoli personali	>=90%
RELAZIONI E BENESSERE	MIN.SSM.RS44.I01	Per la gestione delle attività socio-educative, sono adottati protocolli basati su evidenze scientifiche/ professionali, redatti in base all'età e alla tipologia delle persone accolte, in relazione a: • lavoro di rete relativo alla struttura	Lavoro di rete	Numero di incontri tra operatori per la promozione del lavoro di rete nel periodo di riferimento		Il periodo di riferimento riguarda 1 anno indice	Verbale degli incontri	>=1