

ART. 17 - Indicatori e standard qualitativi

La struttura garantisce che siano rispettati gli standard di qualità prevista dalla normativa vigente nonché dal Manuale della Qualità, e che siano applicati, per le verifiche, i seguenti indicatori:

Indicatori qualitativi

Indicatore: Numero di reclami rilevati / Numero reclami risolti

Standard atteso: $X = 1$

Il numero dei reclami risolti deve corrispondere al numero dei reclami rilevati

Indicatore: Numero di reclami rilevati / Numero ospiti RSA

Standard atteso: $X < 0,1$

I reclami non devono superare il 10% degli utenti trattati (livello fisiologico)

Indicatore: Numero di reclami rilevati / Numero di reclami con risposta scritta entro 10 giorni

Standard atteso: $X > 0,9$

I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)

Indicatore: Rapporto con gli operatori del servizio Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali.

Standard atteso: $X > 0,9$

I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)

Indicatore: Giudizio complessivo sui servizi erogati Numero questionari con esito prevalentemente positivo (da ottimo a sufficiente per il maggior numero di voci) / Numero questionari totali

Standard atteso: $X > 0,9$

I questionari positivi devono essere uguali o maggiori al 90% dei questionari totali (10% questionari negativi = livello fisiologico)

Indicatori prevalenza e concentrazione di LDD

- N° di lesioni / N° di degenti
- N° di lesioni / N° di degenti allettati
- N° di singole lesioni per utente

Per tali indicatori, l'utilizzo delle linee guida deve rilevare negli anni una significativa diminuzione della prevalenza della patologia.

Indicatori prevalenza e concentrazione di cadute

- N° di cadute / N° di degenti
- N° di cadute per singolo utente

Per tali indicatori, l'utilizzo delle linee guida deve rilevare negli anni una significativa diminuzione

della prevalenza del fenomeno