Società Immobiliari Cliniche S.r.l.

RSA Valle dei Casali

Standard di qualità e verifica dei risultati anno 2025

"RSA Valle dei Casali" si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.
La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'analisi dei questionari compilati dagli ospiti, dei loro rilievi e delle loro osservazioni e segnalazioni (*Customer Satisfaction*), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione Integrato. Il riesame annuale sugli standard di qualità è disponibile in accettazione ed è visionabile dall'utente.

FATTORI DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	RISULTATI ANNO 2025
TEMPESTIVITÀ, PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO			
TEMPI DI ACCETTAZIONE E DISPONIBILITÀ RECEPTION	Regolarità nella accettazione e pratiche amministrative	Tempi ≤ 30 minuti almeno per il 90% delle accettazioni	Il 100% delle accettazioni sono state effettuate entro 30 minuti
	Ampia possibilità di rivolgersi agli addetti accettazione	Rispetto dei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00 Primo sabato del mese dalle 9.30 alle 12.00	Giorni e orai rispettati al 100%
TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE			
PRESENTAZIONE DEI RECLAMI	Tempo di attesa per la risoluzione dei reclami	entro 15 gg	Nessun reclamo ricevuto nel 2025
	Esistenza personale addetto a ricevere i reclami	La Segreteria accettazione è disponibile nei giorni e orari stabiliti per tali esigenze	Disponibilità della segreteria d'accettazione nel 100% dei casi
INDAGINI DI SODDISFAZIONE	Numero di questionari raccolti su numero di utenti	≥ 10 %	10 % annuale rispettato
ORIENTAMENTO ACCOGLIENZA E INFORMAZIONE SUI SERVIZI			
SERVIZI OFFERTI	Disponibilità presso l'accettazione di materiali informativi comprensivi di scheda soddisfazione paziente, prestazioni erogate dal Centro e modalità di accesso ai vari servizi	Disponibilità dei materiali informativi in accettazione	Presenza del materiale informativo in accettazione
ORGANIGRAMMA	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Affissione in accettazione	Presente organigramma in accettazione
IDENTIFICAZIONE OPERATORI	Personale sanitario e socio sanitario munito del cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Tutto il personale è munito di cartellino identificativo
COMPLETEZZA E CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE SANITARIA			

INFORMAZIONI SUI SERVIZI SANITARI EROGATI	Esistenza di personale medico preposto all'erogazione di informazioni per una corretta interpretazione della documentazione sanitaria	Presenza personale medico in grado di svolgere tali attività	Nel 100% dei casi è presente personale medico in grado di svolgere tali attività
EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI			
SERVIZI SANITARI EROGATI	Ad ogni Ospite sono garantiti interventi adeguati ai singoli bisogni socio-sanitari	Al momento dell'ingresso in Struttura viene steso per l'Ospite un Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.); di ogni P.A.I. è prevista una revisione periodica e controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati.	Stesura e revisione dei P.A.I., controlli sull'adeguatezza degli interventi pianificati per il 100% degli ospiti
EFFECIENZA MANUTENZIONE	N° giorni fermo macchina dovuri a manutenzione straordinaria per guasti	Max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Nessun guasto/fermo macchina nel 2025
GESTIONE ACQUISTI - PRECISIONE	N° di ordini errati/incompleti	< 2	Nessun ordine incompleto o errato
COMFORT E PULIZIA			
COMFORT DI BAGNI - CAMERE - ZONE COMUNI	Esistenza zone comuni, aree polifunzionali, bagni ecamere con bagno privato	Rispetto di un adeguato grado di pulizia di tutte le aree che sono dotate dei comfort necessari	Tutte le aree della struttura sono dotate dei comfort necessari e del grado di pulizia adeguato
PERSONALIZZAZIONE ED UMANIZZAZIONE			
UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI E TUTELA DEI DIRITTI	Esistenza di zone predisposte per il rispetto della privacy	Rispetto al 100% della tutela della privacy	La Struttura garantisce al 100% la tutela della privacy
	Esistenza di un'area tranquilla e gradevole per l'erogazione delle prestazioni	Garanzia per l'erogazione di tutte le prestazioni in aree tranquille e gradevoli	Il 100% delle aree sono tranquille e gradevoli
	Esistenza di risorse disponibili per l'assistenza alle persone ed ai parenti	Presenza di risorse deputate all'assistenza di utenti e familiari	100% della presenza delle risorse
	Riservatezza dei dati sensibili	Rispetto del 100% della Riservatezza dei dati sensibili	Rispettata la riservatezza delle informazioni sanitarie nel 100% dei casi
TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA			
CONSEGNA COPIA CARTELLA CLINICA	N. giorni di attesa dalla richiesta scritta della copia della cartella clinica alla consegna	Entro 30 gg	Tempi rispettati al 100%
CONTROLLO DEI PROCESSI E DEL MIGLIORAMNETO CONTINUO			
CONTROLLO DEI PROCESSI E DEL MIGLIORAMENTO	Esito positive audit interno e riesame della direzione	Esito positive audit interno e riesame della direzione	Audit interno 2025 Riesame della direzione 2025

CONTINUO			
GESTIONE RISORSE UMANE			
FORMAZIONEDEL PERSONALE - COMPETENZE	ECM per personale sanitario	Crediti ECM stabiliti dal Ministero della Salute	Conteggio Triennale crediti ECM in Corso (triennio 2023-2025)
	N° corsi dedicati alla formazione	Almeno 6 corsi in un anno	Effettuati 18 corsi di formazione nell'anno 2025

Roma, 31.12.2025

Firma AD