

STANDARD DI QUALITA'

La Fondazione Opere Pie Riunite di Codogno onlus **rispetta gli standard organizzativi, gestionali, strutturali e tecnologici previsti dalla normativa di Regione Lombardia per l'esercizio al funzionamento.**

Inoltre per n.142 dei 144 posti letto di RSA, per n.20 dei 25 posti di CDI e per la misura assistenziale in forma domiciliare denominata RSA Aperta la Fondazione ha avuto il **riconoscimento dell'accreditamento regionale stante il possesso di ulteriori requisiti più selettivi** e quindi può erogare prestazioni sanitarie e socio-sanitarie per conto del Servizio Sanitario Regionale. In effetti per entrambe le citate unità di offerta e per RSA Aperta sono così stati sottoscritti i relativi contratti di accreditamento con la ATS Milano Città Metropolitana.

Gli standard ed i requisiti di cui sopra garantiscono già di per sé un significativo livello della qualità dei servizi resi dalle unità di offerta gestite dalla Fondazione.

Tuttavia un ulteriore importante standard qualitativi è rappresentato dal possesso per l'unità di offerta RSA non solo della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, ma anche della certificazione di qualità peculiare e specifica per le RSA cioè la UNI 10881:2013 "Assistenza residenziale agli anziani", entrambe rilasciate in data 02.01.2023 dall'ente certificatore DASA Rägister. Il possesso ed il mantenimento di tali requisiti implicano l'osservanza e l'applicazione di rigorose procedure, istruzioni operative e la compilazione di moduli di monitoraggio per la corretta estrinsecazione di tutti i processi di lavoro, ulteriore fattore a garanzia della qualità delle prestazioni erogate.

Infine significativo elemento di qualità è costituito dal positivo riscontro che emerge dalle seguenti tabelle di esito della compilazione di questionari per l'anno 2022 circa la qualità del servizio percepita da ospiti e famigliari di RSA, CDI e dai famigliari degli utenti di RSA Aperta.



Dasa-Rägister Dasa-Rägister

UNI EN ISO 9001:2015

IQ-0123-01



UNI 10881:2013

INH-0123-01

CUSTOMER OSPITI RSA

N° questionari restituiti 2021: 51 2022: 43	Ottimo		Buono		Suff		Insuff	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Come giudica il servizio:								
Amministrativo	11	2	4	28	1	5	0	0
Medico	8	12	34	23	2	6	2	0
Infermieristico	9	12	34	26	8	5	2	0
Assistenziale	14	21	30	21	7	1	2	0
Educativo	20	14	28	23	3	4	1	1
Fisioterapico	14	9	14	24	3	8	2	1
Ristorazione	6	4	24	31	12	6	10	2
Pulizia	16	8	34	35	2	0	1	0
Lavanderia	11	7	37	35	4	1	1	0
Parrucchiere	14	8	36	32	2	2	1	0
Portineria	15	4	2	22	0	2	0	0
Manutenzione	12	4	5	23	0	2	0	0
Assistenza religiosa	6	19	31	24	1	0	0	0
Adeguatezza ambienti interni: nuovo salone polifunzionale, nuova palestra, nuovo locale di culto	20	14	29	29	1	0	1	0
Il servizio di telefonate/videochiamate con i famigliari attivato per l'emergenza Covid-19	28	11	22	19	0	1	1	0
Organizzazione Incontri con i famigliari attivati a causa dell'emergenza Covid-19	21	17	29	25	0	0	1	0
Complessivamente la qualità del servizio offerto dalla nostra Residenza Sanitaria Assistenziale	13	10	32	32	5	1	1	0

CUSTOMER FAMIGLIARI OSPITI RSA

ANNO 2022 N° questionari restituiti 89	Ottimo	Buono	Suff	Insuff
Come giudica il servizio:				
Amministrativo	32	49	7	0
Medico	31	42	14	1
Infermieristico	23	45	11	1
Assistenziale	30	44	11	2
Educativo	34	42	10	0
Fisioterapico	26	34	19	4
Ristorazione	19	44	15	5
Pulizia	32	45	8	0
Lavanderia	31	42	12	1
Parrucchiere	25	39	14	6
Portineria	44	37	7	0
Manutenzione	20	50	11	0
Assistenza religiosa	26	49	10	0
Adeguatezza ambienti interni (piano rialzato)	66	22	2	0
Adeguatezza spazi esterni (giardini e area cortilizia)	31	46	10	1
Come valuta complessivamente la RSA della Fondazione Opere Pie Riunite di Codogno onlus?	44	37	7	1

ANNO 2021 N° questionari restituiti 90	Ottimo	Buono	Suff	Insuff
Come giudica le modalità di comunicazione tra ospiti della RSA e i loro famigliari (telefonate, videochiamate, videoconferenze, messaggi WhatsApp di inizio settimana, informazioni sul sito dell'Ente e post sui social network) attivate dalla Fondazione durante l'ultimo anno?				
	36	50	5	1
Per preservare lo stato di salute degli ospiti, in linea con le varie normative pubblicate dall'Istituto Superiore di Sanità e della Regione Lombardia, sono state introdotte diverse iniziative per permettere gli incontri e le visite al proprio parente ricoverato (incontri in presenza, videoconferenze, videochiamate, stanza degli abbracci, incontri in nucleo per ospiti in particolari condizioni di fragilità). In generale si è sentita sostenuta e supportata dal personale della RSA durante quest'ultimo anno?				
	52	35	5	1
Ad oggi sono stati espletati più di 7.300 incontri tra ospiti e famigliari: come giudica l'organizzazione delle				
	53	36	4	0

visite?				
Da un punto di vista organizzativo ritiene che l'organizzazione delle visite e le informazioni ricevute siano:	73	8	7	
Quanto ritiene sicura la Fondazione per proteggere il suo familiare dal contagio del virus?	50	40	1	2
Considerata la peculiarità clinica degli ospiti della RSA, ritiene che l'accesso dei visitatori nei nuclei sia possibile veicolo di contagio?	9	30	36	17
Come giudica globalmente il servizio offerto dalla Fondazione?	37	50	5	0

CUSTOMER OSPITI CDI

N° questionari restituiti 2021: 13 2022: 14	Ottimo		Buono		Suff		Insuff	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Come giudica il servizio:								
Amministrativo	1	3	10	8	2	3	0	3
Medico	4	3	6	6	2	4	1	4
Infermieristico	7	6	6	5	0	3	0	3
Assistenziale	7	8	6	3	0	3	0	3
Educativo	8	11	5	3	0	0	0	0
Fisioterapico	5	6	7	7	1	1	0	1
Ristorazione	3	4	6	8	4	2	0	2
Pulizia	4	2	8	11	1	1	0	1
Parrucchiere	0	0	3	1	0	1	0	1
Portineria	0	0	0	0	0	0	0	0
Manutenzione	0	0	13	9	0	5	0	5
Assistenza religiosa	1	0	7	11	3	1	0	1
Servizio di trasporto	6	9	6	4	0	1	0	1
Complessivamente	10	3	3	10	0	1	0	1

CUSTOMER FAMILIARI OSPITI CDI

N° questionari restituiti 2021: 11 2022: 14	Ottimo		Buono		Suff		Insuff	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Come giudica il servizio:								
Amministrativo	4	10	5	4	2	0	0	0
Medico	5	8	5	5	1	0	0	0
Infermieristico	8	11	4	3	1	0	0	0
Assistenziale	5	9	8	4	0	1	0	0
Fisioterapico	4	7	8	3	1	2	0	0
Educativo	5	8	7	3	0	2	0	0
Ristorazione	5	6	7	8	0	0	0	0
Parrucchiere	3	3	5	6	3	2	2	0
Portineria	5	9	5	3	0	2	0	0
Complessivamente	6	5	7	8	0	1	0	0

CUSTOMER FAMILIARI OSPITI RSA APERTA

N° questionari restituiti 2021: 32 2022: 28	Ottimo		Buono		Suff		Scarso		Insuff	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
	Avete avuto informazioni dal personale incaricato?	27	16	7	11	0	1	0	0	0
Come valuta nel complesso il servizio erogato?	25	22	7	25	0	1	0	0	0	0
Consiglierebbe ad altri il servizio RSA Aperta erogato dalla Fondazione?	32	25	0	2	0	0	0	0	0	0

Dia un voto da 1 a 10 al servizio offerto																			
1		2		3		4		5		6		7		8		9		10	
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	5	8	5	19	16