

## **Piano Annuale Attività, Qualità e Obiettivi: relazione sull'anno 2023** (26/01/2024)

Secondo quanto previsto dal proprio Sistema Qualità aziendale, basato sulla norma ISO 9001:2015, Villa Serena emette annualmente, entro le prime settimane dell'anno, un Piano attività, qualità e obiettivi. Questo è soggetto ad un monitoraggio programmato sulle attività previste e ad una revisione semestrale.

Dopo tre anni di limitazioni imposte dalla pandemia da Covid-19, gli obiettivi per l'anno 2023 sono stati formulati in considerazione della conclusione della stessa e dell'uscita dallo stato d'emergenza nazionale.

Il raggiungimento degli obiettivi annuali della Qualità è strettamente legato al monitoraggio dei processi. Dal controllo periodico effettuato sul periodo in oggetto è emerso un sostanziale rispetto di molti degli obiettivi e delle scadenze prefissate, nella maggior parte delle aree operative.

In particolare sono stati centrati alcuni obiettivi strategici e particolarmente importanti per Villa Serena quali il rinnovo della certificazione UNI EN ISO 9001:2015; la redazione e la pubblicazione del PARS (Piano Annuale di Rischio Sanitario) e i relativi monitoraggi mensili previsti; l'organizzazione dei corsi di formazione obbligatori (aggiornamenti e formazione per la Sicurezza, HACCP). Tutti i processi della Qualità sono stati sottoposti a due cicli di audit; il Comitato di Partecipazione della RSA, rinnovato a maggio, si è riunito in due occasioni per discutere, con i responsabili della Struttura, di temi importanti per il benessere quotidiano dei pazienti.

La gestione del bar è risultata sostanzialmente in linea con le aspettative degli utenti.

Per il benessere psicofisico degli ospiti, sono state mantenute le loro attività quotidiane comprese quelle di terapia occupazionale e di animazione e, soprattutto, i rapporti con i familiari grazie agli incontri di persona finalmente non più condizionati dalle limitazioni imposte dalla pandemia.

Le attività di redazione, gestione, monitoraggio e aggiornamento dei PAP (Piani di Assistenza Personalizzati) degli ospiti della CdR sono state effettuate nel rispetto della normativa vigente.

In RSA il numero totale di riunioni di equipe effettuate e verbalizzate è stato di gran lunga superiore al minimo previsto di una al mese. Si è comunque evidenziato un trend in significativa diminuzione di tale attività dal primo al secondo semestre dell'anno.

In CdR è stato effettuato e verbalizzato un numero adeguato di riunioni di equipe, equamente distribuite nell'arco dell'anno.

Il Piano annuale di attività, qualità e obiettivi emesso ad inizio 2023 è stato aggiornato dopo sei mesi, come previsto dai regolamenti interni di Villa Serena.

Laddove le attività a calendario programmate per il 2023 non sono state svolte, si prevede il raggiungimento dell'obiettivo entro l'anno 2024. In particolare, il servizio lavanderia dovrà essere migliorato, sebbene sia un'attività non erogata direttamente da Villa Serena, e dovrà rappresentare un obiettivo prioritario per l'anno 2024. Villa Serena non ha la completa possibilità di intervenire sull'operato delle ditte esterne incaricate all'erogazione di un servizio, come la lavanderia. Nel caso specifico, infatti, il rapporto contrattuale viene stipulato, da settembre 2022, direttamente tra la ditta e l'ospite stesso. Quindi la Direzione ritiene che per l'anno 2024 l'obiettivo di efficienza del servizio lavanderia dovrà essere mantenuto ma formulato diversamente, tenendo conto di tali aspetti. Al momento dell'emissione del presente documento, è in corso di emanazione il bando di gara per l'affidamento del servizio lavanderia.

La Direzione ritiene che si dovranno impiegare maggiori risorse per la formazione del personale su temi specifici, quali la Privacy, la Relazione di empatia con pazienti e familiari (*counseling*), il corretto uso e gestione degli strumenti ortopedici, l'addestramento sul corretto uso della documentazione di Sistema, ecc.

Anche il Poliambulatorio di Villa Serena dovrà essere rilanciato, iniziando con un investimento in una campagna pubblicitaria che faccia conoscere al territorio le attività ambulatoriali che la Struttura offre.

L'inventario generale di tutte le attrezzature, macchinari e mobili presenti in Struttura, avviato ad inizio anno 2023, non è stato sufficientemente supportato. L'impegno futuro è quello di portarlo a compimento entro la fine dell'anno 2024. È presente comunque, da anni, un elenco delle attrezzature soggette a manutenzione periodica, tenuto sotto controllo e aggiornato sistematicamente.

La revisione del Piano Obiettivi emesso ad inizio 2024 è prevista per il prossimo mese di luglio.