

## Piano Annuale Attività, Qualità e Obiettivi: relazione sull'anno 2024 (18/02/2025)

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.

Il raggiungimento degli obiettivi annuali della Qualità è strettamente legato al monitoraggio dei processi, garantito dal Referente del Sistema Qualità con la collaborazione dei responsabili di processo. 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.

Più precisamente, sono stati centrati alcuni obiettivi strategici e di particolare importanza 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), del Piano di Intervento Locale per l'Igiene delle mani, i relativi monitoraggi mensili previsti e l'organizzazione dei corsi di formazione obbligatori (aggiornamenti e formazione per la Sicurezza, HACCP, ecc.) Tutti i processi della Qualità sono stati sottoposti ad un ciclo di audit interno, mentre i più importanti (erogazione dei servizi sociosanitari e socioassistenziali) a due cicli. Sono stati organizzati alcuni corsi di formazione non obbligatoria, tra cui vanno ricordati quelli effettuati con le risorse interne alla Struttura: "Demenza e malattie degenerative: relazione del *care-giver* con il paziente", "Qualità e documentazione di sistema" e "Gestione della cartella clinica informatizzata" (questi ultimi, erogati *on-the-job*.)

Il Piano Obiettivi, emesso all'inizio dell'anno, è stato sottoposto a revisione a luglio, come previsto dal regolamento interno.

Gli obiettivi riguardanti i reclami relativi ai vari servizi a disposizione degli utenti (bar, lavanderia, cucina, servizi sociosanitari e assistenziali) sono stati raggiunti.

Per il benessere psicofisico degli ospiti, sono state mantenute le loro attività quotidiane comprese quelle di fisioterapia, terapia occupazionale e di animazione e, soprattutto, sono stati favoriti ed incoraggiati gli incontri con i familiari che possono disporre di una fascia oraria molto ampia per le visite in Struttura.

Sia in RSA che in CdR il numero totale di riunioni di equipe effettuate e verbalizzate nel corso dell'anno è stato di gran lunga superiore al minimo previsto di una al mese.

Laddove le attività a calendario programmate per il 2024 non sono state svolte, si prevede il raggiungimento dell'obiettivo entro l'anno 2025.

Il Comitato di Partecipazione della RSA si è riunito in una sola occasione nell'anno 2024. L'obiettivo era realizzare almeno una riunione a semestre. Non è, comunque, nei poteri dell'Azienda agire per conto del Comitato di Partecipazione. I rappresentanti di Villa Serena, quando convocati, hanno risposto sempre prontamente e con grande spirito di collaborazione.

La Direzione ritiene che per il 2025 sarà importante organizzare la formazione del personale su temi specifici, quali la Privacy, il corretto uso e gestione degli strumenti ortopedici, la gestione del rischio clinico, ecc., come indicato nel Piano Formativo annuale pubblicato.

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 mobilio 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 2025. 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 2025 è prevista per il prossimo mese di luglio.