

Il giorno 01/02/2023 dalle ore 15.00 alle ore 17.30 presso la sala riunioni della RP Bagnasco si è svolto il Riesame della Direzione per le strutture socio sanitarie sono presenti:

NOMINATIVI DEI PRESENTI

Lorena Rambaudi

Raffaella Carpo

Paola Veirana

FUNZIONE

Amministratore Unico

Direttore Operativo

Responsabile Qualità

ARGOMENTI TRATTATI**DOCUMENTAZIONE ALLEGATA E RIESAMINATA****ELEMENTI IN INGRESSO PER IL RIESAME:**

- a) Lo stato delle azioni derivanti da precedenti riesami di direzione;
- b) I cambiamenti nei fattori esterni e interni che sono rilevanti per il sistema di gestione per la qualità;
- c) Le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del sistema di gestione per la qualità, compresi gli andamenti relativi:
 - Alla soddisfazione del cliente e alle informazioni di ritorno dalle parti interessate rilevanti;
 - Alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti;
 - Alle prestazioni di processo e alla conformità dei servizi erogati;
 - Alle non conformità e alle azioni correttive;
 - Ai risultati del monitoraggio e della misurazione;
 - Ai risultati di audit;
 - Alle prestazioni dei fornitori esterni;
- d) L'adeguatezza delle risorse.
- e) Aggiornamento normativo.
- f) Aggiornamento delle procedure e/o protocolli.
- g) Aggiornamento o riconferma delle linee guida scientifiche.
- h) Esiti assistenziali.
- i) L'efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità.
- j) Rischio clinico

ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME

- a) Opportunità di miglioramento.
- b) Politica per la qualità
- c) Ogni esigenza di modifica al Sistema Gestione Qualità
- d) Risorse necessarie.

Io non perdo mai o vinco o imparo (N. Mandela)

Premessa a cura dell'Amministratore Unico Lorena Rambaudi

La idea di creare una società strumentale mista pubblico-privato di gestione della ASP Opere sociali nacque per sperimentare un modello, ancora oggi unico in Liguria, che coniugasse la necessaria flessibilità della gestione privata e il controllo gestionale di mano pubblica.

Riteniamo quella scelta politica ancora valida e il modello societario funzionale allo scopo.

Confermata la scelta di mantenimento della società va predisposta in tempi ragionevolmente brevi la gara di ricostituzione per individuare il socio privato.

Gara che dovrà basarsi su un capitolato di servizio molto più preciso ed articolato di quello precedente, ma che non dovrà snaturare il concetto di corresponsabilità pubblico-privato.

VISIONE DI PROSPETTIVA

Le strutture del settore socio sanitario stanno attraversando un momento difficile a causa di regole e tariffe regionali ferme da 10 anni, complessità gestionali anche conseguenti alla pandemia Covid, utenza diminuita dal punto di vista quantitativo e con carico assistenziale molto più elevato.

Su questa problematica di sfondo che riguarda tutti, le gestioni pubbliche scontano maggiori difficoltà per alcune rigidità e strutture di Asp e Comuni sono in situazione critica.

In questi anni a titolo volontario, abbiamo fatto analisi sulla RP del Comune di Albissola Marina e sulla RP di Millesimo.

In questo momento stiamo collaborando con il Commissario della Asp Sant'Antonio di Sassello anche su input della Regione.

Ci sono contatti informali da sviluppare sul Trincerio di Albenga.

Purtroppo si è persa la opportunità di collaborazione con la Curia per la RP di Valleggia, che poteva vedere un impegno dell'Ente in un subentro di gestione.

La idea che potrebbe essere sviluppata, avendo un supporto dei decisori politici, è quella di progettare una dimensione più ampia della società di gestione e un ampliamento della platea dei soci pubblici per assumere un ruolo a valenza territoriale provinciale.

Questa ipotesi, ovviamente da verificare nella sostenibilità economica e finanziaria per ciascun centro di costo, vedrebbe salvaguardare le singole identità territoriali creando una economia di scala nella gestione fra soggetti pubblici e prevenire esiti negativi di chiusure.

Tali opportunità non sono mai state approfondite da parte della Asp e comunque necessiterebbero un confronto di sistema, con il coinvolgimento della Amministrazione Comunale e dei Distretti sociosanitari.

La urgenza riguarda la trattativa economica che Opere Sociali a brevissimo deve definire con la ASL per quantificare il valore di acquisto dell'usufrutto del Santuario, soluzione ipotizzata per stabilizzare l'attività dell'ente nella storica struttura.

Evitando considerazioni generali e focalizzando l'attenzione sul centro di costo Santuario Piazza evidenziamo la situazione dal 2014 (bilancio a società ricostituita con seconda gara) considerando che gli anni Covid non possono rappresentare un parametro che fa media vista la eccezionalità della situazione.

Santuario RP RSA

	2021		2020		2019	
RICAVI	santuario rp	santuario rsa	santuario rp	santuario rsa	santuario rp	santuario
santuario rp	2.600.516,47 €		2.216.107,73 €		2.544.149,55 €	
SANTUARIO RSA RP		1.932.927,71 €		1.846.687,73 €		2.462.183,71 €
totale ricavi	2.600.516,47 €	1.932.927,71 €	2.216.107,73 €	1.846.687,73 €	2.544.149,55 €	2.462.183,71 €
COSTI						
GLOBAL SERVICE	1.781.676,26 €	1.683.772,69 €	1.560.274,67 €	1.661.371,53 €	1.709.108,22 €	1.974.418,81 €
Manutenzioni ordinarie	6.645,74 €	9.968,62 €	11.188,10 €	9.905,62 €	15.371,11 €	12.905,39 €
Manut aree verdi						
COSTO DEL PERSONALE						
COSTO DEL PERSONALE dipendente in distacco						
Piccoli acquisti per Ospiti	2.045,98 €	658,59 €	2.743,67 €	3.431,51 €	977,65 €	1.872,45 €
Materiale di cancelleria			2.698,08 €	2.490,53 €	2.241,43 €	1.511,10 €
dpi/altri costi	30.354,29 €	32.917,76 €	5.721,10 €	3.814,50 €	7.857,01 €	7.374,58 €
Servizio di smaltimento rifiuti speciali	16.467,58 €	22.700,73 €	18.553,15 €	23.264,80 €	3.428,10 €	3.715,23 €
canoni assistenza	38.688,50 €	25.441,12 €	39.820,74 €	26.955,24 €	28.447,38 €	23.884,07 €
Abbonamenti Rai	407,35 €	407,35 €	407,35 €		407,35 €	
canoni concessione	225.568,80 €	167.662,15 €	192.225,18 €	160.181,69 €	220.679,53 €	213.569,82 €
Noleggio attrezzature		1.590,73 €	878,56 €		854,12 €	352,13 €
ammortamenti					34.594,80 €	29.045,40 €
COSTI INDIRETTI ALBERGHIERI						
Energia Elettrica	37.977,75 €	26.951,13 €	22.285,36 €	17.861,73 €	26.889,09 €	22.575,76 €
gas	94.610,38 €	65.526,88 €	71.541,63 €	62.099,18 €	64.438,61 €	53.652,56 €
acqua	7.995,74 €	4.522,33 €				
Telefonia Fissa e mobile	14.554,17 €	11.645,20 €	17.332,18 €	14.227,63 €	24.282,14 €	21.991,32 €
tares strutture						
spese condominiali						
costi di struttura	2.256.992,53 €	2.053.765,28 €	1.945.669,77 €	1.985.603,96 €	2.139.576,54 €	2.366.868,62 €
risultato lordo	343.523,94 €	120.837,57 €	270.437,96 €	138.916,23 €	404.573,01 €	95.315,09 €
spese generali (ripartite sui costi)	164.793,13 €	149.976,39 €	117.247,96 €	118.899,93 €	121.029,40 €	133.886,63 €
risultato al netto spese generali	178.730,81 € -	270.813,96 €	153.189,99 € -	257.816,16 €	283.543,61 € -	38.571,54 €

	2018		2017		2016	2015
RICAVI	santuario rp	santuario	santuario rp	santuario		
santuario rp	2.484.977,87 €		2.380.291,33 €		4.783.370,10 €	4.645.915,58 €
SANTUARIO RSA RP		2.448.050,82 €		2.424.458,73 €		
totale ricavi	2.484.977,87 €	2.448.050,82 €	2.380.291,33 €	2.424.458,73 €	4.783.370,10 €	4.645.915,58 €
COSTI						
GLOBAL SERVICE	1.663.843,25 €	1.966.313,59 €	1.633.211,32 €	1.942.073,91 €	3.582.406,13 €	3.485.538,39 €
Manutenzioni ordinarie	7.484,52 €	8.283,95 €	12.421,40 €	11.452,41 €	14.748,21 €	19.178,67 €
Manut aree verdi	1.745,67 €		1.220,00 €		2.358,68 €	2.106,10 €
COSTO DEL PERSONALE						
COSTO DEL PERSONALE dipendente in distacco						7.662,20 €
Piccoli acquisti per Ospiti	3.289,93 €	2.520,12 €	511,42 €	239,61 €	3.144,06 €	1.782,92 €
Materiale di cancelleria	2.424,10 €	1.511,04 €	2.416,60 €	1.622,07 €	2.778,34 €	2.734,47 €
dpi/altri costi			3.049,19 €	1.885,72 €	4.173,56 €	862,20 €
Servizio di smaltimento rifiuti speciali	6.118,51 €	5.734,37 €	5.722,43 €	5.042,40 €	7.672,98 €	8.575,52 €
canoni assistenza	27.828,16 €	25.967,32 €	18.420,12 €	18.678,40 €	31.023,65 €	19.878,39 €
Abbonamenti Rai	407,35 €		224,04 €	183,31 €	407,40 €	814,70 €
canoni concessione	215.372,38 €	212.343,93 €	206.482,29 €	210.297,55 €	414.925,36 €	402.986,72 €
Noleggio attrezzature			19.376,50 €	19.684,82 €	888,88 €	7.469,15 €
ammortamenti	15.380,40 €	18.296,40 €	13.596,60 €	16.192,48 €	31.910,54 €	13.777,77 €
COSTI INDIRETTI ALBERGHIERI					30.766,04 €	29.545,82 €
Energia Elettrica	18.326,10 €	21.408,49 €	18.563,81 €	19.698,73 €	44.226,11 €	58.107,32 €
gas	71.178,77 €	74.337,94 €	64.421,10 €	68.424,12 €	129.487,02 €	137.443,10 €
acqua						
Telefonia Fissa e mobile	5.493,78 €	5.724,72 €	4.294,95 €	3.721,96 €	6.201,34 €	6.373,98 €
tares strutture	15.000,00 €					
spese condominiali						
costi di struttura	2.053.892,92 €	2.342.441,87 €	2.003.931,77 €	2.319.197,49 €	4.307.118,30 €	4.204.837,42 €
risultato lordo	431.084,95 €	105.608,95 €	376.359,56 €	105.261,24 €	476.251,80 €	441.078,16 €
spese generali (ripartite sui costi)	123.125,82 €	137.451,10 €	90.454,62 €	104.685,27 €	201.860,73 €	205.209,66 €
risultato al netto spese generali	307.959,13 € -	31.842,15 €	285.904,94 €	575,97 €	274.391,07 €	235.868,50 €

In questo momento è necessario fare un investimento sul Santuario perché rappresenta il core business della società che 'regge' "anche gli altri centri di costo a pareggio o in perdita e perché senza l'attività del Santuario non avrebbe senso la società di gestione, ma anche Opere Sociali perderebbe un pezzo fondamentale di identità e di storia.

BAGNASCO

Bagnasco è di proprietà comunale e Opere Sociali Servizi hanno acquistato gli arredi per cui gravano sul bilancio ammortamenti per circa 43.000 euro che termineranno con i bilanci 2023/2024.

La struttura per la sua dislocazione su tre piani assorbe più personale di quello a norma regionale e la riorganizzazione fatta di ridimensionamento per migliorare le perdite di bilancio, sul lungo periodo non è sostenibile.

La struttura è molto richiesta dalle famiglie per la ubicazione molto favorevole e non ha problemi di copertura di posti letto.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
ricavi	1.348.708,39 €	1.225.460,37 €	1.504.278,84 €	1.447.071,87 €	1.443.461,08 €	1.424.651,33 €	1.406.233,20 €
Utile / perdita	-27.378,51 €	-146.745,41 €	-14.375,56 €	-18.201,58 €	-15.881,95 €	8.423,39 €	-39.821,47 €

NOCETI

Il Noceti rappresenta una criticità in questo momento per la difficoltà a tornare alla mission di RSA dopo la esperienza del Centro Covid, molto impegnativa e poco remunerativa a causa di un flusso di utenza molto instabile.

La localizzazione e la strada di accesso faticosa ne limitano la scelta.

L'edificio antico ha un suo fascino, ma sconta pesanti problemi e spese di manutenzione.

I 40 posti letto, ammesso di tornare alla piena utenza, non sono comunque un numero sufficiente per il break even di una struttura sociosanitaria.

È indubbio che vada salvaguardato il "tesoretto" dei 40 posti convenzionati in una prospettiva di una nuova struttura.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
ricavi	642.234,00 €	1.263.375,52 €	1.348.028,50	1.402.650,09 €	1.316.901,84 €	1.360.061,51 €	1.337.002,49 €
Utile / perdita	-128.105,15 €	-145.375,91 €	-72.908,90 €	2.595,29 €	-56.358,08 €	5.159,59 €	-28.790,34 €

COMUNITÀ ERCOLE

La Comunità alloggio di tipo familiare ha una sua nicchia di mercato per le situazioni sociali in carico ai Comuni del territorio.

La utenza anziana autosufficiente, in assenza di problematiche sociali o familiari, tendenzialmente non accede in struttura.

È un servizio a bassa marginalità su cui la quota di concessione pesa notevolmente. Inoltre pur trattandosi di un bell'alloggio in pieno centro, la presenza di camere doppie e un unico bagno rappresenta un limite.

Sarebbe utile la individuazione di altro alloggio, da parte di Asp.

	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
ricavi	142.975,10 €	157.654,79 €	158.430,90 €	143.634,70 €	130.504,90	141.402,73 €	149.808,61 €
Utile / perdita	-29.727,36 €	-13.713,32 €	-9.611,11 €	-20.393,23 €	-26.793,07 €	-22.430,59 €	-30.570,47 €

LA SOCIETÀ

È utile per la discussione del futuro della società comprendere quali siano i reali costi.

La società ha mediamente un fatturato di 8 milioni di euro, 271 ospiti / clienti, convenzioni con ASL, Alisa e Comuni del territorio, gestisce in toto la parte amministrativa e contabile, gestisce la direzione generale delle strutture socio sanitarie di cui ha in capo autorizzazione, accreditamenti, sistema di qualità.

La struttura amministrativa è sicuramente molto snella in riferimento alla mole di lavoro

1 Amministratore Unico

1 Direttore operativo

1 Impiegata amministrativa

1 contabile consulente (due mezze giornate la settimana)

Inoltre 170 circa sono gli operatori coinvolti nelle attività dipendenti delle varie cooperative.

Si aggiungono alcune limitate consulenze e le spese per i numerosi organi di controllo, le assicurazioni.

Possiamo quantificare in circa 290.000,00 Euro annui di spese generali.

Altre voci di costo indicate nelle spese generali del bilancio, sono spese riconducibili alla attività delle strutture (bollette, manutenzioni etc) che esisterebbero a prescindere dalla forma gestionale.

La manutenzione straordinaria in capo ai proprietari degli immobili è a carico del Comune di Savona per RP Bagnasco, a carico della ASL per Santuario, a carico di ASP per il Noceti e Comunità Ercole.

ALCUNE RIFLESSIONI CONCLUSIVE

Per la sostenibilità economica, anche in relazione a costi aumentati e in oggi non riconosciuti al socio operativo, quali l'aumento contrattuale del personale e i maggiori oneri delle forniture sono necessari alcuni cambiamenti.

1. Revisione delle tariffe da parte della Regione, ferme da oltre 10 anni. Rispetto a questo è in atto una trattativa in Regione

2. Revisione delle rette di compartecipazione alla spesa degli utenti. La proposta dell'amministratore è stata parzialmente accolta dal CdA dell'azienda pubblica di servizi ASP Opere Sociali, che in base all'impostazione contrattuale si è riservato l'approvazione delle rette al pubblico.

3. Stabilizzazione dell'attività di Santuario Piazza.

4. Valutazioni di breve prospettiva sul Noceti.

Inoltre in riferimento alla gara di appalto di ricostituzione della società e individuazione di un socio operativo, sarà utile con professionisti esperti valutare la forma di concessione o locazione, anche in riferimento ai differenti regimi Iva e/ o altri eventuali accorgimenti che possano limitare il peso fiscale che grava sulla società.

Conclusioni:**a) Stato delle azioni derivanti da precedenti riesami:**

Le azioni derivanti dal precedente Riesame sono state trattate nel piano di miglioramento la cui analisi segue nel presente testo.

b) I cambiamenti nei fattori esterni ed interni che sono rilevanti per il SGQ

Quest'anno è stato caratterizzato dall'allentarsi progressivo delle misure di prevenzione per la diffusione della pandemia COVID-19.

Lo strascico della pandemia grava ancora pesantemente sulle strutture per gli aspetti economici in relazione dell'aumento dei costi e la mancata copertura di tutti i posti letto.

Dal mese di febbraio il CdA di ASP Opere Sociali, che ne ha la competenza, ha deliberato un aumento delle rette, per cercare di porre rimedio alla maggiore incidenza dei costi cui sono soggette le strutture. L'importo deliberato è inferiore alla richiesta dell'Amministratore Unico. Si tratta di una misura messa in atto dalla maggior parte delle strutture del territorio. Nello specifico sono state aumentate le rette come segue:

- RP Bagnasco per un importo pari a 2,00 € mese;
- RP Santuario – RSA Noceti – RSA Santuario per un importo pari a 1.50 € mese.
- Comunità Ercole per un importo di 1.50 € mese.

Da segnalare elementi di cambiamento nella compagine del socio operativo della società Opere Sociali Servizi.

Alla cooperativa Santa Rita in liquidazione è subentrata la cooperativa Progetto Città. Alla cooperativa Villa Perla Service in difficoltà aziendale, è subentrata la cooperativa Maris.

Sono inoltre in atto valutazioni sui possibili avvicendamenti della cooperativa Cooperarci, anch'essa in crisi aziendale.

Per la situazione quindi di raccordo con il socio operativo risulta indispensabile un quotidiano monitoraggio dei servizi e dell'attività.

c) Le informazioni sulle prestazioni e sull'efficacia del SGQ

- **Alla soddisfazione del Cliente ed alle informazioni di ritorno dalle parti interessate.**

Risultati dei questionari di gradimento somministrati nelle diverse strutture:

Anche quest'anno i questionari sono stati distribuiti in tutte le strutture.

	Riesame 2022	Riesame 2023	Riesame 2022	Riesame 2023
struttura	N° QUESTIONARI	N° QUESTIONARI	PUNTEGGIO MEDIO PER ITEM	PUNTEGGIO MEDIO PER ITEM
RP BAGNASCO	17	5	8.22 %	7.81 %
RP SANTUARIO	24	23	8.97 %	8.57 %
RSA SANTUARIO	2	19	4.45 %	7.70 %
RSA NOCETI	0	7	0	6.76 %
COMUNITA' ERCOLE	7	9	9.70 %	8.51 %
	50	63		

Sono stati esaminati con cura i risultati emersi, i suggerimenti e le osservazioni che ci sono state segnalate. Il numero dei questionari ricevuti è basso, pertanto ci siamo ripromessi di ottenere un maggior numero di questionari per il prossimo anno attivando ulteriormente gli animatori.

- **Alla misura in cui gli obiettivi per la qualità sono stati raggiunti.**

Totale 15 obiettivi di cui n° 9 trasversali, 1 per la RSA NOCETI – 1 per la RSA SANTUARIO – 1 per la RP BAGNASCO – 1 per la RP SANTUARIO.

LEGENDA: **ATTUATO** – **RIPORTATO A NUOVO** – **AVVIATO** – **CHIUSO NON RAGGIUNTO**

Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Esito
Amministrazione e controllo	Verifiche di congruenza delle ore riportate nei cartellini tra minutaggio – cartellino e fatturazione, a campione, sul mese prescelto.	Direttore operativo.	Almeno 1 all'anno sulle coop. Capofila su un mese.	Verifica dati.	<i>Il D.O. ha controllato i minutaggi della RSA SANTUARIO.</i>

Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Esito
Area risorse Umane	Counseling professionale: l'intervento sarà organizzato per ruoli omogenei e i destinatari saranno le figure apicali e di coordinamento. L'iniziativa vuole essere uno sviluppo e un consolidamento di quanto già erogato negli anni precedenti con una particolare attenzione al miglioramento delle competenze relazionali e comunicative dei destinatari e la costituzione di gruppi di lavoro sempre più motivati e collaborativi.	Direzione, Responsabile Formazione.	Numero incontri. Feed back da parte dei partecipanti e coordinatori.	Consulenza professionale. Attuazione in modalità a distanza.	<i>A causa della mancata disponibilità della Psicologa si sta cercando di individuare un consulente con pari competenze e conoscenza, ad oggi non ancora reperibile.</i>
	Razionalizzazione del sistema di valutazione delle competenze del personale	Direzione, Responsabili cooperative	Numero delle valutazioni portate al riesame.	Consulenza professionale	<i>Riportata a nuovo.</i>

Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Tempi
AREA SISTEMA GESTIONE QUALITA'	Migliorare la valutazione degli esiti assistenziali.	Responsabile Qualità, Responsabile gestione rischio clinico, GDM	Verbalì riunione, documentazione.	Verbalì riunione	<i>Con l'introduzione della cartella sanitaria elettronica la reperibilità dei dati è in miglioramento.</i>

Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Tempi
FORNITORI	Rivedere per il 2022 alcuni fornitori cercando di razionalizzare la spesa ma anche l'efficienza operativa, tenuto conto che durante l'anno potrebbe esserci una nuova gara di ricostituzione.	Direttore Operativo	Numero fornitori	Unire consulenza anticorruzione e Privacy in un'unica consulenza. Nuovo incarico al Medico Competente.	Obiettivo raggiunto, Anticorruzione e Privacy sono stati affidati a Dasein srl, e nuovo Medico Competente dott. Mauro Perria.

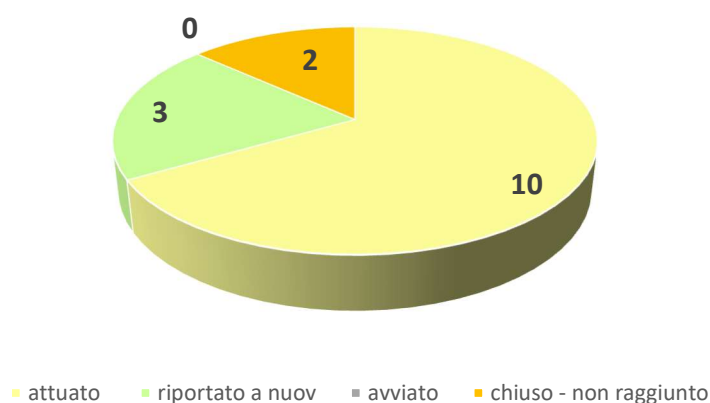
Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Tempi
Area analisi dei dati di ritorno dai clienti	Inserire nel questionario delle strutture socio sanitarie un item dedicato all'attività del Counselor con le famiglie	Responsabile Qualità.	Valutazione da 1 a 10	Elaborazione dei dati dei questionari di gradimento dei servizi socio assistenziali.	<i>Non attuato vedi primo punto.</i>

Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Esito
STRUTTURE SOCIO SANITARIE	Migliorare la comunicazione rispetto alle misure di prevenzione per il contagio in particolare per quanto riguarda le pause di lavoro.	Direttore Operativo – Responsabile Comunicazione – RSPP delle Cooperative	Miglioramento cartellonistica dedicata.	Predisposizione cartelli, riunioni operative.	<i>Attuato anche nel periodo in esame le misure si sono attuate.</i>
	Raccogliere o formalizzare i "complimenti – le osservazioni di apprezzamento" ricevute dagli utenti".	Direttore Operativo – Coordinatori RDQ	Inserire una colonna nel registro reclami,	<i>Un anno verifica prossimo riesame.</i>	<i>Attuato: sono stati registrati 12 comunicazioni di apprezzamento.</i>
	Migliorare le modalità di individuazione, redazione e trattamento di reclami, non conformità, Segnalazioni Incident Reporting.	Direzione, GDM, Responsabile Qualità	Numero e modalità di trattamento dei reclami, NC, SIR	Riunione tematica nell'ambito del GDM con la collaborazione di RdQ delle cooperative.	<i>Attuato: la riunione del 12/04/2022 del GDM è stata dedicata alle NC e reclami, l'incontro del 20/09/2022 è stato dedicato ai SIR.</i>

Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Esito
RSA NOCETI	Allestimento di una sala per attività e colloqui con i familiari.	Direzione.	Attuazione-	Ristrutturazione, acquisto arredi e suppellettili.	<i>E' stata predisposta una saletta al piano terra accanto alla cucina</i>

RSA SANTUARIO	Miglioramento della comunicazione verso gli utenti ed i familiari.	Direttore Sanitario, Coordinatore Amministrativo e Referente Infermieristico	Verbali riunioni.	Riunioni operative	La riunione del GDM 12/07/2022 è stata dedicata alla discussione delle modalità di comunicazione con le famiglie.
RP BAGNASCO	Portare a regime il progetto di animazione in collaborazione con la rete territoriale.	Coordinatore Amministrativo, animatore della struttura.	Numero delle attività di animazione.	Riunioni operative contatti.	Le attività di animazione delle attività di animazione in collaborazione con la rete territoriale.
RP BAGNASCO	Migliorare il monitoraggio del paziente rispetto ad idratazione, controllo dei pesi, condizioni del paziente.	Frequenza delle registrazioni	Registrazione dei item proposti. Riunioni operative con il personale	Riunioni operative.	Monitoraggio dell'idratazione ha visto un aumento di registrazioni, da migliorare la rilevazione parametri, infermieristico e assistenziale.
RP SANTUARIO	Potenziamento della zona ricezione wifi del 2° piano.	Adeguamento tecnico.	Individuazione fornitori e strumenti.	Consulenza, affidamento incarico.	Riportiamo a nuovo per il prossimo anno a causa della difficile sostenibilità economica
Comunità Ercole	Programmare e stimolare l'attività degli ospiti fuori della struttura, al fine di favorire la socializzazione e lo sviluppo di interessi nel territorio cittadino. Collaborazione con l'attività dell'animazione della vicina struttura RP BAGNASCO	Coordinamento – Animazione	Numero iniziative	Riunione con animazione RP BAGNASCO.	Pienamente attuato, alcuni ospiti partecipano regolarmente alle attività.

**Risultati del piano di miglioramento 2023
complessivo**



Sulla base della discussione dei presenti sono emersi i seguenti nuovi obiettivi:

Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Tempi
Amministrazione e controllo	Monitoraggio bimestrale costi utenze.	Contabile.	Report bimestrale	Report	<i>Un anno.</i>

Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Tempi
AREA RISORSE UMANE	Razionalizzazione del sistema di valutazione delle competenze del personale	Direzione, Responsabili cooperative	Numero delle valutazioni portate al riesame.	Consulenza professionale	<i>Un anno.</i>

Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Tempi
AREA SISTEMA GESTIONE QUALITA'	Migliorare il numero dei questionari di gradimento ricevuti dalle strutture	Animatori	Numero dei questionari elaborati.	Coinvolgimento degli animatori nel corso dell'anno. Revisione piano di lavoro.	<i>Un anno.</i>

Area	Obiettivo	Risorse/responsabilità	Parametri di valutazione	Metodi	Tempi
FORNITORI/ACQUISTI	Sdoppiare le manifestazioni di interesse, migliorando, la tempistica degli interventi e con razionalizzazione risorse economiche.	Responsabile Acquisti	Valutazione delle manifestazioni di interesse.	Razionalizzazione risorse economiche.	<i>Un semestre.</i>

Nuovi obiettivi per le strutture Socio Sanitarie

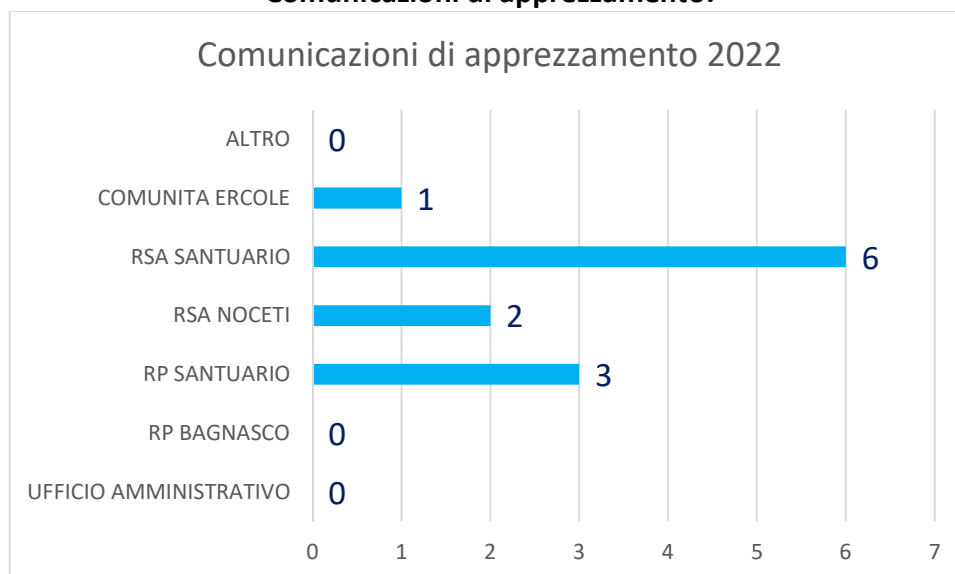
area	Obiettivo	Parametri di valutazione	Metodi	Tempi
Strutture socio sanitarie	Migliorare progressivamente il parco delle carrozzine.	Numero delle carrozzine sostituite riparate.	Inventario.	<i>Due anni in base alle risorse economiche di bilancio.</i>
RP BAGNASCO	Migliorare le registrazioni delle attività assistenziali, monitoraggio pazienti e utilizzo più preciso delle annotazioni sulla cartella sanitaria anche al fine del miglioramento dei dati sugli esiti assistenziali.	Numero delle registrazioni assistenziali e infermieristiche.	Controllo a campione del DS e Coord. Infermieristico alla redazione della relazione semestrale.	<i>Un anno.</i>
RP SANTUARIO	Migliorare le registrazioni delle attività assistenziali, monitoraggio pazienti e utilizzo più preciso delle annotazioni sulla cartella sanitaria anche al fine del miglioramento dei dati sugli esiti assistenziali.	Numero delle registrazioni assistenziali e infermieristiche.	Controllo a campione del DS e Coord. Infermieristico alla redazione della relazione semestrale.	<i>Un anno.</i>
	Verificare la situazione dei letti ai fini della sostituzione progressiva dei letti, manuali.	Numero dei letti da sostituire e numero dei letti sostituiti.	Inventario, risorse economiche.	<i>Due anni, in base alle risorse economiche di bilancio.</i>

RSA NOCETI in	Spostamento della zona buffer al piano terreno, con un aumento di posti ai piani superiori	Spostamento effettuato.	Spostamento arredi e ripristino stanza al piano terra,	<i>6 mesi</i>
RSA NOCETI	Migliorare la pavimentazione all'esterno verso il gazebo e migliorare il giardino dietro la struttura cui si accede dal primo piano.	Manutenzione delle aree.	Individuazione del preventivo più favorevole.	<i>Un anno.</i>
RSA SANTUARIO	Cambiare la pavimentazione della camera in cui il pavimento è deteriorato. Progressiva sostituzione di alcuni letti che si sono deteriorati nel tempo.	Individuazione delle camere che necessitano degli interventi.	Individuazione del preventivo più favorevole.	<i>Un anno. In base alle risorse economiche di bilancio.</i>
CARTELLA SANITARIA	Inserire la modalità per estrapolare elenco pazienti presenti in struttura ai fini ISTAT, riepiloghi e analisi dei dati, debito informativo.	Direzione, con il supporto del Medico Referente per la cartella sanitaria elettronica.	Apertura di un voucher presso CBA	<i>6 mesi</i>
	Migliorare la redazione del modulo di invio al pronto soccorso che non evidenzia la struttura di provenienza.	Direzione, con il supporto del Medico Referente per la cartella sanitaria elettronica.	Foglio invio al pronto soccorso	<i>6 mesi</i>

Area	Obiettivo	Parametri di valutazione	Metodi	Tempi
Comunità Ercole	Migliorare e mantenere le abilità motorie tramite ginnastica dolce, laboratorio cucina. Acquisto del materiale per le attività.	Attività registrate sulle consegne	Numero attività	<i>Un anno</i>

- Prestazioni di processo e conformità dei servizi erogati:**

Comunicazioni di apprezzamento:



Una famiglia ha deciso di manifestare l'apprezzamento del lavoro svolto, inviando alla struttura una comunicazione e lasciando alla società la rata versata quale acconto.

Reclami:

Nel corso del 2022 si registrano 28 reclami, lo scorso anno 11.

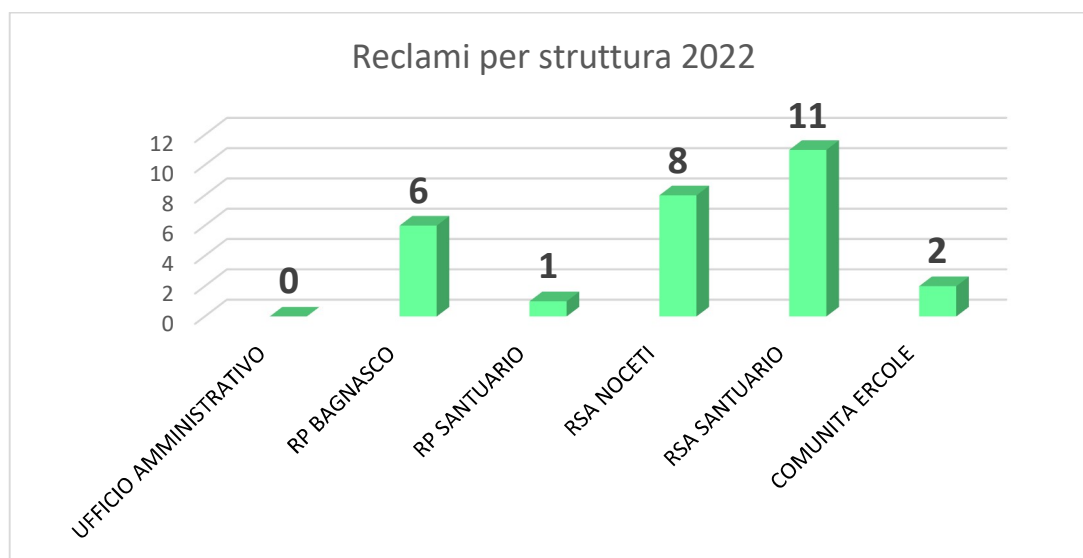
L'aumento del numero dei reclami è dovuto a nostro avviso alla maggiore sensibilità del personale nel prestare il massimo ascolto agli utenti ed i loro familiari.

Inoltre il giorno 12/04/2022 una riunione del Gruppo di Miglioramento è stata dedicata alle non conformità e reclami, da come si evidenziano a come si trattano ed a chi devono essere comunicati.

Quest'anno abbiamo deciso di valutare la fondatezza dei reclami attraverso un parametro aggiuntivo "parzialmente fondato", in effetti non sempre la valutazione è imputabile esclusivamente ad un malfunzionamento.

L'analisi dei reclami nel dettaglio riporta quanto segue:

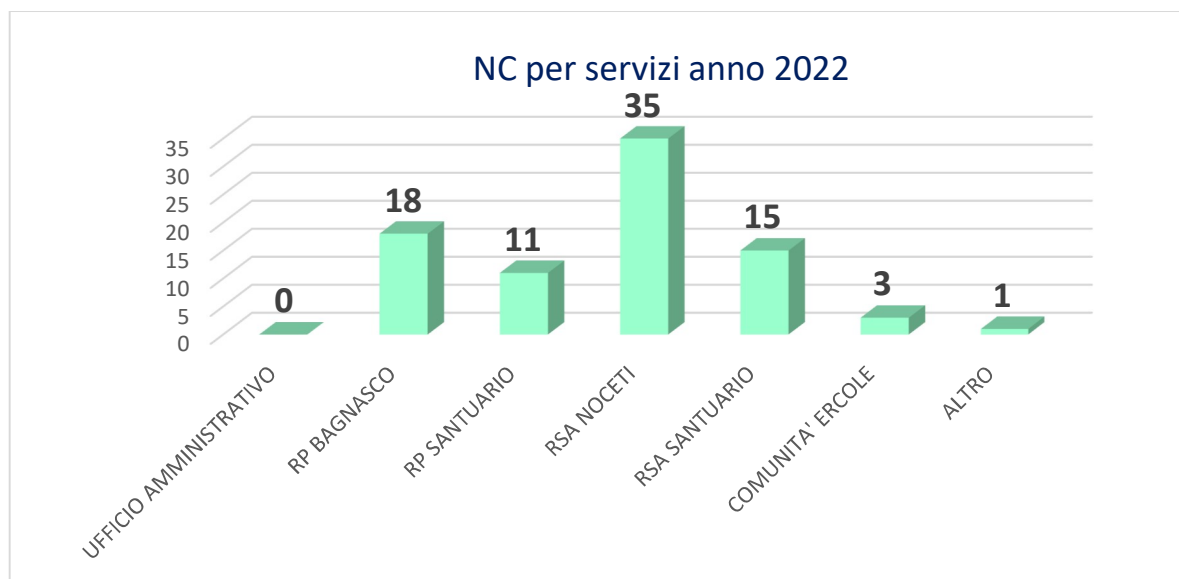
FONDATO	PARZIALMENTE FONDATO	INFONDATO
8	13	6



Tutti i reclami sono stati trattati nei tempi prestabiliti.
Quest'anno un reclamo ha comportato un risarcimento economico.

- Non conformità e azioni correttive**

Per quanto riguarda l'anno 2022 sono state registrate 81 non conformità mentre lo scorso anno 63. Nel corso dell'anno ci proponiamo di aumentare ancora l'evidenza della dinamica delle strutture, attraverso questa modalità di registrazione.



La quasi totalità delle NC è riferibile alle attività del servizio, nel dettaglio:

0	7	63	0	2	1	0
fornitori	infrastrutture	attività	controlli	reclami	sgq	Igiene

Azioni correttive:

Nel corso del 2022 sono state avviate 8 Azioni correttive a cura della Direzione:

Numero	Oggetto	Attuazione
n° 1	Rilevo ente di certificazione, controlli del Direttore Sanitario farmaci stupefacenti.	Trattata e chiusa.

N° 2	Richiesta redazione SIR.	Senza riscontro.
N° 3	Problematica dimissioni nel tardo pomeriggio.	Problematica risolta
N° 4	In occasione della verifica dei NAS i documenti non erano immediatamente disponibili, definizione di una specifica istruzione, e audit interni.	Attuata
N° 5	Reclami pasti RSA SANTUARIO, intervista gradimento dei pasti.	Attuata
N° 6	SEA – SIR ripetuti inviamo istruzioni interne prevenzione lesioni da decubito al personale.	Attuato
N° 7	Al fine di uniformare e verificare puntualmente i conteggi del minutaggio del personale è stata predisposto un files di excell impostato con il minutaggio di legge.	Inviato a cura del DO unitamente ad una comunicazione ai coordinatori.
N° 8	In data 09/08/2022 una nuova ospite in fase di ingresso è risultata positiva al COVID 19.	Il DO ha disposto in emergenza il ricovero in zona buffer per un periodo di 7 g. constatato che non esistono disposizioni di legge per l'accesso alle Comunità ha disposto la redazione di una specifica istruzione inviata alla struttura in data 31/08/2022.
N° 9	16/11/2022 A seguito di reclami e non conformità relative ai pasti nelle strutture RP BAGNASCO E RSA Santuario, evidenziatesi anche lo scorso anno. Lettera di segnalazione alla Cooperativa titolare del Global Service, ente di certificazione della cooperativa Il Faggio ed ente di certificazione della ditta produttrice dei pasti CIR FOOD.	La lettera è stata inviata. In data 21/12/2022 abbiamo ricevuto la risposta dalla cooperativa Il Faggio. Abbiamo predisposto un fascicolo e le foto da inviare in risposta. <u>In trattamento.</u>

Esito dell'audit del 2022 del TUV:

Il report dello scorso anno riportava 1 rilievo e 2 opportunità di miglioramento che sono state recepite e trattata come di seguito: Analisi delle proposte di miglioramento:

1. **Rilievo del 11/02/2022** Manca evidenza della verifica del Direttore Sanitario sul registro degli stupefacenti della RSA Santuario. **Trattamento/tempi/cause** Il presente rilievo è stato inviato alla Direzione Sanitaria della struttura, nel breve. E' stato oggetto di discussione in occasione del Gruppo di miglioramento svoltosi in data 22/03/2022, durante il quale è stata esaminata, discussa ed approvata specifica istruzione operativa interna IOI CFV - ISTRUZIONI OPERATIVE INTERNE STRUTTURE OSS Spa CONSERVAZIONE FARMACI STUPEFACENTI E VERIFICA rev 01 – 01/03/2022. **A.C. Tempi:** Effettuare una verifica del Registro degli Stupefacenti con cadenza mensile (da febbraio 2022 in poi) a cura del Direttore Sanitario con formalizzazione della verifica, sul registro stesso. **Evidenze chiusura/efficacia:** Audit interno dedicato alla conservazione dei farmaci presso la RSA SANTUARIO, entro 11 marzo 2022. Audit interno per chiusura pratica 14/07/2022.

Osservazioni audit 10/11 febbraio 2022

1. Bene il criterio di suddivisione dei farmaci degli scaffali della RSA Santuario, ma si suggerisce di standardizzare tale procedura mediante un protocollo. **Trattamento:** le istruzioni operative interne per la conservazione dei farmaci della RSA SANTUARIO sono state revisionate – 27/04/2022.
2. Nelle strutture dove i pasti sono veicolati si suggerisce di adattare la chek list attualmente in uso dai direttori sanitari. **Trattamento:** è stata revisionata la check list mensile dei Direttori Sanitario cui è stato inserito un ulteriore item di valutazione: “controllo dei locali sporzionatura e carrelli della ristorazione”, in data 09/03/2022.

• **Risultati del monitoraggio e misurazione:**

L'occupazione dei letti viene analizzata costantemente dal Direttore Operativo, con l'obiettivo della copertura 95 %, di seguito una breve analisi dei dati delle presenze.

L'indice di occupazione dei letti si incrocia con i dati contabili relativi alla fatturazione. Nei dati analizzati non sono considerati i pazienti non presenti in struttura per ricovero o assenza.

La pandemia ha influito negativamente sulle presenze di tutte le strutture RSA ed RP come si evidenzia nei seguenti grafici.

I dati di presenza degli anni passati non si eguagliano poiché in ogni struttura si è reso necessario sacrificare dei posti all'isolamento ed alle zone buffer.

Attualmente la situazione è la seguente:

RP BAGNASCO posti autorizzati 53 attualmente utilizzabili 52 + 1 posto in zona buffer.

RP SANTUARIO posti autorizzati 95 attualmente utilizzabili 93 + 1 posto zona buffer.

RSA SANTUARIO posti autorizzati 73 attualmente utilizzati 71 + 1 posto letto in zona buffer.

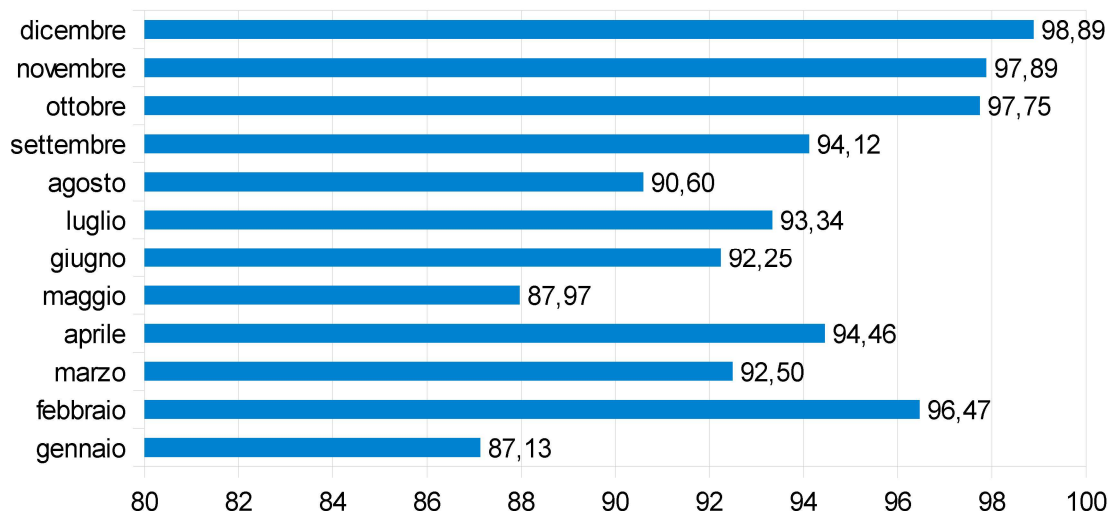
RSA NOCETI riaperta dal 24/01/2022, 20 posti letto temporanei di riabilitazione e 20 posti di mantenimento.

Nel seguente riepilogo sono riportati i dati di copertura dei posti letto, in percentuale di mese in mese e il totale annuale evidenziato in azzurro.

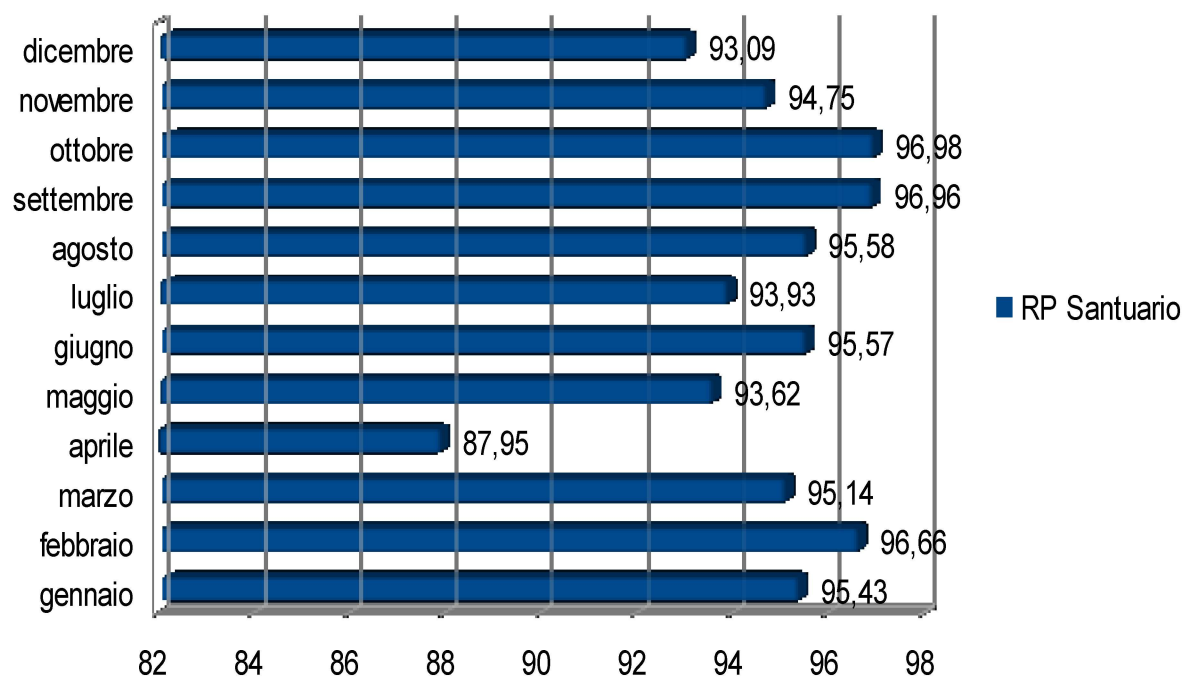
2022													gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	
RP Santuario	87,13	96,47	92,50	94,46	87,97	92,25	93,34	90,60	94,12	97,75	97,89	98,89													
	93,61	%																							
2022													gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	
RSA Santuario (mantenimento)	95,70	94,47	93,78	84,73	85,37	98,41	101,05	89,95	90,85	92,87	96,51	88,67													
	92,70	%																							
2022													gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	
RSA Santuario (riabilitazione)	58,80	98,21	86,36	89,84	62,37	75,00	52,84	69,59	67,14	85,87	74,60	60,68													
	73,44	%																							
2022													Gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	
RSA Santuario privati	99,35	88,78	96,13	100,00	99,35	74,17	62,58	38,71	28,67	60,00	65,33	21,29													
	69,53	%																							
2022													gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	
RP Bagnasco	93,67	93,41	97,15	98,46	98,70	99,04	100,00	99,57	98,46	98,51	93,85	96,03													
	97,24	%																							
2022													gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre	
RSA Noceti	56,25	55,12	61,29	80,63	62,25	65,59	64,34	55,19	65,77	70,88	80,18	78,81													
	66,36	%																							

Di seguito il raffronto fra le presenze in percentuale, dati relativi al 2022 e dati relativi al 2021.

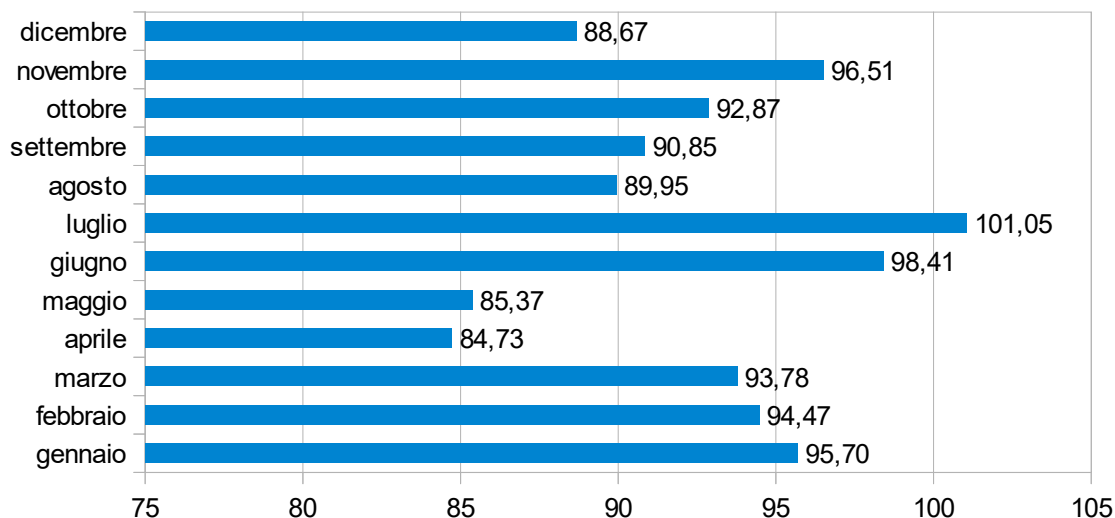
Presenze RP SANTUARIO 2022



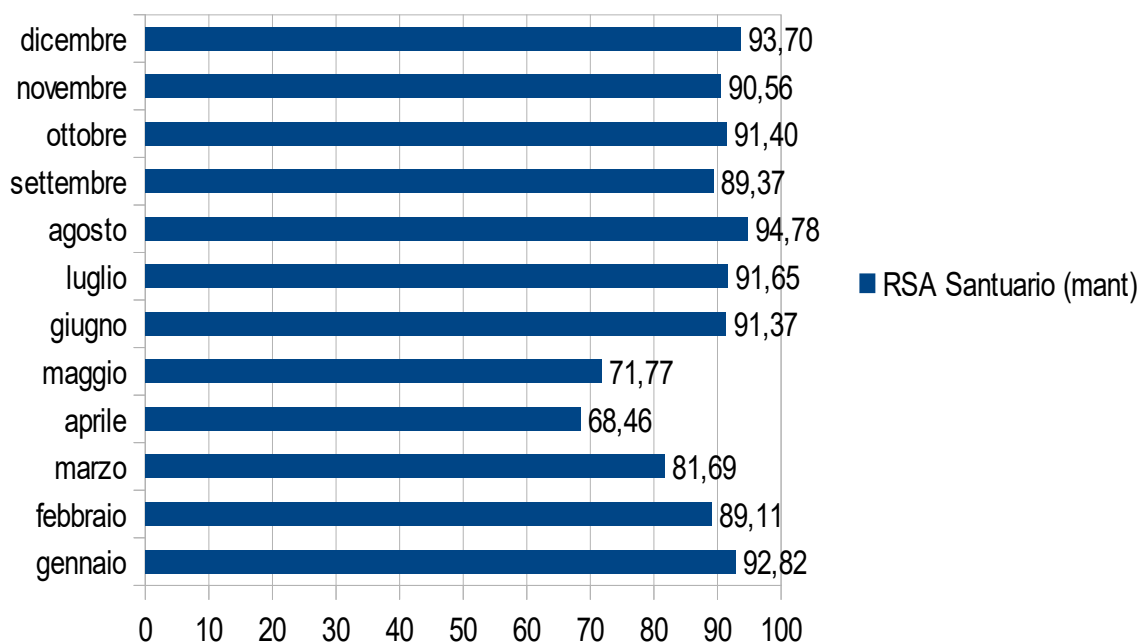
Presenze in % RP Santuario 2021



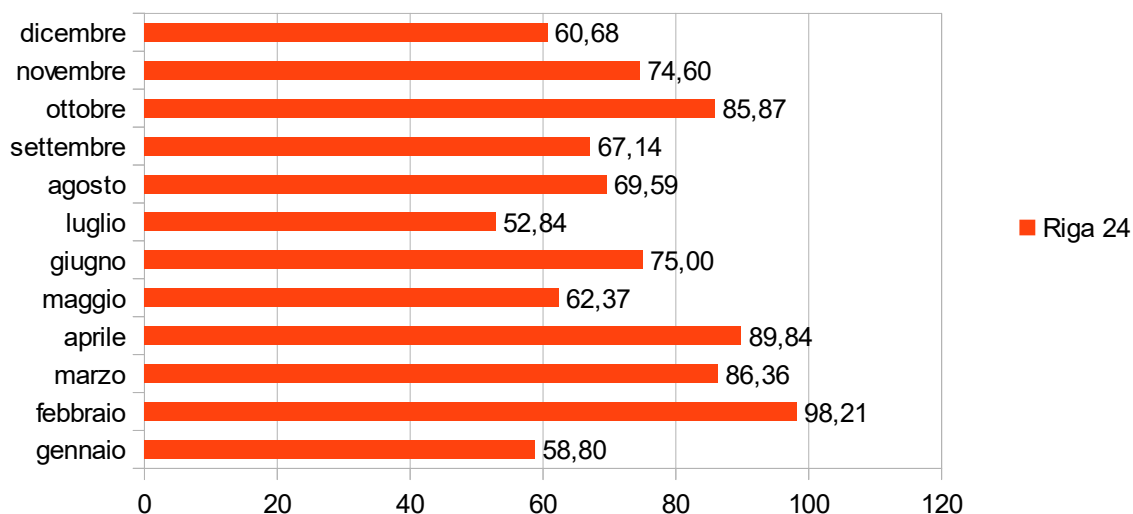
Presenze RSA SANTUARIO Mantendimento 2022



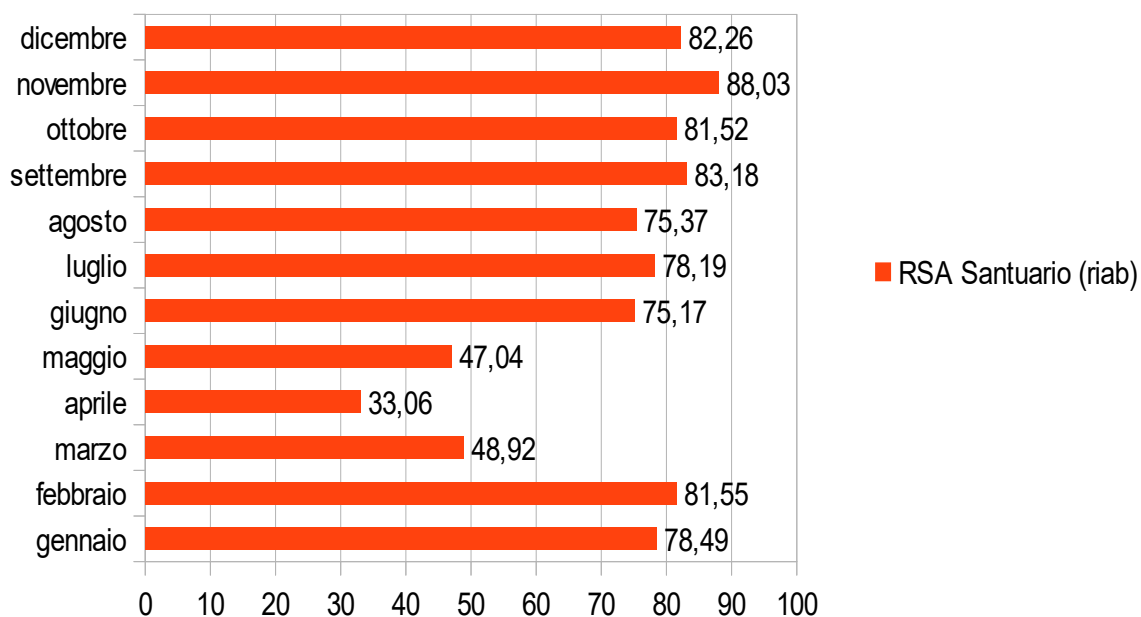
Presenze RSA SANTUARIO Mantenimento2021



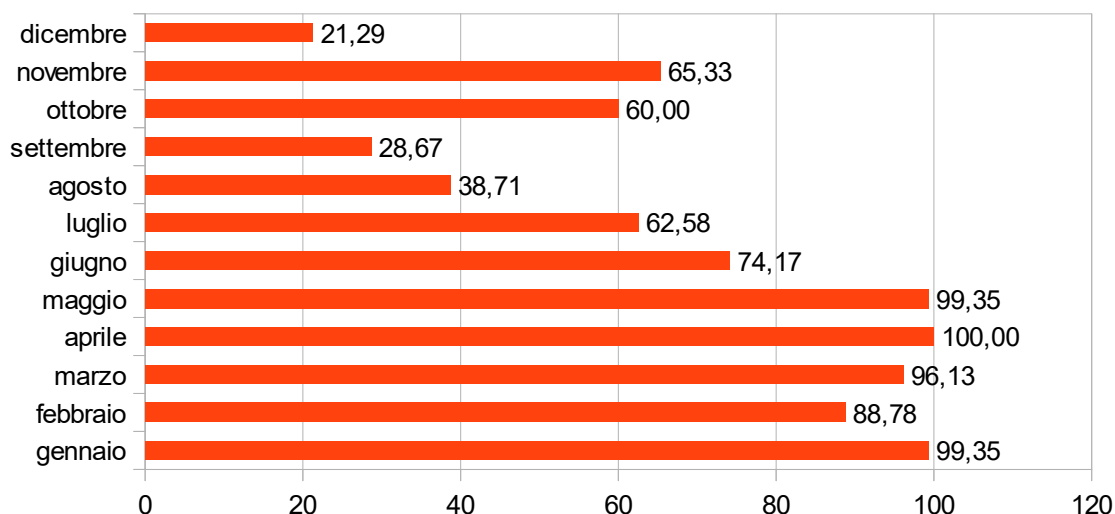
Preseze RSA SANTUARIO Riabilitazione 2022



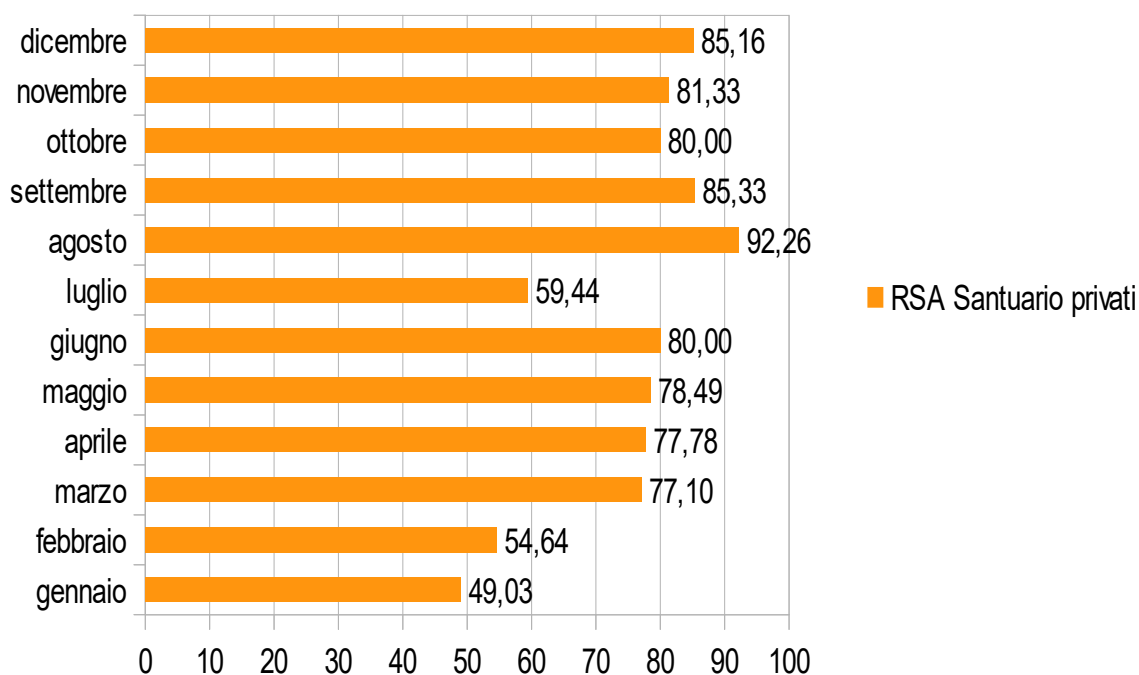
Presenze RSA SANTUARIO Riabilitazione 2021



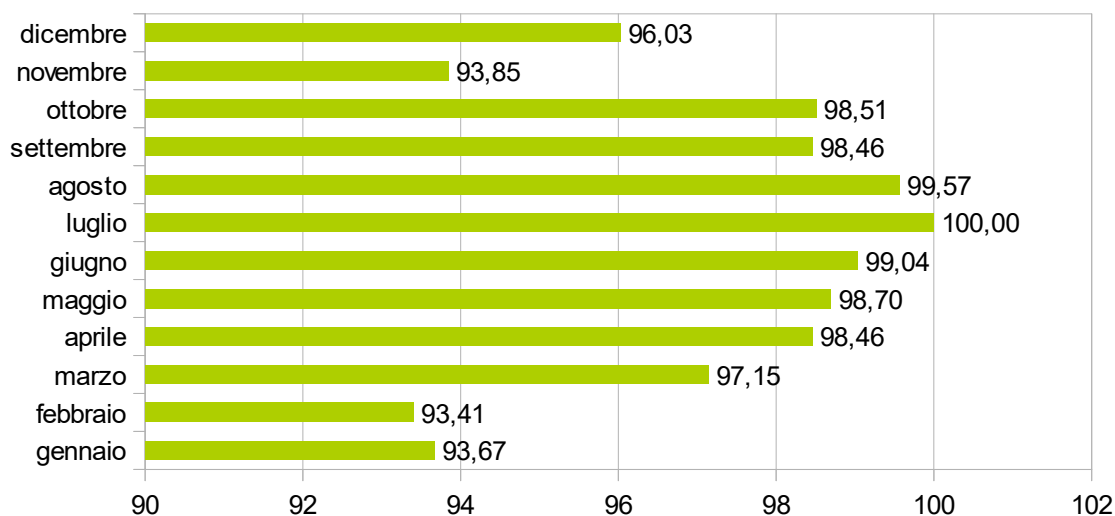
Presenze RSA SANTUARIO Privati 2022



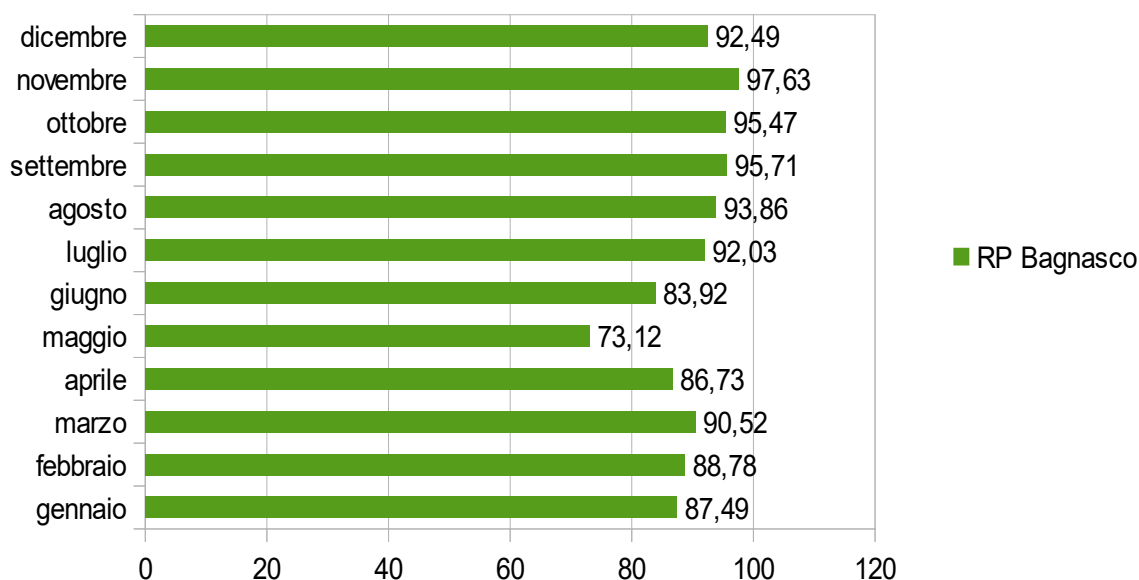
Presenze RSA SANTUARIO Privati 2021



Presenze RP BAGNASCO 2022

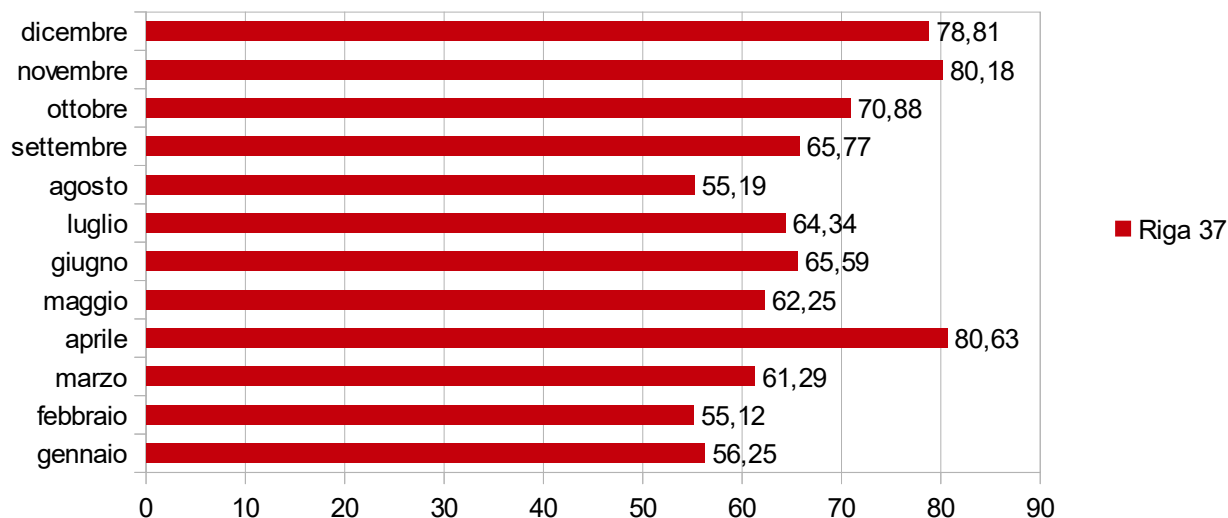


Presenze RP BAGNASCO 2021

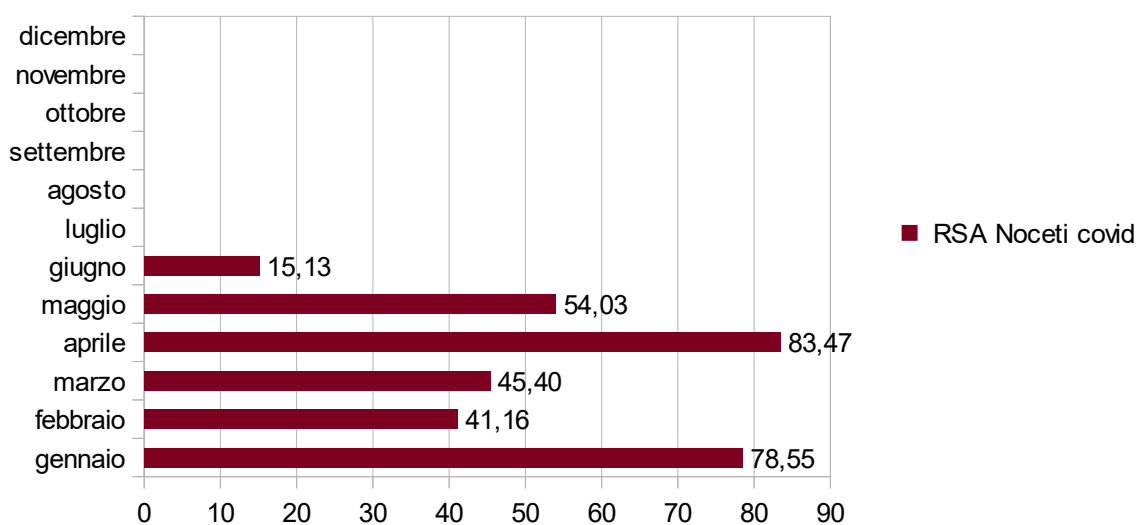


Nei mesi ove si riscontra un calo significativo delle presenze si rileva un periodo di sorveglianza sanitaria e la relativa chiusura ai nuovi ingressi della struttura, in particolare per quanto riguarda la RSA di riabilitazione.

Presenze RSA NOCETI 2022



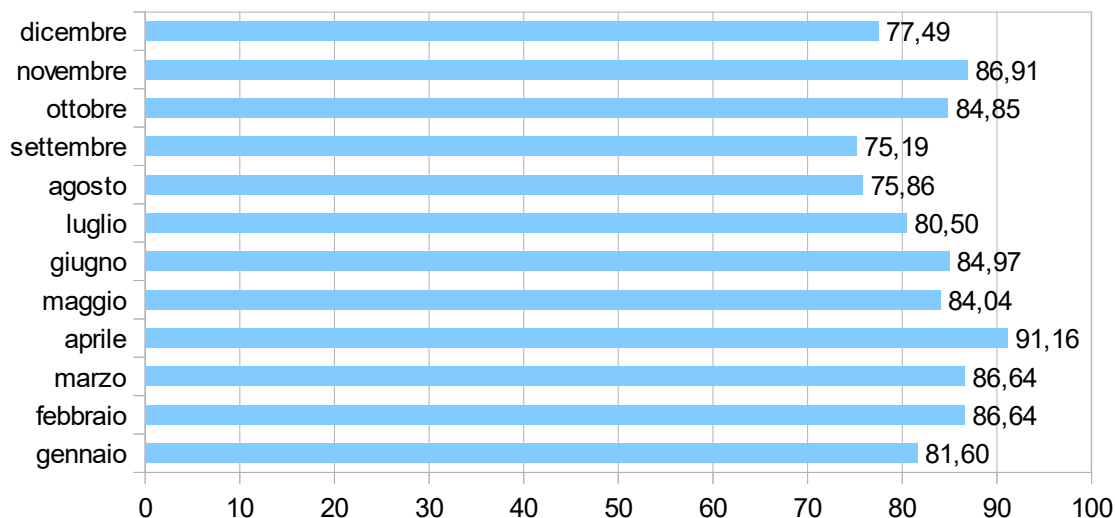
Presenze RSA NOCETI COVID 19 - 2021



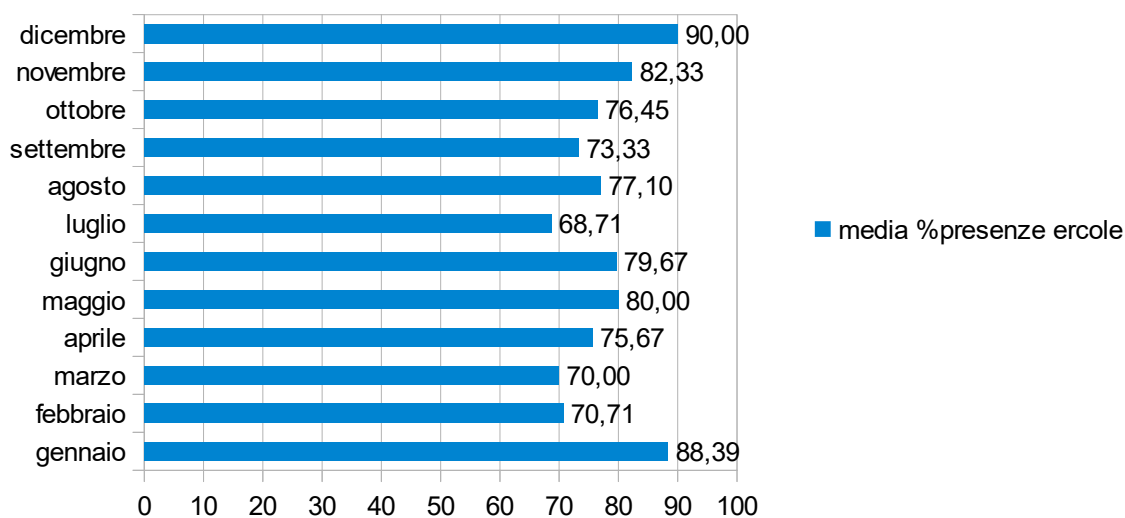
COMUNITA' ERCOLE PRESENZE IN PERCENTUALE

2022	gennaio	febbraio	marzo	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre	ottobre	novembre	dicembre
COMUNITA' ERCOLE	81,60	86,64	86,64	91,16	84,04	84,97	80,50	75,86	75,19	84,85	86,91	77,49
	82,99	%										
	Percentuale annuale											

Presenze COMUNITA' ERCOLE 2022



Presenze Comunità Ercole 2021 in %



La struttura ha cessato l'attività quale centro Covid 19 il giorno 18/06/2021, il dato di giugno segnala il deciso calo di presenze.

Taratura Termometri

E' stata eseguita la taratura dei termometri delle strutture tramite termometro tester certificato in data 06/01/2023.

Sono stati controllati i termometri dei frigoriferi degli alimenti, dei farmaci e surgelatori.

• **Risultati di audit:**

PERIODO: 15 febbraio 2022 al 31/01/2023

PROCESSO	Priorità\criticità\ sotto processi	Sede operativa	Periodo	Esito
Gestione Sistema Gestione Qualità\Direzione	Misurazione processi, gestione documentazione, analisi dati. Evidenze attività del Sgq. Acquisti fornitori esterni		19/01/2023	//
Comunicazione	Comunicazione esterna interna, carte dei servizi, sito, totem	Sala riunioni bagnasco	11/01/2023	//
Gestione risorse umane	Formazione, piano della formazione. Gestione della valutazione delle competenze del personale.		29/12/2022	//
Erogazione servizio: RESIDENZE ANZIANI - COMUNITA' ERCOLE	Conformità a quanto dichiarato nel SGQ, adeguatezza registrazioni e aggiornamenti. Azioni riesame. Controllo dei Documenti Verifica erogazione servizi: GESTIONE DELLE RESIDENZE ANZIANI – ASILO NIDO – COMUNITA' ERCOLE: verifica a campione della documentazione e attività correlate ai singoli pazienti/ospiti, verifiche delle attività: infermieristiche, assistenziali, fisioterapiche, immagazzinamento farmaci, somministrazione alimenti, attività educative sopralluogo dei locali. Verifica della documentazione del SGQ.	RSA NOCETI	09/08/2022 amm. 24/10/2022 13/01/2023	// 4 NC + 3 OM 1 AC + 4 NC
		RSA SANTUARIO	14/07/2022 amm. 25/01/2023	// 1 NC + 4 OM
		RP M. BAGNASCO	20/07/2022 amm. 16/11/2022, sanitario	1 OM 1 OM
		RP SANTUARIO	09/08/2022 amm. 19/01/2023	// 1 OM
		COMUNITA ERCOLE	Attuata 12/10/2022	1 OM

Amm. Controllo concentrato sulla parte amministrativa.

Sono stati eseguiti un totale di 13 audit interni ed un numero maggiore rispetto allo scorso anno di controlli non programmati a cura del D.O. – A.U. e RDQ come di seguito: .

Controlli da parte del Direttore Operativo

02/03/2022 controllo del Direttore Operativo RP Bagnasco, non si segnalano NC.
 09/03/2022 controllo del Direttore Operativo RP Bagnasco, non si segnalano NC.
 17/03/2022 controllo del Direttore Operativo RP Bagnasco, non si segnalano NC.
 24/03/2022 controllo del Direttore Operativo RP Bagnasco 2° piano, non si segnalano NC.
 01/06/2022 controllo del Direttore Operativo e RdQ presso RSA Noceti, si segnalano NC.
 02/06/2022 controllo del Direttore Operativo e RdQ presso RSA Noceti, si segnalano NC + SIR.
 06/09/2022 controllo del Direttore Operativo presso RP SANTUARIO.
 27/09/2022 controllo del Amministratore unico presso la RSA Santuario, per i pasti.
 07/11/2022 controllo del Direttore Operativo e Amministratore Unico Rp Santuario esito 1 relazione dettagliata.

Audit da parte di enti esterni e risultato

05/04/2022 controllo notturno da parte della cooperativa titolare Global Service Il Faggio
 04/2022 Controllo da parte dei NAS presso la Comunità Ercole, senza rilievi.
 26/04/2022 Controllo da parte dei NAS presso la RP Bagnasco, senza rilievi.
 26/12/2022 Controllo da parte dei NAS presso la RP Santuario, senza rilievi.
 27/12/2022 Controllo da parte dei NAS presso la RSA Santuario, senza rilievi.
 28/12/2022 Controllo da parte dei NAS presso la RP Bagnasco, senza rilievi.

Il 28/05/2020 abbiamo ricevuto la seguente richiesta di esibizione e sequestro da parte della Procura della Repubblica, relativamente alle strutture: RP SANTUARIO e RSA SANTUARIO. Cui ha fatto seguito una ulteriore richiesta di documentazione.

Nonostante la richiesta sia pervenuta in uno dei momenti più complessi della prima fase della pandemia, la Direzione con la collaborazione della Direzione Sanitaria e di tutto il personale di entrambe le strutture è riuscita a preparare tutti i documenti richiesti, digitalizzati e la successiva integrazione nei tempi previsti. Si è trattato di un lavoro considerevole e gravoso. Ad oggi non abbiamo ancora avuto riscontro.

Nel corso dell'anno 2021 sono stati convocati alcuni operatori della RP SANTUARIO ed RSA SANTUARIO.

N. 1795/20/44 R.G.P.M.

N. R.G.



PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI SAVONA

ORDINE DI ESIBIZIONE E SEQUESTRO

- artt. 253 e ss., 549 c.p.p.-

Il P.M.

letti gli atti del procedimento in epigrafe indicato

a carico di *omissis*

per i delitti di cui agli artt. *omissis*

vista la richiesta avanzata dalla Pg precedente al Pm scrivente, volta a ottenere, ai fini di ottemperare alla delega in atti, la seguente indispensabile documentazione relativa a

R.S.A. e R.P. SANTUARIO SAVONA, corrente in Savona, Piazza Santuario n. 4
gestita da:

OPERE SOCIALI SERVIZI S.P.A. – P.IVA 01479280099

legalmente rappresentata da:

RAMBAUDI Lorena – RMBLRN60C63I480H

PEC: operesocialiservizi@certycoop.it

Alle prestazioni dei fornitori esterni

Al momento nel registro dei fornitori sono inserite 58 Aziende, nel tempo si è raggiunto un buon livello di razionalizzazione.

6 Fornitori non sono stati approvati, IGLINA, GARIGLIO, PALMERINI, ABATE, TOP IMPIANTI, BORGIONE.

Azioni legali:

La società ha un registro delle azioni legali tenuto con la collaborazione del Broker di cui si avvale, dal 2016. Nel corso dell'anno in esame si registrano due sinistri, lo scorso anno 3.

Anno	Numero sinistri emersi
2020	2
2021	3
2022	2

Numero	Data	Evento	Trattamento	Esito
RIF SAVASS <u>122/0123</u>	28/02/2022	smarrimento bene	In attesa	ALLA SIGRA BRUZZESE SCOMPARE LA DENTIERA CHE VIENE POI RITROVATA MA A GIUDIZIO DEI PARENTI NON E' LA SUA PERCHE' NON RIESCE AD INDOSSARLA - CHIEDONO I DANNI - NEL FRATTEMPO A FINE MAGGIO LA SIRA BRUZZESE E' MORTA SINISTRO APERTO SU POLIZZA COOPERARCI 51190667 – RP SANTUARIO
RIF SAVASS <u>122/0256</u>	14/10/2022	lesioni	In attesa.	Richiesta danni da parte dei familiari. ROSA PEIRONE CADE DA LETTO SI ROMPE FEMORE E SI LESIONA LA FACCIA - RICOVERATA - APERTO SU POLIZZA OSS ed DENUNCIATO A COOP – RP SANTUARIO

d. Adeguatezza delle risorse:

Il personale in servizio presso i servizi socio sanitari, è conforme per qualifiche, organico contratti di lavoro alla normativa vigente ed al minutaggio previsto.

Competenza e formazione del personale:

Le cooperative del Socio di minoranza hanno adottato quale strumento di valutazione delle competenze del personale la scheda di Dreyfus, elaborata per il personale sanitario e quindi implementata nella struttura e adattata alle figure professionali presenti nelle cooperative.

Sono stati predisposti gli strumenti per la valutazione per delle figure professionali principali:

Medico, infermiere, coordinatore/referente infermieristico, OSS, educatore, animatore, ausiliario, cuoco, coordinatore amministrativo.

Ogni scheda prende in esame le seguenti aree di analisi:

Competenze di realizzazione ed operative, di cui:

- Orientamento al risultato;
- Attenzione all'ordine alla qualità ed all'accuratezza;
- Spirito di iniziativa.

Competenze di assistenza e di servizio:

- Sensibilità interpersonale;
- Orientamento al cliente;

Competenze d'influenza:

- Persuasività e influenza;
- Consapevolezza organizzativa;
- Costruzione di relazioni;

Competenze manageriali/organizzative:

- Sviluppo degli altri;
- Lavoro di gruppo cooperazione.

Competenze di efficacia personale:

- Autocontrollo;
- Flessibilità;
- Impegno verso l'organizzazione.

Competenze cognitive:

- Pensiero analitico;
- Capacità tecnico professionali;

I valori di acquisizione della scala di Dreyfus sono i seguenti:

- **Novizio:** *la persona ha un comportamento governato dalle regole, limitato e privo di flessibilità. Non ha esperienza della situazione. PUNTEGGIO: 1*
- **Principiante Avanzato:** *la persona fornisce prestazioni marginalmente accettabili, identifica gli aspetti grazie ad esperienze pregresse, ma ha bisogno di sostegno nel contesto clinico (es aiuto nello stabilire le priorità). PUNTEGGIO: 2*
- **Competente:** *la persona ha padronanza e possiede la capacità di pianificare, fronteggiare e gestire le situazioni infermieristiche. Lavora in situazioni simili da 2-3 anni. PUNTEGGIO: 3*
- **Abile:** *la persona percepisce le situazioni come insieme, piuttosto che nei singoli aspetti, ne percepisce il significato in termini di obiettivi a lungo termine. Riconosce quando il quadro atteso non si materializza e modifica i piani in risposta ad esso. PUNTEGGIO: 4*
- **Esperto:** *la persona ha enorme esperienza, una comprensione totale e intuitiva della situazione e può concentrarsi su una parte precisa del problema. Le sue prestazioni sono fluide, flessibili ed abili. PUNTEGGIO: 5*

La valutazione delle competenze effettuata nel corso 2022 ricevuta dal RP SANTUARIO e RSA SANTUARIO segnala:

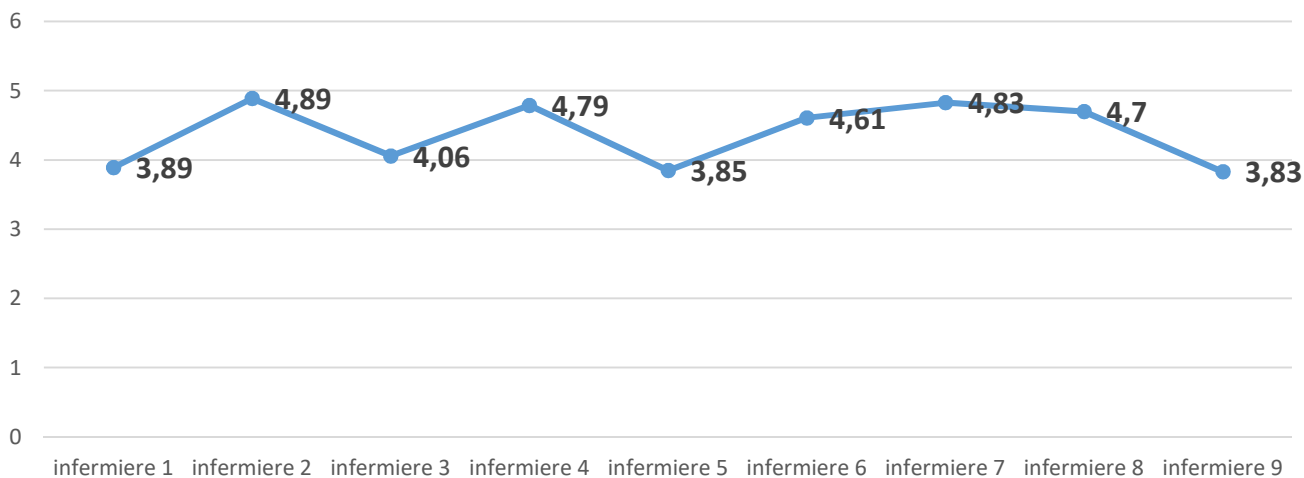
- Per il personale con una esperienza consistente) la maggiore parte si attesta sul livello Esperto.
- Per il personale di nuova assunzione il livello si assesta tra principiante avanzato e competente.

Le azioni formative discendenti dalla precedente valutazione si concentreranno pertanto per quanto riguarda i nuovi assunti sulla necessità di implementazione delle competenze e conoscenze relative al ruolo.

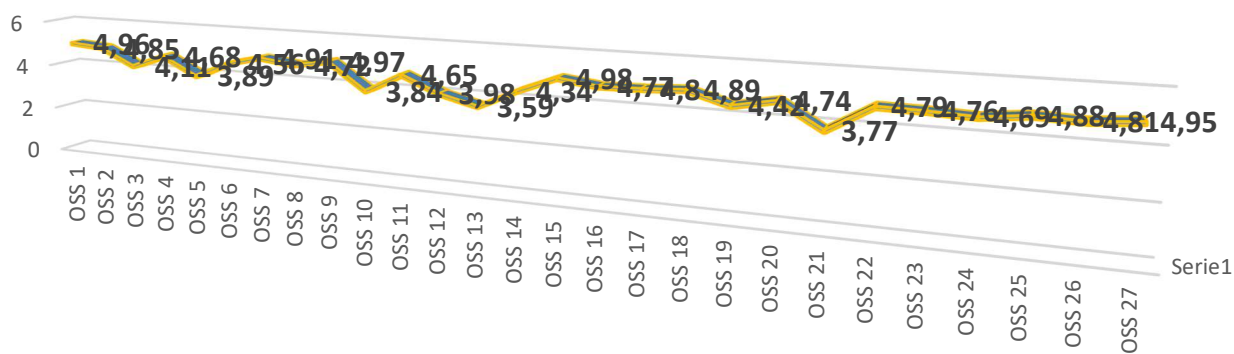
Per il resto del personale di maggior esperienza si evidenzia la necessità di lavorare sui seguenti obiettivi:

- valorizzazione delle professionalità di ciascun ruolo tramite progetti di supervisione e counseling;
- attività di formazione mirata al sostegno individuale e di gruppo sulla relazione e sullo scambio di esperienze e competenze;
- bilancio di competenze;
- migliorare la parte di autovalutazione delle competenze allo stato attuale non considerata nel sistema messo in atto;
- miglioramento degli strumenti di valutazione della motivazione e benessere lavorativo, per migliorare le azioni conseguenti.

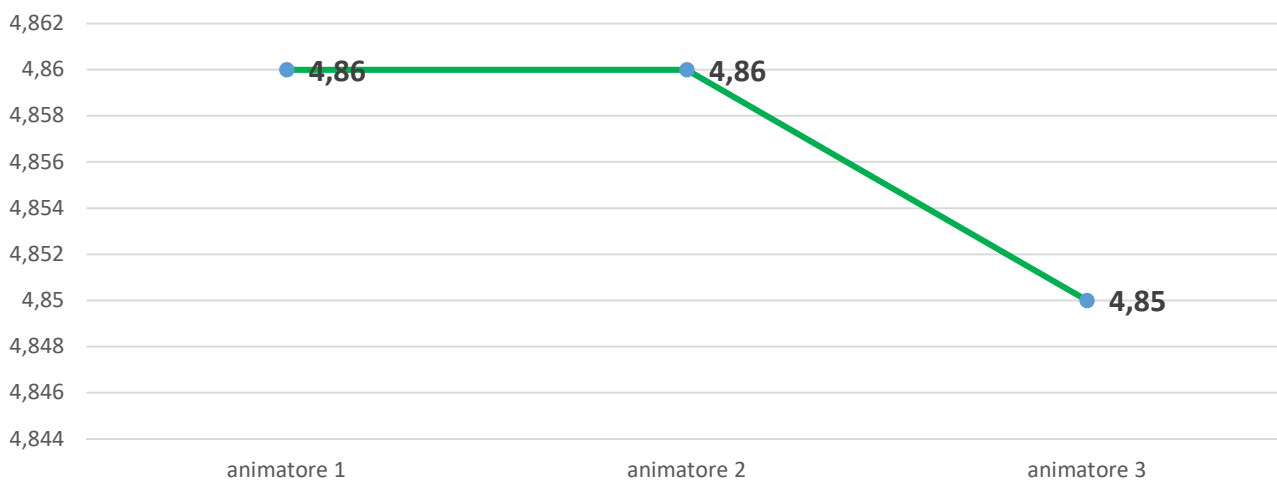
Infermieri RP Santuario - RSA Noceti 2023



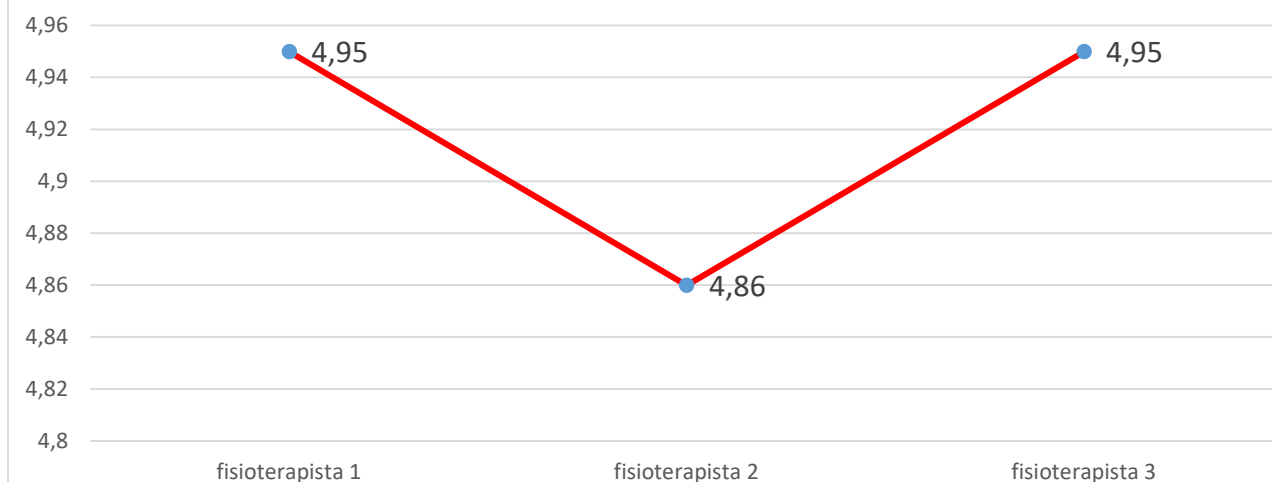
OSS - RP Santuario - RSA Noceti 2023



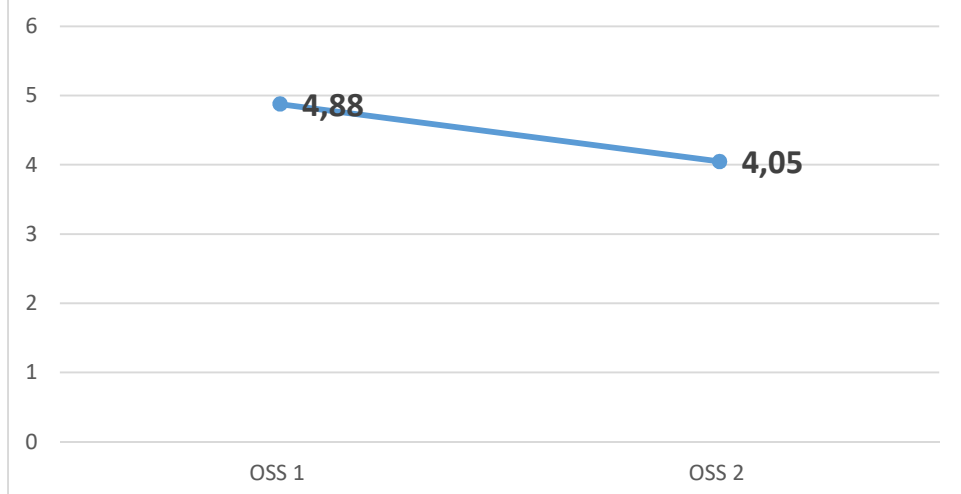
Animatori RSA Noceti . RP Santuario 2023



Fisioterapisti RSA Noceti - RP Santuario 2023



OSS - Comunità Ercole 2023



Punteggio medio personale strutture:

INFERMIERI:	4.38	Esperto
OSS	4.57	Esperto
FISIOTERAPISTI	4.92	Esperto
ANIMATORI	4.80	Esperto

Punteggio medio personale Comunità:

OSS	4.46	Esperto
------------	------	----------------

Le cooperative Il Faggio, Cooperarci, Villa Perla Service, Solida, Progetto Città, Santa Rita hanno inviato il consuntivo delle attività di formazione dell'anno 2022.

La cooperativa Santa Rita ha inviato il consuntivo della formazione, mentre la pianificazione si evidenzia nella pianificazione della cooperativa Progetto Città che ne ha assorbito il personale.

La pianificazione delle attività della cooperativa Cooperarci non è completata poiché anche questa cooperativa è in fase di assorbimento da parte di altra azienda.

La pianificazione di ciascuna cooperativa che ha completato questa parte ha recepito i contenuti del Piano della Formazione redatto dalla Società, descritti a seguire.

Contenuti formativi per l'anno 2023 per il personale sia dipendente che del socio di minoranza

I bisogni formativi per le professioni socio sanitarie sono individuati e sottoposti alle cooperative, anche nell'ottica del nuovo sistema autorizzativo e di accreditamento, e testati con il questionario in allegato. MOD RBF.

Nel corso del Riesame sono stati approvati il report delle attività di formazione relativo al 2022 e piano della formazione per l'anno 2023 della società Opere Sociali Servizi spa, redatto in data 24/01/2023 da parte del Responsabile della Formazione dott.ssa Sabrina Zampetti.

ECM

MILLEPROROGHE: Procastinata di un anno acquisizione dei crediti ECM utili (quadriennio 2020-2023) esteso abbuono di 1/3*

Il decreto Mille proroghe pubblicato il 30/12/2022 in Gazzetta Ufficiale ha esteso esenzione di 1/3 dei crediti formativi acquisiti al 2023 ed ha spostato il termine al 31 dicembre 2023 per completare il quadriennio ECM ecco il nuovo articolo della legge 29 maggio 2020, n. 34, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 luglio 2020, Art. 5-bis (Disposizioni in materia di formazione continua in medicina). I crediti formativi del quadriennio 2020-2023, da acquisire, ai sensi dell'articolo 16-bis del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, e dell'articolo 2, commi da 357 a 360, della legge 24 dicembre 2007, n. 244, attraverso attività di formazione continua in medicina, si intendono già maturati **in ragione di un terzo per tutti i professionisti sanitari di cui alla legge 11 gennaio 2018, n. 3, che hanno continuato a svolgere la propria attività professionale nel periodo di emergenza derivante dal COVID-19**

Gruppo di miglioramento

Anche per l'anno 2022 è proseguita l'attività del Gruppo di Miglioramento delle strutture Socio Sanitarie Opere Sociali Servizi spa. Il Gruppo è costituito da Amministratore Unico, Direttore Operativo, Responsabile Qualità Direttori Sanitari, Coordinatori Amministrativi, Coordinatori e Referenti Infermieristici, coordinatore Animazione e Fisioterapisti, personale amministrativo. Il gruppo di lavoro è accreditato ECM per il personale sanitario, 18 crediti.

Martedì 22/03 Report audit ente di certificazione piano di miglioramento, aggiornamento misure prevenzione pandemia.

Martedì 12/04 Redazione delle non conformità, loro comunicazione, interlocutori istituzionali.

Martedì 24/05 Analisi incident reporting – intervento a cura del Risk Manager

Martedì 14/06 Privacy nel contesto socio sanitario – misure di prevenzione e modalità trattamento dati – aggiornamento.

Martedì 12/07 Aspetti organizzativi trasversali alle strutture, identificazione delle problematiche e delle soluzioni.

Martedì 18/10 Comunicazione con le famiglie e con gli ospiti. Comunicazione eventi avversi problematiche sanitarie/organizzative.

Martedì 15/11 Istanza di rinnovo di accreditamento Istituzionale, passaggio al nuovo Manuale di Accreditamento, stato dell'arte e pianificazione attuazione.

Martedì 06/12 Stato dell'arte, consuntivo attività annuale raggiungimento obiettivi e prospettive. Verifica corretto utilizzo delle potenzialità della cartella elettronica sanitaria

Il GDM è un appuntamento importante e fondamentale per tanti aspetti, in particolare la condivisione delle linee operative, la discussione collettiva delle difficoltà e criticità.

Il Responsabile della formazione ha provveduto a calendarizzare e riprogrammare l'evento anche per l'anno 2023.

Comunicazione

Le carte dei servizi di tutte le strutture sono state riesaminate costantemente per seguire alcune modifiche dell'organigramma e riemesse. Sono disponibili nel sito della Società.

Statistiche sito web operesocialiservizi.it dal

<u>Dal 01/01/2022 al 31/12/2022</u>	<u>Dal 01/01/2021 al 31/12/2021</u>
Numero di utenti unici: 7105 Visualizzazioni di pagina: 16397 Durata media della visita: minuti 1:30 Visite da device mobile: 59.75% Visite da device Desktop: 40.25%	Numero di utenti unici: 8199 Visualizzazioni di pagina: 18525 Durata media della visita: minuti 1:32 Visite da device mobile: 55.25% Visite da device Desktop: 44.75%

Statistiche consultazione dei totem:

<u>dal 01/01/2022 al 31/12/2022</u>	<u>Dal 01/01/2021 al 31/12/2021</u>	<u>dal 01/01/2020 al 31/12/2020</u>
Numero di utenti unici: 591 Visualizzazioni di pagina: 1182 Durata media della visita: minuti <u>2:27</u>	Numero di utenti unici: 735 Visualizzazioni di pagina: 1470 Durata media della visita: minuti <u>5:10</u>	Numero di utenti unici: 1482; Visualizzazioni di pagina: 1595; Durata media della visita: minuti <u>2:00</u>

Obiettivo a lungo termine sistematizzare i nuovi accessi del personale alla consultazione dei totem, e migliorare l'analisi degli accessi ai totem distinguendo i dati di consultazione tra personale e utenti.

Situazione economica / investimenti / Manutenzioni

Come evidenziato nel paragrafo b) I cambiamenti nei fattori esterni che sono rilevanti per il SGQ, abbiamo sinteticamente evidenziato le difficoltà economiche che caratterizzano la gestione di questi ultimi due anni. In particolare sono aumentate in modo significativo le spese per gli energetici come si evidenzia nei seguenti riepiloghi che confrontano l'andamento dei costi dal 2019 all'anno appena concluso (vedi tabelle allegate).

Acquisti anno 2022:

Nel 2022 sono stati effettuati acquisti per materiale di vario tipo per euro totali di circa 75.000,00 EURO
Gli acquisti di maggior entità riguardano:

- 23 letti nuovi per la RSA Noceti (Euro 26.048,88)
- carrelli servitori per RSA Noceti/RP Santuario ed RSA Santuario
- 1 carrello per il cambio biancheria
- 10 televisori per la Comunità Ercole
- 3 notebook per integrare la precedente fornitura degli scorsi anni
- 2 stampanti multifunzione
- 2 frigoriferi farmaci
- 1 defibrillatore
- 3 lettori green pass
- Vari apparati per la telefonia (acquistati da tim)
- Materassi per i letti
- Carrozzine

Il resto degli acquisti riguarda materassini antidecubito, cinture di contenzione, sfigmomanometri, cuscini per i letti ...etc

Attività informatiche

Oltre alle attività ordinarie di gestione e alla risoluzione dei problemi degli utenti nell'anno 2022 sono stati aggiunti 3 nuovi laptop nelle strutture:

- RSA Noceti (sostituzione pc medico e aggiunta di un laptop per l'infermeria)
 - RSA Santuario (aggiunta di un laptop per l'infermeria)
- per agevolare la fruizione della cartella sanitaria di CBA.

Interventi di manutenzione anno 2022

La Manutenzione degli immobili ha riguardato soprattutto la manutenzione ordinaria e quindi è stata inserita nella manutenzione delle giornate del global service, senza costi aggiuntivi.

Vi sono stati, però, parecchi interventi più specifici e di manutenzione straordinaria di tipo più tecnico, soprattutto, ma non solo, al Noceti (che rappresenta la struttura con più problematiche) per citare i principali e maggiormente onerosi, per un totale di costi fra tutte le strutture di circa 50.000,00 euro:

RSA Noceti

- Manutenzione straordinaria per la riapertura dopo 6 mesi di chiusura post covid (9000 EURO CIRCA)
- interventi sul wi fi
- interventi su impianto antincendio
- interventi su campanelli di chiamata
- interventi su caldaia
- sostituzioni tubi e galleggianti vasche antincendio
- interventi su ascensore

RSA Santuario/RP SANTUARIO

- interventi sui letti (ormai datati)
- interventi gruppo elettrogeno

RP BAGNASCO

- Nuove porte taglia fuoco (3)
- Problemi su ascensore e monta lettighe
- Fermi per porte tagliafuoco
- Problematiche infiltrazioni acqua

Comunità Ercole

- Sostituzione lampade emergenza
- **Aspetti strutturali e tecnologici.**

Requisiti organizzativi - Accredimento

Le strutture Opere Sociali Servizi sono adeguate alla nuova normativa della Regione Liguria anche per quanto riguarda gli standard organizzativi, come risulta dalla delibera di Accredimento della Regione Liguria n° 1799 del 10/03/2020.

Nel corso dell'anno 2021 è stata redatto **allegato B3** - Autovalutazione requisiti accredimento che costituisce un piano di lavoro per la predisposizione dell'accrreditamento sulla base dei nuovi requisiti. Le strutture RP RSA gestite da Opere Sociali Servizi sono state accreditate sulla base dei requisiti, successivamente superati. In previsione del rinnovo per il quale nel 2023 dovremo presentare Istanza la Direzione sta predisponendo le azioni correttive, evidenziate nella Autovalutazione.

Nel corso del mese di febbraio 2023 la società procederà con l'Istanza di rinnovo di accredimento Istituzionale per le strutture socio sanitarie: RSA NOCETI – RSA SANTUARIO – RP SANTUARIO – RP BAGNASCO.

e) Aggiornamento Normativo:

L'aggiornamento normativo è che nel corso dell'anno 2022 è stato molto frenetico del 202 e 2021. L'aggiornamento è riassunto nel MOD NDC – normativa documenti cogenti aggiornato per il presente riesame.

Gli aggiornamenti normativi hanno riguardato in particolare:

- Modalità di controllo e durata dei GREEN PASS per il personale e per i visitatori;
- Modalità per le visite dei familiari in sicurezza;
- Modalità di accesso dei pazienti alle strutture, in base alle vaccinazioni, GREEN PASS, zona buffer.
- Normativa bilancio.
- Proroga ECM.

f) Aggiornamento o riconferma delle linee guida scientifiche

Vedi allegato MOD RLG – Raccolta linee guida per l'anno 2023.

g) Esiti assistenziali

Il raffronto degli esiti assistenziali rilevati negli ultimi 3 anni non è confrontabile in quanto molto condizionato dall'evolversi della pandemia che ha modificato profondamente la struttura, l'organizzazione, i riferimenti normativi e le linee guida. Inoltre abbiamo constatato che la nuova cartella sanitaria elettronica non è un supporto adeguato per l'estrapolazione dei dati. Pertanto ci siamo proposti come obiettivo di ottenere dalla ditta fornitrice un miglioramento in questo senso (vedi piano di miglioramento).

I Direttori Sanitari hanno redatto la relazione semestrale del primo semestre 2022 e secondo semestre 2022.

Manca la relazione del Direttore Sanitario della RSA NOCETI in quanto nel corso del primo semestre dell'anno è stato caratterizzato dall'avvicinarsi di 3 medici nella Direzione Sanitaria.

La difficoltà nel reperimento di medici, infermieri, OSS e fisioterapisti a livello nazionale è un dato di fatto anche per le nostre strutture e determina un turn over significativo del personale, con una pesante ricaduta sulla qualità dell'intervento assistenziale e sanitario.

h) Efficacia delle azioni intraprese per affrontare i rischi e le opportunità

Il documento di valutazione dei rischi e delle opportunità redatto nel 2018 – DOC FDR Fattori di rischio rev 00 – 18/01/2021 è stato riconfermato.

Rischio Clinico

i) Dati del Registro degli Incidente Reporting:

	RSA NOC	RSA SANT	RP SANT	RP BAG
2020	1	0	1	0
2021	1 *	21	8	7
2022	6	0	4	3

L'analisi degli eventi è stata elaborata nel corso degli audit clinici a cura dei DS, limitatamente ai casi necessari anche per le difficoltà di conciliazione con gli impegni richiesti dalla pandemia.

Sicuramente da migliorare la segnalazione degli incident reporting da parte di tutto il personale tramite azioni di formazione.

ELEMENTI IN USCITA DAL RIESAME:

- a) *Opportunità di miglioramento: piano di miglioramento per anno 2023.*
- b) *Politica della Qualità;*
- c) *Ogni esigenza di modifica del SGQ;*
- d) *Risorse necessarie.*

Documenti approvati o riconfermati, allegati:

1. Nuova Politica della Qualità, Mission e Vision. Riconfermata.
2. Organigramma della Società del 01/02/2023.
3. Piano degli audit interni.
4. Riesame Comunità Ercole 01/02/2023.
5. Riesame strutture Socio Sanitarie 31/01/2023.
6. MOD RLG Raccolta Linee Guida. Riconfermata.
7. Relazione Responsabile Comunicazione per il 2022, approvata.
8. Relazione Responsabile Risorse Informatiche per il 2022 approvata.
9. Piano della formazione e fabbisogni formativi per il 2023 approvata.
10. Normativa e documenti cogenti emessa in data 01/02/2023.
11. Elenco della documentazione del sistema emessa in data 01/02/2023.

Savona, 01/02/2023

Redazione Paola Veirana

Approvazione Amministratore Unico

ALLEGATI

- Allegati relazione del AU sulle rette applicate.
- Relazione animatori sui pasti RSA SANTUARIO.
- Registro non conformità, azioni correttive.
- Relazione sulla comunicazione.
- Dati spesa per energetici dal 2019 al 2022.
- Report comunicazione a cura del responsabile Comunicazione.
- Registro dei fornitori aggiornato al 31/01/2022.
- Registro reclami.
- Riepilogo delle presenze degli ospiti nelle strutture 2022.
- Registro del recupero dei crediti.
- Registro azioni legali.
- Relazione periodica DPO secondo semestre 2022.
- Relazione responsabile risorse informatiche 2022.
- Risultati elaborazione dati questionari di gradimento suggerimenti.