

|                                                                                  |                                                                                    |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  |  | ALLEGATO 1     |
|                                                                                  |                                                                                    | REV.02         |
|                                                                                  |                                                                                    | Pagina 1 di 10 |

| N. REV. | DATA       | MOTIVO DELLA REVISIONE |
|---------|------------|------------------------|
| 0       | 02/12/2019 | Prima Emissione        |
| 01      | 2/01/2021  | Aggiornamento          |
| 02      | 26/12/2024 | Aggiornamento          |
|         |            |                        |
|         |            |                        |

| EMISSIONE                 | APPROVAZIONE |
|---------------------------|--------------|
| Resp. Accreditamento/RSPP | Direzione    |

|                                                                                  |                                                                                    |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  |  | ALLEGATO 1     |
|                                                                                  |                                                                                    | REV.02         |
|                                                                                  |                                                                                    | Pagina 2 di 10 |

## INDICE

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
2. MISSION DELL'ORGANIZZAZIONE
3. POLITICHE COMPLESSIVE
  - 3.1 OBIETTIVI GENERALI
4. PIANO DI ATTIVITA' AGGIORNATO ALL'EMERGENZA COVID-19
  - 4.1 PREMESSA
  - 4.2 TIPOLOGIA E VOLUMI DI ATTIVITA'
  - 4.3 ORGANIZZAZIONE INTERNA
  - 4.4 OBIETTIVI SPECIFICI ANNO 2025
5. SERVIZI
6. DIFFUSIONE DEL PIANO
7. MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI
8. ALLEGATI

| EMISSIONE                 | APPROVAZIONE |
|---------------------------|--------------|
| Resp. Accreditamento/RSPP | Direzione    |

|                                                                                  |                                                                                                                                                   |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <br>cooperativa sociale<br><b>PIANO ANNUALE DELLA DIREZIONE</b> | ALLEGATO 1     |
|                                                                                  |                                                                                                                                                   | REV.02         |
|                                                                                  |                                                                                                                                                   | Pagina 3 di 10 |

## 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONI

Il presente documento mira alla definizione delle politiche complessive ed esplicita gli obiettivi che la VILLA ELENA SOC. COOP. SOCIALE intende raggiungere, sia per la tipologia ed i volumi di attività che per la qualità delle prestazioni erogate. La direzione nell'elaborazione del presente documento ha coinvolto tutte le articolazioni organizzative al fine di garantire la forte condivisione dei contenuti. La direzione tiene altresì in considerazione le indicazioni provenienti da associazioni e comitati e i suggerimenti raccolti direttamente dagli utenti attraverso comunicazioni, interviste, questionari e reclami relative all'anno precedente.

## 2. MISSIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

VILLA ELENA SOC. COOP. SOCIALE ha come scopo quello di offrire ad anziani prevalentemente non autosufficienti servizi sanitari, riabilitativi; socio assistenziali, ricreativi, culturali e religiosi, oltre alle normali prestazioni di carattere alberghiero, al fine di garantire:

- il benessere psicofisico;
- il mantenimento delle abilità residue;
- il massimo recupero funzionale;
- la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza;
- la possibilità di comunicazione e di valide relazioni sociali;
- la sicurezza;
- il necessario supporto alla famiglia.

I valori cui si ispira l'organizzazione nel perseguire le proprie finalità si possono rispecchiare nei seguenti principi:

- **Uguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche;
- **Imparzialità:** i servizi sono erogati tenendo un comportamento equo, obiettivo, imparziale;
- **Continuità:** la struttura è attenta a creare e mantenere le condizioni necessarie per garantire la continuità nel tempo dei servizi offerti;
- **Partecipazione:** è garantita la partecipazione dell'Utente alle prestazioni che gli sono erogate. L'Ospite ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** si impegna a raggiungere con efficienza i risultati attesi, impiegando in maniera ottimale le risorse.

## 3. POLITICHE COMPLESSIVE

La politica che la VILLA ELENA SOC. COOP. SOCIALE persegue è rivolta a garantire prioritariamente il rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, considerato i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali attraverso un'assistenza qualificata e

| EMISSIONE                 | APPROVAZIONE |
|---------------------------|--------------|
| Resp. Accreditamento/RSPP | Direzione    |

|                                                                                  |                                                                                                                                                       |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <br>cooperativa sociale<br><b>PIANO ANNUALE DELLA<br/>DIREZIONE</b> | ALLEGATO 1     |
|                                                                                  |                                                                                                                                                       | REV.02         |
|                                                                                  |                                                                                                                                                       | Pagina 4 di 10 |

continuativa, in collaborazione con i familiari, i care-giver e le altre persone di riferimento, nonché con i servizi del territorio.

Inoltre la politica di VILLA ELENA SOC. COOP. SOCIALE prevede che l'accoglienza delle persone anziane non sia limitata ad un semplice assistenzialismo, ma orientate all'applicazione di prestazioni sanitarie, infermieristiche, riabilitative ed educative accompagnate da una forte integrazione e promozione umana. Per il monitoraggio di dette politiche, l'organizzazione utilizza periodiche indagini di soddisfazione degli Ospiti e dei familiari, attivando conseguenti momenti di incontro con gli stessi per verificare le possibili azioni di miglioramento.

### 3.1 Obiettivi generali

Gli obiettivi generali che si intende perseguire sono:

- Intensificare i rapporti con tutto il personale della struttura, attraverso incontri periodici per verificare eventuali scelte condivise al fine di migliorare i servizi offerti;
- Coinvolgere gli Ospiti, i loro familiari e il personale nelle scelte e nelle strategie dell'organizzazione;
- Garantire un'informazione trasparente su ogni possibile aspetto operativo interno ad ospiti, familiari, personale e partner esterni;
- Garantire la centralità dell'ospite, come persona in grado di vivere all'interno dell'istituzione e propri sentimenti, abitudini, interessi, capacità, aspirazioni e desideri;
- Mirare al miglioramento della qualità di vita dell'ospite, che viene assicurata fin dall'accoglienza e dall'inserimento, dal personale che lo segue nei vari aspetti dell'assistenza quotidiana (sociale, sanitario, psicologico, fisioterapico, animativo, assistenziale e infermieristico) e che imposta per l'ospite un percorso-progetto assistenziale individuale personalizzato (P.A.I.);
- Promuovere una sempre maggiore sinergia tra RSA e le altre realtà presenti sul territorio, allo scopo di garantire il massimo benessere per gli anziani che sono in crescita e che devono essere considerati risorsa nella nostra società;
- Programmi di stimolazione cognitiva.

Gli obiettivi evidenziati vengono perseguiti da VILLA ELENA SOC. COOP. SOCIALE attraverso l'erogazione di servizi che rispettano standards di qualità molto elevati, grazie ad un team di professionisti dotati di competenze di altissimo livello ed esperienza pluriennale.

La struttura offre:

- assistenza completa e continuata 24 ore su 24;
- assistenza geriatrica specialistica;
- riabilitazione neuro motoria;
- fisiokinesiterapia;
- psicoterapia con un'esperta psicologa a disposizione all'interno della struttura;

| EMISSIONE                 | APPROVAZIONE |
|---------------------------|--------------|
| Resp. Accreditamento/RSPP | Direzione    |

|                                                                                  |                                                                                                                                                       |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <br>cooperativa sociale<br><b>PIANO ANNUALE DELLA<br/>DIREZIONE</b> | ALLEGATO 1     |
|                                                                                  |                                                                                                                                                       | REV.02         |
|                                                                                  |                                                                                                                                                       | Pagina 5 di 10 |

- elaborazione di diete personalizzate e specifiche sulle particolari esigenze alimentari di ogni paziente.

## 4. PIANO DI ATTIVITA'

### 4.1 PREMESSA

VILLA ELENA SOC. COOP. SOCIALE per soddisfare correttamente i bisogni degli Ospiti, organizza i servizi in modo funzionale alle esigenze collettive, predisponendo altresì interventi e servizi individuali, in quanto necessari (diete speciali, programmi riabilitativi, etc.).

La definizione degli orari e delle modalità di erogazione dei servizi ha lo scopo di armonizzare scelte individuali con eventuali altre esigenze degli Ospiti, nei limiti oggettivi di un utilizzo corretto e funzionale degli operatori e della struttura. L'organizzazione delle attività, dei servizi, le modalità di uso degli spazi e delle attrezzature, con i relativi orari, sono riportati dettagliatamente nella Carta dei Servizi.

### 4.2 TIPOLOGIA E VOLUME DELLE ATTIVITA'

VILLA ELENA SOC. COOP. SOCIALE è autorizzata dalla Regione Puglia per 40 posti e contrattualizzata per 20 posti letto.

L'obiettivo che ci si prefigge è quello di saturare tutti i posti letto fornendo l'adeguata e necessaria assistenza secondo le normative e gli standard strutturali, gestionali e organizzativi vigenti.

I volumi delle attività per i 20 posti letto accreditati sono definiti dalla contrattazione con la Regione Puglia. È previsto l'aumento di altri 16 posti letto accreditati di cui 15 per pazienti anziani e 1 per demenze.

### 4.3 ORGANIZZAZIONE INTERNA

Per quanto concerne l'organizzazione interna di VILLA ELENA SOC. COOP. SOCIALE si rimanda alla procedura interna con la quale sono individuati i responsabili delle articolazioni operative e delle funzioni di supporto tecnico-amministrativo e definite le loro funzioni.

### 4.4 OBIETTIVI SPECIFICI PER L'ANNO 2025

Gli obiettivi per l'anno 2025 sono riportati all'interno del modulo OBIETTIVI DI QUALITÀ E ATTIVITÀ. Per ogni area/processo ritenuta critica sono stati individuati gli obiettivi specifici e i relativi indicatori. Sono state inoltre definite specifiche responsabilità per il raggiungimento degli obiettivi nonché i metodi (procedure documentate/istruzioni da applicare) e le scadenze stabilite per il monitoraggio e la valutazione degli stessi.

| EMISSIONE                 | APPROVAZIONE |
|---------------------------|--------------|
| Resp. Accreditamento/RSPP | Direzione    |

|                                                                                  |                                                                                                                                                       |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <br>cooperativa sociale<br><b>PIANO ANNUALE DELLA<br/>DIREZIONE</b> | ALLEGATO 1     |
|                                                                                  |                                                                                                                                                       | REV.02         |
|                                                                                  |                                                                                                                                                       | Pagina 6 di 10 |

## 5 SERVIZI

La Struttura dispone di n. 40 posti letto ubicati su due livelli in camere doppie, dotate di tutti i confort (aria condizionata, tv, telefono bagno attrezzato per diversamente abili). L'assegnazione della camera è sempre a livello provvisorio in relazione al dialogo di camera con altri degenti ed all'assetto socio assistenziale (*camere di alta intensità assistenziale*).

La Residenza ha carattere polifunzionale con utenza mista e vede la presenza di varie patologie anche cronico degenerative, in relazione al grado assistenziale ed agli indici operativi i degenti durante le ore diurne sostano nei due piani (piano terra e primo piano) con una diversa animazione/stimolazione cognitivo funzionale.

Nei servizi comuni sanitari (infermeria e sala fisioterapia) sono presenti i Piani Individualizzati di Assistenza con relativa Cartella Sanitaria, Socio Assistenziale, Psico relazionale, Riabilitativa e Sociale.

### SERVIZI GENERALI:

#### LA RISTORAZIONE

La ristorazione degli ospiti è affidata ai servizi della cucina con personale qualificato e formato; segue programmi dietetici stabiliti da dietologa appositamente convenzionata, con il preciso intento di fornire alimenti adeguati all'età geriatrica. Il menu settimanale è esposto nell'ambiente cucina, davanti alle sale pranzo affinché gli ospiti e i familiari possano consultarlo. Oltre il menu sono previste diete personalizzate dal medico specialista di struttura, per gli ospiti che presentano patologie e problematiche particolari. Il servizio di distribuzione dei pasti e di riordino delle stoviglie e dei materiali di cucina è curato dal personale della struttura con l'utilizzo di attrezzature tecnologiche e di qualità.

#### IL SERVIZIO DI LAVANDERIA E GUARDAROBA

Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, federe, traverse e asciugamani), degli indumenti e dell'intimo degli anziani viene effettuato all'interno della struttura nel settore lavanderia, appositamente attrezzato con macchinari industriali di ultima generazione e di recente acquisto, dotati di alta tecnologia, con l'utilizzo automatizzato di prodotti igienizzanti specifici, dotati di tutte le certificazioni e conformità, che garantiscono un lavaggio accurato e

| EMISSIONE                 | APPROVAZIONE |
|---------------------------|--------------|
| Resp. Accreditamento/RSPP | Direzione    |

|                                                                                  |                                                                                                                                                       |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <br>cooperativa sociale<br><b>PIANO ANNUALE DELLA<br/>DIREZIONE</b> | ALLEGATO 1     |
|                                                                                  |                                                                                                                                                       | REV.02         |
|                                                                                  |                                                                                                                                                       | Pagina 7 di 10 |

sanificante. La biancheria intima, gli abiti e le calzature sono di proprietà dell'utente. La dotazione personale di abiti e biancheria intima deve essere consegnata all'operatrice del guardaroba, secondo le norme indicate al momento dell'ingresso in struttura, e dovrà essere ripristinata successivamente secondo le necessità che vengono volta per volta indicate, in base alle esigenze dell'ospite.

All'interno della struttura viene garantita la manutenzione ed il rammendo della biancheria e degli indumenti degli ospiti.

## SERVIZI DI SUPPORTO

### RISTORO

Nella struttura sono presenti anche due distributori automatici di bevande calde e fredde per i visitatori. Sono a disposizione degli ospiti dei distributori per l'acqua nelle sale da pranzo e di soggiorno.

### TELEVISIONE-GIORNALI-TELEFONO

Le sale soggiorno della struttura sono dotate di televisore; c'è un videoregistratore, una radio, un lettore CD, un riproduttore di cassette, un lettore di whs. Gli anziani possono tenere in camera il loro televisore e radio personale purché a norma Cee e di limitate dimensioni. La struttura fornisce, per chi ne fa richiesta, il quotidiano sottoscrivendo l'abbonamento annuale. Gli Anziani possono ricevere telefonate personali usufruendo del telefono portatile e del cellulare aziendale, nonché, ricevere videochiamate, molto utilizzate nel periodo di sospensione delle visite a causa del Covid-19, attraverso il tablet aziendale che consente, anche con l'ausilio del personale socio-assistenziale dedicato (educatori, terapisti ecc.) di mantenere semprevivi i contatti con i propri cari.

### ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno della struttura viene garantita agli utenti l'assistenza religiosa cattolica. Viene celebrata la Santa Messa settimanale.

| EMISSIONE                 | APPROVAZIONE |
|---------------------------|--------------|
| Resp. Accreditamento/RSPP | Direzione    |

|                                                                                  |                                                                                                                                                       |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <br>cooperativa sociale<br><b>PIANO ANNUALE DELLA<br/>DIREZIONE</b> | ALLEGATO 1     |
|                                                                                  |                                                                                                                                                       | REV.02         |
|                                                                                  |                                                                                                                                                       | Pagina 8 di 10 |

## SERVIZIO MORTUARIO

Quando viene constatato il decesso di un ospite, l'Infermiere di turno, informa immediatamente i familiari o la persona referente. Il Medico di struttura, o in sua mancanza il medico di base o la Guardia Medica di turno, effettua la constatazione di decesso. I familiari, a cui spettano le spese relative al funerale, danno incarico alla Ditta per le pompe funebri di loro fiducia la quale, appena trascorso il tempo di osservazione, provvede a trasportare la salma presso la Camera mortuaria di cui è dotata la struttura, dotata di servizi igienici ed arredi religiosi. Qui la salma viene preparata per la cerimonia funebre secondo gli intendimenti dei familiari.

## IL SERVIZIO DI PARRUCCHIERE E DI PEDICURE

E' possibile prenotare il servizio di parrucchiere/pedicure rivolgendosi alla direzione.

## IL SERVIZIO DI CINETECA

E' possibile prenotare i servizi televisivi e dvd in dotazione alla direzione.

## IL PARCO

La struttura è dotata di un grande parco recintato da un muro perimetrale di mt. 2,00, dove fare lunghe passeggiate immersi nel verde e nella natura, godendo di spazi attrezzati per trascorrere momenti della giornata all'aria aperta in totale rilassamento e benessere.

Vi sono, infatti, appositi spazi all'esterno dell'immobile attrezzati con gazebi, tavoli e sedie idonei alla fruizione da parte degli utenti, anche con disabilità, sempre sotto il controllo vigile del personale della struttura.

## ATTIVITA' RICREATIVA

L'attività ricreativa verrà modulata sulla base delle condizioni di salute e delle capacità cognitive di ogni Ospite.

Quotidianamente il personale socio-sanitario dedicato effettuerà dell'animazione "senso tempo", *ossia cercare di dare un senso al tempo, coinvolgendo per quanto possibile i degenti.*

E' previsto l'implemento delle attività di laboratorio ed eventi ed escursioni scandiranno la gestione e la stimolazione cognitiva.

Saranno valutate le iniziative ricreative eventualmente proposte dai familiari delle Ospiti, dal Comune, da parte di Associazioni di volontariato, dai gruppi parrocchiali e/o da parte di altri Enti

| EMISSIONE                 | APPROVAZIONE |
|---------------------------|--------------|
| Resp. Accreditamento/RSPP | Direzione    |

|                                                                                  |                                                                                                                                                   |                |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
|  | <br>cooperativa sociale<br><b>PIANO ANNUALE DELLA DIREZIONE</b> | ALLEGATO 1     |
|                                                                                  |                                                                                                                                                   | REV.02         |
|                                                                                  |                                                                                                                                                   | Pagina 9 di 10 |

pubblici e/o privati, alla Direzione, accogliendole favorevolmente ogniquale volta le stesse non creino disagi agli Ospiti e problemi eccessivi all'organizzazione del lavoro all'interno della Struttura.

Autonomamente la Struttura provvede a festeggiare i compleanni delle Ospiti, e le altre ricorrenze festive annuali per tenere sempre vivo il senso del trascorrere del tempo e degli eventi particolarmente rilevanti per l'esistenza di ciascun ospite.

Altri servizi indicati nella "Carta dei servizi".

## 6 DIFFUSIONE DEL PIANO

Il presente Piano Annuale è approvato dalla Direzione entro il mese di dicembre dell'anno precedente, in modo da assicurare la continua adeguatezza alle linee d'indirizzo, l'efficacia a generare eventuali cambiamenti strutturali ovvero organizzativi, l'idoneità in riferimento alle risorse specifiche assegnate.

Il piano annuale viene diffuso a tutti gli stakeholder (parenti dei pazienti/care-giver, fornitori, associazioni di tutela del malato, Com.uni: etc.) mediante pubblicazione dello stesso sul sito istituzionale di VILLA ELENA SOC. C.OOP: SOCIALE ([www.casaposo.villaelena.it](http://www.casaposo.villaelena.it)) e mediante affissione in bacheca all'interno della struttura.

Inoltre a inizio anno la Direzione esplicita a tutte le articolazioni organizzate gli obiettivi e le funzioni ad esse assegnate mediante un incontro con tutti i responsabili.

## 7. MONITORIAGGIO E VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI

La Direzione di VILLA ELENA SOC. COOP. SOCIALE provvede a:

- Effettuare le misure periodiche nelle modalità ed alle scadenze definite dalla "Scheda Obiettivi";
- Raccogliere i dati e gli elementi di evidenza delle misurazioni,
- Registrare le misurazioni eseguite sul "Registro Obiettivi"

La direzione in collaborazione con i Resp. di Area previsti verificano gli scostamenti misurati tra i risultati conseguiti e gli obiettivi stabiliti. Qualora lo scostamento sia maggiore o minore del margine di tolleranza previsto, cercano di risalire ai motivi che hanno determinato tali scostamenti e decidono le azioni di miglioramento o mantenimento necessarie e ne danno formale comunicazione al personale coinvolto.

Almeno una volta l'anno, prima del Riesame della Direzione, il Responsabile Qualità deve produrre brevi sintesi sull'andamento degli indicatori di processo.

## 8. ELENCO MODULI ALLEGATI

### ➤ Obiettivi di qualità e attività ANNO 2025

| EMISSIONE                 | APPROVAZIONE |
|---------------------------|--------------|
| Resp. Accreditamento/RSPP | Direzione    |

|                                                                                  |                                                                                    |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
|  |  | ALLEGATO 1      |
|                                                                                  |                                                                                    | REV.02          |
|                                                                                  |                                                                                    | Pagina 10 di 10 |

➤ **M-SQA03-01r0 Politica Qualità Villa Elena Soc.Coop. Sociale**

| EMISSIONE                 | APPROVAZIONE |
|---------------------------|--------------|
| Resp. Accreditamento/RSPP | Direzione    |