

 <p>FONDAZIONE GIOVANNI XXIII ONLUS</p>	<p><b>PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ PER L'ANNO 2025</b></p>	<p><b>PAQ</b></p>	
		<p>Rev. 00 Data 19.11.2024</p>	<p>Pag. 1 di 7</p>

## IL PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ (PAQ)

Il PAQ consiste in una **definizione di obiettivi annuali sia di gestione che miglioramento**, che siano:

- coerenti con la politica della qualità
- misurabili
- comprensivi dell'impegno al miglioramento continuativo
- stabiliti per tutta l'organizzazione

Il PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ viene definito sulla base dei seguenti input:

- analisi dei rischi ed analisi del contesto interno ed esterno
- risultati gestionali precedenti
- obiettivi definiti dalla Direzione
- dalla definizione della Politica della Qualità o da una sua revisione;
- Riesami del Sistema Gestione Qualità;
- da misurazioni e analisi effettuate sulle registrazioni di qualità (esiti di controlli, reclami clienti, risultati di riesami, verifiche, ecc.);
- da qualsiasi altra fonte dalla quale possano emergere esigenze di miglioramento.

Il PAQ deve essere diffuso a tutti gli interessati, anche in forma di estratto per le parti di specifica competenza.

 <p>FONDAZIONE GIOVANNI XXIII ONLUS</p>	<p><b>PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ PER L'ANNO 2025</b></p>	<p><b>PAQ</b></p>	
		<p>Rev. 00 Data 19.11.2024</p>	<p>Pag. 2 di 7</p>

## INDICE

1. SCOPO
2. PREMESSA
3. OBIETTIVI ECONOMICO FINANZIARI
  - 3.1. Gli obiettivi economici per l'anno 2025
4. OBIETTIVI RELATIVI ALLA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE,  
GESTIONE DELLE RISORSE E ORGANIZZAZIONE
  - 4.1. Gestione e infrastrutture
  - 4.2. Risorse umane
5. EROGAZIONE DEL SERVIZIO
6. SORVEGLIANZA DEI FORNITORI E PARTNERSHIP
7. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
8. MIGLIORAMENTO CONTINUO

00	19.11.2024	Emissione	Dott. Nicola CASTRO
<b>rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Causale</b>	<b>Verifica e approvazione</b>

 <p>FONDAZIONE GIOVANNI XXIII ONLUS</p>	<p><b>PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ PER L'ANNO 2025</b></p>	<p><b>PAQ</b></p>	
		<p>Rev. 00 Data 19.11.2024</p>	<p>Pag. 3 di 7</p>

## 1 SCOPO

Con questo documento la Direzione della FONDAZIONE GIOVANNI XXIII–ONLUS, intende fissare e diffondere gli obiettivi per l'anno 2025, tenuto conto della validità ancora per quest'anno dell'analisi dei rischi e del contesto interno ed esterno, e tutti, nell'ambito delle proprie responsabilità, sono chiamati a fornire il proprio contributo per il raggiungimento di tali obiettivi.

## 2 PREMESSA

L'anno 2025 deve vedere la FONDAZIONE GIOVANNI XXIII – ONLUS, accreditata presso la Regione Puglia alla luce del Regolamento Regionale 4/2019, sempre più impegnata nella fase di consolidamento delle proprie attività di erogazione di servizi socio-assistenziali e sanitari di carattere residenziale e semiresidenziale rivolti a persone anziane autosufficienti, parzialmente o del tutto non autosufficienti e persone affette da Alzheimer o altre demenze proponendosi come realtà in grado di soddisfare in pieno le richieste del Cliente-Utente, considerando quale riferimento principale, l'orientamento solidale che caratterizza l'organizzazione e il contesto nel quale è chiamata ad operare.

Inoltre, come già precisato nel piano qualità degli anni precedenti e alla luce del piano di comunicazione adottato, si è mirato a far diventare la FONDAZIONE un ente che fa cultura dell'assistenza affrontando le problematiche legate alle patologie degli anziani o disabilità adulta utilizzando il sito web, il profilo Facebook, Instagram e google business, ed il piano editoriale concordato mese per mese, dove sono proposte informazioni sui servizi, attività della fondazione, approfondimenti di natura assistenziale, dati numerici (utenti ed assistenti) etc. L'aggiornamento continuo dei contenuti del sito web attraverso queste "pillole di comunicazione", sta producendo importanti risultati in termini di followers che aumentano di giorno in giorno come risulta dalla reportistica in possesso della Fondazione. A tutto ciò, va aggiunta anche l'apertura del centro di Ascolto, Informazione e Orientamento e la Fusione per incorporazione nella Fondazione Giovanni XXIII della società di servizio sociale Onlus e della fondazione per l'infanzia Principessa Margherita che porterà nuovi servizi da proporre alle parti interessate.

## 3 OBIETTIVI ECONOMICO-FINANZIARI

### ***Obiettivi di bilancio per l'anno 2025***

- **Bilancio:** realizzare un avanzo generato dalla gestione caratteristica pari a quello del 2024.
- **Mantenimento dei costi di gestione:** l'obiettivo di qualsiasi organizzazione è quello di mantenere i costi di gestione costanti rispetto a quelli dell'esercizio appena trascorso in seguito alla capacità dell'organizzazione di gestire con efficacia i processi primari e grazie anche ai processi di miglioramento messi in atto. Tuttavia, in via del tutto prudenziale, ci si attende un incremento dei costi del 10% visto l'andamento dell'inflazione e l'incremento dei costi del personale (89 unità tutte stabilizzate).

	<b>PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ PER L'ANNO 2025</b>	<b>PAQ</b>	
		Rev. 00 Data 19.11.2024	Pag. 4 di 7

Il monitoraggio del raggiungimento dei suddetti obiettivi sarà effettuato dal Direttore Generale in collaborazione con il Responsabile dei servizi amministrativi ed il Responsabile dei servizi economici con frequenza semestrale e, in ogni caso, in sede di bilancio come da statuto.

La responsabilità della raccolta dei dati è affidata al Direttore Generale.

## **4 OBIETTIVI RELATIVI ALLA SODDISFAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE, GESTIONE DELLE RISORSE E ORGANIZZAZIONE**

### **4.1 Gestione e infrastrutture**

- Spese di investimento: Nel corso del 2025, si prevede di sostenere spese di investimento per
  - a) lavori di ristrutturazione del complesso edilizio di Corte Santa Lucia/Via Ferrante Aporti con il superbonus 110%;
  - b) ammodernamento dell'impianto montalettighe dell'ala nord;
  - c) acquisto suolo per progetto di ampliamento RSA.
- Spese di manutenzione ordinaria e straordinaria: per la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature e della struttura, alla luce dei risultati del 2024 registrati in contabilità, si prevede una spesa complessiva di € 110.000,00.

### **4.2 Risorse umane**

Nella gestione delle risorse umane, la Direzione della FONDAZIONE GIOVANNI XXIII - ONLUS intende coltivare la politica di formazione e addestramento continuo delle risorse impiegate nei servizi erogati, nonché di incentivazione e coinvolgimento del personale nelle attività dell'organizzazione. Anche quest'anno, la Fondazione, ha presentato un piano di formazione finanziata al fondo Forte ed è in attesa della sua approvazione definitiva.

La responsabilità del raggiungimento degli obiettivi di formazione è dei singoli Responsabili di Servizio, in conformità a quanto previsto nella Procedura Gestionale 04 "Formazione e addestramento".

La direzione della FONDAZIONE GIOVANNI XXIII - ONLUS con il supporto dei vari Responsabili di funzione intende gestire la politica del personale fornendo un contributo attivo, attraverso un continuo monitoraggio del livello di attaccamento all'organizzazione dei dipendenti ed all'individuazione delle esigenze/bisogni anche dei singoli. Si provvederà nuovamente a somministrare il questionario sul benessere organizzativo nel corso del 2025, dopo aver condiviso con tutte le risorse umane i risultati dei questionari somministrati finora.

Per garantire qualità nel servizio e migliori condizioni, anche dal punto di vista psicologico, alle risorse umane, oramai tutte stabilizzate, la Fondazione si è dotata dell'organico necessario ai fini dell'autorizzazione e accreditamento delle strutture sociosanitarie gestite.

## 5 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I processi di erogazione dei servizi socio-assistenziali e sanitari saranno gestiti con l'obiettivo di raggiungere il massimo livello di soddisfazione del cliente, in termini di efficacia, accuratezza e puntualità.

Gli obiettivi prefissati per il 2025 per la misurazione dei risultati forniti nell'attività di erogazione dei servizi sono:

- Raggiungimento degli standard di qualità fissati nella carta dei servizi
- Monitoraggio degli indicatori di qualità del servizio erogato:
  - n. piaghe ed infezioni per ospite a partire dalla situazione d'ingresso dell'ospite: mantenimento della situazione attualmente presente
  - N° cadute degli ospiti nel corso dell'anno: obiettivo dell'anno 2025 è quello di ridurre al minimo le cadute degli ospiti. In considerazione dei risultati conseguiti nel corso del 2024, l'obiettivo annuale per il 2025 è di non superare le 40 cadute;
  - N° cambio pannoloni, cambio biancheria per ogni utente: obiettivo dell'anno 2025 è quello di continuare a tenere puliti gli ospiti garantendo almeno 4 cambi di pannolone al giorno più tutti i cambi di pannolone per i quali necessita il cambio all'occorrenza;
  - N° reclami pasti consumati: è auspicabile che non ci siano reclami sui pasti; tuttavia è tollerato un numero di reclami sui pasti non superiore a 3
  - N° esami diagnostici per ospite: obiettivo dell'anno 2025 è quello di continuare ad effettuare almeno due analisi diagnostiche per ogni ospite più tutte le analisi che sarà opportuno richiedere in funzione delle patologie degli ospiti;
  - N° eventi organizzati nell'anno al fine di migliorare il soggiorno degli ospiti presso la FONDAZIONE GIOVANNI XXIII - ONLUS: obiettivo 2025 è quello di realizzare almeno due eventi al mese;
  - N° delle attività occupazionali per gli ospiti: obiettivo dell'anno 2025 è quello di effettuare almeno 12 attività occupazionali
- N° Non Conformità riferite a ciascun servizio erogato: è auspicabile che non si verifichi nessuna non conformità. Tuttavia, la direzione tollera un massimo di due non conformità nel corso dell'anno riferite al totale degli utenti che beneficiano dei servizi socio-sanitari e assistenziali. A partire dal prossimo anno, si provvederà a registrare utilizzando l'apposita modulistica di sistema all'uopo predisposta, anche gli eventi sentinella ed i near miss. Sulla base degli eventi registrati, sarà definito l'obiettivo da perseguire.
- N° Reclami di clienti, giustificati: è auspicabile che nessun reclamo pervenga da clienti o utenti dei servizi erogati. Ciascun reclamo dovrà essere oggetto di immediata risoluzione ed accurata valutazione per evitare che la manifestazione di insoddisfazione del cliente/utente possa ripetersi.
- Rispetto dei requisiti sulla sicurezza dei dati e delle informazioni in conformità alle normative vigenti
- Rispetto requisiti normativi sulla sicurezza e salute dei lavoratori: erogazione corsi ed aggiornamenti necessari in materia di sicurezza sul lavoro
- Gestione di tempi di avvicendamento degli ospiti continuare la politica di avvicendamento degli ospiti

	<b>PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ PER L'ANNO 2025</b>	<b>PAQ</b>	
		Rev. 00 Data 19.11.2024	Pag. 6 di 7

stabilita in media in 15 gg. dall'uscita dell'ospite precedente.

- Miglioramento dell'utilizzo e dell'implementazione della gestione informatizzata dei dati degli utenti raccolti nella cartella web cercando di abbandonare nel minor tempo possibile il doppio canale (registrazioni cartacee – registrazioni informatizzate).
- Rinnovo della certificazione ISO 9001:2015 per i servizi erogati dalla FONDAZIONE GIOVANNI XXIII - ONLUS

La direzione e i responsabili di funzione si impegnano a trasmettere agli operatori le informazioni e gli strumenti utili per ridurre al massimo l'eventualità che si verifichino anomalie e disguidi nell'erogazione dei servizi al fine di soddisfare le esigenze implicite ed esplicite di ogni singolo utente finale del servizio.

## 6 SORVEGLIANZA DEI FORNITORI E PARTNERSHIP

I fornitori dei prodotti e servizi definiti "critici" rappresentano una componente fondamentale dei processi di erogazione dei servizi della FONDAZIONE GIOVANNI XXIII - ONLUS. Sarà pertanto costantemente verificata la puntualità e la rispondenza di ciascun fornitore ai requisiti stabiliti dall'organizzazione.

Nel 2025 sarà inoltre intensificata l'azione di coinvolgimento dei principali fornitori della FONDAZIONE GIOVANNI XXIII - ONLUS nel processo di affermazione e miglioramento continuo della nostra organizzazione attraverso:

- Scambio di informazioni sul mercato di riferimento e sui requisiti espressi dagli utenti;
- Coinvolgimento dei fornitori critici per il miglioramento dei nostri processi attraverso consigli, segnalazione di NC ecc.;
- Segnalazione di suggerimenti sul miglioramento dei prodotti o del servizio.

Si ribadisce che la disponibilità del fornitore ad una fattiva collaborazione deve essere considerata un elemento di rilievo nell'ambito della valutazione del fornitore stesso. I Responsabili individuati per ogni servizio, hanno la responsabilità della gestione dei rapporti con i fornitori e riferiranno in sede del periodico Riesame della direzione, sugli argomenti di cui sopra.

La valutazione delle prestazioni dei fornitori sarà, inoltre, misurata attraverso:

- N°di non conformità nell'evasione dell'ordine (ad esempio non corrispondenza tra gli ordini emessi e la merce oppure i servizi ricevuti, mancanza della prevista documentazione a corredo) in % raffrontata al totale consegne. È auspicabile che non si verifichino non conformità nell'evasione degli ordini; tuttavia, la direzione tollera una percentuale del 2% sul totale delle consegne.

Il livello di efficienza dell'area acquisti della FONDAZIONE GIOVANNI XXIII - ONLUSsarà misurato mediante i seguenti indici:

- N° di ordini inoltrati a fornitori, compilati in maniera errata od incompleti (% in rapporto al totale ordini a fornitori). Obiettivo 2025: 0 (zero)

La responsabilità della rilevazione e raccolta dati é di RGQ.

 <p>FONDAZIONE GIOVANNI XXIII ONLUS</p>	<p align="center"><b>PIANO ANNUALE DELLA QUALITÀ PER L'ANNO 2025</b></p>	<p align="center"><b>PAQ</b></p>	
		<p align="center">Rev. 00 Data 19.11.2024</p>	<p align="center">Pag. 7 di 7</p>

## 7 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il principale obiettivo della FONDAZIONE GIOVANNI XXIII – ONLUS è il raggiungimento del massimo livello di soddisfazione del cliente o utente.

Nel corso del 2025 sarà pertanto monitorato costantemente tale livello attraverso:

- Questionari di “customer satisfaction”
- Analisi dei reclami, giustificati, valutati anche nell’ambito del periodo di inserimento presso la FONDAZIONE GIOVANNI XXIII - ONLUS
- Informazioni acquisite dalla Direzione nel corso di incontri con gli utenti e/o i propri familiari

La Direzione sarà soddisfatta se riceverà il 50% dei questionari trasmessi e se di tutti i questionari pervenuti, l’80% non presenteranno esito negativo. La direzione si impegna a raccogliere ed analizzare gli eventuali suggerimenti di miglioramento espressi attraverso i questionari compilati, nell’ottica del continuo miglioramento dei propri servizi e nel perseguimento degli obiettivi definiti nella propria Politica della qualità.

## 8 MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il miglioramento continuo è il principale obiettivo della FONDAZIONE GIOVANNI XXIII - ONLUS e sarà gestito costantemente mediante la misurazione degli indici precedentemente definiti e loro valutazione, della verifica ed aggiornamento dell’analisi dei rischi e delle opportunità identificati sui processi della fondazione, dell’aggiornamento di analisi del contesto con relativa analisi delle aspettative ed esigenze delle parti interessate interne ed esterne alla fondazione, alla luce dei Regolamenti Regionali 4 e 5 sopra citati e s.m.i. I risultati saranno valutati nell’ambito del periodico Riesame della direzione. Inoltre, per l’intero anno, tutte le aree di attività saranno sottoposte a verifica ispettiva secondo il piano approvato da questa direzione.

Bitonto, 19.11.2024

FONDAZIONE GIOVANNI XXIII - ONLUS  
Il Direttore  
Dott. Nicola Castro

**Diffusione:** i contenuti e gli obiettivi dovranno essere diffusi ai Responsabili di Funzione.