

Periodo di riferimento: Anno 2023

Presenti: DG/RO Paolo Battocchio; RO Vania Lotto, RO De Salvador Stefano;
RSG Diego Brida; RSPP Valeria Pianezze



RIESAME DELLA DIREZIONE SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ E SICUREZZA

Data 30/05/2024

Direttore GENERALE e RO MEL
Responsabile Operativo Lentiai
Responsabile Operativo TRICHIANA
RSG
RSPP

INDICE

1	SCOPO	4
2	INTRODUZIONE	4
3	STATO DELLE AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE	5
3.1	CSA MEL	5
3.2	CSA TRICHIANA	5
3.3	CSA LENTIAI	5
3.4	OBIETTIVI	5
4	LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI	6
4.1	SODDISFAZIONE CLIENTE	6
4.1.1	CSA MEL	6
4.1.2	CSA TRICHIANA	6
4.1.3	CSA LENTIAI	6
4.1.4	OBIETTIVI	6
4.2	I RISULTATI DELLA PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE	7
4.2.1	VALBELLUNA SERVIZI	7
4.2.2	OBIETTIVI INCREMENTO PARTECIPAZIONE LAVORATORI	7
4.3	COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI	8
4.3.1	CSA MEL	8
4.3.2	CSA TRICHIANA	8
4.3.3	CSA LENTIAI	8
4.3.4	OBIETTIVI COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI	8
4.5	VOLUME E TIPO DI LAVORO	9
4.5.1	CSA MEL	9
4.5.2	CSA TRICHIANA	9
4.5.3	CSA LENTIAI	9
4.6	ASPETTI ECONOMICI	10
4.6.1	VALBELLUNA SERVIZI	10
4.6.2	OBIETTIVI ECONOMICI	10
4.7	AMMINISTRAZIONE	10
4.7.1	CSA MEL	10
4.7.2	CSA TRICHIANA	10
4.7.3	CSA LENTIAI	10
4.8	APPROVVIGIONAMENTO DI SERVIZI E DI FORNITURE	11
4.8.1	VALBELLUNA SERVIZI	11
4.8.2	CSA MEL	11
4.8.3	CSA TRICHIANA	11
4.8.4	CSA LENTIAI	11
4.8.5	OBIETTIVO	11
4.9	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	12
4.9.1	CSA MEL	12
4.9.2	CSA TRICHIANA	12
4.9.3	CSA LENTIAI	13
4.9.4	TABELLE CONSUNTIVE FORMAZIONE	13
4.9.4.1	FORMAZIONE SICUREZZA	13
4.9.4.2	FORMAZIONE SPECIFICA	14
4.9.5	OBIETTIVI FORMAZIONE	14
4.10	STRUTTURA E AMBIENTE DI LAVORO	15
4.10.1	CSA MEL	15
4.10.2	CSA TRICHIANA	16
4.10.3	CSA LENTIAI	17
4.11	RISULTATI DEI PROCESSI ALBERGHIERI E SOCIO ASSISTENZIALI	17

5	PROCESSO SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI LAVORO.....	18
5.1	CSA MEL.....	18
5.2	CSA TRICHIANA.....	19
5.3	CSA LENTIAI	20
6	SISTEMA DI GESTIONE	21
6.1	LE EVENTUALI AZIONI APERTE DA PRECEDENTI RIESAMI	21
6.2	LA VALUTAZIONE DELLO STATO DEL SISTEMA	21
6.3	ANALISI DELLE AUDIT QUALITÀ.....	21
6.3.1	AUDIT INTERNI CSA MEL	21
6.3.2	AUDIT INTERNI CSA TRICHIANA.....	21
6.3.3	AUDIT INTERNI CSA LENTIAI	21
6.3.4	AUDIT ESTERNI BUREAU VERITAS	22
6.4	ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ.....	22
6.4.1	CSA MEL.....	22
6.4.2	CSA TRICHIANA	22
6.4.3	CSA LENTIAI	22
6.5	ESAME DELLE AZIONI CORRETTIVE	23
6.5.1	CSA MEL.....	23
6.5.2	CSA TRICHIANA	23
6.5.3	CSA LENTIAI	23
7	RIESAME DEI DOCUMENTI.....	24
7.1	POLITICA AZIENDALE.....	24
7.2	ANALISI DEL CONTESTO.....	24
8	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	24

1 SCOPO

Scopo del presente rapporto è dare evidenza del riesame della direzione e delle attività svolte durante l'anno 2023; in relazione all'applicazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, delle Procedure sviluppate per la conformità dei sistemi di gestione alle norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

2 INTRODUZIONE

L'organizzazione ha nel 2015 effettuato la fusione amministrativa delle società di servizi Ge.Mel Servizi srl e Villanova Servizi srl, in ESSEPIUNO SERVIZI. A causa di alcune mancate comunicazioni dell'ente di certificazione SGS ITALIA i certificati della nostra Società non hanno avuto il corrispondente passaggio, producendo il decadimento del certificato OHSAS 18001:2007 per il sito di MEL e obbligo di verifica per l'estensione geografica alla sede di Trichiana per la UNI EN ISO 9001: 2008. Tale disguido ha obbligato la Direzione a valutare l'affidamento della certificazione ad altro ente con l'obiettivo finale di avere un Sistema di Gestione integrato valido per entrambi i siti.

Nell'anno 2016 abbiamo eseguito il passaggio all'ente di certificazione BUREAU VERITAS ottenendo la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 su entrambi i siti e la certificazione OHSAS 18001 per il CSA di Mel.

Nel 2017 è stato eseguito il rinnovo della qualità con il passaggio alla nuova versione della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e la certificazione OHSAS è stata estesa anche al CSA di Trichiana.

Nel 2019 sono stati rinnovati i certificati dei sistemi di gestione ed è stato eseguito il passaggio alla Norma ISO 45001:2018

Il 01 marzo 2020 è stata eseguita la fusione per incorporazione tra la LENTIAI SERVIZI srl e la ESSEPIUNO SERVIZI che con l'occasione la società ha cambiato il nome in VALBELLUNA SERVIZI srl.

Dopo la fusione del 2020, la Valbelluna Servizi ha esteso le certificazioni su tutti e tre i siti, la certificazione del sito di Lentiai è avvenuta a marzo 2021 allineando la gestione dei tre siti.

L'anno 2023 è stato un anno di assestamento organizzativo dopo la pandemia i tre anni di pandemia, permangono le difficoltà di reperimento delle risorse umane soprattutto degli Operatori Socio Sanitari. Vi è stato l'inserimento del nuovo Responsabile del Sistema di Gestione e la trasformazione di alcuni posti da autosufficienti a non Auto Sufficienti e la programmazione della distribuzione dei posti auto e non auto fra le tre strutture che diventerà effettiva nell'anno 2024.

Nei capitoli successivi si valutano:

- i risultati ottenuti dall'organizzazione in relazione alle prestazioni dei sistemi e alla soddisfazione dei clienti e delle parti interessate,
- lo stato dei processi di realizzazione del servizio in relazione a quanto definito dagli obiettivi e dalla politica,
- lo stato delle risorse impegnate;
- lo stato del sistema di gestione integrato.

3 STATO DELLE AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

A settembre 2023 nel rispetto del Piano di zona 2023- 2025 dell'ULSS n. 1 DOLOMITI è stata richiesta la riorganizzazione dei posti letto dei tre Centri Servizi per l'Anziano gestiti dalla Valbelluna Servizi srl. Le domande indirizzate alla Regione Veneto hanno a gennaio- febbraio 2024 visto le verifiche da parte di Azienda Zero per il rilascio delle nuove autorizzazioni e accreditamenti secondo quanto riportato nelle tabelle sotto riportate, la riorganizzazione dei posti letto sarà gestita gradualmente attuando i trasferimenti in concerto con i residenti interessati.

3.1 CSA MEL

PROVVEDIMENTO	PROVVEDIMENTO	DATA PROSSIMA SCADENZA
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO CSA Aumento della capacità ricettiva da 84 a 97 POSTI LETTO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	Decreto Dirigenziale 112 del 16.02.2024	16 febbraio 2029
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE CSA Aumento della capacità ricettiva da 84 a 97 POSTI LETTO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	DGRV n. 490 06 maggio 2024	10 maggio 2027
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO CENTRO DIURNO - 10 posti non autosufficienti	Decreto Dirigenziale 112 del 16.02.2024	16 febbraio 2029
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE CENTRO DIURNO - 10 posti non autosufficienti	DGRV n. 490 06 maggio 2024	10 maggio 2027
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO 4 posti autosufficienti (IN RINNOVO)	22 febbraio 2011	22 settembre 2026
ACCREDITAMENTO 4 posti autosufficienti (IN RINNOVO)	22 febbraio 2011	22 settembre 2023

3.2 CSA TRICHIANA

PROVVEDIMENTO REGIONALE	DATA PRIMO RILASCIO	DATA SCADENZA
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO CSA Diminuzione della capacità ricettiva da 53 a 37 POSTI LETTO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	Decreto Dirigenziale 110 del 16.02.2024	16 febbraio 2029
ACCREDITAMENTO 51 posti non autosufficienti (IN RINNOVO)	21 aprile 2015	22 settembre 2024
AUTORIZZAZIONE ESERCIZIO 15 posti autosufficienti (IN RINNOVO)	30 settembre 2010	22 settembre 2026
ACCREDITAMENTO 15 posti autosufficienti (IN RINNOVO)	21 aprile 2015	22 settembre 2024

3.3 CSA LENTIAI

RIFERIMENTI	PROVVEDIMENTO	DATA PROSSIMA SCADENZA
AUTORIZZAZIONE ESERCIZIO Aumento della capacità ricettiva da 38 a 63 POSTI LETTO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	Decreto Dirigenziale N°100 del 16.02.2024	16.02.2029
ACCREDITAMENTO Aumento della capacità ricettiva da 38 a 63 POSTI LETTO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	DGRV n. 490 06 maggio 2024	10.05.2027

3.4 OBIETTIVI

Gli obiettivi della Valbelluna Servizi sono di completare il trasferimento dei residenti per raggiungere la capacità ricettiva autorizzata, mantenere attive le procedure al fine di rispondere adeguatamente ai requisiti sia dell'accreditamento che dell'autorizzazione. Seguire i procedimenti nelle tempistiche previste.

4 LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI
4.1 SODDISFAZIONE CLIENTE

4.1.1 CSA MEL

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2023 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario ai famigliari. Sono stati raccolti 26 questionari compilati sui 101 questionari inviati. I questionari elaborati hanno evidenziato alcune criticità. Sui 416 item sono stati riscontrati 27 insoddisfacenti e 7 del tutto insoddisfacenti. Cinque domande della valutazione nella media sono risultate sotto il 4 (soddisfacente). Il punteggio medio è di 4,1 su un punteggio massimo di 5. I risultati sono stati valutati dallo staff del CS. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	--

4.1.2 CSA TRICHIANA

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2023 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario ai famigliari. Sono stati raccolti 23 questionari compilati sui 68 questionari inviati. I questionari elaborati non hanno evidenziato particolari criticità. Sui 368 item sono stati riscontrati 45 insoddisfacenti e 6 del tutto insoddisfacenti. Due domande della valutazione nella media sono risultate sotto il 4 (soddisfacente). Il punteggio medio è di 4,2 su un punteggio massimo di 5. I risultati sono stati valutati dallo staff del CS. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	---

4.1.3 CSA LENTIAI

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2023 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario ai famigliari. Sono stati raccolti 22 questionari compilati sui 63 questionari inviati. I questionari elaborati non hanno evidenziato particolari criticità. Sui 352 item sono stati riscontrati 19 insoddisfacenti e 0 del tutto insoddisfacenti. Nessuna domanda della valutazione media è risultata sotto il 4 (soddisfacente). Il punteggio medio è di 4,4 su un punteggio massimo di 5. I risultati sono stati valutati dallo staff del CS. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	--

4.1.4 OBIETTIVI

OBIETTIVO 2024		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
QUESTIONARIO OSPITI Ottenere risultati almeno soddisfacenti su ogni item	RO/RSG Entro dicembre 2024	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Somministrazione del questionario di soddisfazione agli ospiti. ➤ Elaborazione dei dati

4.2 I RISULTATI DELLA PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE

4.2.1 VALBELLUNA SERVIZI

CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE RLS	Verbale di consultazione RLS per la partecipazione alla Riunione periodica 16/11/2023 Partecipazioni alle riunioni stress da lavoro correlato. Lentiai 23.11.2023 Mel 14.11.2023 Trichiana 07.11.2023
CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE LAVORATORI	Nel 2023 non è stato possibile date le problematiche collegate all'emergenza COVID-19 soprattutto riguardanti l'instabilità dell'organico e l'elevato turn-over eseguire indagini specifiche.

4.2.2 OBIETTIVI INCREMENTO PARTECIPAZIONE LAVORATORI

OBIETTIVO 2024		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
INTERVENTI di consultazione RLS almeno 2	RSPP/RSG Entro dicembre 2024	➤ Coinvolgimento e informazione del RLS sui rischi lavorativi e la loro valutazione; condivisione delle misure di prevenzione raccolta di proposte e suggerimenti. Valutazione proposta questionario lavoratori.

4.3 COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI

4.3.1 CSA MEL

N° di reclami Clienti:	0
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Verbali sopralluogo enti controllo	NESSUNA

4.3.2 CSA TRICHIANA

N° di reclami Clienti:	3 Cucina
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Verbali sopralluogo enti controllo	Verbale Sopralluogo SIAN - SERENISSIMA 28.11.2023 Visita sopralluogo Medico Coordinato 11.07.2023 Sopralluogo AULSS per vigilanza igienico sanitaria 14.11.2023

4.3.3 CSA LENTIAI

N° di reclami Clienti:	1
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Verbali sopralluogo enti controllo	Verbale Sopralluogo SIAN - SERENISSIMA 07.03.2023

4.3.4 OBIETTIVI COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI

OBIETTIVO 2024		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
Tempestività e Accuratezza nella gestione del reclamo della parte interessata	TUTTI anno 2024	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rispondere in maniera accurata e tempestiva ai reclami del cliente curando la fase di analisi delle cause e mettendo in atto tutte le strategie comunicative necessarie a chiarire le dinamiche che hanno condotto al reclamo e le modalità per evitare il ripetersi dello stesso. ➤ Miglioramento della gestione delle registrazioni a livello centralizzato.

4.5 VOLUME E TIPO DI LAVORO

4.5.1 CSA MEL

Posti residenziali per anziani autosufficienti	4
Posti residenziali per anziani non autosufficienti	97
Posti centro diurno autosufficienti	10
Posti centro diurno per anziani non autosufficienti	10

4.5.2 CSA TRICHIANA

Posti residenziali per anziani autosufficienti	37
Posti residenziali per anziani non autosufficienti	21
Posti mini alloggi	4
Posti centro diurno	10

4.5.3 CSA LENTIAI

Posti residenziali per anziani non autosufficienti	63
Posti centro diurno	10

4.6 ASPETTI ECONOMICI

4.6.1 VALBELLUNA SERVIZI

RISULTATI DI BILANCIO	9.207.278 euro Utile: € 4.682
giorni di ferie non goduti MEL	921
giorni di ferie non goduti LENTIAI	422
giorni di ferie non goduti TRICHIANA	265

4.6.2 OBIETTIVI ECONOMICI

L'obiettivo economico generale per il 2024 è raggiungere almeno il pareggio di bilancio

4.7 AMMINISTRAZIONE

4.7.1 CSA MEL

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	1316 CSA 116 PA
ERRORI FATTURAZIONE n° note di accredito per errata fatturazione	1
CORRETTEZZA PAGAMENTI n° ritardi pagamenti fornitori/totale paganti	0
ASSUNZIONI n° nuove assunzioni annue	27

4.7.2 CSA TRICHIANA

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	974 CSA 17 PA
ERRORI FATTURAZIONE n° note di accredito per errata fatturazione	1
CORRETTEZZA PAGAMENTI n° ritardi pagamenti fornitori/totale paganti	0
ASSUNZIONI n° nuove assunzioni annue	28

4.7.3 CSA LENTIAI

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	784 CSA 26 PA
ERRORI FATTURAZIONE n° note di accredito per errata fatturazione	0
CORRETTEZZA PAGAMENTI n° ritardi pagamenti fornitori/totale paganti	0
ASSUNZIONI n° nuove assunzioni annue	22

4.8 APPROVVIGIONAMENTO DI SERVIZI E DI FORNITURE

4.8.1 VALBELLUNA SERVIZI

FORNITORI N° Nuovi fornitori anno	Numero fornitori totali 100 di cui 5 nuovi, nel 2023 0 fornitori esclusi
QUALITÀ FORNITURE Fornitori esclusi	Tutti i fornitori sottoposti a qualifica sono stati giudicati qualificabili o non monitorati.
QUALITÀ FORNITURE N° NC a fornitori	Vedi dati singolo CSA Nessun fornitore è stato giudicato non qualificato È stato cambiato il fornitore del servizio cucina

4.8.2 CSA MEL

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA LAVANDERIA (biancheria piana)
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA 1 OSS Q 1 NC Q 1 OSS SSL LAVANDERIA nessun rilievo Rilievi fuori standard cucina 0/4
NC CUCINA NC LAVANDERIA	10 0
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno

4.8.3 CSA TRICHIANA

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA LAVANDERIA
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA non auditato LAVANDERIA nessun rilievo Rilievi fuori standard cucina NA
NC CUCINA NC LAVANDERIA	22 0
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno

4.8.4 CSA LENTIAI

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA LAVANDERIA
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA non auditato LAVANDERIA nessun rilievo NA
NC CUCINA NC LAVANDERIA	27 1
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno

4.8.5 OBIETTIVO

Mantenere monitorato costantemente il livello delle forniture attraverso procedure di sorveglianza e controllo da applicare ai singoli Centri Servizi per Anziani.

4.9 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

4.9.1 CSA MEL

Composizione organico:	DIRETTIVO 1 AMMINISTRATIVI 2 ASSISTENTE SOCIALE 1 AUTISTI 2 COORDINATORI 3 EDUCATORE 3 FISIOTERAPISTE 2 INFERMIERI 12 LOGOPEDISTA 1 OPERATORE POLIVALENTI 12 OSS 57 OSS/SAD 3 PSICOLOGO 1
Requisiti professionali:	Tutto il personale è in possesso dei requisiti professionali previsti per ricoprire la mansione.
Grado di copertura delle competenze:	Il personale possiede le competenze previste
Ore di formazione interna erogate	430 ore di formazione su temi specifici di salute. 385,5 altri temi
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2024 è prevista l'erogazione di corsi specifici di formazione, sia specifica nell'ambito assistenziale, sia relativa alla formazione obbligatoria

4.9.2 CSA TRICHIANA

Composizione organico:	DIRETTIVO 1 AMMINISTRATIVI 2 ASSISTENTE SOCIALE 1 COORDINATORI 2 EDUCATORE 2 FISIOTERAPISTE 1 INFERMIERI 8 LOGOPEDISTA 1 OPERATORE POLIVALENTI 6 OSS 39 OSS/SAD 3 PSICOLOGO 1
Requisiti professionali:	Tutto il personale è in possesso dei requisiti professionali previsti per ricoprire la mansione.
Grado di copertura delle competenze:	Il personale possiede le competenze previste
Ore di formazione interna erogate	204 ore di formazione su temi specifici di salute. 360 altri temi
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2024 è prevista l'erogazione di corsi specifici di formazione, sia specifica nell'ambito assistenziale, sia relativa alla formazione obbligatoria

4.9.3 CSA LENTIAI

Composizione organico:	DIRETTIVO 1 AMMINISTRATIVI 2 ASSISTENTE SOCIALE 1 COORDINATORI 2 EDUCATORE 2 FISIOTERAPISTE 1 INFERMIERI 8 LOGOPEDISTA 1 OPERATORE POLIVALENTI 6 OSS 34 OSS/SAD 6 PSICOLOGO 1
Requisiti professionali:	Tutto il personale è in possesso dei requisiti professionali previsti per ricoprire la mansione.
Grado di copertura delle competenze:	Il personale possiede le competenze previste
Ore di formazione interna erogate	324 ore di formazione su temi specifici di salute. 467 non obbligatoria
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2024 è prevista l'erogazione di corsi specifici di formazione, sia specifica nell'ambito assistenziale, sia relativa alla formazione obbligatoria

4.9.4 TABELLE CONSUNTIVE FORMAZIONE

4.9.4.1 FORMAZIONE SICUREZZA

TIPOLOGIA DI CORSO	CSA LENTIAI		CSA MEL		CSA TRICHIANA		TOTALI	
	unità	ore	unità	ore	unità	ore	unità	ore
PRIMO SOCCORSO gruppo B 12 ore	4	48	2	24	0	0	6	72
AGG. PRIMO SOCCORSO gruppo B 4 ore	5	20	19	76	10	40	34	136
CORSO ANTINCENDIO LIVELLO 3 16 ore + esame	1	16	4	64	0	0	5	80
AGG. ANTINCENDIO LIVELLO 3 8 ore	9	72	4	32	6	48	19	152
Art 37 Concetti Generali – 4 ore	6	24	11	44	6	24	23	92
Art 37 Rischi Specifici 1 4 ore	7	28	13	52	6	24	26	104
ART 37 Rischi Specifici 2 MMC 4 ore	7	28	11	44	5	20	23	92
ART 37 Rischi Specifici 3 4 ore	7	28	13	52	6	24	26	104
CORSO PREPOSTI 8 ore	3	24	2	16	2	16	7	56
Aggiornamento art 37 4 ore	1	4	3	12	0	0	4	16
Aggiornamento dirigenti 6 ore	0	0	1	6	0	0	1	6
Aggiornamento RLS 8 ore	1	32	1	8	1	8	3	48
TOTALI	51	324	84	430	42	204	177	958

4.9.4.2 FORMAZIONE SPECIFICA

TIPOLOGIA DI CORSO	CSA LENTIAI		CSA MEL		CSA TRICHIANA		TOTALI	
	unità	ore	unità	ore	unità	ore	unità	ore
CORSO PER EDUCATORI 14 ore	2	28	2	28	1	14	5	70
BLSA 3 ore	2	6	6	18	5	15	13	39
BLSA 4 ore	4	16	5	20	4	16	13	52
FORMAZIONE MMC 2 ore	6	12	8	16	4	8	18	36
NUTRIZIONE 2 ORE	6	12	7	14	4	8	17	34
RISCHIO BIOLOGICO 1,5	5	7,5	4	6	2	3	11	16,5
UNITÀ DI DEGENZA 1,5 ORE	3	4,5	4	6	2	3	9	13,5
LAVORO DI EQUIPE 2 ORE	6	12	7	14	3	6	16	32
PAI 12 ore	12	144	12	144	12	144	36	432
LEADERSHIP 10 ore	1	10	1	10	1	10	3	30
FORMAZIONE MMC E AUSILI 1,75 ORE	13	22,75	0	0	0	0	13	22,75
FORMAZIONE MMC 1,5 ore	14	21	0	0	0	0	14	21
FORMAZIONE RUOLO E ORGANIGRAMMA 2 ore	8	16	0	0	0	0	8	16
FORMAZIONE RUOLO E ORGANIGRAMMA 1,5 ore	26	39	0	0	0	0	26	39
FORMAZIONE SUPERVISIONE PAI 2,5 ore	9	22,5	0	0	0	0	9	22,5
UMANIZZARE LA CURA 2 ore	36	72	50	100	29	58	115	230
UTILIZZO PANNI SRENITY 45 minuti	19	14,25	0	0	0	0	19	14,25
Utilizzo prodotti pulizie 1,5 ore	5	7,5	5	7,5	5	7,5	15	22,5
TOTALI	177	467	111	383,5	72	292,5	360	1143

4.9.5 OBIETTIVI FORMAZIONE

L'obiettivo per il 2024 è quello di portare a termine con una presenza adeguata i corsi di formazione obbligatoria e continuare il progetto SENTEMENTE specifico sulla formazione assistenziale.

4.10 STRUTTURA E AMBIENTE DI LAVORO

4.10.1 CSA MEL

<p>Investimenti infrastrutturali (nuove acquisizioni di mezzi o strutture, spostamenti interni dei locali, ecc.)</p>	<p>In riferimento al CSA di Mel si segnalano spese di manutenzioni su fabbricati, impianti e macchinari di terzi per € 31.878, che sommate agli investimenti posti in ammortamento, pari a € 106.007, determina investimenti complessivi annui della società a favore della struttura di proprietà comunale per € 137.885. Nello specifico si segnala la riqualificazione degli arredi delle sale da pranzo, l'installazione della rete wi-fi in tutta la struttura, propedeutica alla completa digitalizzazione della cartella sanitaria, l'acquisto di una nuova lava centrifuga industriale e l'acquisto di un nuovo pulmino attrezzato per il trasporto dei disabili. Inoltre, è stata completata la sostituzione dei pavimenti nelle camere del piano terra e la tinteggiatura professionale di tutti i connettivi e le zone comuni. Nel centro di imputazione del CSA di Mel è registrato a cespite anche la spesa di € 123.953 relativa all'acquisto dei dispositivi di sanificazione dell'aria Jonix, finanziato con il Fondo Nuove Competenze e a cui corrisponde una voce analoga in contributi in conto impianti.</p>
<p>Risultati dei controlli di qualità in ambiente di lavoro:</p>	<p>Gli ambienti di lavoro e di residenza degli ospiti sono in gran parte climatizzati, tutti sono soggetti a controlli periodici.</p>
<p>Necessità future:</p>	<p>Manutenzione straordinaria e riqualificazione di n. 6 bagni attrezzati, comprese le reti impianto elettriche e termoidrauliche.</p>

4.10.2CSA TRICHIANA

<p>Investimenti infrastrutturali (nuove acquisizioni di mezzi o strutture, spostamenti interni dei locali, ecc.)</p>	<p>In riferimento al CSA di Trichiana si segnalano spese di manutenzioni su fabbricati, impianti e macchinari di terzi per € 36.838, che sommate agli investimenti posti in ammortamento, pari a € 74.801, determina investimenti complessivi annui della società a favore della struttura di proprietà comunale per € 111.639. Nello specifico si segnala la riqualificazione degli arredi delle sale comuni, l'installazione della rete wi-fi in tutta la struttura, propedeutica alla completa digitalizzazione della cartella sanitaria, l'acquisto di una nuova lava centrifuga industriale, l'acquisto di nuovi ausili per il sollevamento e la gestione dell'igiene di ospiti non autosufficienti e l'installazione di un nuovo impianto di raffrescamento nelle zone di degenza e di nuovi arredi. Si segnala altresì la sostituzione di tutti gli infissi del padiglione Girasoli da parte del Comune di Borgo Valbelluna.</p>
<p>Risultati dei controlli di qualità in ambiente di lavoro:</p>	<p>Gli ambienti di lavoro e di residenza degli ospiti sono in parte climatizzati, tutti i locali sono monitorati sono soggetti a controlli periodici.</p>
<p>Necessità future:</p>	<p>Per il 2024 è programmata la sostituzione degli arredi delle camere di degenza del nucleo Tulipani, che saranno riorganizzate per l'accoglienza degli ospiti autosufficienti, e la sostituzione di alcuni corpi caldaia che nell'ultima stagione invernale si sono dimostrati soggetti a ripetuti guasti.</p>

4.10.3 CSA LENTIAI

Investimenti infrastrutturali (nuove acquisizioni di mezzi o strutture, spostamenti interni dei locali, ecc.)	In riferimento al CSA di Lentiai si segnalano spese di manutenzioni su fabbricati, impianti e macchinari di terzi per € 36.574, che sommate agli investimenti posti in ammortamento, pari a € 10.211, determina investimenti complessivi annui della società a favore della struttura di proprietà comunale per € 46.785 (nel caso del CSA di Lentiai si richiamano gli investimenti complessivi eseguiti nel 2022 per € 233.473). In particolare, si segnala della rete wi-fi in tutta la struttura e l'ampliamento degli impianti di climatizzazione nelle zone comuni del CSA.
Risultati dei controlli di qualità in ambiente di lavoro:	Gli ambienti di lavoro e di residenza degli ospiti sono in gran parte climatizzati, tutti sono soggetti a controlli periodici.
Necessità future:	È previsto lo spostamento della zona cucina del CSA di Lentiai dal piano rialzato al piano seminterrato con la creazione di un nuovo salone dedicato all'ospitalità e alle attività a favore degli ospiti sempre al piano rialzato. Manutenzione straordinaria e riqualificazione di n. 2 bagni attrezzati.

4.11 RISULTATI DEI PROCESSI ALBERGHIERI E SOCIO ASSISTENZIALI

Per la misurazione e il monitoraggio dei livelli di servizio dei processi assistenziali ed alberghieri sono stati individuati degli indicatori che sono analizzati dalla direzione nel presente Riesame. In allegato è disponibile la lista degli standard individuati.

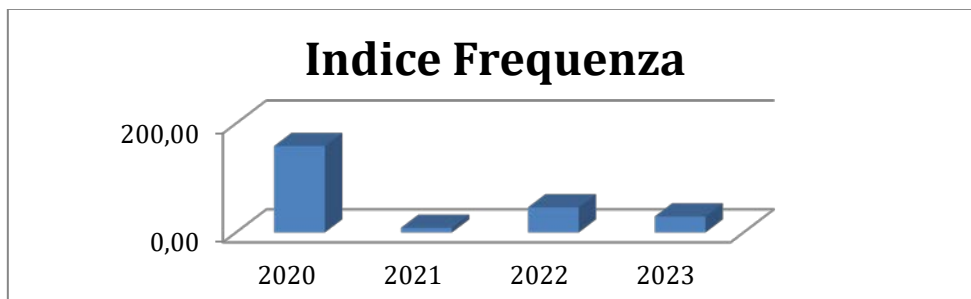
5 PROCESSO SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI LAVORO

5.1 CSA MEL

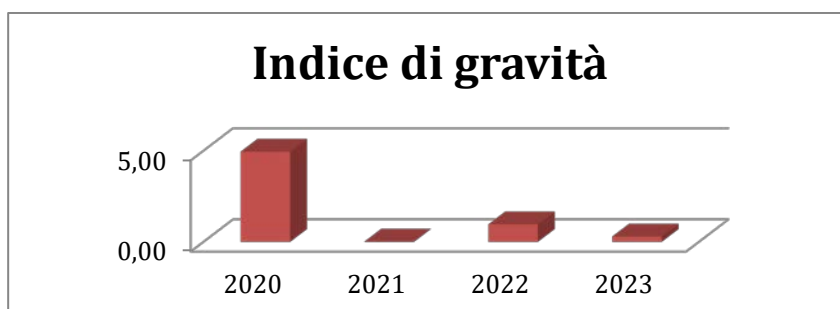
INFORTUNI N° eventi infortuni anno	3
INFORTUNI N° giorni	30
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	2
COMPORTAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	0

RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	Compilate 16 0 segnalazioni
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	383,5
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	110
SORVEGLIANZA SANITARIA N° malattie professionali	0
SORVEGLIANZA SANITARIA N° limitazioni per fattore di rischio	42 totali dettagli vedi relazione
COPERTURA ADDETTI ANTINCENDIO % N° copertura addetti antincendio	80,3 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	80,3 %

Indice di frequenza = n° totale infortuni x 1.000.000 / n° di ore lavorate.			
ANNO	N° infortuni	Ore di lavoro	IF
2020	19	119864	158,51
2021	1	116401	8,59
2022	6	130351	46,03
2023	3	102388	29,30



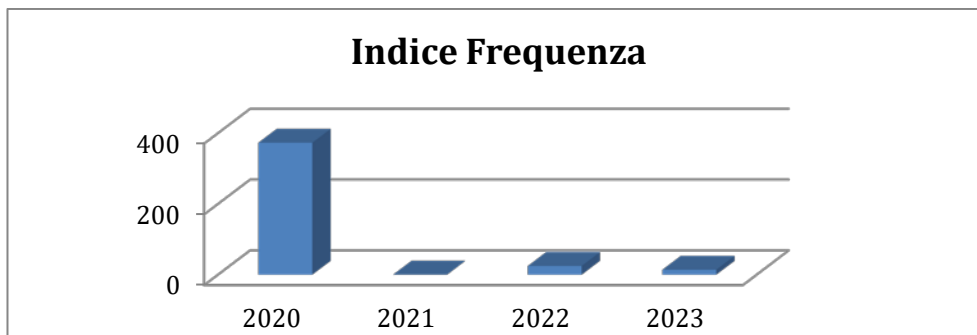
Indice di gravità = Numero di giorni persi x 1000/ Ore lavora			
ANNO	Ore lavorate	GIORNI PERSI	IG
2020	119864	593	4,95
2021	116401	2	0,02
2022	130351	126	0,97
2023	102388	30	0,29



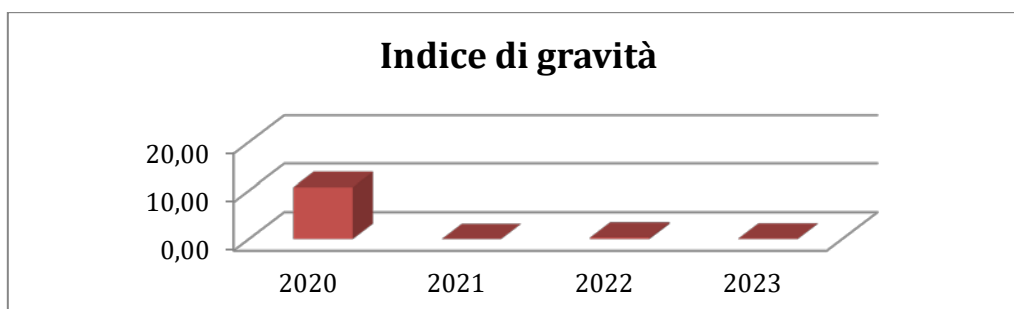
5.2 CSA TRICHIANA

INFORTUNI N° eventi infortuni anno	1
INFORTUNI N° giorni	7
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	1 + 1 incidente
COMPORAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	2
RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	3 Segnalazioni 0
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	204
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	60
SORVEGLIANZA SANITARIA N° malattie professionali	0
SORVEGLIANZA SANITARIA N° limitazioni per fattore di rischio	10 totali dettagli vedi relazione
COPERTURA ADDETTI ANTINCENDIO % N° copertura addetti antincendio	76,9 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	84,6 %

Indice di frequenza = n° totale infortuni x 1.000.000 / n° di ore lavorate.			
ANNO	N° infortuni	Ore di lavoro	IF
2020	37	99196	373
2021	0	69905	0
2022	2	81110	25
2023	1	71623	14



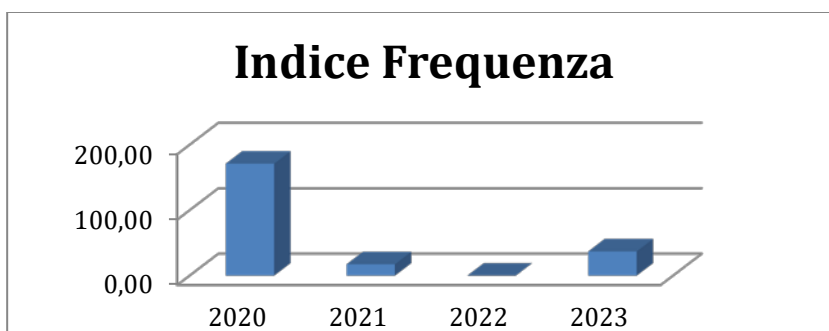
Indice di gravità = Numero di giorni persi x 1000/ Ore lavora			
ANNO	Ore lavorate	GIORNI PERSI	IG
2020	99196	1061	10,70
2021	69905	0	0,00
2022	81110	25	0,31
2023	71623	7	0,10



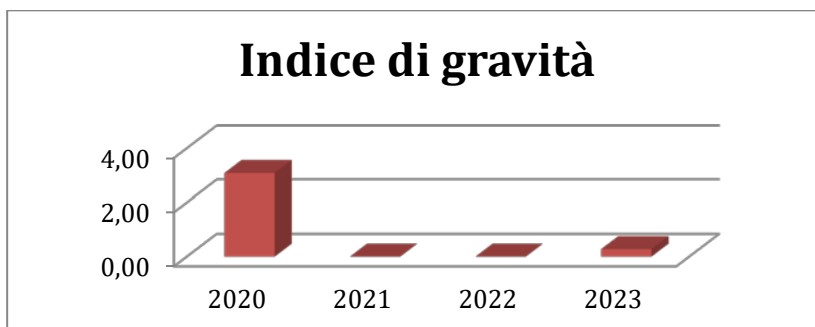
5.3 CSA LENTIAI

INFORTUNI N° eventi infortuni anno	2
INFORTUNI N° giorni	15
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	5 di cui uno biologico
COMPORAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	0
RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	24 0
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	324
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	65
SORVEGLIANZA SANITARIA N° malattie professionali	0
SORVEGLIANZA SANITARIA N° limitazioni per fattore di rischio	17
COPERTURA ADDETTI ANTINCENDIO % N° copertura addetti antincendio	83,7 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	74,4 %

Indice di frequenza = n° totale infortuni x 1.000.000 / n° di ore lavorate.			
ANNO	N° infortuni	Ore di lavoro	IF
2020	12	70104	171,17
2021	1	57538	17,38
2022	0	79580	0,00
2023	2	53936	37,08



Indice di gravità = Numero di giorni persi x 1000/ Ore lavora			
ANNO	Ore lavorate	GIORNI PERSI	IG
2020	70104	216	3,08
2021	57538	0	0,00
2022	79580	0	0,00
2023	53936	15	0,28



6 SISTEMA DI GESTIONE

6.1 LE EVENTUALI AZIONI APERTE DA PRECEDENTI RIESAMI

Non risultano azioni aperte dai riesami precedenti

6.2 LA VALUTAZIONE DELLO STATO DEL SISTEMA

In questo capitolo viene illustrato lo stato del sistema di gestione

6.3 ANALISI DELLE AUDIT QUALITÀ

Il programma delle AUDIT dell'anno 2023 è stato rispettato.

6.3.1 AUDIT INTERNI CSA MEL

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
Pianezze – Brida	PULIZIE	25/08/23	1 OSSERVAZIONE Q
Pianezze – Brida	CUCINA - LA SERENISSIMA	25/08/23	1 OSSERVAZIONE Q 1 NC
Pianezze – Brida	SERVIZIO OSS	06/11/23	2 OSSERVAZIONE Q
Pianezze – Brida	SERVIZIO INFERMIERISTICO	06/11/23	2 OSSERVAZIONE Q
Pianezze – Brida	PAI	14/11/23	1 OSSERVAZIONE Q

6.3.2 AUDIT INTERNI CSA TRICHIANA

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
Pianezze – Brida	PULIZIE	25/08/23	1 OSSERVAZIONE Q
Pianezze – Brida	FISIOTERAPIA	25/08/23	1 OSSERVAZIONE Q 1 OSSERVAZIONE SSL 1 NC Q
Pianezze – Brida	SERVIZIO OSS	25/08/23	Nessun rilievo
Pianezze – Brida	SERVIZIO INFERMIERISTICO	25/08/23	1 OSSERVAZIONE SSL
Pianezze – Brida	EDUCATORI	25/08/23	2 OSSERVAZIONI Q
Pianezze – Brida	PAI	25/08/23	2 OSSERVAZIONI Q

6.3.3 AUDIT INTERNI CSA LENTIAI

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
Pianezze – Brida	PULIZIE	25/08/23	1 OSSERVAZIONE Q

6.3.4 AUDIT ESTERNI BUREAU VERITAS

AUDIT	AUDITOR	TIPO	RILIEVI
UNI ISO 9001:2015 05-07/12/2023	JORGE LUIS SALINAS	/	Nessun Rilievo
AUDIT	AUDITOR	TIPO	RILIEVI
UNI ISO 45001:2018 05-07/12/2023	JORGE LUIS SALINAS	OSS	<i>Dall'OSS n.1 della VIR del 11/2022: Sarebbe opportuno dare maggiore evidenza dell'addestramento all'uso della centralina antincendio, come già specificato dai Piani di Emergenza</i>

6.4 ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ

La direzione ritiene che lo strumento delle NC dovrà essere sistematicamente applicato perché sia realmente strumento di miglioramento.

6.4.1 CSA MEL

ANNO	RECLAMO CLIENTE	ACCETTAZIONE	INTERNA
2020	1	0	1
2021	1	1	1
2022	0	18	0
2023	0	10	0

6.4.2 CSA TRICHIANA

ANNO	RECLAMO CLIENTE	ACCETTAZIONE	INTERNA
2020	2	12	0
2021	0	3	0
2022	0	6	0
2023	3	19	0

6.4.3 CSA LENTIAI

ANNO	RECLAMO CLIENTE	ACCETTAZIONE	INTERNA
2020	0	1	2
2021	2	3	1
2022	5	5	5
2023	1	26	1

6.5 ESAME DELLE AZIONI CORRETTIVE

6.5.1 CSA MEL

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte
1	1	0	0

6.5.2 CSA TRICHIANA

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte
2	0	1	1

6.5.3 CSA LENTIAI

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte
1	0	0	1

7 RIESAME DEI DOCUMENTI

7.1 POLITICA AZIENDALE

La politica aziendale è stata unificata ed è in revisione REV 0 del 21/08/20; risulta idonea agli scopi dell'organizzazione e alle norme di riferimento.

La carta dei servizi del CSA MEL è in REV 1 del 22/11/2023 e risulta da aggiornare con il recepimento della modifica in seguito alla trasformazione dei posti eseguita con le verifiche da parte della RV a gennaio 2024.

La carta dei servizi del CSA di TRICHIANA è in REV 1 del 22/11/2023 e risulta da aggiornare con il recepimento della modifica in seguito alla trasformazione dei posti eseguita con le verifiche da parte della RV a gennaio 2024.

La carta dei servizi del CSA di LENTIAI è in REV 1 del 22/11/2023 e risulta da aggiornare con il recepimento della modifica in seguito alla trasformazione dei posti eseguita con le verifiche da parte della RV a gennaio 2024.

Riesame dei requisiti cogenti

L'elenco delle leggi è stato riesaminato; risulta aggiornato alla data del presente riesame.

7.2 ANALISI DEL CONTESTO

L'analisi del contesto è rivista almeno in occasione del riesame della direzione. La Direzione oltre che analizzare i rischi emersi definisce le azioni di contenimento e/o le opportunità da intraprendere. In generale non tutte le azioni scaturite dall'analisi del contesto possono essere affrontate; pertanto, in questa sede si definiscono le azioni "affrontabili" per l'azienda. Nel caso sono definite le puntuali azioni correttive o piani di miglioramenti che mirino a correggere o diminuire l'impatto del rischio individuato sull'organizzazione. L'Analisi del Contesto relativa al presente riesame risulta essere in REV 8 del 30 maggio 2024.

8 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il piano di miglioramento per il 2024 è descritto nel documento OBIETTIVI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO in allegato al presente riesame.