



OBIETTIVI PER LA QUALITÀ' ANNO 2023

1. Obiettivi per il mantenimento/miglioramento del Sistema Gestione Qualità

Le attività mirate dunque alla realizzazione del SGQ aziendale, prevedono per l'anno 2023, il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

1. **Monitoraggio continuo degli indicatori di processo esistenti che consentono di tenere sotto controllo i punti critici**
 - (responsabilità: DS, RSGQ: dicembre 2023)
2. **Mantenimento di un puntuale e costante monitoraggio del processo di Customer Satisfaction**
 - (responsabilità: DS, RSGQ: dicembre 2023);
3. **Monitoraggio della soddisfazione degli operatori del Centro**
 - (responsabilità: DS, RSGQ: dicembre 2023);

2. Obiettivi di settore del Servizio

Gli obiettivi che il Centro Speranza intende raggiungere entro il 2023 nell'ambito del settore sanitario e riabilitativo sono:

1. Miglioramento dei servizi sanitari offerti agli utenti tramite implementazione di modalità di telemedicina;
2. Miglioramento della rete dei rapporti con il territorio al fine di aumentare la qualità del servizio sia riabilitativo che sanitario.



3. Obiettivi di gestione delle risorse del Servizio

Risorse umane

La Direzione al fine di rendere maggiormente adeguato il servizio offerto agli utenti, ha deciso di adottare i seguenti obiettivi:

1. Ridistribuzione del personale più adeguata alle esigenze degli utenti e del momento (fase post covid);
2. Implementazione delle risorse su base volontaria;
3. Assunzione a tempo determinato (per un anno) per n. 25 ore settimanali di un infermiere.

Risorse Tecnologiche – Strutturali

Risorse strutturali:

- Allungamento del sollevatore a binario della vasca terapeutica e nuove installazioni di sollevatori a binario per due aule.

Risorse tecnologiche:

- Si elencano le principali risorse informatiche che nell'anno 2023 necessitano di essere acquisite:
 - a. Adeguamento della rete wifi per uniformare le connessioni in ogni area della struttura;
 - b. Adeguamento area server con sostituzione dei 2 server con uno unico e messa in sicurezza del locale adibito a contenere tutti i dispositivi;
 - c. Trasformazione i server locali in server in cloud per un aumento notevole di economicità del servizio ed efficientamento e sicurezza nell'utilizzo;
 - d. Acquisizione di nuovi tablet e computer in sostituzione di alcuni usurati;
 - e. Acquisizione di software per garantire la sicurezza dei dati;
- Acquisizione di un monitor touch screen per l'attività di ristorazione.

Inoltre, si fa presente che per i primi due punti (adeguamento rete wifi ed adeguamento area server), occorre un impegno di spesa che potrebbe essere molto oneroso per la struttura, quindi si rileva la necessità di ricercare bandi relativi all'innovazione tecnologica.



Risorse economiche e promozione sociale

a. Fonti di finanziamento delle risorse economiche

Elenco delle fonti di finanziamento:

1) Convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) per:

- a. Assistenza sanitaria riabilitativa
- b. Attività socio-riabilitativa ed educativa
- c. Terapie ambulatoriali per minori (logopedia, fisioterapia, interventi di carattere socio-educativo)

Obiettivi 2023

- adeguamento rette in sede di rinnovo convenzione ASL;
- diversificazione servizi offerti in convenzione.

2) Servizi Privati:

- a. Servizio di Neuropsicologia dell'età evolutiva (psicoterapia, logopedia, psicomotricità);
- b. Riabilitazione Privata
 - i. Visite specialistiche con medico neurologo
 - ii. Trattamenti di fisioterapia
 - iii. Riabilitazione singola o di gruppo in acqua a 33°
 - iv. Psicoterapia per adulti, singola o di coppia
- c. Laboratori Protetti.

Obiettivi 2023

- Ampliamento del numero degli assistiti privati;
- potenziamento del servizio offerto per i laboratori protetti.

3) Congregazione:

- a) Apporto economico dell'ente gestore a sostegno del servizio riabilitativo;
- b) Individuazione figure religiose specializzate da poter inserire nell'organigramma.

Obiettivi 2023

- aggiungere almeno 1/2 suore nell'organico;
- incremento sostegno economico.

4) Comuni:

- a) Convenzione accompagnamento disabili durante il trasporto da casa/centro e viceversa;

Obiettivi 2023

- Mantenimento servizio con puntuale accordo contrattuale e puntualità nei pagamenti.

5) Bandi:

- a) Opportunità offerte dal PNRR o finanziamenti vari.

Obiettivi 2023

- Inserimento consulenza di nuovo progettista.



6) Associazione Madre Speranza

L'associazione nasce nel 2000 per sostenere il Centro Speranza di Fratta Todina (Pg), a supporto della Congregazione delle suore Ancelle dell'Amore Misericordioso.

L'obiettivo dell'associazione è consolidare lo standard di qualità del servizio erogato dal Centro Speranza e promuovere l'inclusione sociale delle persone con disabilità in collaborazione con istituzioni e società civile. Per far fronte alle esigenze economiche del Centro Speranza, l'Associazione Madre Speranza svolge attività di raccolta fondi, supporto per iniziative ed eventi, registro volontari.

Gli obiettivi per l'anno 2023 sono:

- incremento firme del 5x1000;
- raccolta fondi per progetti finalizzati a richieste specifiche;
- sostegno economico per acquisto automezzo per disabili;
- incremento numero volontari da inserire a supporto delle attività del Centro;
- progetto dei sollevatori a binario (ultime tre aule).

7) Il Centro Speranza è ente beneficiario di iniziative nazionali dedicate alla raccolta di farmaci da banco e prodotti pediatrici.

a. Giornata della Raccolta del Farmaco

La collaborazione a scopo benefico tra la Fondazione Banco Farmaceutico Onlus e il Centro Speranza. L'iniziativa nazionale è annuale, si svolge la prima settimana di febbraio. Le farmacie del territorio aderiscono all'iniziativa della GRF con lo scopo di raccogliere farmaci da banco da destinare gratuitamente al servizio.

b. In Farmacia per i Bambini

Il Centro Speranza è ente beneficiario dell'iniziativa promossa dalla Fondazione Francesca Rava – NPH Italia ETS. L'iniziativa nazionale è annuale dedicata alla sensibilizzazione dei diritti dell'infanzia, si svolge la terza settimana di novembre. Le farmacie del territorio aderiscono all'iniziativa con lo scopo di raccogliere farmaci pediatrici da banco e prodotti baby-care da destinare gratuitamente al servizio.

Gli obiettivi per l'anno 2023 sono:

- Rinnovare l'adesione, comunicando annualmente l'elenco dei prodotti necessari;
- Trovare dei volontari tra i nostri operatori per garantire la presenza in farmacia per una giornata;
- Indicare necessità di supporti medicali, prodotti specifici baby care, (giochi sonori es. causa-effetto, misuratori di pressione, stetoscopio pediatrico, etc.) da comunicare, ogni volta, ai referenti delle farmacie.

b. Attività di promozione sociale

Il servizio del Centro Speranza opera per essere facilitatore della vita delle persone con disabilità, favorendo il miglioramento della qualità di vita, la serenità della famiglia, l'inclusione scolastica e sociale. A tal fine, il Centro Speranza promuove, partecipa e promuove attività ed eventi che si svolgono nella comunità: dal lavoro alla scuola, dallo sport alle attività culturali.



La comunicazione istituzionale è utile a presentare i servizi, far conoscere la storia, i valori, la 'mission', la 'vision' e la cultura dell'Organizzazione e il Carisma dell'Amore Misericordioso testimoniato attraverso le opere della Congregazione.

Tra le principali attività di promozione sociale:

- a) Aggiornamento sito web e profili social pagina Facebook, Instagram, Linkedin, Youtube;
- b) Attività di ufficio stampa: produzione di articoli, interviste e produzioni video;
- a) Collaborazione alla redazione di articoli per la rivista semestrale Voci di Speranza: progetto di comunicazione e promozione sociale dell'Associazione Madre Speranza - Aut. Tribunale di Perugia n.8 del 27/03/08 N. iscrizione ROC 26486;
- c) Eventi istituzionali e pubbliche relazioni: *Camminata della Speranza, Anniversario Centro Speranza, Festa delle Castagne, Feste liturgiche;*
- d) Aperture straordinarie: *Open Day, Giornate FAI;*
- e) Partecipazione ad iniziative sul territorio per coinvolgere e sensibilizzare la comunità: *Progetti con le Scuole, Oratori, eventi sociali, raccolta dei farmaci;*
- f) Presenza in incontri tematici: *Presentazione libri, Convegni (collaborazioni Fa la cosa Giusta, Musica per i Borghi).*

Obiettivi 2023

- Supporto e partecipazione per la realizzazione del Convegno di presentazione del Progetto AEDO;
- - Organizzazione di un incontro informativo sul valore del volontariato;
- - 32° Camminata della Speranza;
- - Festa del Centro Speranza;
- - Festa delle Castagne;
- - Aumentare il numero di collaborazioni per l'attività di ufficio stampa: presenza con articoli su portali web, riviste e quotidiani locali, interviste video, partecipazione in trasmissioni tv, radio e on-line;
- - proficua partecipazione alla rete (Progetto AEDO, rete del Sollievo Marsciano/Perugia);
- - individuazione di nuove occasioni per sensibilizzare la comunità.

4. Processi del Servizio

I processi saranno gestiti con l'obiettivo di raggiungere il massimo livello di soddisfazione della persona assistita e dei suoi familiari in termini di:

- rispondenza ai requisiti attesi dagli utenti;
- accuratezza;
- soddisfazione dei bisogni;
- implementazione, per i processi più importanti, della valutazione del rischio



Comunicazione con gli assistiti

I beneficiari sono costantemente informati sull'andamento della fornitura del servizio, sulle problematiche e sui risultati che si ottengono con lo svolgimento del progetto riabilitativo, aggiornati sui cambiamenti più importanti che riguardano l'assetto dell'Organizzazione e dei servizi.

Al fine di facilitare l'accesso alle informazioni relative ai servizi offerti dal Centro Speranza, la Direzione individua i seguenti obiettivi.

Obiettivi 2023:

- miglioramento della comunicazione diretta con i familiari;
- aggiornamento della carta dei servizi;
- stampa dépliant informativi per servizi privati;
- somministrazione dei questionari di soddisfazione;
- ridurre o migliorare lamentele e/o reclami dei familiari degli assistiti;
- promuovere occasioni di festa e socializzazione.

Miglioramento Continuo

Il Miglioramento continuo è il principale obiettivo del "Centro Speranza"

Tale obiettivo sarà perseguito mediante:

- la misurazione degli indicatori (*i risultati saranno valutati in corso di Riesame della Direzione del SGQ in occasione del quale potranno essere individuate le opportune azioni di miglioramento, ove necessario*);
- Continuare ad utilizzare la metodologia della SWOT ANALYSIS (rivisitata annualmente);
- individuazione di un indice di priorità di rischio nei vari processi attraverso l'implementazione della scheda di valutazione dei rischi (vedi Piano annuale dei rischi – gruppo Risk Management).