






Vicenza, 30 Maggio 2021

Periodo: Gennaio – Dicembre 2020**Partecipanti:**

| FUNZIONE | NOME E COGNOME | FIRMA |
|------------------------|-------------------|--|
| DIR RP | FANIN PAOLO |  |
| DIR | GRIGUOL GUIDO |  |
| RESPONSABILE OPERATIVO | BISCUOLA ALICE |  |
| DRSan | ZANETTI FRANCESCA |  |
| RGQ | RAVELLI ARIANNA |  |

OGGETTO: PUNTO 1)**RIESAME DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ SULLA BASE DEI SEGUENTI ELEMENTI IN INGRESSO:**

- RISULTATI DELLE VERIFICHE ISPETTIVE
- DETERMINAZIONE E ANALISI DEL CONTESTO
- DETERMINAZIONE DELLE PARTI INTERESSATE
- DATI DI RITORNO DAI DIPENDENTI
- DATI DI RITORNO DAI CLIENTI (PAZIENTI E LABORATORI DELLA RETE)
- ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ, DEI RECLAMI E DEGLI EVENTI AVVERSI RILEVATI
- STATO DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE
- VALUTAZIONE DELLO STATO DELLE RISORSE UMANE INFRASTRUTTURALI E AMBIENTALI
- EFFICACIA DELLE ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO
- VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI E DEGLI OBIETTIVI PREFISSATI NEL PIANO DI MIGLIORAMENTO DEFINITI IN INDICATORI MISURABILI O PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DEFINITI

PUNTO 2)**DECISIONI E DEFINIZIONE DELLE AZIONI DA INTRAPRENDERE;
IMPOSTAZIONE DI PIANO DI MIGLIORAMENTO**

Allegati:

- Piano delle Verifiche Ispettive Interne 2021
- Modulo Indicatori di processo 2020
- Piano di Miglioramento 2021
- Indicatori performance fornitori 2020
- Analisi e valutazione dei rischi 2020
- Analisi SWOT 2020

- **RISULTATI DELLE VERIFICHE ISPETTIVE**

- **⊗ VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE**

Le verifiche ispettive interne 2020 sono state svolte tutte su documentazione e poco sull'operatività in quanto, come da decisione della Direzione vista l'emergenza covid, la realtà laboratorio e la realtà segreteria/poliambulatorio sono state isolate l'una dall'altra da marzo a giugno. Inoltre, per 4 mesi l'attività di entrambe si è svolta in assetto ridotto per poi esplodere da giugno con l'aumentare esponenziale della richiesta di esami per la determinazione degli anticorpi COVID 19 a cui è susseguita una rapida evoluzione delle attrezzature, operatività e potenziamento del personale atto a fare fronte alle esigenze continue.

In ogni caso non sono emerse particolari problematiche a parte per quelle che non erano ancora assodate, come è stato per la firma grafometrica che ha subito un brusco stop durante la chiusura dei primi mesi 2020 a causa della impossibilità di una ottimale pulizia della superficie della tavoletta grafica e della penna e che è stata ripristinata solo dopo l'estate.

- **⊗ VERIFICHE ISPETTIVE ESTERNE**

L'audit di rinnovo del sistema qualità che doveva essere svolto entro dicembre 2020 è stato prorogato fino al 30 giugno 2021 e si svolgerà il 14 giugno 2021.

- **DETERMINAZIONE E ANALISI DEL CONTESTO:**

REGIONE VENETO – rapporto statistico 2020

<http://statistica.regione.veneto.it/Pubblicazioni/RapportoStatistico2020/index.html>

ALTALEX - Sistema sanitario: dal livello nazionale a quello regionale veneto

<http://www.altalex.com/documents/news/2018/05/31/sistema-sanitario-dal-livello-nazionale-a-quello-regionale-veneto>

UNIONCAMERE VENETO – Relazione annuale sulla situazione economica

<http://rapportoannuale.unioncamereveneto.it/>

RBM – CENSIS VIII Rapporto annuale sulla sanità pubblica, privata e intermediata

<http://www.welfareday.it/files/941a0683ad0fe56f66a96ed0145f67e6.pdf>.

PIANO DI SANITA' PUBBLICA DURANTE LA PANDEMIA DA COVID 19

<https://bur.regione.veneto.it/BurServices/pubblica/DettaglioDgr.aspx?id=417291>

- **LE PARTI INTERESSATE E LE RELATIVE ASPETTATIVE**

- La proprietà

I soci si aspettano di avere un ritorno economico dall'investimento.

- La direzione

La direzione si aspetta di veder riconosciuto e confermato il proprio ruolo e di ottenere un adeguato riconoscimento per il ruolo svolto ed i risultati ottenuti.

- I collaboratori

Indipendentemente dal tipo di rapporto lavorativo i collaboratori si aspettano stabilità nel rapporto di collaborazione; rispetto dei termini contrattuali; stima e considerazione professionale; messa a disposizione di adeguate risorse tecnologiche e organizzative; un

ambiente di lavoro sicuro e stimolante; un clima aziendale disteso e positivo; la possibilità di crescere professionalmente.

• I pazienti

I pazienti si aspettano un elevato grado di sicurezza e qualità della prestazione sanitaria erogata; disponibilità e professionalità dal personale di front office; tempi di attesa ridotti; comfort della struttura; ampia offerta di servizi sanitari; la disponibilità di dispositivi e procedure di tutela (es. assicurazioni, ecc);

A tal proposito annualmente vengono valutati gli impegni assunti nella carta dei servizi in base alla seguente tabella:

| ASPETTO MONITORATO | | INDICATORE | VALORE ATTESO | RISULTATI |
|---|---|---|--|---|
| DIRITTO ALL'ACCESSO (UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ): | Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio. | RECLAMI | NESSUNO | 0 NC |
| DIRITTO ALL'INFORMAZIONE: | Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili. | Capacità di fornire al paziente che ne fa richiesta tutta la documentazione che lo riguarda -DISPONIBILITÀ CARTE DEI SERVIZI E OPUSCOLO -FRUIBILITÀ DEL SITO INTERNET | nc | 0 NC |
| DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ: | Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale | NON CONFORMITÀ | < 1 NC | 0 NC |
| DIRITTO ALLA SICUREZZA: | Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza. | EVENTI AVVERSI | < 0,01 (EVENTI RISPETTO AL NUMERO DI PAZIENTI) | NESSUN EVENTO AVVERSO |
| DIRITTO ALL'INNOVAZIONE: | Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie | -Grado obsolescenza apparecchiature -Monitoraggio funzionalità -Monitoraggio della formazione degli operatori | < 10 anni Manutenzioni Controllo ecm | Ok VE /VSem ECM controllati |
| DIRITTO AL RECLAMO: | Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta. | Reclami privi di risposta | <0.01% sul totale | nessuno |

| | | | | |
|--------------------------|--|---|---------------------|-------------------|
| DIRITTO AL RISARCIMENTO: | Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari. | Valutazione da parte della Direzione Sanitaria Comunicazione alle assicurazioni e capacità di risposta | 100% esito positivo | 0 casi registrati |
|--------------------------|--|---|---------------------|-------------------|

• Le aziende Ulss e la Regione Veneto

Si aspettano il rispetto dell'accordo contrattuale in vigore; che le caratteristiche dei servizi erogati per conto del servizio sanitario regionale siano analoghe e per nulla differenti da quelle erogate in regime privato; che l'azienda mantenga la conformità ai requisiti previsti per il rilascio dell'accreditamento istituzionale secondo L.R. 22/2002.

• Le società convenzionate

Le società convenzionate (gruppi assicurativi, mutue, ecc), si aspettano il rispetto dell'accordo contrattuale in vigore; che le caratteristiche dei servizi erogati a pazienti afferenti in regime di convenzione siano analoghe e per nulla differenti da quelle erogate in regime privato.

• L'amministrazione comunale

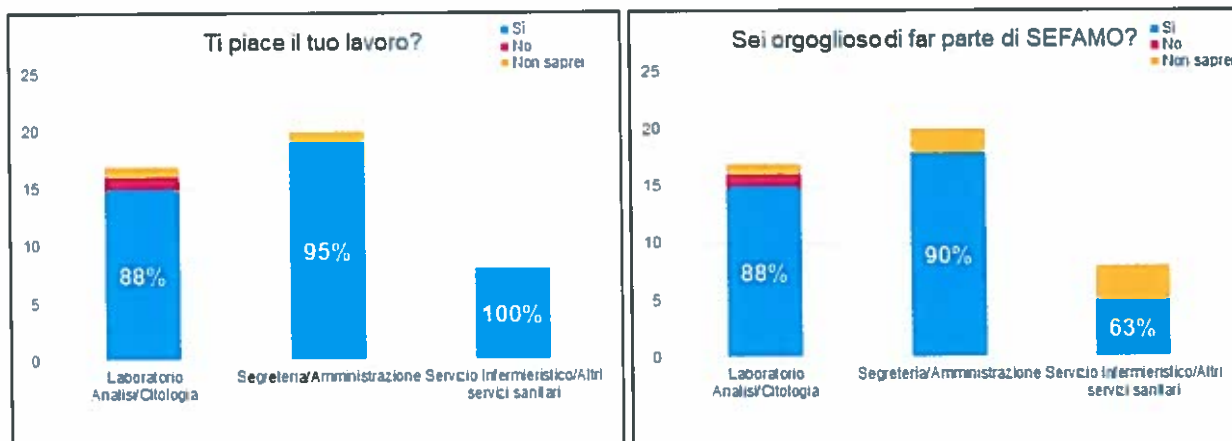
L'amministrazione comunale si aspetta che la struttura si mantenga e prosperi offrendo al territorio: posti di lavoro; servizi sanitari qualificati e qualificanti che rispondano alle esigenze della collettività. Si aspetta che l'insediamento dell'azienda non abbia conseguenze negative sull'ambiente e sulla salute pubblica. Si aspetta che l'azienda mantenga la conformità ai requisiti previsti per il rilascio dell'autorizzazione sanitaria.

• I fornitori

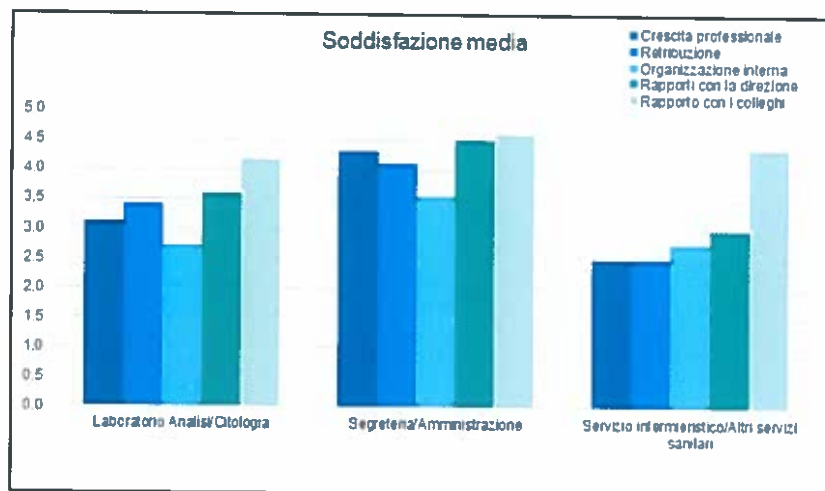
I fornitori si aspettano il rispetto degli accordi in essere; rapporti commerciali duraturi; la crescita del volume d'affari.

● DATI DI RITORNO DAI COLLABORATORI

L'analisi di ritorno del personale per il 2020 è stata fatta attraverso l'introduzione di un modulo google di facile compilazione. Il tasso di risposta è stato dell'82% (45 risposte/55 invii).

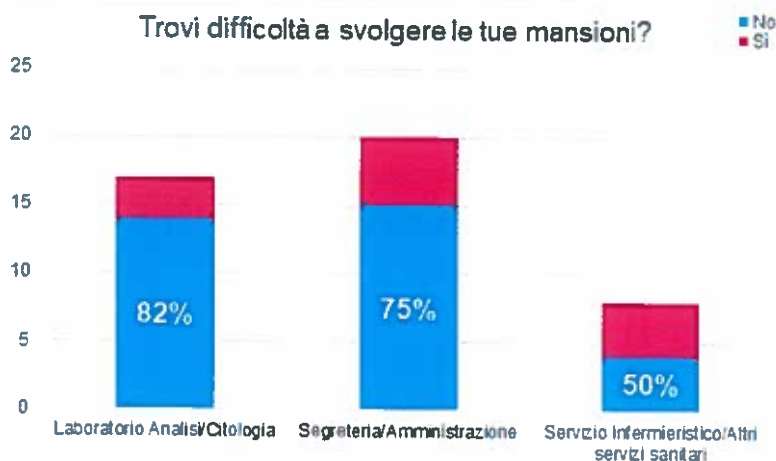


Dal grafico di sinistra si evince che in ogni settore di appartenenza il personale svolge volentieri il proprio lavoro. Il grafico di destra mostra buoni risultati per il senso di appartenenza all'azienda, ancora migliorabili per il settore "Servizio infermieristico/Altri servizi sanitari".



Dall'indagine della soddisfazione media emerge la necessità di migliorare l'organizzazione interna, segnalata in particolar modo dal personale di laboratorio e dal servizio infermieristico. Per quest'ultimo settore anche la soddisfazione relativa alla crescita professionale e alla retribuzione risulta inferiore alla media generale. In tutti i settori viene evidenziato un buon rapporto con i colleghi.

Da Novembre 2020 per garantire una migliore differenziazione dei compiti la Direzione ha deciso di suddividere l'operatività di Sefamo in 4 macro-aree a cui sono state assegnate 4 responsabili per cui nel 2021 e nelle prossime riunioni si cercherà di verificare se questa soluzione sia stata o meno apprezzata.



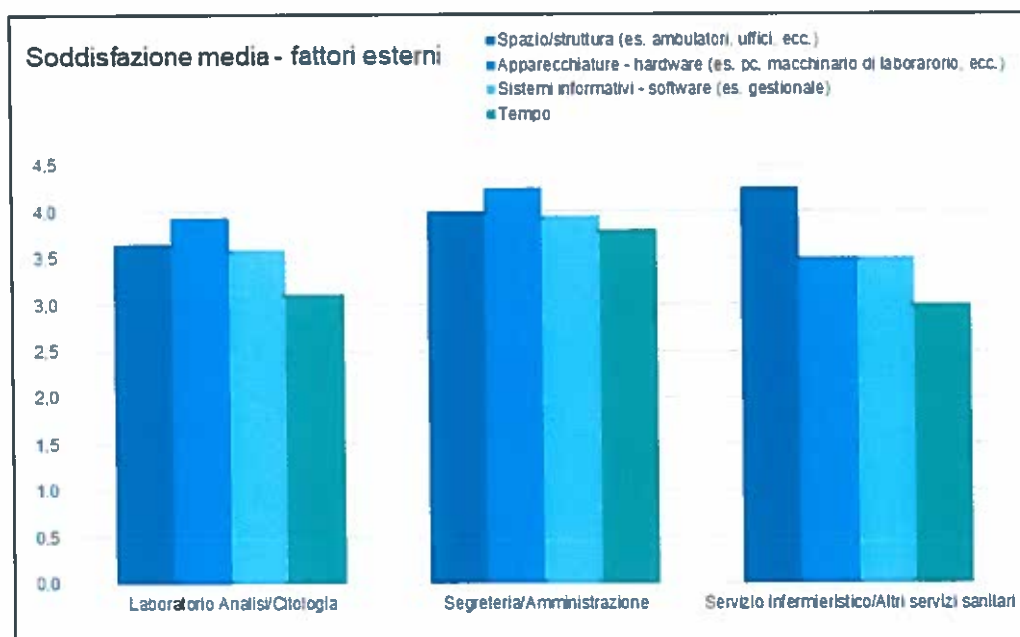
Il settore infermieristico è quello che riscontra più difficoltà nello svolgimento del proprio lavoro. Dalla tabella sottostante emerge la motivazione principale, legata soprattutto a scarso coordinamento tra le diverse figure (colleghi, superiori, clima in generale).

Se hai risposto di sì, il problema riguarda:

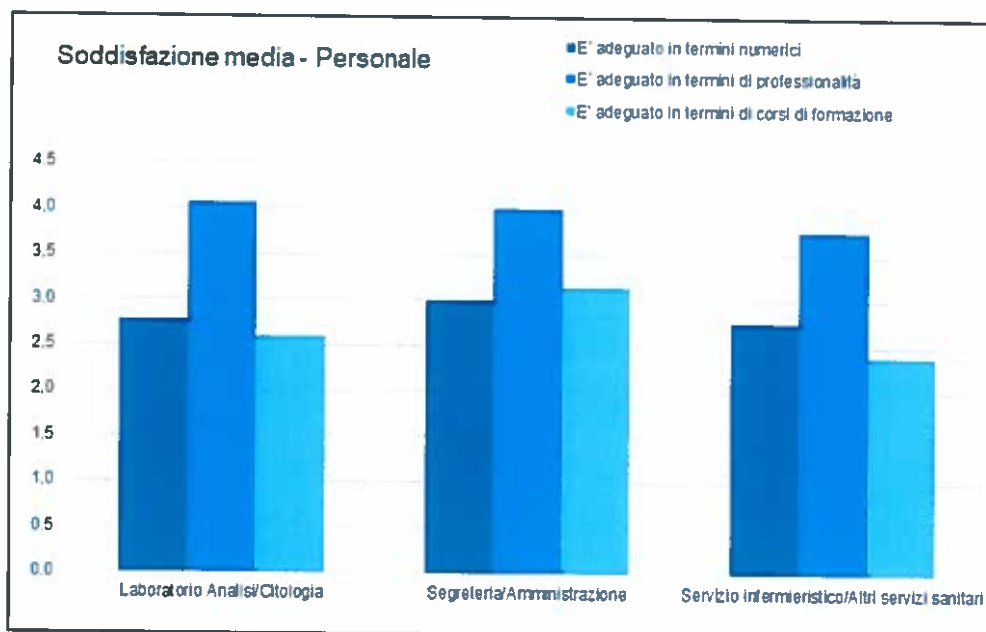
| | |
|---|----------|
| Laboratorio Analisi/Citologia | 3 |
| Apparecchiature da cambiare | 1 |
| Disorganizzazione generale | 1 |
| Scarsa conoscenza delle dinamiche interne alla struttura | 2 |
| Segreteria/Amministrazione | 5 |
| Clima aziendale | 1 |
| Difficoltà a eseguire lavori che richiedono l'allontanamento dalla reception | 1 |
| Organizzazione | 1 |
| Scarsa comunicazione con i superiori | 1 |
| Scarsa comunicazione con i colleghi | 2 |
| Scarsa conoscenza delle dinamiche interne alla struttura | 2 |
| Servizio infermieristico/Altri servizi sanitari | 4 |
| Poca coordinazione tra le varie figure professionali, la quantità delle prestazioni a discapito della qualità | 1 |
| Clima aziendale | 1 |
| Scarsa comunicazione con i superiori | 1 |
| Scarsa comunicazione con i colleghi | 2 |

L'analisi delle risposte per il 2020 non può non tenere conto del particolarissimo momento storico in cui tutto il personale, e soprattutto quello infermieristico, ha dovuto operare: a contatto con i pazienti durante una pandemia, con la responsabilità per sé e per il paziente di un utilizzo idoneo dei DPI (all'inizio difficili da reperire), corretta igienizzazione delle superfici e di una adeguata ventilazione degli ambienti, in condizioni rese ancora più difficili dalla ristrutturazione in corso.

Sotto i risultati relativi alla richiesta di indicare, con punteggio da 1 a 5, il livello di soddisfazione relativamente a fattori quali lo spazio di lavoro, le apparecchiature, ecc. I risultati sono buoni in tutti i settori in quanto per nessun aspetto la soddisfazione media risulta inferiore a 3. Degno di nota è il fattore "Tempo", con soddisfazione leggermente inferiore per il laboratorio e il servizio infermieristico.



Sotto i risultati relativi alla richiesta di indicare, con punteggio da 1 a 5, l'adeguatezza del personale in termini numerici, di professionalità, di corsi di formazione.



Tutti i settori presentano risultati simili: personale poco adeguato in termini numerici e in termini di possibilità di corsi di formazione; molto adeguato invece in termini di professionalità. Nelle 2020 sono state assunte 6 persone in area segreteria, 4 in laboratorio, e nei primi mesi del 2021 sono stati confermati 3 stagisti (2 in segreteria e 1 in laboratorio per la parte BIOLOGIA MOLECOLARE).

Per approfondire il tema "corsi di formazione" la direzione ha deciso di inviare ai collaboratori un nuovo questionario google per raccogliere opinioni in merito alla tipologia di corso da proporre in azienda.

- DATI DI RITORNO DAI CLIENTI (questionari di soddisfazione, reclami)

🧠 ANALISI SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

La Valutazione della soddisfazione dei pazienti di SEFAMO Srl avviene annualmente secondo POI 701 tramite la consegna telematica dei questionari al momento in cui il paziente scarica il referto.

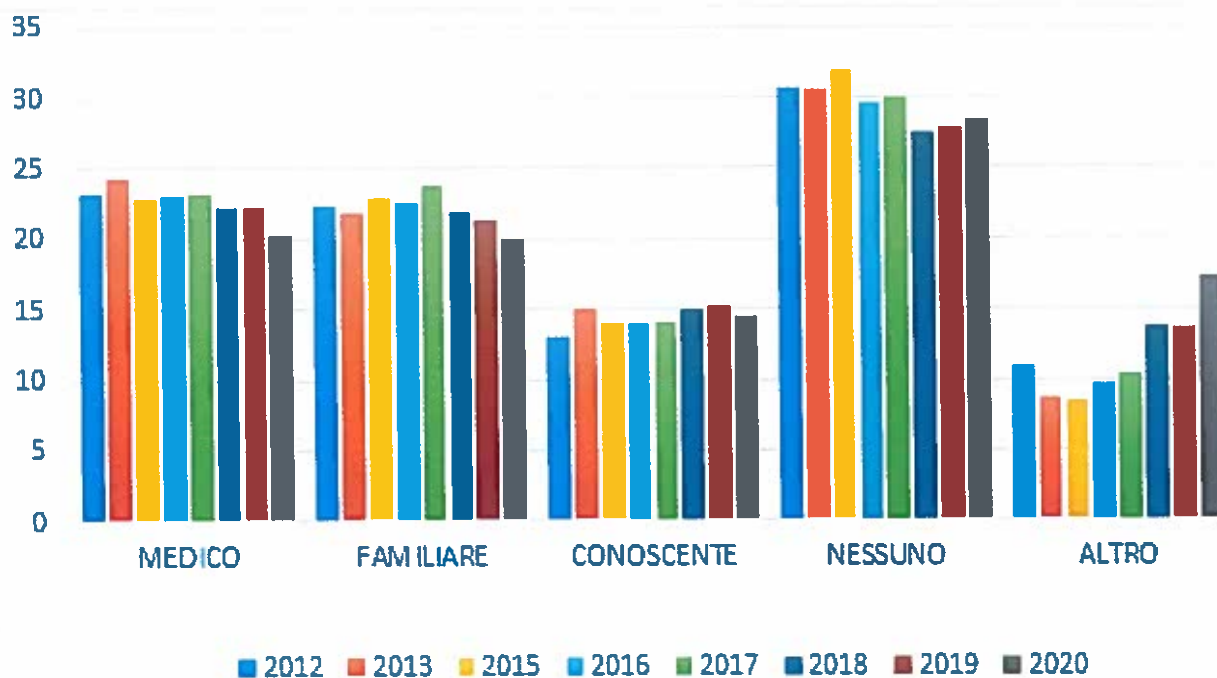
Il questionario è stato diviso in due parti in modo da non essere troppo gravoso per la clientela. La prima parte QUESTIONARIO BASE compare nel tempo in cui si richiede il download del referto e comprende le prime sei domande del Mod 701. E la seconda parte QUESTIONARIO COMPLETO comprende le altre 11 domande.

| 1) E'la prima volta che si rivolge al nostro laboratorio? | NUMERO RISPOSTE | |
|---|-----------------|-------------|
| | | Percentuale |
| SI | 2608 | 26.5 |
| NO | 7240 | 73.5 |
| totale | 9848 | |

Quest'anno il numero di questionari raccolti e' stato di quasi 10 mila contro i 7500 nel 2018 e 7900 nel 2019 . Il numero di nuovi clienti è passato dal 26.5 % al 19.6%.

| 2) Chi l'ha indirizzata? | Numero risposte | Percentuale |
|--------------------------|-----------------|-------------|
| MEDICO | 1940 | 20.2 |
| FAMILIARE | 1949 | 19.8 |
| CONOSCENTE | 1421 | 14.4 |
| NESSUNO | 2799 | 28.4 |
| ALTRO | 1690 | 14.4 |
| totale | 9848 | |

Le medie sono paragonabili a quelle degli anni precedenti. Si vede che nonostante tutto le persone scelgono la struttura probabilmente per comodità e/o campagne pubblicitarie rispetto a ciò che consiglia il medico.

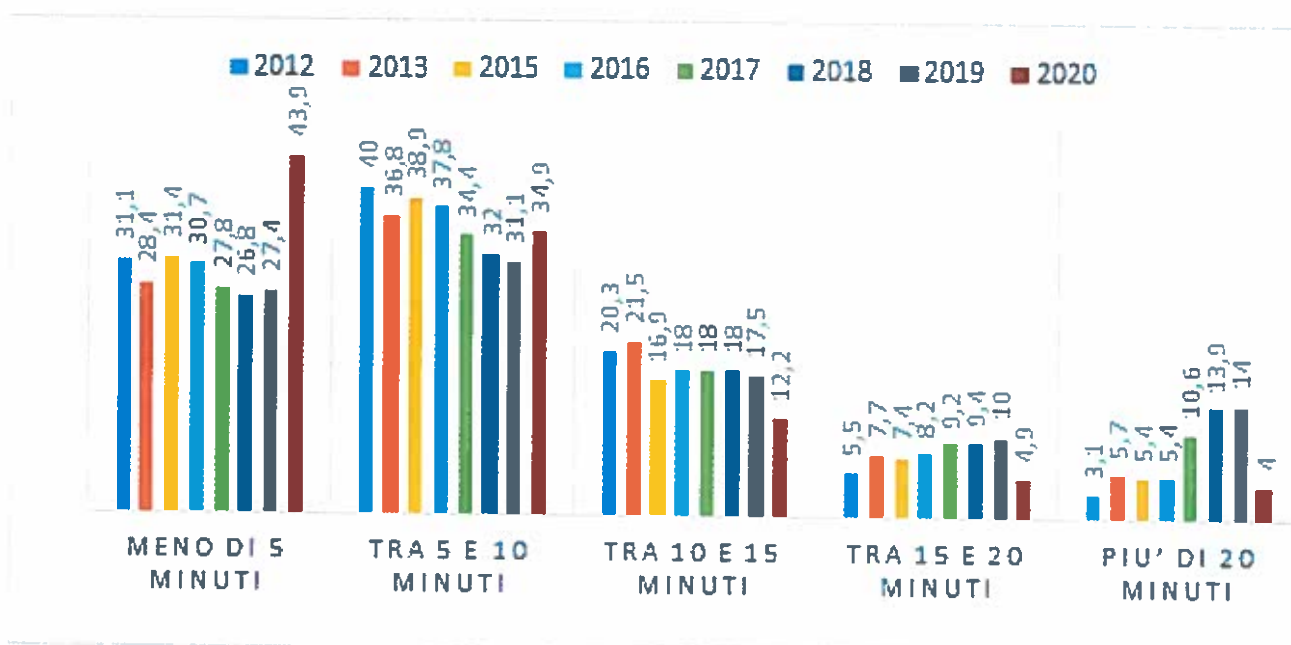


Anche quest'anno oltre alla valutazione generale con punteggio da ottimo a scarso, sono state fatte anche domande riguardanti i tempi impiegati per le principali tappe che un paziente segue nella nostra struttura:

TEMPO DI ATTESA IN ACCETTAZIONE

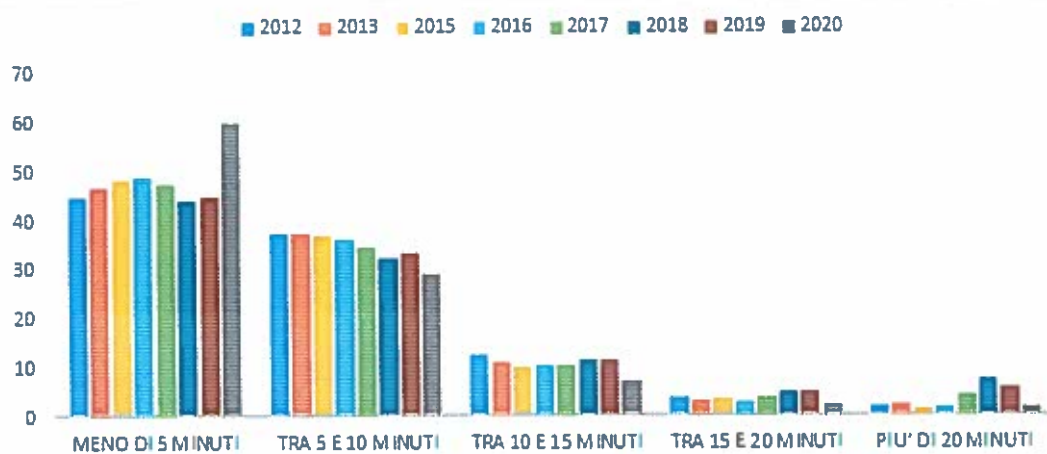
| | Risposte | Percentuale |
|--------------------|-------------|-------------|
| Meno di 5 minuti | 4328 | 43.9 |
| Tra 5 e 10 minuti | 3442 | 34.9 |
| Tra 10 e 15 minuti | 1203 | 12.2 |
| Tra 15 e 20 minuti | 486 | 4.9 |
| Piu' di 20 minuti | 390 | 4.0 |
| totale | 9849 | |

Tra le grosse problematiche che ha portato questa pandemia la soluzione che è risultata davvero tra le più utili e fortunate è stata proprio quella di rendere tutte le prestazioni prenotabili sia dal sito che tramite telefono (anche avvalendosi di un servizio di call center distaccato da SEFAMO) e il fatto che abbia davvero funzionato lo si può vedere proprio dall'analisi dei tempi medi di attesa. Rispetto al 2019 i tempi di attesa a meno di 5 minuti sono passati dal 27.9% al 43.9%.



TEMPO DI ATTESA PER IL PRELIEVO

| | Numero risposte | Percentuale |
|--------------------|--------------------|-------------|
| MENO DI 5 MINUTI | 5902 | 59.9 |
| TRA 5 E 10 MINUTI | 2863 | 29.1 |
| TRA 10 E 15 MINUTI | 704 | 7.1 |
| TRA 15 E 20 MINUTI | 213 | 2.2 |
| PIU' DI 20 MINUTI | 167 | 1.7 |
| totale | 9849 | |

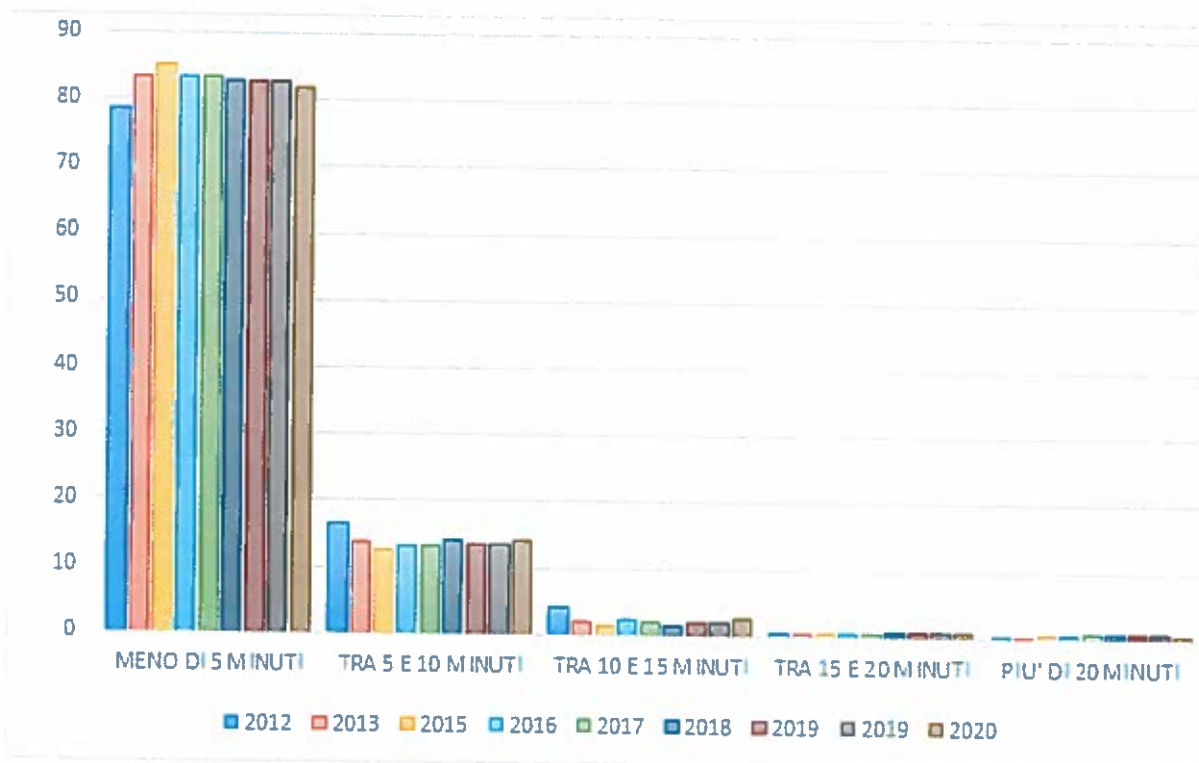


Anche da questo grafico appare chiaro come la scelta delle prenotazioni abbia notevolmente snellito i tempi di attesa e probabilmente la soddisfazione del cliente.

Svolgimento del prelievo

| | Numero risposte | percentuale |
|--------------------|-----------------|-------------|
| MENO DI 5 MINUTI | 8067 | 81.9 |
| TRA 5 E 10 MINUTI | 1394 | 14.2 |
| TRA 10 E 15 MINUTI | 258 | 2.6 |
| TRA 15 E 20 MINUTI | 72 | 0.7 |
| PIÙ DI 20 MINUTI | 58 | 0.6 |
| totale | 9849 | |

I tempi di esecuzione dei prelievi rimangono su tempistiche molto corte mantenendo il trend degli anni scorsi.



- **ANALISI DEI TEMPI DI CONSEGNA DEL REFERTO:**

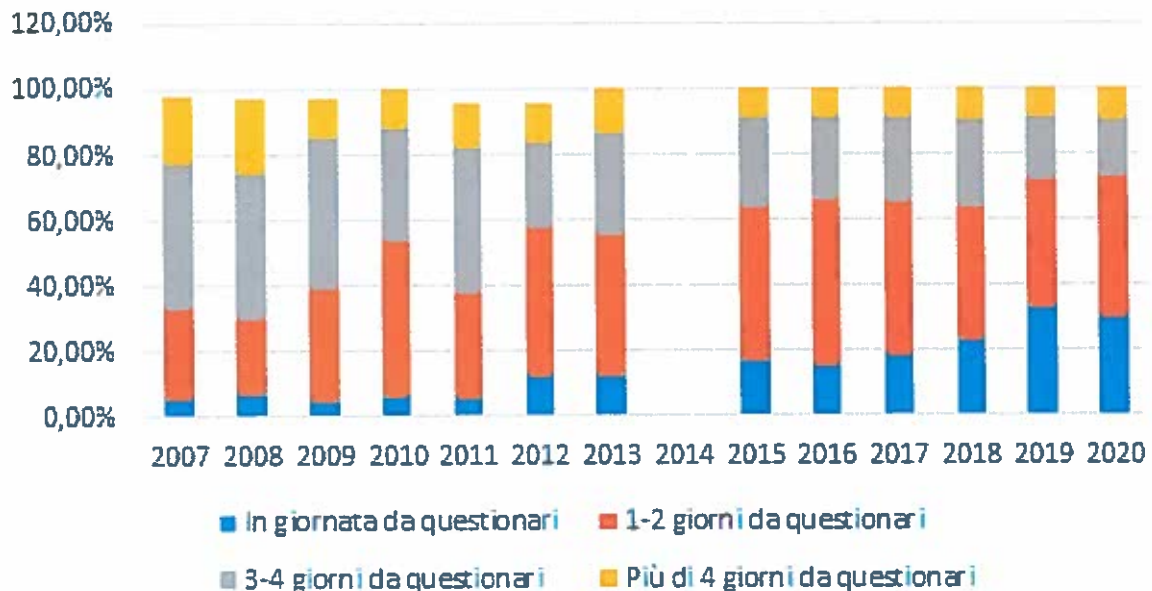
Non essendo noi un laboratorio di urgenza con i tempi di ritiro referto monitoriamo il nostro TAT (Turn Around Time) cioè il tempo che intercorre tra il momento del prelievo e l'acquisizione del risultato da parte del richiedente .

Nel 2020 il confronto dei tempi di ritiro è stato fatto direttamente dal questionario e non piu' all'analisi delle matrici in quanto a causa dell'epidemia in atto il laboratorio e la segreteria sono state isolate e le matrici eliminate .

Per l'anno in corso è ripreso il monitoraggio ma si verificherà la possibilità di chiedere a CB sistemi un'estrazione diretta dei tempi veri di consegna rispetto alla data prevista tramite excel in modo da ottenere per il 2021 un vero indicatore che determini eventuali ritardi sistematici e laddove sia possibile permetta di migliorare anche le previsioni di ritiro .

| 4) Dopo quanti giorni le è stato riconsegnato il referto? | Numero risposte | percentuale |
|---|-----------------|-------------|
| IN GIORNATA | 1769 | 22.7 |
| 1-2 GIORNI | 3201 | 41.1 |
| 3 - 4 GIORNI | 2065 | 26.5 |
| PIU' DI 4 GIORNI | 744 | 9.6 |
| TOTALE | 7779 | |

Confronto tempi di consegna



Confronto ritiri medi:

| CONFRONTO TEMPI DI CONSEGNA DEI REFERTI DA QUESTIONARI | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| In giornata | 4,50 | 5,9 | 5,6 | 12,3 | 12,2 | / | 16,4 | 15 | 18,2 | 22,7 | 32,9 | 29,5 |
| 1-2 giorni | 34,16 | 47,7 | 31,8 | 44,9 | 42,9 | / | 47 | 51 | 46,9 | 41,1 | 38,9 | 42,9 |
| 3-4 giorni | 46,17 | 34,3 | 44,2 | 26,4 | 31,7 | / | 27,3 | 25 | 25,6 | 26,5 | 19,2 | 17,9 |
| Più di 4 giorni | 12,10 | 12,1 | 14,4 | 12,3 | 13,1 | / | 9,3 | 9 | 9,3 | 9,6 | 8,9 | 9,7 |

🗑️ ANALISI SODDISFAZIONE DEI LABORATORI IN RETE

L'invio dei questionari ai laboratori in rete è avvenuto anch'esso tramite modulo google e anche qui, come per il personale, la facilità di compilazione ha migliorato la percentuale di recupero dei risultati.

1. Ritiro campioni biologici
2. Personale di segreteria (competenza e cortesia)
3. Personale di laboratorio (competenza e disponibilità)
4. Tempistiche di refertazione

5. Tempistiche di refertazione esami "urgenti"
6. Comunicazione di analisi con "valori panico"
7. Modalità di ricezione dei referti



Per quasi tutte le domande la tendenza di risposta è stata verso i valori alti, quella meno a nostro favore ha riguardato le tempistiche di refertazione (una osservazione riguardava i tempi di refertazione della tossicologia) mentre le osservazioni riguardano

- la necessità una Maggiore disponibilità a rispondere al telefono dalle 7:30 alle 9:00
- Sostituzione del laboratorio service e utilizzo di vetture per trasporto campioni a temperatura controllata
- Le tempistiche di refertazione di BIANALISI sono troppo variabili e soprattutto spesso non vengono, avrei messo un 5 per quelle di SEFAMO ma un 1 per loro.
- La modalità di ricezione dei referti non è sempre ottimale: referti che mancano di intestazione, referti parziali che non arrivano, referti corretti che non si scaricano in autonomia ma so che dipende da StudioLab;

- **Per la prima osservazione si è già cercato di migliorare mettendo in refertazione due segretarie anziché una in modo da coprire l'orario dalle 8 alle 17 sempre e comunque permettere a una di refertare in tranquillità mentre l'altra risponde al telefono.**
- **Per quel che riguarda la seconda osservazione con ogni probabilità per i laboratori della zona di Chioggia verrà acquistato un furgone per il trasporto dei campioni a temperatura controllata.**

ANALISI DEI RECLAMI E DEGLI EVENTI AVVERSI

Durante il 2020 non sono stati raccolti eventi avversi o reclami tramite il Modello 805.

Molti altri reclami/osservazioni sono stati raccolti direttamente dal questionario e sono relativi a:

- Privacy allo sportello ***** 17
- tempi di attesa allo sportello ** 2

- orari ***** 8
- Comfort delle strutture ***** 13
- procedure telefoniche ***** 5
- procedura per scaricare referti ***** 6
- Gentilezza del personale * 1
- Chiarezza del referto ***** 5
- Tempi attesa per referto ** 2
- Parcheggio ** 2
- Abilità infermiere ** 2

Tot 63

| TIPO DI RECLAMO | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| PRIVACY | 6% | 11,5% | 45% | 13% | 22,5% | 14,3% | 27,0% | 24,6% | 30.5% | 27% |
| TEMPO DI ATTESA ALLO SPORTELLO | 12% | 19% | 5% | 13% | 20% | 13,5% | 20,4% | 20,1% | 18.5% | 3,2% |
| TEMPO DI ATTESA PER IL REFERTO | 12% | 4% | 0% | 4% | 17,5% | 5,3% | 0,7% | 0,6% | 1.85% | 3,2% |
| CHIAREZZA DEL REFERTO | 0% | 4% | 0% | 0% | 2,5% | 6,8% | 1,5% | 3,9% | 1.85% | 7,9% |
| ORARI DI APERTURA | 6% | 35% | 5% | 17% | 17,5% | 15% | 10,2% | 14,3% | 18.5% | 12,7% |
| COMFORT DELLE STRUTTURE | 12% | 11,5% | 20% | 24% | 20% | 27,1% | 24,8% | 22,7% | 21,2% | 20,6% |
| CONVENZIONI CON USL/prezzi | 6% | 4% | 5% | 10% | 0% | 1,5% | 0,7% | 4,5% | 0.9% | 0% |
| TEMPO DI ATTESA PER IL PRELIEVO | 12% | 0% | 5% | 10% | 2,5% | 0% | 2,2% | 3,9% | 0% | 0% |
| CAPACITA' DEL PERSONALE INFERMIERISTICO | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 1,5% | 3,6% | 0,6% | 0% | 3,2% |
| CORDIALITA' DEL PERSONALE DI ACCETTAZIONE | 0% | 0% | 0% | 0% | 2,5% | 6% | 0,7% | 5,2% | 0% | 0% |
| INSEGNE E PARCHEGGI | 31% | 0% | 10% | 0% | 0% | 3% | 2,9% | 1,9% | 0% | 3,2% |
| ACCESSIBILITA' SITO | 0% | 0% | 0% | 4% | 10% | 6% | 2,2% | 1,3% | 0% | 0% |
| PRENOTAZIONI/PAGAMENTI ON LINE | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 3% | 2,9% | 3,9% | 0% | 0% |
| PRECEDENZE | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 4,5% | 0% | 0% |
| CENTRALINO | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 9,5% |

In questo caso nel comfort delle strutture viene considerata la necessità di prevedere la possibilità di copertura all'esterno dato che durante l'attesa in periodo di covid è stato necessario attendere fuori.

Mentre sono calate molto le lamentele per i tempi di attesa allo sportello (dal 18.5% del 2019 al 3.2 del 2020) sono aumentate quelle per i problemi telefonici .

Dato che le prestazioni da maggio 2020 devono essere prenotate e che quelle fatte direttamente tramite il sito restano comunque a livelli molto bassi (20%) i pazienti si sono riversati sulle linee telefoniche che fino a quel momento erano 6 ma con sole due centraliniste fisse e con le segretarie disponibili solo tra un prelievo e l'altro e comunque raramente tra le 7.30 e le 10.30 . Questo ha portato alla necessità di implementare il servizio avvalendosi di un centralino esterno.

- ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ RILEVATE

Sono state rilevate complessivamente dal gennaio fino a Dicembre 2020, 7 NC.

| | |
|------------------------|-----|
| Problemi con fornitori | ** |
| Post analitica | * |
| Analitica | * |
| service | *** |

Tre NC hanno riguardato i laboratori SERVICE: la più grave, quella di Igenomix, avrebbe reso necessaria una azione correttiva drastica come il cambio service ma era già in previsione dato che riguardava un referto di tamponi molecolari che a fine settembre avremo comunque iniziato a fare noi.

- STATO DELLE AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE /MIGLIORAMENTO

Durante il 2020 non sono state aperte azioni correttive ma due Azione preventive o di miglioramento :

- La numero 90 a seguito dell'aumento di lamentele sull'impossibilità di prendere la linea telefonica riportate dalle segretarie (di cui abbiamo anche segnalazioni dall'analisi dei questionari) e che è poi stata verificata dalla verifica del flusso di chiamate in entrata come da grafico sotto riportato che rappresenta l'andamento giornaliero dei volumi di chiamate nelle settimane 21-22-23-24 del 2020. (18 maggio-14 giugno) La linea blu indica i volumi di chiamate perse, mediamente il 25% delle totali entrate nella coda di chiamata.
Per risolvere è stato implementato il servizio con un centralino esterno alla struttura che funziona da "filtro" prenotando tamponi COVID e prestazioni cosiddette "normali" e trasferendo invece la chiamata direttamente alle centraliniste di SEFAMO in caso di Problematiche diverse.



- la seconda azione di miglioramento (numero 91) è stata fatta per limitare l'afflusso di persone con possibile infezione da Covid all'interno della struttura.sefamo si è organizzata per l'esecuzione di tamponi molecolari e rapidi in modalità drive in presso il parcheggio coperto di via strasburgo 4.

Entrambe le Azioni preventive risultato correttamente chiuse.

| AC Chiuse Efficaci | AC Chiuse Non Efficaci | AC ancora Aperte | AP Chiuse Efficaci | AP Chiuse Non Efficaci | AP ancora Aperte |
|--------------------|------------------------|------------------|--------------------|------------------------|------------------|
| | | | 2 | | |

VALUTAZIONE DELLO STATO e DELLE NECESSITÀ' DI RISORSE UMANE, INFRASTRUTTURALI E AMBIENTALI

Risorse umane:

Nel 2020 nell'ottica dell'aumento del personale di laboratorio per far fronte ai nuovi ingressi nella rete, per sostituire una dimissione e per la sostituzione del personale impiegato in Biologia molecolare sono state inserite in laboratorio 3 nuove figure.

In sala prelievi una seconda dimissione anche questa sostituita da una nuova entrata e in accettazione si è sentita l'esigenza di due nuove entrate per sostituire un cambio mansione.

Per tutte le nuove figure è stato previsto un periodo di affiancamento e di formazione come da Mod. 603 e successiva valutazione da parte del responsabile di funzione. Per gli assunti con contratto di apprendistato è stata prevista anche una formazione di 40 ore svolta esternamente oltre a quella interna di affiancamento.

→ PERCEPTA: Nel 2020 è pari al 90.3% (somma delle % delle risposte dei questionari) mentre nel 2019 era pari al 91%

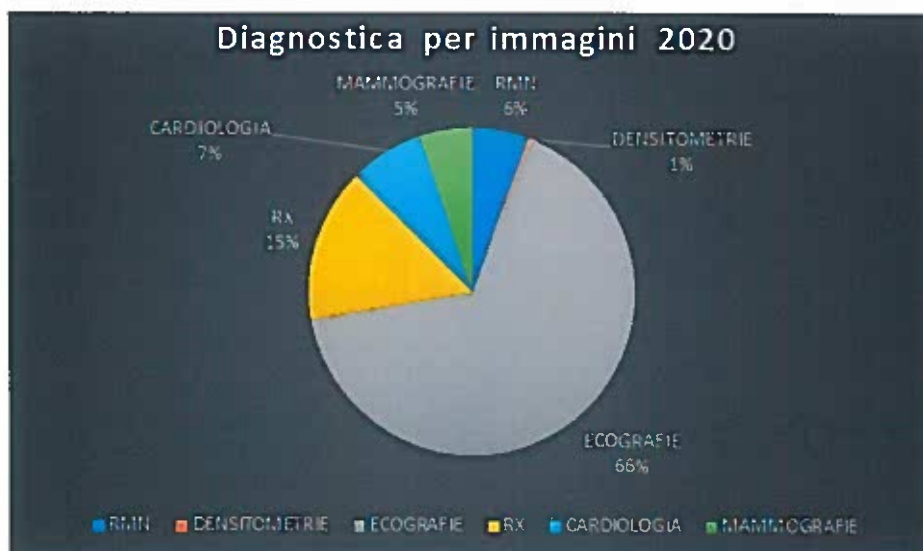
RIESAME DEL CONTRATTO:❖ NUMERO DI PAZIENTI:

| | 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM |
| LAB | 23405 | 21565 | 27976 | 26837 | 29751 | 26764 | 32225 | 30647 | 36380 | 32029 | 40359 | 32751 | 41254 | 33497 | 34319 | 37555 |
| DIA | 5981 | 5276 | 6164 | 6589 | 7118 | 7710 | 8816 | 6681 | 9133 | 10098 | 9856 | 9222 | 10603 | 9771 | 8575 | 8536 |

Il 2020 è stato un anno atipico in quanto a causa dell'epidemia parecchie prestazioni anche di diagnostica sono state sospese durante il lock down-

❖ NUMERO DI ESAMI ESEGUITI:

| | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|----------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|
| | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM |
| LAB. CONVENZIONE | 103780 | 80890 | 92541 | 81529 | 95726 | 71849 | 97853 | 60149 | 83781 | 73455 | 78253 | 61423 |
| LAB. DITTE E PRIVATI | 588983 | 523975 | 648517 | 578588 | 719369 | 775077 | 958614 | 911427 | 1105605 | 987228 | 992477 | 1193870 |
| DIA. STRUMENTALE | 7118 | 7710 | 8816 | 6681 | 9133 | 10098 | 9856 | 9222 | 10603 | 9771 | 8575 | 8536 |



Sistema informatico:

Il sistema di gestione del poliambulatorio SEFAMO srl è continuamente aggiornato e implementato dai responsabili del software (cb sistemi) sia per esigenze dell'amministrazione (nuove richieste da parte dell'USL) sia per semplici suggerimenti da parte di tutto il personale di SE.FA.MO. SRL. Con la ristrutturazione e' stata prevista una stanza per i server anziché un armadio con la possibilità quindi di implementazione con server di backup sia nell'immediato che in futuro oltre che per permettere un accesso più agevole anche in caso di manutenzione.

Risorse infrastrutturali:

Durante il 2020 sono state eseguite le verifiche elettriche e di qualità su tutta la strumentazione in sefamo. Le verifiche di messa a terra sono in scadenza a giugno 2021.

Le apparecchiature in comodato sono controllate periodicamente dalle rispettive ditte e le manutenzioni programmate sono correttamente segnalate nel modello 715.

- **EFFICACIA e PIANIFICAZIONE DELLE ATTIVITÀ' DI FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO**

Durante il 2020 sono stati formati due nuovi tecnici di laboratorio, come si può verificare dalla scheda del personale e dalle valutazioni sono perfettamente in grado di gestire le mansioni che sono loro state date.

Per quanto riguarda l'aggiornamento professionale i professionisti soggetti alla normativa nel corso del 2020 sono stati esentati dal raggiungere i 50 crediti richiesti per favorire il personale sanitario durante la Pandemia e quindi per quest'anno non sono stati verificati i crediti. Eventuali corsi fatti e crediti acquisiti saranno un surplus oltre i 50 da considerarsi nella somma del triennio 2020/2023 Durante questo riesame sono state verificate tramite Mod. 734 Modello di aggiornamento.

- **VALUTAZIONE DEGLI INDICATORI E DEGLI OBIETTIVI PREFISSATI NEL PIANO DI MIGLIORAMENTO DEFINITI IN INDICATORI MISURABILI O PROGETTI DI MIGLIORAMENTO DEFINITI:**

- **ANALISI DEGLI INDICATORI**

GESTIONE DELL'ORGANIZZAZIONE:❖ **NUMERO RECLAMI/NUMERO PAZIENTI:**

Il numero di reclami è stato di 63 su 88985 pazienti pari a una percentuale di 0,07.

❖ **PERCENTUALE REFERTI CONSEGNATI IN 4 GIORNI:**

→ **MISURATA:**

| 2013 | | 2014 | | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | |
|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 1°SEM | 2°SEM | 1°SE | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM | 1°SEM | 2°SEM |
| 90,74% | 90,83% | 90,9% | 92,91% | 90,76% | 90,98% | 92,54% | 91,93% | 92,41% | 90,93% | 85,12% | 87,08% | 73,38% | 89,90% | / | / |

Per quel che riguarda la parte strumentale ovviamente la Diagnostica per immagini (mammografia, ecografia, rx, risonanze e densitometrie) copre la maggior parte del numero di esami.

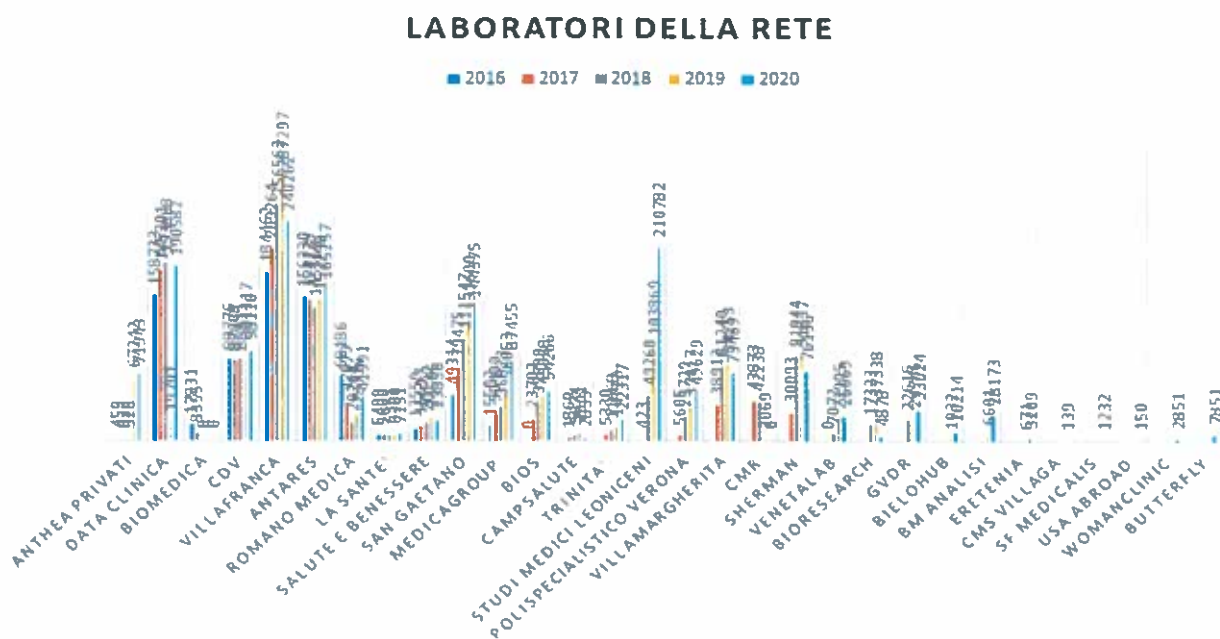
| | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 |
|--------------------------------|--------|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| LAB E CONVENZIONE | 199105 | 190170 | 184670 | 174070 | 167575 | 158002 | 155969 | 141945 |
| LAB. DITTE e PRIVATI | 703063 | 967958 | 1113892 | 1401589 | 1494446 | 1869641 | 2092833 | 2186347 |
| DIAGNOSTICA STRUMENTALE | 13503 | 12753 | 14828 | 15497 | 19231 | 19078 | 20374 | 17164 |

TABELLA RIEPILOGATIVA DEL CONFRONTO TRA IL NUMERO DI ESAMI TOTALE E DELLE SEDI SOLO CONVENZIONATI

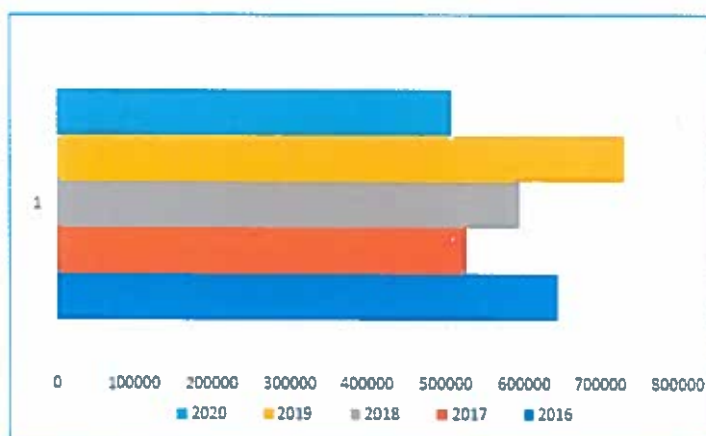
| MESE | 2019 | | | | 2020 | | | | % DI AUMENTO 2019 RISPETTO AL 2020 |
|---------------|--------------|--------------|--------------|----------------|--------------|--------------|--------------|----------------|---------------------------------------|
| | VI | CR | CAVA | SOMMA | VI | CR | CAVA | SOMMA | |
| GEN | 5577 | 5258 | 2300 | 13503 | 5195 | 5755 | 3138 | 14615 | 8,23 |
| FEB | 5440 | 5430 | 2751 | 14083 | 5209 | 4772 | 2817 | 13332 | -5,33 |
| MAR | 5769 | 5793 | 2904 | 14898 | 2941 | 3111 | 1574 | 8085 | -45,73 |
| APR | 5492 | 5168 | 2764 | 13747 | 3862 | 3391 | 1507 | 9112 | -33,71 |
| MAG | 5722 | 5735 | 3182 | 15133 | 5869 | 6046 | 3012 | 15330 | 1,30 |
| GIU | 5194 | 4503 | 2366 | 12417 | 8010 | 6463 | 2691 | 17774 | 43,14 |
| LUG | 4292 | 5801 | 2426 | 12848 | 5711 | 4651 | 3192 | 14168 | 10,27 |
| AGO | 4002 | 2763 | 1720 | 8690 | 2385 | 2979 | 1922 | 7776 | -10,51 |
| SET | 5189 | 5457 | 2710 | 13636 | 3760 | 4199 | 2230 | 10788 | -20,88 |
| OTT | 6097 | 5761 | 3568 | 15751 | 4394 | 3814 | 2135 | 10897 | -30,81 |
| NOV | 4892 | 5048 | 2849 | 13019 | 3871 | 3277 | 1983 | 9557 | -26,59 |
| DIC | 3487 | 2773 | 1682 | 8244 | 4768 | 3476 | 1982 | 10511 | 27,49 |
| TOTALE | 61153 | 59490 | 31222 | 155969 | 55975 | 51934 | 28183 | 141945 | -8,99 |
| PRIVATO | | | | 2092833 | | | | 2186347 | 4,49 |
| TOTALI | | | | 2250069 | | | | 2326024 | 3,37 |

Per il Laboratorio il budget è sempre tendenzialmente in diminuzione e quindi si continua la politica di aumento degli esami privati con pacchetti, check up e soprattutto con l'aumento dei laboratori afferenti alla Rete. La tabella soprastante dimostra come per i convenzionati ci sia stata una diminuzione tra 2019 e 2020 del 9% (grazie alla decisione di non eseguirli più' al sabato ad esempio) mentre per i privati ci sia stato un aumento del 4.5% (totale aumento annuo del 3.37%)

La tabella sottostante esplicita l'evoluzione della Rete negli ultimi 8 anni: da qui si delinea meglio l'obiettivo di SEFAMO di aumentare in maggior misura la parte non convenzionata delle analisi di laboratorio aumentando il numero di laboratori afferenti alla rete e il numero di ditte che seguono esami per la medicina del lavoro. Come si vede buona parte degli esami in privato è proprio dovuto alla continua acquisizione di nuovi laboratori che nel 2020 ha visto l'ingresso di Cms Villaga, Sf medical, USA Abroad, Woman Clinic e Butterfly.



Ditte e privati di SEFAMO



Nonostante la politica di diminuzione del convenzionato a favore del privato, anche nel 2020 abbiamo avuto uno sfondamento del budget. Con l'introduzione del sistema di prenotazione dei prelievi si è deciso di limitare i posti in esenzione o paganti ticket calcolando il budget effettivo quindi si verificherà con il prossimo anno se lo sfondamento subirà una diminuzione accettabile.

| 2020 | | | | | |
|-----------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------|---------------------|----------------------|
| LAB - VICENZA, CREAZZO, CAVAZZALE | | | | | |
| | BUDGET | LORDO TOTALE | LORDO EXTRA VENETO | LORDO VENETO | Sfondamento |
| GENNAIO | € 31.603,57 | € 55.572,75 | € 561,75 | € 55.011,00 | -€ 23.407,43 |
| FEBBRAIO | € 31.603,57 | € 50.048,10 | € 307,95 | € 49.740,15 | -€ 18.136,58 |
| MARZO | € 31.603,57 | € 31.992,10 | € 315,00 | € 31.677,10 | -€ 73,53 |
| APRILE | € 31.603,57 | € 35.249,30 | € 307,40 | € 34.941,90 | -€ 3.338,33 |
| MAGGIO | € 31.603,57 | € 57.649,65 | € 1.014,00 | € 56.635,65 | -€ 25.032,08 |
| GIUGNO | € 31.603,57 | € 68.405,40 | € 742,85 | € 67.662,55 | -€ 36.058,98 |
| LUGLIO | € 31.603,57 | € 57.322,15 | € 737,20 | € 56.584,95 | -€ 24.981,38 |
| AGOSTO | € 31.603,57 | € 30.776,80 | € 108,60 | € 30.668,20 | € 935,37 |
| SETTEMBRE | € 31.603,57 | € 43.186,35 | € 764,10 | € 42.422,25 | -€ 10.818,68 |
| OTTOBRE | € 31.603,57 | € 43.706,55 | € 397,40 | € 43.309,15 | -€ 11.705,58 |
| NOVEMBRE | € 31.603,57 | € 38.950,65 | € 507,15 | € 38.443,50 | -€ 6.839,93 |
| DICEMBRE | € 31.603,57 | € 32.602,80 | € 227,10 | € 32.375,70 | -€ 772,13 |
| TOTALE | € 379.242,84 | € 545.462,60 | € 5.990,50 | € 539.472,10 | -€ 160.229,36 |
| RAD - VICENZA | | | | | |
| | BUDGET | LORDO TOTALE | LORDO EXTRA VENETO | LORDO VENETO | Sfondamento |
| GENNAIO | € 42.774,63 | € 51.429,10 | € 373,65 | € 51.055,45 | -€ 8.280,82 |
| FEBBRAIO | € 42.774,63 | € 51.077,25 | € 416,70 | € 50.660,55 | -€ 7.885,92 |
| MARZO | € 42.774,63 | € 34.047,95 | € 175,75 | € 33.872,20 | € 8.902,43 |
| APRILE | € 42.774,63 | € 30.628,05 | € 223,30 | € 30.404,75 | € 12.369,88 |
| MAGGIO | € 42.774,63 | € 51.850,05 | € 46,90 | € 51.803,15 | -€ 9.028,52 |
| GIUGNO | € 42.774,63 | € 48.848,40 | € 117,20 | € 48.731,20 | -€ 5.956,57 |
| LUGLIO | € 42.774,63 | € 44.485,65 | € 238,15 | € 44.247,50 | -€ 1.472,87 |
| AGOSTO | € 42.774,63 | € 24.432,85 | € 0,00 | € 24.432,85 | € 18.341,78 |
| SETTEMBRE | € 42.774,63 | € 43.952,20 | € 507,15 | € 43.445,05 | -€ 670,42 |
| OTTOBRE | € 42.774,63 | € 50.970,45 | € 646,55 | € 50.323,90 | -€ 7.549,27 |
| NOVEMBRE | € 42.774,63 | € 58.147,45 | € 30,65 | € 58.116,80 | -€ 15.342,17 |
| DICEMBRE | € 42.774,63 | € 32.181,75 | € 168,40 | € 32.013,35 | € 10.761,28 |
| TOTALE | € 513.295,56 | € 522.051,15 | € 2.944,40 | € 519.106,75 | -€ 5.811,19 |

PUNTO 2)**DECISIONI E DEFINIZIONE DELLE AZIONI DA INTRAPRENDERE e IMPOSTAZIONE DI PIANO DI MIGLIORAMENTO**

Implementazione della refertazione con firma digitale per tutti i professionisti della diagnostica per immagini in modo da:

- permettere la pubblicazione dei Referti on line come avviene per i referti di laboratorio;
- Diminuire la richiesta di copie esami eventuali con conseguente possibile ristampa di referti non conformi;
- possibilità di gestire la consegna dei questionari on line anche per Diagnostica per Immagini in quanto ,a parte l'emergenza COVID che ne ha impedito la consegna nell'anno 2020, il metodo cartaceo è diventato scarsamente rappresentativo e poco pratico.

Miglioramento dei servizi digitali:

- Implementazione App e WebApp di SEFAMO con l'introduzione dell'Archivio Digitale per la conservazione di copie e sami, fatture;
- Rappresentazione grafica dei risultati degli esami nel tempo;

Miglioramento connettività e RETE Aziendale attraverso implementazione della Fibra ottica per diminuire le problematiche interne e di ricezione dei dati da e per la Rete .

Firma Direzione Generale

