

Relazione sul Monitoraggio dei Processi primo semestre 2021

Secondo quanto previsto dal proprio Sistema di Gestione Qualità, basato sulla norma ISO 9001:2015, Villa Serena provvede, attraverso l'Ufficio Qualità, al monitoraggio continuo dei processi aziendali.

Così come nel 2020, anche nel primo semestre 2021 i processi e le attività volte al raggiungimento degli obiettivi sono state condizionate dall'emergenza sanitaria non ancora risolta, dovuta alla pandemia da Covid-19. Ciononostante, dal monitoraggio effettuato nel periodo in oggetto è emerso un sostanziale rispetto di molti degli obiettivi e delle scadenze prefissate, nella maggior parte delle aree operative.

In particolare risultano rispettati le scadenze del piano manutenzione e l'incidenza dei costi della manutenzione ordinaria e straordinaria sul fatturato semestrale. Il numero di non conformità registrate negli ordini a ditte esterne è risultato ben al di sotto del valore di controllo prefissato; si è riscontrato un ottimale rispetto dei piani di lavoro del personale assistenziale e dei tempi di apertura delle cartelle cliniche dei nuovi ospiti. Il numero generale di reclami inoltrati all'Ufficio Qualità è risultato più basso di quanto previsto, a dimostrazione che la sempre crescente attenzione alla risoluzione dei problemi, trasmette un segnale confortante ai familiari degli ospiti.

Ci sono stati, comunque, alcuni standard che sono risultati non del tutto soddisfatti. In questi pochi casi la Direzione ha approvato alcune azioni di miglioramento e adeguamento, pubblicando la rev.01 del "Piano Obiettivi, Attività e Qualità 2021", revisionato anche in funzione dell'attuale evolversi della pandemia. Attualmente le suddette azioni sono in corso di applicazione.

La prossima relazione sul monitoraggio dei processi aziendali è prevista per inizio 2022 e riguarderà il secondo semestre dell'anno in corso.