

## **Relazione sul Monitoraggio dei Processi primo semestre 2022**

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.

Dal monitoraggio effettuato nel primo semestre 2022 è emerso un sostanziale rispetto della maggior parte degli obiettivi e delle scadenze prefissate, nella maggior parte delle aree operative.

In particolare risultano rispettati i seguenti parametri oggetto di monitoraggio: completezza delle cartelle amministrative degli ospiti, efficacia dei corsi di formazione tenuti, scadenze del piano manutenzione, rispetto del piano di lavoro degli OTA, tempi di apertura delle cartelle cliniche e compilazione dei Piani di Assistenza Personalizzati sia della CdR che della RSA. L'utilizzo della cartella clinica elettronica in tutta la Struttura è risultato determinante per la gestione dei dati clinici degli ospiti, aiutando la buona riuscita dei relativi monitoraggi. È stata regolarmente svolta l'analisi sulla soddisfazione degli utenti e, quest'anno, è stata introdotta un'ulteriore indagine che ha visto coinvolti direttamente gli ospiti cognitivi della Casa di Riposo. Un'altra novità è stata l'introduzione di un nuovo parametro di monitoraggio sulla partecipazione del personale ai corsi di formazione organizzati dall'azienda. I reclami inoltrati all'Ufficio Qualità sono stati tutti oggetto di trattamento secondo i tempi previsti, il dialogo con gli ospiti ed i familiari è stato costante e, in molti casi, determinante per la risoluzione del problema.

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 2022", 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 2023.