

Relazione sul Monitoraggio dei Processi 2019

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

Dal monitoraggio effettuato nell'anno 2019 è emerso un sostanziale rispetto degli obiettivi e delle scadenze prefissati, in tutte le aree operative. In particolare è risultato conforme quanto segue:

- Rispetto della pianta organica;
- Rispetto dei tempi di risposta previsti nella gestione dei reclami, delle non conformità e delle azioni correttive;
- Rispetto delle scadenze del piano manutenzione;
- Efficacia del piano formativo;
- Conformità della merce consegnata dai fornitori;
- Rispetto di quanto previsto dai piani di lavoro del personale OTA;
- Crescente aumento, nell'anno, del tasso di occupazione dei posti sia in casa di Riposo che in RSA.
- Rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente nell'apertura dei PAP in RSA.
- Assenza completa di non conformità relative all'erogazione dei pasti e di eventi avversi legati all'alimentazione.

Nell'ottica del continuo miglioramento, comunque, la Direzione ha stabilito, per l'anno 2020, alcuni piani di azione con i relativi interventi da attuare, laddove la qualità misurata non ha soddisfatto le aspettative. In particolare la Direzione ha sottolineato ai responsabili delle Unità Operative interessate l'importanza e la necessità di tenere sotto controllo e costantemente aggiornate le cartelle personali degli ospiti (sia amministrative che sanitarie), utilizzando le riunioni di equipe come mezzo e momento di confronto tra le varie figure professionali.