

## Relazione sul Monitoraggio dei Processi 2020

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.

Nel 2020, nonostante le difficoltà imputabili alla pandemia da SARS-CoV-2, i monitoraggi sono stati puntualmente effettuati. Il rispetto degli obiettivi di processo e delle scadenze prefissati, alcune delle quali sono state modificate nel corso dell'anno a causa della pandemia, è stato sostanzialmente raggiunto in tutte le aree operative. In particolare è risultato conforme quanto segue:

- Pieno 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;
- Conformità della merce consegnata dai fornitori;
- Rispetto del tasso di occupazione dei posti letto in CdR prefissato nel budget 2020;
- Rispetto di quanto previsto dai piani di lavoro del personale OTA;
- Rispetto dei tempi previsti dalla normativa vigente nell'apertura dei PAP in RSA e in CdR;
- Assenza completa di non conformità relative all'erogazione dei pasti e rispetto di quanto previsto in merito agli eventi avversi legati all'alimentazione.

La Direzione ha giudicato efficace il nuovo indice di monitoraggio introdotto nel 2020 sulla completezza delle cartelle amministrative degli ospiti, il cui obiettivo è stato ampiamente centrato. Anche la quantità e la qualità delle riunioni di equipe, effettuate nel corso dell'anno in RSA e in CdR, ha raggiunto i risultati previsti.

Nell'ottica del continuo miglioramento, comunque, la Direzione ha stabilito, per l'anno 2021, alcuni piani di azione con i relativi interventi da attuare, laddove la qualità misurata non ha soddisfatto le aspettative. In particolare è stato sottolineato ai responsabili delle Unità Operative interessate l'importanza e la necessità utilizzare sempre la documentazione di sistema aggiornata e di tenere sotto controllo e costantemente aggiornate le cartelle sanitarie personali degli ospiti.

Infine, con l'azzeramento dei casi di positività da *coronavirus* in RSA, con le vaccinazioni anti-Covid in corso e con la recente riapertura ai ricoveri, resta prioritario l'obiettivo di ritornare al tasso di occupazione dei posti letto in RSA che si registrava abitualmente prima della pandemia.