

Relazione sul Monitoraggio dei Processi 2021

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 2021, 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, è stato sostanzialmente raggiunto in tutte le aree operative. In particolare è risultato conforme quanto segue:

- Gestione rapporti famiglie e territorio: rispetto dei tempi nelle risposte ai reclami e alle domande per i ricoveri;
- Risorse umane: i corsi di formazione effettuati sono risultati efficaci;
- Gestione infrastrutture: rispetto delle scadenze del Piano manutenzione;
- Acquisti: sostanziale conformità delle merci acquistate;
- Accoglienza ed inserimento ospiti: rispetto della normativa in termini di apertura dei Piani di Assistenza Personalizzati (PAP), sia in RSA che in Casa di Riposo;
- Erogazione dei servizi residenziali: rispetto del piano di lavoro OTA (RSA e CdR);
- Erogazione servizi socio-assistenziali e socio-sanitari: rispetto delle scadenze di rinnovo dei PAP (RSA e CdR);
- Gestione della documentazione: corretto utilizzo della modulistica di sistema;
- Monitoraggio non conformità, azioni correttive e reclami: rispetto dei tempi prefissati;
- Gestione cucina: nessun evento avverso registrato sul rischio alimentare e rispetto degli standard prefissati sulle non conformità relative all'erogazione dei pasti.

La Direzione ha giudicato efficace il metodo, ormai consolidato, utilizzato dall'RGQ per la raccolta e l'elaborazione dei dati.

Nell'ottica del continuo miglioramento, comunque, la Direzione ha stabilito, per l'anno 2022, alcuni piani di azione con i relativi interventi da attuare, laddove la qualità misurata non ha soddisfatto le aspettative. In particolare è stata sottolineata al personale interessato l'importanza di avere sempre fascicoli amministrativi e Piani di Assistenza Personalizzati completi secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Infine, considerato che nell'anno 2021 non si sono verificati casi di positività da *coronavirus* né in RSA, né in CdR, che le vaccinazioni anti-Covid sono puntualmente somministrate e che i dipendenti vengono sottoposti a screening con tamponi antigenici rapidi a cadenza settimanale, resta prioritario l'obiettivo di ritornare al tasso di occupazione dei posti letto in RSA e in CdR che si registrava abitualmente prima della pandemia.