

Relazione sul Monitoraggio dei Processi 2022

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 2022 il rispetto degli obiettivi di processo (alcuni dei quali sono stati modificati nel corso dell'anno) e delle scadenze prefissati, 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; rispetto degli standard nella completezza delle cartelle amministrative degli ospiti;
- Risorse umane: i corsi di formazione effettuati sono risultati efficaci;
- Gestione infrastrutture: rispetto delle scadenze del Piano manutenzione;
- Acquisti: sostanziale conformità delle merci acquistate; tutte le ditte aggiudicatrici di appalti hanno fornito, in linea generale, un servizio conforme alle aspettative;
- Accoglienza ed inserimento ospiti: rispetto della normativa in termini di apertura dei Piani di Assistenza Personalizzati (PAP) in RSA;
- Erogazione dei servizi residenziali: rispetto del piano di lavoro OTA (RSA e CdR); il numero di reclami sulla gestione del guardaroba personale degli ospiti è stato inferiore al limite prefissato di 14;
- Erogazione servizi socio-assistenziali e socio-sanitari: rispetto delle scadenze di rinnovo dei PAP in RSA;
- Gestione della documentazione: corretto utilizzo della modulistica di sistema; nessuna non conformità registrata per utilizzo di modulistica obsoleta o non corretta;
- Monitoraggio non conformità, azioni correttive e reclami: rispetto dei tempi prefissati per il trattamento.

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

È stato introdotto un nuovo indicatore per il processo "Gestione risorse umane", che restituisce il grado di partecipazione dei dipendenti ai corsi di formazione organizzati dall'azienda. L'indicatore ha dato risultati soddisfacenti, sebbene migliorabili.

Nell'ottica del continuo miglioramento, comunque, la Direzione ha stabilito, per l'anno 2023, 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 i Piani di Assistenza Personalizzati completi secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Restano prioritari per il 2023 gli obiettivi di ritornare al tasso di occupazione dei posti letto in RSA e in CdR che si registrava abitualmente prima della pandemia e di garantire sempre una pianta organica adeguata a quanto previsto dalla normativa vigente.