

Relazione sul Monitoraggio dei Processi 2023 (12/01/2024)

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 2023 il rispetto degli obiettivi di processo e delle scadenze prefissati, è stato raggiunto in quasi tutte le aree operative. In particolare si è riscontrato quanto segue (il nome del processo è sottolineato):

- Direzione: la pianta organica della RSA e della CdR risulta perfettamente in linea con quanto richiesto dalle normative vigenti.
- Gestione rapporti famiglie e territorio: completo rispetto dei tempi nelle risposte ai reclami e alle domande per i ricoveri; soddisfacente rispetto degli standard nella completezza delle cartelle amministrative degli ospiti.
- Risorse umane: i corsi di formazione effettuati sono risultati efficaci; la partecipazione del personale ai corsi di formazione è stata maggiore del 90%.
- Gestione infrastrutture: le scadenze del Piano manutenzione sono state rispettate.
- 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, erogazione servizi socio-assistenziali e socio-sanitari: la normativa che regola i tempi di apertura e aggiornamento dei Piani di Assistenza Personalizzati (PAP) in RSA e in CdR non è sempre stata rispettata; gli obiettivi per gli ospiti degenti stabiliti nei PAP non sono sempre stati raggiunti.
- Erogazione dei servizi residenziali: il piano di lavoro OTA (RSA e CdR) è stato rispettato; il numero di reclami sulla gestione del guardaroba personale degli ospiti è stato superiore al limite prefissato (8 reclami ricevuti contro i 6 previsti dallo standard stabilito).
- Gestione della documentazione: corretto utilizzo della modulistica di sistema; nessuna non conformità registrata per utilizzo di modulistica obsoleta o non corretta.
- Monitoraggio dei processi, verifica del programma e analisi dei dati: i tassi di occupazione dei posti letto disponibili della RSA e della Casa di Riposo non hanno raggiunto gli standard prefissati, ma si è registrato un trend in crescita pressoché costante. Se si considera il solo secondo semestre dell'anno, infatti, entrambi i risultati sono più che soddisfacenti: il tasso di occupazione in CdR ha superato di 2,5 punti percentuali (63,5%) lo standard prefissato (61%), mentre in RSA il risultato del 96,1% di occupazione ha superato lo standard prefissato (95%) di 1,1 punti percentuali.
- Monitoraggio non conformità, azioni correttive e reclami: rispetto dei tempi prefissati per il trattamento delle segnalazioni.
- Cucina: un solo evento avverso (sia in CdR che in RSA) riguardante la somministrazione dei pasti; una non conformità registrata nell'ambito del processo "Cucina".

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

Tutti gli indicatori di processo sono stati confermati anche per il 2024.

Nell'ottica del continuo miglioramento, comunque, la Direzione ha stabilito, per l'anno 2024, 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. Inoltre, per affrontare tale criticità, già emersa con gli audit interni della ISO 9001 di ottobre, la Direzione è intervenuta incrementando l'orario settimanale del medico responsabile RSA già dal 01/12/2023 e con l'acquisizione di una nuova unità medica nel ruolo di medico coadiuvante dal 01/01/2024.

Il miglioramento del servizio lavanderia, sebbene non erogato direttamente da Villa Serena, è un obiettivo prioritario per l'anno in corso. Villa Serena non ha la completa possibilità di intervenire sull'operato delle ditte esterne incaricate all'erogazione di un servizio, come la lavanderia. Nel caso specifico, infatti, il rapporto contrattuale viene stipulato, da settembre 2022, direttamente tra la ditta e l'ospite stesso. Quindi la Direzione ritiene che per l'anno 2024 l'obiettivo debba essere formulato diversamente, tenendo conto di tali aspetti.

Al momento dell'emissione del presente documento, è in corso di emanazione il bando di gara per l'affidamento del servizio lavanderia.

Il prossimo resoconto sull'esito del monitoraggio dei processi è previsto per gennaio 2025.