

Relazione sul Monitoraggio dei Processi 2024 (15/01/2025)

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 2024 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 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 risultata di circa il 70%.
- 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 (12 reclami ricevuti contro i 6 previsti dallo standard stabilito).
- Gestione della documentazione: in un'occasione la modulistica interna non è stata utilizzata nel modo giusto; tutti i moduli revisionati nel corso dell'anno sono stati correttamente inseriti nel sistema.
- 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 hanno raggiunto gli standard prefissati, con un trend in crescita, in RSA, pressoché costante. In particolare è stato raggiunto il 62,6% di tasso di occupazione in Casa di Riposo e il 97,4% in RSA.
- Monitoraggio non conformità, azioni correttive e reclami: rispetto dei tempi prefissati per il trattamento delle segnalazioni.
- Cucina: non sono stati segnalati eventi avversi né non conformità nell'ambito del processo di gestione dei pasti.

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 2025.

Nell'ottica del continuo miglioramento, comunque, la Direzione ha stabilito, per l'anno 2025, 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 le criticità emerse con gli audit interni della ISO 9001 di novembre 2024, si è intervenuti, o si sta intervenendo, con azioni correttive e di miglioramento.

Il prossimo resoconto sull'esito del monitoraggio dei processi è previsto per gennaio 2026.