

Relazione sul Monitoraggio dei Processi 2025 (09/02/2026)

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 2025 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 è stata approvata dall'Assemblea dei Soci di Villa Serena, nella riunione del 26/07/2024 e 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 quasi il 90%.
- Gestione infrastrutture: le scadenze del Piano manutenzione sono state rispettate; l'incidenza percentuale dei costi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul fatturato totale è stato contenuto all'interno dello standard prefissato.
- 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: fermi restando gli obiettivi principali di assistenza sociosanitaria a favore degli ospiti, raggiunti in tutti i casi, alcuni obiettivi di minore rilevanza, stabiliti nei Piani di Assistenza Personalizzati (PAP), non sono stati sempre centrati; la normativa che regola i tempi di apertura e aggiornamento dei PAP in RSA e in CdR non è sempre stata rispettata. I responsabili dei reparti hanno analizzato le cause di tali risultati non completamente soddisfacenti e, conseguentemente hanno approntato azioni di miglioramento.
- 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). Per far fronte ad un servizio di gestione del guardaroba che, nel tempo, è stato oggetto di rimozioni da parte degli ospiti, l'azienda introdurrà a breve termine un servizio lavanderia interno gestito direttamente dalla Struttura.
- Gestione della documentazione: nel corso dell'anno sono stati revisionati 9 moduli; gli stessi 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 64% di tasso di occupazione in Casa di Riposo e il 98% in RSA. In entrambi i casi si è potuto registrare un miglioramento rispetto al 2024.
- Monitoraggio non conformità, azioni correttive e reclami: rispetto dei tempi prefissati per il trattamento delle segnalazioni.
- Cucina: è stato segnalato un evento avverso nell'ambito del processo di somministrazione dei pasti. L'evento è stato prontamente ed efficacemente affrontato e risolto.

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 2026.

Nell'ottica del continuo miglioramento, comunque, la Direzione ha stabilito, per l'anno 2026, alcuni piani di azione con i relativi interventi da attuare, laddove la qualità misurata non ha soddisfatto le aspettative. In particolare, come già detto, 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, l'introduzione di un servizio lavanderia interno potrà garantire un controllo molto più puntuale sul lavaggio dei capi di abbigliamento degli ospiti e sul loro smistamento. Infine, per affrontare le criticità emerse con gli audit interni della ISO 9001 di novembre 2025, 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 2027.