

Periodo di riferimento: Anno 2021

Presenti: DG/RO Paolo Battocchio; RO Vania Lotto, RO Yuri Lena;
RSG Sabrina Costa; RSPP Valeria Pianezze



RIESAME DELLA DIREZIONE SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ E SICUREZZA

Data 24/01/2022

Direttore GENERALE e MEL
Responsabile Operativo Lentiai
Responsabile Operativo TRICHIANA
RSG
RSPP

INDICE

1	SCOPO	4
2	INTRODUZIONE	4
3	STATO DELLE AUTORIZZAZIONI E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE	5
3.1	CSA MEL	5
3.2	CSA TRICHIANA	5
3.3	CSA LENTIAI	5
3.3.1	OBIETTIVI	5
4	LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI	6
4.1	SODDISFAZIONE CLIENTE	6
4.1.1	CSA MEL	6
4.1.2	CSA TRICHIANA	6
4.1.3	CSA LENTIAI	6
4.1.4	OBIETTIVI	6
4.2	I RISULTATI DELLA PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE	7
4.2.1	VALBELLUNA SERVIZI	7
4.2.2	OBIETTIVI INCREMENTO PARTECIPAZIONE LAVORATORI	7
4.3	COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI	8
4.3.1	CSA MEL	8
4.3.2	CSA TRICHIANA	8
4.3.3	CSA LENTIAI	8
4.3.4	OBIETTIVI COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI	8
4.5	VOLUME E TIPO DI LAVORO	9
4.5.1	CSA MEL	9
4.5.2	CSA TRICHIANA	9
4.5.3	CSA LENTIAI	9
4.6	ASPETTI ECONOMICI	10
4.6.1	VALBELLUNA SERVIZI	10
4.6.2	OBIETTIVI ECONOMICI	10
4.7	AMMINISTRAZIONE	10
4.7.1	CSA MEL	10
4.7.2	CSA TRICHIANA	10
4.7.3	CSA LENTIAI	10
4.8	APPROVVIGIONAMENTO DI SERVIZI E DI FORNITURE	11
4.8.1	VALBELLUNA SERVIZI	11
4.8.2	CSA MEL	11
4.8.3	CSA TRICHIANA	11
4.8.4	LENTIAI SERVIZI	11
4.8.5	OBIETTIVO	11

4.9	GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	12
4.9.1	CSA MEL	12
4.9.2	CSA TRICHIANA	12
4.9.3	CSA LENTIAI	13
4.9.4	OBIETTIVI FORMAZIONE	13
4.10	STRUTTURA E AMBIENTE DI LAVORO	14
4.10.1	CSA MEL	14
4.10.2	CSA TRICHIANA	14
4.10.3	CSA LENTIAI	15
4.11	RISULTATI DEI PROCESSI ALBERGHIERI E SOCIO ASSISTENZIALI	15
5	PROCESSO SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI LAVORO	16
5.1.1	CSA MEL	16
5.1.2	CSA TRICHIANA	17
5.1.3	CSA LENTIAI	18
6	SISTEMA DI GESTIONE	19
6.1	LE EVENTUALI AZIONI APERTE DA PRECEDENTI RIESAMI	19
6.2	LA VALUTAZIONE DELLO STATO DEL SISTEMA	19
6.3	ANALISI DELLE AUDIT QUALITÀ	19
6.3.1	AUDIT INTERNI CSA MEL	19
6.3.2	AUDIT INTERNI CSA TRICHIANA	19
6.3.3	AUDIT INTERNI CSA LENTIAI	19
6.3.4	AUDIT ESTERNI BUREAU VERITAS	20
6.4	ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ	20
6.4.1	CSA MEL	20
6.4.2	CSA TRICHIANA	21
6.4.3	CSA LENTIAI	21
6.5	ESAME DELLE AZIONI CORRETTIVE	21
6.5.1	CSA MEL	21
6.5.2	CSA TRICHIANA	21
6.5.3	CSA LENTIAI	21
7	RIESAME DEI DOCUMENTI	22
7.1	POLITICA AZIENDALE	22
7.2	RIESAME DEI REQUISITI COGENTI	22
8	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	22

1 SCOPO

Scopo del presente rapporto è dare evidenza del riesame della direzione e delle attività svolte durante l'anno 2021; in relazione all'applicazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro, delle Procedure sviluppate per la conformità dei sistemi di gestione alle norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

2 INTRODUZIONE

L'organizzazione ha nel 2015 effettuato la fusione amministrativa delle società di servizi Ge.Mel Servizi srl e Villanova Servizi srl, in ESSEPIUNO SERVIZI. A causa di alcune mancate comunicazioni dell'ente di certificazione SGS ITALIA i certificati della nostra Società non hanno avuto il corrispondente passaggio, producendo il decadimento del certificato OHSAS 18001:2007 per il sito di MEL e obbligo di verifica per l'estensione geografica alla sede di Trichiana per la UNI EN ISO 9001: 2008. Tale disguido ha obbligato la Direzione a valutare l'affidamento della certificazione ad altro ente con l'obiettivo finale di avere un Sistema di Gestione integrato valido per entrambi i siti.

Nell'anno 2016 abbiamo eseguito il passaggio all'ente di certificazione BUREAU VERITAS ottenendo la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 su entrambi i siti e la certificazione OHSAS 18001 per il CSA di Mel.

Nel 2017 è stato eseguito il rinnovo della qualità con il passaggio alla nuova versione della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e la certificazione OHSAS è stata estesa anche al CSA di Trichiana.

Nel 2019 sono stati rinnovati i certificati dei sistemi di gestione ed è stato eseguito il passaggio alla Norma ISO 45001:2018

A 01 marzo 2020 è stata eseguita la fusione per incorporazione tra la LENTIAI SERVIZI srl e la ESSEPIUNO SERVIZI che con l'occasione ha cambiato il nome in VALBELLUNA SERVIZI srl.

Dopo la fusione del 2020, la Valbelluna Servizi ha esteso le certificazioni su tutti e tre i siti, la certificazione del sito di Lentiai è avvenuta a marzo 2021 allineando la gestione dei tre siti.

L'anno 2021 è stato segnato dalla gestione della pandemia COVID-19 che ha comportato uno stravolgimento nell'organizzazione del lavoro e dato il reclutamento da parte del SSN del personale OSS e infermieristico uno stravolgimento dell'organico. Per affrontare adeguatamente gli avvenimenti il SGI è iniziato l'adeguato e rivisto al fine di coinvolgere ed adeguare gli strumenti organizzativi alla attuale situazione.

Nei capitoli successivi si valutano:

- i risultati ottenuti dall'organizzazione in relazione alle prestazioni dei sistemi e alla soddisfazione dei clienti e delle parti interessate,
- lo stato dei processi di realizzazione del servizio in relazione a quanto definito dagli obiettivi e dalla politica,
- lo stato delle risorse impegnate;
- lo stato del sistema di gestione integrato.

3 STATO DELLE AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

3.1 CSA MEL

PROVVEDIMENTO	DATA PRIMO RILASCIO	DATA SCADENZA
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO 95 posti non autosufficienti	13 febbraio 2009	22 dicembre 2025
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO 6 posti autosufficienti	22 febbraio 2011	22 settembre 2026
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE Auto 95 posti non autosufficienti	29 dicembre 2011	29 dicembre 2023
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO 6 posti autosufficienti	22 febbraio 2011	22 settembre 2023

3.2 CSA TRICHIANA

PROVVEDIMENTO REGIONALE	DATA PRIMO RILASCIO	DATA SCADENZA
AUTORIZZAZIONE ESERCIZIO 53 posti non autosufficienti	26 agosto 2010	22 settembre 2026
AUTORIZZAZIONE ESERCIZIO 15 posti autosufficienti	30 settembre 2010	22 settembre 2026
ACCREDITAMENTO 51 posti non autosufficienti	21 aprile 2015	22 settembre 2024
ACCREDITAMENTO 15 posti autosufficienti	21 aprile 2015	22 settembre 2024

3.3 CSA LENTIAI

PROVVEDIMENTO REGIONALE	DATA PRIMO RILASCIO	DATA SCADENZA
AUTORIZZAZIONE ESERCIZIO 38 posti non autosufficienti	Decreto n. 114 25.03.2019	15 marzo 2024
AUTORIZZAZIONE ESERCIZIO 25 posti autosufficienti	Atto Comune BV 03.04.2019	22 settembre 2026
ACCREDITAMENTO 33 posti non autosufficienti	DGRV n. 15 07.01.2020	20 aprile 2023
ACCREDITAMENTO 25 posti autosufficienti	Atto Comune BV 03.04.2019	22 settembre 2023

3.3.1 OBIETTIVI

Gli obiettivi della Valbelluna Servizi sono di mantenere attive le procedure al fine di rispondere adeguatamente ai requisiti sia dell'accREDITAMENTO che dell'autorizzazione. Seguire i procedimenti nelle tempistiche previste.

4 LA VALUTAZIONE DEI RISULTATI
4.1 SODDISFAZIONE CLIENTE

4.1.1 CSA MEL

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2021 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario ai famigliari. Sono stati raccolti 61 risposte ai questionari. I questionari elaborati non hanno evidenziato particolari criticità. Le medie delle risposte hanno evidenziato un'insoddisfazione (circa 10%) riguardante la tempestività e la completezza delle informazioni è stato condivisa con gli infermieri la necessità di essere più tempestivi nell'informare le famiglie e dare informazioni più complete ed esaurive. Un 3 % ha giudicato insoddisfacenti gli spazi messi a disposizione per le visite; su questo punto non vi è possibilità di intervento inquanto le condizioni previste dai protocolli non ci davano molta scelta sugli spazi da dedicare all'attività. Il punteggio medio è di 4,3 su un punteggio da 0 a 5. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	---

4.1.2 CSA TRICHIANA

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2021 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario ai famigliari. Sono stati raccolti 31 risposte ai questionari. I questionari elaborati non hanno evidenziato particolari criticità. Il punteggio medio è di 4,4 su un punteggio da 0 a 5. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	---

4.1.3 CSA LENTIAI

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2021 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario ai famigliari. Sono stati raccolti 44 risposte ai questionari. I questionari elaborati non hanno evidenziato particolari criticità. Il punteggio medio è di 4,5 su un punteggio da 0 a 5. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	---

4.1.4 OBIETTIVI

OBIETTIVO 2022		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
QUESTIONARIO OSPITI ottenere una valutazione almeno sufficiente in ogni aspetto indagato	RO/RSG Entro agosto 2022	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Somministrazione del questionario di soddisfazione ai famigliari durante le viste in struttura. ➤ Elaborazione dei dati

4.2 I RISULTATI DELLA PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE

4.2.1 VALBELLUNA SERVIZI

CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE RLS MEL	Verbale di consultazione RLS del 09/11/2021 Riunione periodica 04.11.2021
CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE LAVORATORI	Nel 2021 non è stato possibile date le problematiche collegate all'emergenza COVID-19 eseguire indagini specifiche.

4.2.2 OBIETTIVI INCREMENTO PARTECIPAZIONE LAVORATORI

OBIETTIVO 2022		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
INTERVENTI di consultazione RLS almeno 3	RSPP/RSG Entro dicembre 2022	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coinvolgimento e informazione del RLS sui rischi lavorativi e la loro valutazione; condivisione delle misure di prevenzione raccolta di proposte e suggerimenti
Definire questionari di consultazione lavoratori per i temi SSLL	RSPP/RSG Entro luglio 2022	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Definire aree di indagine con RLS ➤ Somministrare il questionario a tutti i lavoratori ➤ Elaborazione dei dati eventuali azioni correttive ➤ Restituzione dei dati

4.3 COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI

4.3.1 CSA MEL

N° di reclami Clienti:	1
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Comunicazioni dall'esterno	VERBALE NOTIFICA NAS 26.02.2021 VERBALE NOTIFICA SIAN 13.07.2021(GEMEAZ)

4.3.2 CSA TRICHIANA

N° di reclami Clienti:	0
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Comunicazioni dall'esterno	VERBALE NOTIFICA SPISAL 27.12.2021

4.3.3 CSA LENTIAI

N° di reclami Clienti:	2
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Comunicazioni dall'esterno	Nessuna comunicazione dall'esterno

4.3.4 OBIETTIVI COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI

OBIETTIVO 2022		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
Tempestività e Accuratezza nella gestione del reclamo della parte interessata	TUTTI anno 2022	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Rispondere in maniera accurata e tempestiva ai reclami del cliente curando la fase di analisi delle cause e mettendo in atto tutte le strategie comunicative necessarie a chiarire le dinamiche che hanno condotto al reclamo e le modalità per evitare il ripetersi dello stesso. ➤ Miglioramento della gestione delle registrazioni a livello centralizzato.

4.5 VOLUME E TIPO DI LAVORO

4.5.1 CSA MEL

Posti residenziali per anziani autosufficienti	6
Posti residenziali per anziani non autosufficienti	95
Posti centro diurno autosufficienti	10
Posti centro diurno per anziani non autosufficienti	10

4.5.2 CSA TRICHIANA

Posti residenziali per anziani autosufficienti minialloggi	8
Posti residenziali per anziani autosufficienti	15
Posti residenziali per anziani non autosufficienti con impegnativa di residenzialità	51+2
Posti centro diurno	5

4.5.3 CSA LENTIAI

Posti residenziali per anziani autosufficienti	25
Posti residenziali per anziani non autosufficienti	38
Posti centro diurno	4

4.6 ASPETTI ECONOMICI

4.6.1 VALBELLUNA SERVIZI

RISULTATI DI BILANCIO	8.808.831,20 Utile 10.913,00
giorni di ferie non goduti MEL	895
giorni di ferie non goduti LENTIAI	479
giorni di ferie non goduti TRICHIANA	1472

4.6.2 OBIETTIVI ECONOMICI

L'obiettivo economico generale per il 2022 è raggiungere il pareggio di bilancio

4.7 AMMINISTRAZIONE

4.7.1 CSA MEL

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	1232 CSA 79 PA
ERRORI FATTURAZIONE n° note di accredito per errata fatturazione	2
CORRETTEZZA PAGAMENTI n° ritardi pagamenti fornitori/totale paganti	0
ASSUNZIONI n° nuove assunzioni annue	23

4.7.2 CSA TRICHIANA

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	896 CSA 39 PA
ERRORI FATTURAZIONE n° note di accredito per errata fatturazione	1
CORRETTEZZA PAGAMENTI n° ritardi pagamenti fornitori/totale paganti	0
ASSUNZIONI n° nuove assunzioni annue	37

4.7.3 CSA LENTIAI

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	744 CSA 42 PA
ERRORI FATTURAZIONE n° note di accredito per errata fatturazione	11
CORRETTEZZA PAGAMENTI n° ritardi pagamenti fornitori/totale paganti	0
ASSUNZIONI n° nuove assunzioni annue	15

4.8 APPROVVIGIONAMENTO DI SERVIZI E DI FORNITURE

4.8.1 VALBELLUNA SERVIZI

FORNITORI N° Nuovi fornitori anno	Numero fornitori totali 88 di cui nessun nuovo fornitore nel 2021 0 fornitori esclusi
QUALITÀ FORNITURE Fornitori esclusi	Tutti i fornitori sottoposti a qualifica sono stati giudicati qualificabili o non monitorati.
QUALITÀ FORNITURE N° NC a fornitori	15 NC (cucina) Nessun fornitore è stato giudicato non qualificato

4.8.2 CSA MEL

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA PULIZIE LAVANDERIA
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA non auditato PULIZIE nessun rilievo LAVANDERIA nessun rilievo Rilievi fuori standard cucina 0/6 Rilievi fuori standard pulizie 0/6
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno
NUOVI FORNITORI	0

4.8.3 CSA TRICHIANA

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA PULIZIE LAVANDERIA
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA 3 OSSERVAZIONI (2 qualità e 1 sicurezza) PULIZIE 1 OSSEVAZIONI (1qualità) LAVANDERIA nessun rilievo Rilievi fuori standard cucina NA Rilievi fuori standard pulizie 7/9
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno
NUOVI FORNITORI	0

4.8.4 LENTIAI SERVIZI

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA PULIZIE LAVANDERIA
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA Non auditato PULIZIE Non auditato LAVANDERIA Non auditato
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno
NUOVI FORNITORI	0

4.8.5 OBIETTIVO

Mantenere monitorato costantemente il livello delle forniture attraverso procedure di sorveglianza e controllo da applicare ai singoli Centri Servizi per Anziani.

4.9 GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

4.9.1 CSA MEL

Composizione organico:	Direttivo 1 Amministrativi 2 Assistente Sociale 1 Autisti 1 Coordinatori 2 Educatore 2 Fisioterapiste 3 Guardaroba 2 Infermieri 11 Logopedista 1 Addetti all'assistenza 1 OSS 59 Operatori Polivalenti 2 Psicologo 1
Requisiti professionali:	Tutto il personale è in possesso dei requisiti professionali previsti per ricoprire la mansione.
Grado di copertura delle competenze:	Il personale possiede le competenze previste
Ore di formazione interna erogate	221 ore di formazione su temi specifici di salute.
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2022 verranno riproposti i piani formativi non eseguiti nel 2021, si specifica che date le limitazioni COVID- 19 e l'organico ridotto si darà priorità alla formazione obbligatoria

4.9.2 CSA TRICHIANA

Composizione organico:	Direttivo 1 Amministrativi 1 Assistente Sociale 1 Coordinatore 2 Educatore 1 Fisioterapiste 1 Infermieri 7 Lavanderia 2 Logopedista 1 Manutentori 1 Operatori addetti all'assistenza 9 Operatori sociosanitari 34 Psicologo 1
Requisiti professionali:	Tutto il personale è in possesso dei requisiti professionali previsti per ricoprire la mansione.
Grado di copertura delle competenze:	Il personale possiede le competenze previste
Ore di formazione interna erogate	52 ore di formazione su temi specifici di salute e sicurezza.
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2022 verranno riproposti i piani formativi non eseguiti nel 2021, si specifica che date le limitazioni COVID- 19 e l'organico ridotto si darà priorità alla formazione obbligatoria

4.9.3 CSA LENTIAI

Composizione organico:	Direttivo 1 Amministrativi 2 Assistente Sociale 1 Coordinatori 2 Educatore 1 Fisioterapiste 1 Infermieri 6 Lavanderia 1 Logopedista 1 Manutentori 1 Operatori sociosanitari 29 Psicologo 1
Requisiti professionali:	Tutto il personale è in possesso dei requisiti professionali previsti per ricoprire la mansione.
Grado di copertura delle competenze:	Il personale possiede le competenze previste
Ore di formazione interna erogate	184 ore di formazione su temi specifici di salute.
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2022 verranno riproposti i piani formativi non eseguiti nel 2021, si specifica che date le limitazioni COVID- 19 e l'organico ridotto si darà priorità alla formazione obbligatoria

4.9.4 OBIETTIVI FORMAZIONE

Non sono stati definiti obiettivi per il 2022 dato il continuo cambiamento dei fattori che influenzano l'esecuzione dei corsi causa Pandemia. Altresì si auspica lo svolgimento della formazione obbligatoria.

4.10 STRUTTURA E AMBIENTE DI LAVORO

4.10.1 CSA MEL

Investimenti infrastrutturali (nuove acquisizioni di mezzi o strutture, spostamenti interni dei locali, ecc.)	Il piano di acquisti e investimenti 2021, come già rilevato nell'esercizio 2020, è stato significativamente condizionato dall'emergenza sanitaria Covid-19, sia per un necessario contenimento dei costi che per la difficoltà di gestire la presenza di ditte all'interno delle strutture in ottemperanza dei protocolli sanitari straordinari. Nello specifico del CSA di Mel si segnala la sostituzione di una Fiat Panda dedicata ai servizi domiciliari, l'acquisto di una nuova barella docce e l'acquisto di nuove dotazioni per la gestione dei farmaci in infermeria e di un nuovo ECG.
Risultati dei controlli di qualità in ambiente di lavoro:	Gli ambienti di lavoro e di residenza degli ospiti sono in gran parte climatizzati, tutti sono soggetti a controlli periodici.
Necessità future:	Per il biennio 2022-2023 è previsto: installazione di un nuovo impianto di movimentazione verticale a servizio degli ospiti in carrozzina presso il CSA di Mel; la riqualificazione dell'area del parco esterno al CSA di Mel in prossimità della fontana; il rifacimento dei pavimenti di 39 camere del CSA di Mel e la contestuale sostituzione degli armadi ad uso degli ospiti.

4.10.2 CSA TRICHIANA

Investimenti infrastrutturali (nuove acquisizioni di mezzi o strutture, spostamenti interni dei locali, ecc.)	Il piano di acquisti e investimenti 2021 è stato ancora fortemente condizionato dall'emergenza sanitaria Covid-19 e dall'avanzamento del progetto della nuova struttura. Si segnalano importanti acquisti di DPI e di attrezzature necessarie alla disinfezione e igienizzazione degli ambienti e di complementi di arredo per una migliore gestione dei percorsi sporco-pulito all'interno dei nuclei e degli spazi comuni. Sono stati acquistati nuovi carrelli attrezzati per l'igiene degli ospiti e distribuzione biancheria piana. Un concentratore di ossigeno, un aerosol professionale e un aspiratore portatile ricevuti tramite donazioni.
Risultati dei controlli di qualità in ambiente di lavoro:	Gli ambienti di lavoro e di residenza degli ospiti sono in parte climatizzati, tutti i locali sono monitorati sono soggetti a controlli periodici.
Necessità future:	Interventi straordinari all'impianto di riscaldamento della Villa per consentire la modulabilità dello stesso e gestire meglio i consumi. Completamento dotazione letti elettrici del CSA, potenziamento dotazione di ausili per la movimentazione degli ospiti e per la gestione assistita dell'igiene, imbiancatura, risanamento, rinnovo di parte degli arredi e sostituzione luci stanze e locali di degenza e spazi comuni della Villa. Implementazione arredo esterno con posizionamento di tenda parasole o gazebo per ampliare la possibilità di fruire degli spazi aperti da parte degli ospiti e per le visite dei famigliari.

4.10.3 CSA LENTIAI

<p>Investimenti infrastrutturali (nuove acquisizioni di mezzi o strutture, spostamenti interni dei locali, ecc.)</p>	<p>Il piano di acquisti e investimenti 2021, come già rilevato nell'esercizio 2020, è stato significativamente condizionato dall'emergenza sanitaria Covid-19, sia per un necessario contenimento dei costi che per la difficoltà di gestire la presenza di ditte all'interno delle strutture in ottemperanza dei protocolli sanitari straordinari. Nello specifico del CSA di Lentiai si segnala l'acquisto di una nuova autovettura per i servizi domiciliari (estesi al Municipio di Lentiai a decorrere da ottobre 2021), l'installazione del nuovo impianto di trattamento della legionella e l'avvio degli interventi necessari alla sostituzione dell'impianto di elevazione della zona Villa, fortemente compromesso in occasione degli eventi atmosferici di dicembre 2020. Inoltre, nel 2021 la residenza è stata dotata di letti elettrici in ogni camera ai quali sono stati abbinati dei nuovi comodini. È stato sostituito un solleva persone che risultava non idoneo e ne è stato acquistato uno di nuovo. L'illuminazione di corridoi e stanza di degenza è stata migliorata con l'installazione di lampade a led e la sostituzione di alcuni testa letto.</p>
<p>Risultati dei controlli di qualità in ambiente di lavoro:</p>	<p>Gli ambienti di lavoro e di residenza degli ospiti sono in gran parte climatizzati, tutti sono soggetti a controlli periodici.</p>
<p>Necessità future:</p>	<p>Per il biennio 2022-2023 è previsto: il completamento dell'impianto di movimentazione verticale a servizio degli ospiti in carrozzina presso il CSA di Lentiai, fortemente compromesso in occasione degli eventi atmosferici di dicembre 2020; l'acquisto di materassi antidecubito a completamento della dotazione presente; l'ulteriore aumento di dotazione di solleva pazienti e sedie doccia. Climatizzazione stanze al secondo piano, aree comuni, palestra e sala da pranzo. Arredamento degli spazi comuni (sale) e sostituzione di alcune sedute rovinate. Riorganizzazione degli spazi all'aria aperta (terrazzo-giardino). Adeguamento del Tunnel di collegamento al piano terra.</p>

4.11 RISULTATI DEI PROCESSI ALBERGHIERI E SOCIO ASSISTENZIALI

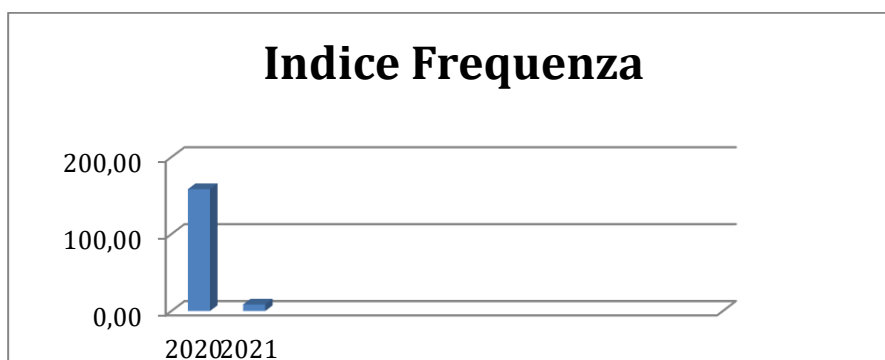
Per la misurazione e il monitoraggio dei livelli di servizio dei processi assistenziali ed alberghieri sono stati individuati degli indicatori che sono analizzati dalla direzione nel presente Riesame. In allegato è disponibile la lista degli standard individuati.

5 PROCESSO SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI LAVORO

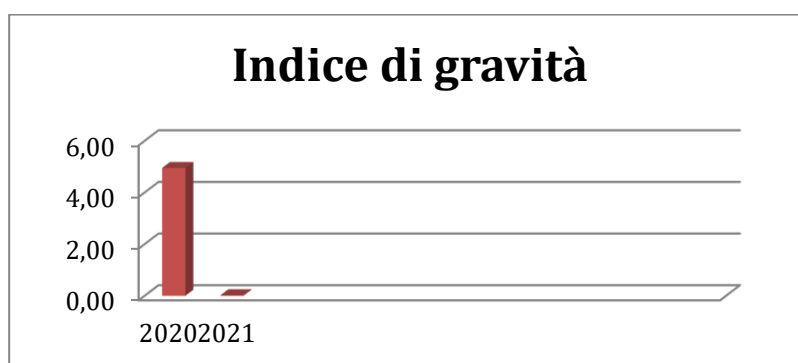
5.1.1 CSA MEL

INFORTUNI N° eventi infortuni anno	1
INFORTUNI N° giorni	2
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	2
COMPORAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	1

Indice di frequenza = n° totale infortuni x 1.000.000 / n° di ore lavorate.			
ANNO	N° infortuni	Ore di lavoro	IF
2020	19	119864	158,51
2021	1	116401	8,59



Indice di gravità = Numero di giorni persi x 1000/ Ore lavora			
ANNO	Ore lavorate	GIORNI PERSI	IG
2020	119864	593	4,95
2021	116401	2	0,02



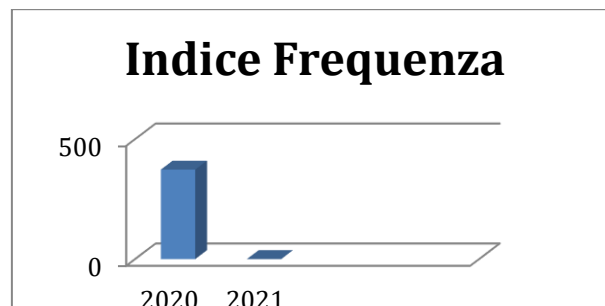
RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	Compilate 16 1 segnalazioni
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	784
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	93
SORVEGLIANZA SANITARIA N° malattie professionali	0
SORVEGLIANZA SANITARIA N° limitazioni per fattore di rischio	31 totali dettagli vedi relazione
COPERTURA ADDETTI ANTINCENDIO % N° copertura addetti antincendio	79,1 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	75,8 %

5.1.2 CSA TRICHIANA

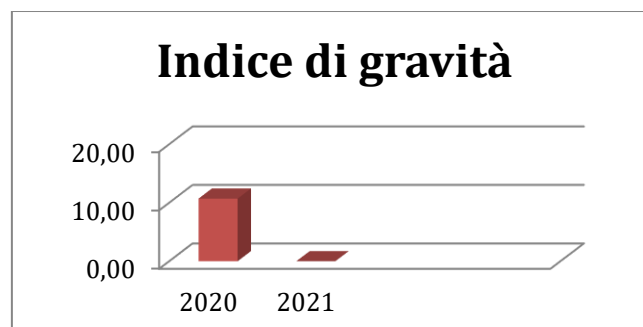
INFORTUNI N° eventi infortuni anno	0
INFORTUNI N° giorni	0
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	0
COMPORAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	1

RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	Compilate 2 Segnalazioni 0
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	52
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	60
SORVEGLIANZA SANITARIA N° malattie professionali	0
SORVEGLIANZA SANITARIA N° limitazioni per fattore di rischio	15 totali dettagli vedi relazione
COPERTURA ADDETTI ANTINCENDIO % N° copertura addetti antincendio	73,3 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	61,3 %

Indice di frequenza = n° totale infortuni x 1.000.000 / n° di ore lavorate.			
ANNO	N° infortuni	Ore di lavoro	IF
2020	37	99196	373
2021	0	69905	0



Indice di gravità = Numero di giorni persi x 1000/ Ore lavora			
ANNO	Ore lavorate	GIORNI PERSI	IG
2020	99196	1061	10,70
2021	69905	0	0,00

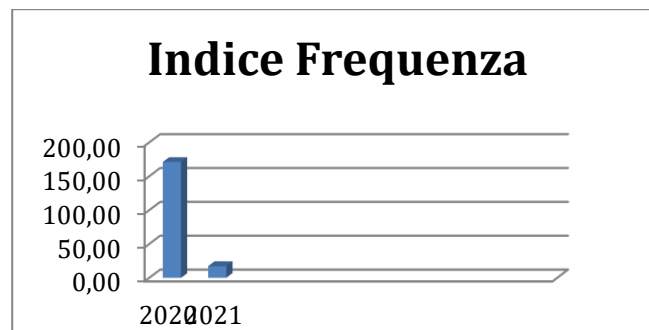


5.1.3 CSA LENTIAI

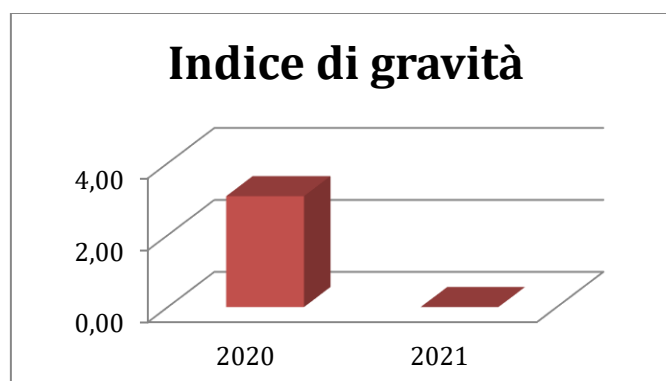
INFORTUNI N° eventi infortuni anno	1
INFORTUNI N° giorni	0
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	1
COMPORTEMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	0

RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	NON MONITORATO
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	184
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	51
SORVEGLIANZA SANITARIA N° malattie professionali	0
SORVEGLIANZA SANITARIA N° limitazioni per fattore di rischio	13
COPERTURA ADDETTI ANTINCENDIO % N° copertura addetti antincendio	60 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	51,6 %

Indice di frequenza = n° totale infortuni x 1.000.000 / n° di ore lavorate.			
ANNO	N° infortuni	Ore di lavoro	IF
2020	12	70104	171,17
2021	1	57538	17,38



Indice di gravità = Numero di giorni persi x 1000 / Ore lavora			
ANNO	Ore lavorate	GIORNI PERSI	IG
2020	70104	216	3,08
2021	57538	0	0,00



6 SISTEMA DI GESTIONE

6.1 LE EVENTUALI AZIONI APERTE DA PRECEDENTI RIESAMI

Non risultano azioni aperte dai riesami precedenti

6.2 LA VALUTAZIONE DELLO STATO DEL SISTEMA

In questo capitolo viene illustrato lo stato del sistema di gestione

6.3 ANALISI DELLE AUDIT QUALITÀ

Il programma delle AUDIT dell'anno 2021 è stato rispettato.

6.3.1 AUDIT INTERNI CSA MEL

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
PIANEZZE/COSTA	INFERMIERI	16/07/21	2 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	OPERATORI SOCIO SANITARI	16/07/21	2 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	PULIZIE	16/07/21	NESSUN RILIEVO
PIANEZZE/COSTA	LOGOPEDISTA	04/11/21	NESSUN RILIEVO
PIANEZZE/COSTA	UPG	04/11/21	2 OSSERVAZIONI SSL
PIANEZZE/COSTA	FISIOTERAPIA	09/11/21	2 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	LAVANDERIA	09/11/21	2 OSSERVAZIONI Q 1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	MANUTENZIONE	09/11/21	1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	PAI/CORDINAMENTO	09/11/21	2 OSSERVAZIONI Q

6.3.2 AUDIT INTERNI CSA TRICHIANA

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
PIANEZZE/COSTA	INFERMIERI	21/10/21	4 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	OSS	28/10/21	1 NC Q 2 OSSERVAZIONI Q 1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	CUCINA (appalto)	26/07/21	2 OSSERVAZIONI Q 1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	PULIZIE	26/07/21	1 OSSERVAZIONE Q
PIANEZZE/COSTA	MANUTENZIONE	28/10/21	1 NC SSL 4 OSSERVAZIONI SSL
PIANEZZE/COSTA	UPG	28/10/21	2 OSSERVAZIONI Q

6.3.3 AUDIT INTERNI CSA LENTIAI

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
PIANEZZE/COSTA	OSS	07/12/21	1 OSSERVAZIONE Q 1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	INF	07/12/21	2 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	UPG	09/02/22	1 OSSERVAZIONE Q 1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	LOG	09/02/22	1 OSSERVAZIONE Q
PIANEZZE/COSTA	MANUTENZIONE	09/02/22	1 OSSERVAZIONE SSL 1 NC SSL

6.3.4 AUDIT ESTERNI BUREAU VERITAS

AUDIT	AUDITOR	TIPO	RILIEVI
UNI EN ISO 9001:2015 10/03/2021	ANGELO GRACI	NESSUN RILIEVO	CSA LENTIAI
UNI ISO 45001:2018 08-09/03/2021	ANGELO GRACI	OSSERVAZIONE	Il MC ha effettuato il sopralluogo nella RSA. Dare maggiore evidenza sulla condivisione dei risultati rilevati nel corso del sopralluogo almeno in sede di riunione art.35.
UNI ISO 45001:2018 08-09/03/2021	ANGELO GRACI	OSSERVAZIONE	Presente segnaletica e avvisi di sicurezza. Rivedere il posizionamento di alcuni di loro in funzione per una migliore consultazione/indicazione, esempio "ascensore antincendio".
AUDIT	AUDITOR	TIPO	RILIEVI
UNI ISO 45001:2018 17-18/11/2021	ANGELO GRACI	NESSUN RILIEVO	CSA TRICHINA, CSA MEL
UNI EN ISO 9001:2015 16/11/2021	ANGELO GRACI	NESSUN RILIEVO	CSA TRICHINA, CSA MEL

6.4 ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ

La direzione ritiene che lo strumento delle NC dovrà essere sistematicamente applicato perché sia realmente strumento di miglioramento.

6.4.1 CSA MEL

ANNO	RECLAMO CLIENTE	ACCETTAZIONE	INTERNA
2007	0	2	2
2008	0	6	4
2009	2	0	1
2010	2	1	1
2011	2	8	0
2012	1	2	1
2013	2	0	1
2014	1	4	0
2015	0	2	1
2016	2	2	5
2017	0	3	3
2018	1	2	19
2019	0	2	4
2020	1	0	1
2021	1	1	1

6.4.2 CSA TRICHIANA

ANNO	RECLAMO CLIENTE	ACCETTAZIONE	INTERNA
2008	2	0	4
2009	1	4	1
2010	6	3	4
2011	1	2	9
2012	1	0	15
2013	0	9	7
2014	2	24	6
2015	0	14	5
2016	1	7	2
2017	0	1	4
2018	3	6	2
2019	0	25	2
2020	2	12	0
2021	0	3	0

6.4.3 CSA LENTIAI

ANNO	RECLAMO CLIENTE	ACCETTAZIONE	INTERNA
2019	2	0	0
2020	0	1	2
2021	2	3	1

6.5 ESAME DELLE AZIONI CORRETTIVE

6.5.1 CSA MEL

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte	Rispetto tempi pianificati
2	0	2	0	2

Legenda: AC = Azione Correttiva

6.5.2 CSA TRICHIANA

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte	Rispetto tempi pianificati
3	3	0	0	3

Legenda: AC = Azione Correttiva

6.5.3 CSA LENTIAI

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte	Rispetto tempi pianificati
2	2	0	0	2

Legenda: AC = Azione Correttiva

7 RIESAME DEI DOCUMENTI

7.1 POLITICA AZIENDALE

La politica aziendale è stata unificata ed è in revisione REV 0 del 21/08/20; risulta idonea agli scopi dell'organizzazione e alle norme di riferimento.

La carta dei servizi MEL è in REV 0 del 17/09/2020 e risulta aggiornata.

La carta dei servizi TRICHIANA è in REV 0 del 17/09/2020 e risulta aggiornata.

La carta dei servizi LENTIAI è in REV 0 del 17/09/2020 e risulta aggiornata.

7.2 RIESAME DEI REQUISITI COGENTI

L'elenco delle leggi è stato riesaminato; risulta aggiornato alla data del presente riesame.

7.3 ANALISI DEL CONTESTO

L'analisi del contesto è rivista almeno in occasione del riesame della direzione. La Direzione oltre che analizzare i rischi emersi definisce le azioni di contenimento e/o le opportunità da intraprendere. In generale non tutte le azioni scaturite dall'analisi del contesto possono essere affrontate; pertanto, in questa sede si definiscono le azioni "affrontabili" per l'azienda. Nel caso sono definite le puntuali azioni correttive o piani di miglioramenti che mirino a correggere o diminuire l'impatto del rischio individuato sull'organizzazione. L'Analisi del Contesto relativa al presente riesame risulta essere in REV 6 del 24 gennaio 2022.

8 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il piano di miglioramento per il 2022 è descritto nel documento OBIETTIVI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO in allegato al presente riesame.