

Periodo di riferimento: Anno 2022

Presenti: DG/RO Paolo Battocchio; RO Vania Lotto, RO Diego Brida;
RSG Diego Brida; RSPP Valeria Pianezze



RIESAME DELLA DIREZIONE SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ E SICUREZZA

Data 30/05/2023

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 2022; 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 2022 è stato segnato come i precedenti due dalla gestione della pandemia COVID-19 con oggettive difficoltà nel reperimento delle risorse umane e di un'instabilità dovuta alla presenza di un organico spesso non numericamente adeguato.

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

Nel rispetto del Piano di zona 2023- 2025 dell'ULSS n. 1 DOLOMITI è prevista una riorganizzazione dei posti letto dei tre Centri Servizi per l'Anziano gestiti dalla Valbelluna Servizi srl. Nel corso dell'anno 2023 saranno quindi aggiornate le domande di autorizzazione e accreditamento di tutti i tre centri servizi secondo le indicazioni riportate nel singolo paragrafo. Fino al sopralluogo da parte della Regione Veneto rimangono validi i provvedimenti rilasciati e richiamati.

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

La ricettività definitiva del CSA "Piergiorgio Sbardella" di Mel – Borgo Valbelluna conterà quindi 101 posti residenziali, di cui 97 PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI DI PRIMO LIVELLO e 4 PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI, oltre a 10 POSTI DI CENTRO DIURNO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI.

3.2 CSA TRICHIANA

PROVVEDIMENTO REGIONALE	DATA PRIMO RILASCIO	DATA SCADENZA
AUTORIZZAZIONE ESERCIZIO 53 posti non autosufficienti	26 agosto 2010	01 marzo 2025
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

La ricettività definitiva del CSA "Madonna della Salute" di Trichiana – Borgo Valbelluna conterà quindi 58 posti residenziali, di cui 37 PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI e 21 PER ANZIANI AUTOSUFFICIENTI.

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

La ricettività definitiva del CSA "Rosa e Ettore Mione" di Lentiai – Borgo Valbelluna conterà quindi 63 posti residenziali PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI.

3.4 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 2022 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario ai famigliari. Sono stati raccolti 41 risposte ai questionari. I questionari elaborati non hanno evidenziato particolari criticità. Il punteggio medio è di 2,86 su un punteggio da 0 a 3. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	--

4.1.2 CSA TRICHIANA

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2022 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario ai famigliari. Sono stati raccolti 46 risposte ai questionari. I questionari elaborati non hanno evidenziato particolari criticità. Il punteggio medio è di 2,83 su un punteggio da 0 a 3. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	--

4.1.3 CSA LENTIAI

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2022 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario agli ospiti. Sono stati raccolti 38 risposte ai questionari. I questionari elaborati non hanno evidenziato particolari criticità. Il punteggio medio è di 2,8 su un punteggio da 0 a 3. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	---

4.1.4 OBIETTIVI

OBIETTIVO 2023		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
QUESTIONARIO FAMIGLIARE Ottenere risultati almeno soddisfacenti su ogni item	RO/RSG Entro dicembre 2023	➤ Somministrazione del questionario di soddisfazione ai famigliari Elaborazione dei dati

4.2 I RISULTATI DELLA PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE

4.2.1 VALBELLUNA SERVIZI

CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE RLS	Verbale di consultazione RLS in merito all'aggiornamento della valutazione del rischio del 07/11/2022 Riunione periodica 16/11/2022
CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE LAVORATORI	Nel 2022 non è stato possibile date le problematiche collegate all'emergenza COVID-19 soprattutto riguardanti l'instabilità dell'organico e l'elevato turn-over 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 2023	➤ Coinvolgimento e informazione del RLS sui rischi lavorativi e la loro valutazione; condivisione delle misure di prevenzione raccolta di proposte e suggerimenti

4.3 COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI

4.3.1 CSA MEL

N° di reclami Clienti:	0
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Comunicazioni dall'esterno	NESSUNA

4.3.2 CSA TRICHIANA

N° di reclami Clienti:	0
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Comunicazioni dall'esterno	VERBALE NOTIFICA NAS 24.12.2022

4.3.3 CSA LENTIAI

N° di reclami Clienti:	5
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Comunicazioni dall'esterno	NESSUNA

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 2023	<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	8.432.526 euro Utile 15.799,00
giorni di ferie non goduti MEL	623
giorni di ferie non goduti LENTIAI	524
giorni di ferie non goduti TRICHIANA	465

4.6.2 OBIETTIVI ECONOMICI

L'obiettivo economico generale per il 2023 è raggiungere il pareggio di bilancio

4.7 AMMINISTRAZIONE

4.7.1 CSA MEL

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	1291 CSA 75 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	34

4.7.2 CSA TRICHIANA

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	926 CSA 26 PA
ERRORI FATTURAZIONE n° note di accredito per errata fatturazione	2 + 1 e
CORRETTEZZA PAGAMENTI n° ritardi pagamenti fornitori/totale paganti	0
ASSUNZIONI n° nuove assunzioni annue	16

4.7.3 CSA LENTIAI

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	767 CSA 49 PA
ERRORI FATTURAZIONE n° note di accredito per errata fatturazione	2 e
CORRETTEZZA PAGAMENTI n° ritardi pagamenti fornitori/totale paganti	0
ASSUNZIONI n° nuove assunzioni annue	24

4.8 APPROVVIGIONAMENTO DI SERVIZI E DI FORNITURE

4.8.1 VALBELLUNA SERVIZI

FORNITORI N° Nuovi fornitori anno	Numero fornitori totali 95 di cui 1 nuovo fornitore nel 2022 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	27 NC (cucina) 2 NC Lavanderia Nessun fornitore è stato giudicato non qualificato È stato cambiato il fornitore del servizio cucina

4.8.2 CSA MEL

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA PULIZIE LAVANDERIA (biancheria piana)
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA 4 OSS Q 1 OSS SSL PULIZIE 1 OSS Q 2 OSS SSL LAVANDERIA 1 NC Rilievi fuori standard cucina 0/6 Rilievi fuori standard pulizie 0/6
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno
NUOVI FORNITORI	1

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 2 OSS Q PULIZIE 2 NC Q LAVANDERIA nessun rilievo Rilievi fuori standard cucina 0/4 Rilievi fuori standard pulizie 4/6
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno
NUOVI FORNITORI	1

4.8.4 CSA LENTIAI

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA PULIZIE LAVANDERIA
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA 1 OSS SSL PULIZIE Non auditato LAVANDERIA 1 NC Rilievi fuori standard cucina 0/4 Rilievi fuori standard pulizie ND
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno
NUOVI FORNITORI	1

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 2 Coordinatori 2 Educatore 2 Fisioterapiste 3 Guardaroba 2 Infermieri 11 Logopedista 1 OSS 36 Operatori Polivalenti 5 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	684 ore di formazione su temi specifici di salute. 58 altri temi
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2023 è prevista l'erogazione di corsi specifici di formazione, sia specifica nell'ambito assistenziale, sia relativa alla formazione obbligatoria

4.9.2 CSA TRICHIANA

Composizione organico:	Direttivo 1 Amministrativi 1 Assistente Sociale 1 Coordinatore 2 Educatore 2 Fisioterapiste 1 Infermieri 7 Lavanderia 2 Logopedista 1 Manutentori 1 Operatori addetti all'assistenza 4 Operatori sociosanitari 37 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	788 ore di formazione su temi specifici di salute e sicurezza. 80 ore su altri temi
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2023 è prevista l'erogazione di corsi specifici di formazione, sia specifica nell'ambito assistenziale, sia relativa 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 generici 6 Operatori sociosanitari 33 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	456 ore di formazione su temi specifici di salute. 58 non obbligatoria
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2023 è prevista l'erogazione di corsi specifici di formazione, sia specifica nell'ambito assistenziale, sia relativa alla formazione obbligatoria

4.9.4 OBIETTIVI FORMAZIONE

L'obiettivo per il 2023 è quello di portare a termine con una presenza adeguata i corsi di formazione obbligatoria e continuare il progetto SENTEMENTE specifico sulla formazione assistenziale.

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.)	In riferimento al CSA di Mel si segnalano manutenzioni su fabbricati, impianti e macchinari di terzi per € 21.394, che sommate agli investimenti posti in ammortamento, pari a € 148.328, determina investimenti complessivi annui della società a favore della struttura di proprietà comunale per € 169.722. Nello specifico si segnala la riqualificazione di tutte le n. 40 camere dei tre piani superiori, ovvero il rifacimento dei pavimenti e la sostituzione degli armadi ad uso degli ospiti e alcuni letti di degenza più datati.
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:	Completamento della sostituzione pavimenti nelle camere del piano terra del CSA di Mel e tinteggiatura professionale di tutti i connettivi e le zone comune.

4.10.2 CSA TRICHIANA

Investimenti infrastrutturali (nuove acquisizioni di mezzi o strutture, spostamenti interni dei locali, ecc.)	In riferimento al CSA di Trichiana si segnalano spese di manutenzioni su fabbricati, impianti e macchinari di terzi per € 15.788, che sommate agli investimenti posti in ammortamento, pari a € 86.020, determina investimenti complessivi annui della società a favore della struttura di proprietà comunale per € 101.808. Nello specifico si segnala l'acquisto di n. 44 nuovi letti elettrici, completi di comodini, e di nuovi ausili per il sollevamento e la gestione dell'igiene di ospiti non autosufficienti.
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:	A Trichiana si sta programmando con la proprietà comunale anche la sostituzione degli infissi di tutto il nucleo Girasoli. Sostituzione e incremento, ove necessario, degli arredi delle sale da pranzo e delle sale comuni in tutti e tre i CSA (arredi spesso datati e ulteriormente compromessi durante la gestione straordinaria Covid-19). Ampliamento degli impianti di climatizzazione nelle zone comuni del CS.

4.10.3CSA LENTIAI

<p>Investimenti infrastrutturali (nuove acquisizioni di mezzi o strutture, spostamenti interni dei locali, ecc.)</p>	<p>In riferimento al CSA di Lentiai si segnalano spese di manutenzioni su fabbricati, impianti e macchinari di terzi per € 15.994, che sommate agli investimenti posti in ammortamento, pari a € 217.479, determina investimenti complessivi annui della società a favore della struttura di proprietà comunale per € 233.473. Nello specifico si segnala l'acquisto di n. 49 nuovi letti elettrici, completi di comodini, e di nuovi ausili per il sollevamento e la gestione dell'igiene di ospiti non autosufficienti e il completamento degli interventi necessari alla sostituzione dell'impianto di elevazione della zona Villa Mione, fortemente compromesso in occasione degli eventi atmosferici di dicembre 2020. Tale intervento ha beneficiato di un contributo provinciale di € 120.000, coordinato con gli uffici comunali.</p> <p>Sono state acquistate due nuove autovetture dedicate ai servizi domiciliari, una in sostituzione ed una invece a potenziamento della sede di Lentiai.</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>È previsto lo spostamento della zona cucina del CSA di Lentiai dal piano rialzato al piano seminterrato con la creazione di un nuovo salone dedicato all'ospitalità e alle attività a favore degli ospiti sempre al piano rialzato.</p> <p>Ampliamento degli impianti di climatizzazione nelle zone comuni del CS.</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.

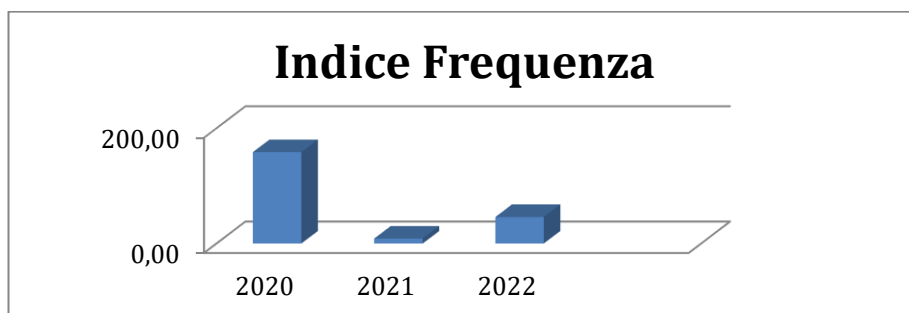
5 PROCESSO SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI LAVORO

5.1.1 CSA MEL

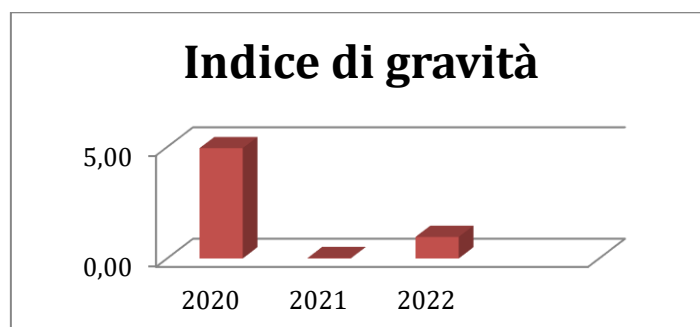
INFORTUNI N° eventi infortuni anno	6
INFORTUNI N° giorni	126
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	3
COMPORAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	3

RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	Compilate 16 0 segnalazioni
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	684
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	102
SORVEGLIANZA SANITARIA N° malattie professionali	0
SORVEGLIANZA SANITARIA N° limitazioni per fattore di rischio	41 totali dettagli vedi relazione
COPERTURA ADDETTI ANTINCENDIO % N° copertura addetti antincendio	84,7 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	60 %

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
2022	6	130351	46,03



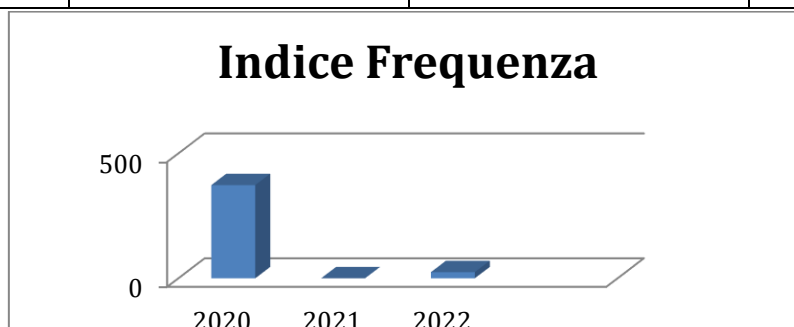
Indice di gravità = Numero di giorni persi x 1000/ Ore lavora			
ANNO	Ore lavorate	GIORNI PERSI	IG
2020	119864	593	4,95
2021	116401	2	0,02
2022	130351	126	0,97



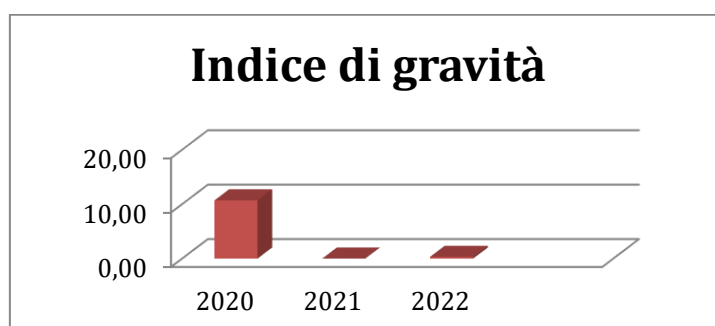
5.1.2 CSA TRICHIANA

INFORTUNI N° eventi infortuni anno	2
INFORTUNI N° giorni	25
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	3
COMPORAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	0
RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	NA Segnalazioni 0
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	788
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	66
SORVEGLIANZA SANITARIA N° malattie professionali	0
SORVEGLIANZA SANITARIA N° limitazioni per fattore di rischio	11 totali dettagli vedi relazione
COPERTURA ADDETTI ANTINCENDIO % N° copertura addetti antincendio	68,3 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	48,3 %

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
2022	2	81110	25



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
2022	81110	25	0,31

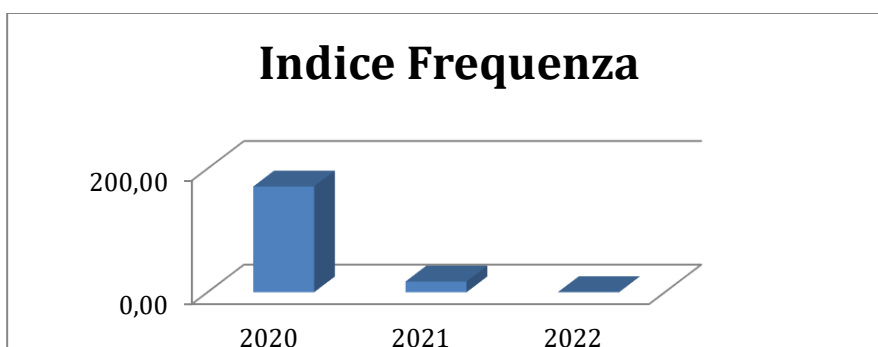


5.1.3 CSA LENTIAI

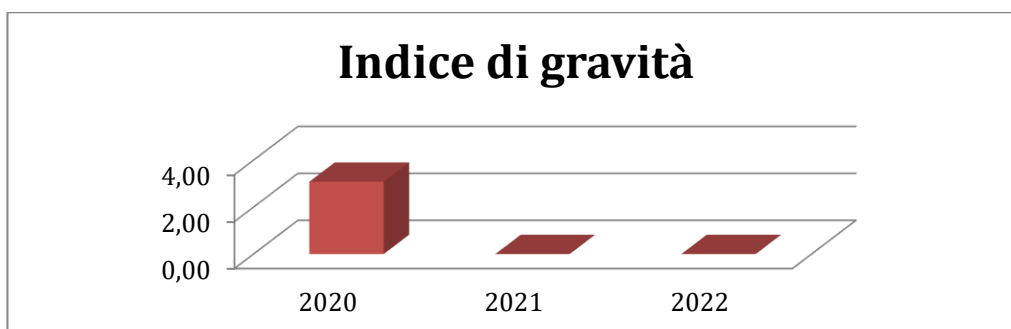
INFORTUNI N° eventi infortuni anno	0
INFORTUNI N° giorni	0
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	6
COMPORAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	0

RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	NON MONITORATO
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	456
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	65
SORVEGLIANZA SANITARIA N° malattie professionali	0
SORVEGLIANZA SANITARIA N° limitazioni per fattore di rischio	17
COPERTURA ADDETTI ANTINCENDIO % N° copertura addetti antincendio	65,45 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	58,2 %

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
2022	0	79580	0,00



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
2022	79580	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	CUCINA (appalto)	19/08/22	4 OSSERVAZIONI Q 1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	PULIZIE (appalto)	22/08/22	1 OSSERVAZIONE Q 2 OSSERVAZIONI SSL
PIANEZZE/COSTA	OSS	22/08/22	3 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	UPG	22/08/22	1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	LOGOPEDISTA	23/09/22	NESSUN RILIEVO
PIANEZZE/COSTA	INFERMIERI	23/08/22	3 OSSERVAZIONI Q

6.3.2 AUDIT INTERNI CSA TRICHIANA

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
PIANEZZE/COSTA	PULIZIE (appalto)	11/07/22	2 NC Q
PIANEZZE/COSTA	GUARDAROBA	11/07/22	2 OSSERVAZIONE Q
PIANEZZE/COSTA	CUCINA (appalto)	11/07/22	2 OSSERVAZIONI Q 1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	OSS	28/09/22	3 OSSERVAZIONE Q
PIANEZZE/COSTA	PAI	05/09/22	2 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	EDUCATORI	05/09/22	2 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	MANUTENZIONE	05/09/22	2 OSSERVAZION1 SSL

6.3.3 AUDIT INTERNI CSA LENTIAI

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
PIANEZZE/COSTA	CUCINA (appalto)	01/08/22	1 OSSERVAZIONE Q 1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	PAI	26/09/22	1 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	PSICOLOGO	26/09/22	1 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	FISIOTERAPISTA	26/09/22	2 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	INFERMIERI	26/09/22	1 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	EDUCATORE	26/09/22	1 OSSERVAZIONI Q
PIANEZZE/COSTA	UPG	24/10/22	2 OSSERVAZIONE Q 1 OSSERVAZIONE SSL
PIANEZZE/COSTA	OSS	24/10/22	1 OSSERVAZIONE Q
PIANEZZE/COSTA	MANUTENZIONE	24/10/22	4 OSSERVAZIONE SSL

6.3.4 AUDIT ESTERNI BUREAU VERITAS

AUDIT	AUDITOR	TIPO	RILIEVI
UNI ISO 9001:2015 08- 07-08/11/2022	ANGELO GRACI JORGE SALINAS	OSSERVAZIONE	I PAI vengono firmati per approvazione da tutti coloro che sono intervenuti nella stesura mentre la condivisione dei PAI con i famigliari è eseguita telefonicamente (protocollo COVID-19). In attesa che venga ripristinata la condivisione direttamente in sede, si invita a riportare sulla documentazione la modalità e la data di condivisione del PAI con il famigliare
AUDIT	AUDITOR	TIPO	RILIEVI
UNI ISO 45001:2018 07-09/11/2022	JORGE SALINAS ANGELO GRACI	1 MINORE	Per i siti di Mel e Trichina le relazioni tecniche per il rischio fulminazioni sono da aggiornare in riferimento alle disposizioni della norma CEI EN IEC 62858
UNI EN ISO 9001:2015 07- 09/11/2022	JORGE SALINAS ANGELO GRACI	1 OSSERVAZIONE	Sarebbe opportuno dare maggior evidenza dell'addestramento all'uso della centralina antincendio come specificato dai piani di emergenza

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
2022	0	18	0

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
2022	0	6	0

6.4.3 CSA LENTIAI

ANNO	RECLAMO CLIENTE	ACCETTAZIONE	INTERNA
2019	2	0	0
2020	0	1	2
2021	2	3	1
2022	5	5	5

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
1	0	0	1	0

Legenda: AC = Azione Correttiva

6.5.2 CSA TRICHIANA

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte	Rispetto tempi pianificati
2	1	0	1	1

Legenda: AC = Azione Correttiva

6.5.3 CSA LENTIAI

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte	Rispetto tempi pianificati
0	00	0	0	0

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 7 del 30 maggio 2023.

8 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il piano di miglioramento per il 2023 è descritto nel documento OBIETTIVI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO in allegato al presente riesame.