

Periodo di riferimento: Anno 2024

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



RIESAME DELLA DIREZIONE SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ E SICUREZZA

Data 30/03/2025

Direttore GENERALE e RO MEL

Paolo Battocchio

Responsabile Operativo Lentiai

Vania Lotto

Responsabile Operativo TRICHIANA

Stefano De Salvador

RSG

Diego Brida

RSPP

Valeria Pianezze

INDICE

1	SCOPO	4
2	INTRODUZIONE	4
3	STATO DELLE AUTORIZZAZIONI AL FUNZIONAMENTO E ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE	5
3.1	CSA MEL.....	5
3.2	CSA TRICHIANA	5
3.3	CSA LENTIAI	5
3.4	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	CSA LENTIAI	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	TABELLE CONSUNTIVE FORMAZIONE	13
4.9.5	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	14
4.11	RISULTATI DEI PROCESSI ALBERGHIERI E SOCIO ASSISTENZIALI	14

5	PROCESSO SALUTE E SICUREZZA NEI LUOGHI LAVORO	15
5.1	CSA MEL.....	15
5.2	CSA TRICHIANA	16
5.3	CSA LENTIAI	17
6	SISTEMA DI GESTIONE	18
6.1	LE EVENTUALI AZIONI APERTE DA PRECEDENTI RIESAMI.....	18
6.2	LA VALUTAZIONE DELLO STATO DEL SISTEMA.....	18
6.3	ANALISI DELLE AUDIT QUALITÀ.....	18
6.3.1	AUDIT INTERNI CSA MEL.....	18
6.3.2	AUDIT INTERNI CSA TRICHIANA.....	18
6.3.3	AUDIT INTERNI CSA LENTIAI	18
6.3.4	AUDIT ESTERNI BUREAU VERITAS	19
6.4	ANALISI DELLE NON CONFORMITÀ.....	19
6.4.1	CSA MEL.....	19
6.4.2	CSA TRICHIANA	19
6.4.3	CSA LENTIAI	19
6.5	ESAME DELLE AZIONI CORRETTIVE	20
6.5.1	CSA MEL.....	20
6.5.2	CSA TRICHIANA	20
6.5.3	CSA LENTIAI	20
7	RIESAME DEI DOCUMENTI.....	21
7.1	POLITICA AZIENDALE.....	21
7.2	ANALISI DEL CONTESTO.....	21
8	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	21

1 SCOPO

Scopo del presente rapporto è dare evidenza del riesame della direzione e delle attività svolte durante l'anno 2024; 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

Il 01 marzo 2020 è stata eseguita la fusione per incorporazione tra la LENTIAI SERVIZI srl e la ESSEPIUNO SERVIZI che con l'occasione la società 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 2023 è stato un anno di assestamento organizzativo dopo la pandemia i tre anni di pandemia, permangono le difficoltà di reperimento delle risorse umane soprattutto degli Operatori Socio Sanitari. Vi è stato l'inserimento del nuovo Responsabile del Sistema di Gestione e la trasformazione, ridistribuzione e riorganizzazione dei posti per Utenti Autosufficienti a Non Auto Sufficienti fra le tre strutture che è diventata effettiva nell'anno 2024.

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	PROVVEDIMENTO	DATA PROSSIMA SCADENZA
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO CSA Aumento della capacità ricettiva da 84 a 97 POSTI LETTO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	Decreto Dirigenziale 112 del 16.02.2024	16 febbraio 2029
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE CSA Aumento della capacità ricettiva da 84 a 97 POSTI LETTO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	DGRV n. 490 06 maggio 2024	10 maggio 2027
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO CENTRO DIURNO - 10 posti non autosufficienti	Decreto Dirigenziale 112 del 16.02.2024	16 febbraio 2029
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE CENTRO DIURNO - 10 posti non autosufficienti	Domanda per rilascio 28/02/25	In attesa si emissione
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO 4 posti autosufficienti	21/10/24	20/10/29
ACCREDITAMENTO 4 posti autosufficienti		

3.2 CSA TRICHIANA

PROVVEDIMENTO REGIONALE	PROVVEDIMENTO	DATA PROSSIMA SCADENZA
AUTORIZZAZIONE FUNZIONAMENTO CSA Diminuzione della capacità ricettiva da 53 a 37 POSTI LETTO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	Decreto Dirigenziale 110 del 16.02.2024	16 febbraio 2029
ACCREDITAMENTO 37 posti non autosufficienti	Verbale verifica del 22/04/2024	In attesa emissione
AUTORIZZAZIONE ESERCIZIO 21 posti autosufficienti	23 maggio 2024	22 maggio 2029
ACCREDITAMENTO 21 posti autosufficienti	Eseguita Suap	In attesa si emissione

3.3 CSA LENTIAI

RIFERIMENTI	PROVVEDIMENTO	DATA PROSSIMA SCADENZA
AUTORIZZAZIONE ESERCIZIO Aumento della capacità ricettiva da 38 a 63 POSTI LETTO ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	Decreto Dirigenziale N°100 del 16.02.2024	16.02.2029
ACCREDITAMENTO Aumento della capacità ricettiva da 38 a 63 POSTI LETTO PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI	DGRV n. 490 06 maggio 2024	10.05.2027

3.4 OBIETTIVI

Gli obiettivi della Valbelluna Servizi 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 2024 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario agli Utenti. Sono stati somministrati 52 questionari agli utenti cognitivamente in grado di rispondere alle domande. I questionari elaborati hanno evidenziato alcune criticità in relazione alla cucina e al guardaroba. Il punteggio medio è di 2,71 su un punteggio massimo di 3. I risultati sono stati valutati dallo staff del CS. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	---

4.1.2 CSA TRICHIANA

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2024 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario agli Utenti. Sono stati somministrati 45 questionari agli utenti cognitivamente in grado di rispondere alle domande. I questionari elaborati hanno evidenziato alcune criticità in relazione alla cucina e al guardaroba. Il punteggio medio è di 2,55 su un punteggio massimo di 3. I risultati sono stati valutati dallo staff del CS. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	---

4.1.3 CSA LENTIAI

SODDISFAZIONE CLIENTE risultati questionario	Nell'anno 2024 è stata eseguita l'indagine di soddisfazione cliente, somministrando il questionario agli Utenti. Sono stati somministrati 15 questionari agli utenti cognitivamente in grado di rispondere alle domande. I questionari elaborati hanno evidenziato alcune criticità in relazione alla cucina e al guardaroba e al settore OSS. Il punteggio medio è di 2,60 su un punteggio massimo di 3. I risultati sono stati valutati dallo staff del CS. I risultati della indagine saranno resi noti con strumenti di feedback.
---	--

4.1.4 OBIETTIVI

OBIETTIVO 2025		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
QUESTIONARIO FAMIGLIARI Ottenere risultati almeno soddisfacenti su ogni item	RO/RSG Entro dicembre 2025	➤ Somministrazione del questionario di soddisfazione alle famiglie. ➤ Elaborazione dei dati

4.2 I RISULTATI DELLA PARTECIPAZIONE E CONSULTAZIONE

4.2.1 VALBELLUNA SERVIZI

CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE RLS	Verbale di consultazione RLS per la partecipazione alla Riunione periodica 29/10/2024 Partecipazioni alla riunione per MAPO 18/11/2024
CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE LAVORATORI	Non sono state eseguite azioni specifiche

4.2.2 OBIETTIVI INCREMENTO PARTECIPAZIONE LAVORATORI

OBIETTIVO 2025		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
INTERVENTI di consultazione RLS almeno 2	RSPP/RSG Entro dicembre 2025	➤ Coinvolgimento e informazione del RLS sui rischi lavorativi e la loro valutazione; condivisione delle misure di prevenzione raccolta di proposte e suggerimenti. Valutazione proposta questionario lavoratori.
Eseguire l'indagine sul clima aziendale	RSPP/RSG Entro dicembre 2025	➤ Definire in collaborazione con RO e PSI una proposta da approvare con gli RLS. Somministrare a tutti i lavoratori.

4.3 COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI

4.3.1 CSA MEL

N° di reclami Clienti:	3 CUCINA
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Verbali sopralluogo enti controllo	3

4.3.2 CSA TRICHIANA

N° di reclami Clienti:	3 CUCINA
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Verbali sopralluogo enti controllo	5

4.3.3 CSA LENTIAI

N° di reclami Clienti:	1 LAVANDERIA ESTERNA
N° di reclami Salute e Sicurezza	0
Verbali sopralluogo enti controllo	5

4.3.4 OBIETTIVI COMUNICAZIONE PARTI INTERESSATE INCLUSI I RECLAMI

OBIETTIVO 2024		
Indicatore/Traguardo	RESPONSABILITÀ TEMPI	AZIONE
Tempestività e Accuratezza nella gestione del reclamo della parte interessata	TUTTI anno 2025	➤ 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	4
Posti residenziali per anziani non autosufficienti	97
Posti centro diurno autosufficienti	10
Posti centro diurno per anziani non autosufficienti	10

4.5.2 CSA TRICHIANA

Posti residenziali per anziani autosufficienti	37
Posti residenziali per anziani non autosufficienti	21
Posti mini alloggi	4
Posti centro diurno	5

4.5.3 CSA LENTIAI

Posti residenziali per anziani non autosufficienti	63
Posti centro diurno	5

4.6 ASPETTI ECONOMICI

4.6.1 VALBELLUNA SERVIZI

RISULTATI DI BILANCIO	9.581.274 euro Utile: € 1.662
giorni di ferie non goduti MEL	543
giorni di ferie non goduti LENTIAI	300
giorni di ferie non goduti TRICHIANA	587

4.6.2 OBIETTIVI ECONOMICI

L'obiettivo economico generale per il 2025 è raggiungere almeno il pareggio di bilancio

4.7 AMMINISTRAZIONE

4.7.1 CSA MEL

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	1372 CSA 96 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	13

4.7.2 CSA TRICHIANA

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	997 CSA 25 PA
ERRORI FATTURAZIONE n° note di accredito per errata fatturazione	0
CORRETTEZZA PAGAMENTI n° ritardi pagamenti fornitori/totale paganti	0
ASSUNZIONI n° nuove assunzioni annue	7

4.7.3 CSA LENTIAI

FATTURAZIONE N° fatture emesse anno	797 CSA 23 PA
ERRORI FATTURAZIONE n° note di accredito per errata fatturazione	0
CORRETTEZZA PAGAMENTI n° ritardi pagamenti fornitori/totale paganti	0
ASSUNZIONI n° nuove assunzioni annue	18

4.8 APPROVVIGIONAMENTO DI SERVIZI E DI FORNITURE

4.8.1 VALBELLUNA SERVIZI

FORNITORI N° Nuovi fornitori anno	Numero fornitori totali 104 di cui 4 nuovi, nel 2024 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	Vedi dati singolo CSA Nessun fornitore è stato giudicato non qualificato

4.8.2 CSA MEL

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA LAVANDERIA (biancheria piana)
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA 2 OSS Q LAVANDERIA nessun rilievo Rilievi fuori standard cucina 0/4
NC CUCINA NC LAVANDERIA	33 0
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno

4.8.3 CSA TRICHIANA

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA LAVANDERIA
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA non auditato LAVANDERIA nessun rilievo Rilievi fuori standard cucina NA
NC CUCINA NC LAVANDERIA	10 0
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno

4.8.4 CSA LENTIAI

LISTA SERVIZI INTERNI AFFIDATI IN APPALTO	CUCINA LAVANDERIA
VALUTAZIONE FORNITORE <i>Risultati Audit Interni Esterni</i> N° rilievi fuori standard	CUCINA non auditato LAVANDERIA nessun rilievo NA
NC CUCINA NC LAVANDERIA	6 1
SERVIZI NON QUALIFICATI	Nessuno

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 ADDETTO ASSISTENZA 4 AMMINISTRATIVI 2 ASSISTENTE SOCIALE 1 AUTISTI 1 COORDINATORI 3 EDUCATORE 2 FISIOTERAPISTE 2 INFERMIERI 11 LOGOPEDISTA 1 MANUTENTORE 1 OPERATORE POLIVALENTI 14 OSS 61 OSS/SAD 4 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	730 ore di formazione su temi specifici di salute. 97 altri temi
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2025 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 2 ADDETTO ASSISTENZA 3 AMMINISTRATIVI 1 ASSISTENTE SOCIALE 1 COORDINATORI 2 EDUCATORE 1 FISIOTERAPISTA 1 INFERMIERI 8 LOGOPEDISTA 1 MANUTENTORE 2 OPERATORI POLIVALENTI 8 OSS 33 OSS/SAD 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	321 ore di formazione su temi specifici di salute. 40 altri temi
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2025 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 ADDETTO ASSISTENZA 1 AMMINISTRATIVI 2 ASSISTENTE SOCIALE 1 COORDINATORI 3 EDUCATORE 1 FISIOTERAPISTE 1 INFERMIERI 7 LOGOPEDISTA 1 MANUTENTORE 1 OPERATORE POLIVALENTI 10 OSS 34 OSS/SAD 6 PSICOLOGO 1 TERAPISTA OCC.LE 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	730 ore di formazione su temi specifici di salute. 57,5 non obbligatoria
Richieste di formazione specifica da parte degli addetti:	Nel 2024 è prevista l'erogazione di corsi specifici di formazione, sia specifica nell'ambito assistenziale, sia relativa alla formazione obbligatoria

4.9.4 TABELLE CONSUNTIVE FORMAZIONE

VEDI FILE ALLEGATO

4.9.5 OBIETTIVI FORMAZIONE

L'obiettivo per il 2025 è quello di portare a termine con una presenza adeguata i corsi di formazione obbligatoria e continuare con la formazione specifica assistenziale programmata.

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 si segnala la riqualificazione dei bagni assistiti e il parziale rinnovo delle colonne degli impianti termoidraulico ed elettrico.
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:	Manutenzione straordinaria e riqualificazione degli accessi dall'esterno. Miglioramento dell'impianto video sorveglianza.

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 la sostituzione del sistema di chiamate infermieristiche del Nucleo Girasoli + Acquisto pulmino
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:	Per il 2024 è programmata la sostituzione degli arredi delle camere di degenza del nucleo Tulipani, che saranno riorganizzate per l'accoglienza degli ospiti autosufficienti, e la sostituzione di alcuni corpi caldaia che nell'ultima stagione invernale si sono dimostrati soggetti a ripetuti guasti.

4.10.3 CSA LENTIAI

Investimenti infrastrutturali (nuove acquisizioni di mezzi o strutture, spostamenti interni dei locali, ecc.)	In riferimento al CSA di Lentiai si segnala il rifacimento di due bagni attrezzati, l'acquisto di nuovi sollevatori e barelle doccia, la parziale sostituzione degli arredi delle sale da pranzo e comuni e l'integrazione del sistema di raffrescamento nella zona Villa e l'acquisto di una Fiat panda per il servizio SAD.
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:	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. Manutenzione straordinaria e riqualificazione degli accessi dall'esterno. Istallazione impianto video sorveglianza.

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 CSA MEL

INFORTUNI N° eventi infortuni anno	4
INFORTUNI N° giorni	25
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	1
COMPORTAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	0

RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	Compilate 16 0 segnalazioni
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	730
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	97
SORVEGLIANZA SANITARIA N° malattie professionali	0
SORVEGLIANZA SANITARIA N° limitazioni per fattore di rischio	29 totali dettagli vedi relazione
COPERTURA ADDETTI ANTINCENDIO % N° copertura addetti antincendio	93,3 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	96 %

Indice di frequenza = $\text{n° totale infortuni} \times 1.000.000 / \text{n° di ore lavorate.}$			
ANNO	N° infortuni	Ore di lavoro	IF
2020	19	119864	158,51
2021	1	116401	8,59
2022	6	130351	46,03
2023	3	102388	29,30
2024	4	126651	31,58

Indice di gravità = $\text{Numero di giorni persi} \times 1000 / \text{Ore lavora}$			
ANNO	Ore lavorate	GIORNI PERSI	IG
2020	119864	593	4,95
2021	116401	2	0,02
2022	130351	126	0,97
2023	102388	30	0,29
2024	126651	25	0,20

5.2 CSA TRICHIANA

INFORTUNI N° eventi infortuni anno	1
INFORTUNI N° giorni	7
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	1
COMPORTAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	0
RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	4 Segnalazioni 0
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	321
SORVEGLIANZA SANITARIA n° visite mediche	50
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	95,3 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	95,3 %

Indice di frequenza = $\text{n° totale infortuni} \times 1.000.000 / \text{n° di ore lavorate.}$			
ANNO	N° infortuni	Ore di lavoro	IF
2020	37	99196	373
2021	0	69905	0
2022	2	81110	25
2023	1	71623	14
2024	1	71251	14

Indice di gravità = $\text{Numero di giorni persi} \times 1000 / \text{Ore lavora}$			
ANNO	Ore lavorate	GIORNI PERSI	IG
2020	99196	1061	10,70
2021	69905	0	0,00
2022	81110	25	0,31
2023	71623	7	0,10
2024	71251	7	0,10

5.3 CSA LENTIAI

INFORTUNI N° eventi infortuni anno	2
INFORTUNI N° giorni	15
MANCATI INFORTUNI N° mancati infortuni	5 di cui uno biologico
COMPORTAMENTI PERICOLOSI N° comportamenti pericolosi	0

RISULTATI CHECK LIST PREPOSTI n° segnalazioni/check list compilate	24 0
ORE ANNUE FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	324
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	83,7 %
COPERTURA ADDETTI PRIMO SOCCORSO % copertura addetti primo soccorso	74,4 %

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
2023	2	53936	37,08
2024	2	72924	27,43

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
2023	53936	15	0,28
2024	72924	14	0,19

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 2024 è stato rispettato.

6.3.1 AUDIT INTERNI CSA MEL

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
Pianezze	PULIZIE	15/11/24	2 OSSERVAZIONE Q
Pianezze	SERVIZIO OSS	15/11/24	2 OSSERVAZIONE Q
Pianezze	SERVIZIO INFERMIERISTICO	15/11/24	2 OSSERVAZIONE Q
Pianezze	PAI	15/11/24	1 OSSERVAZIONE Q

6.3.2 AUDIT INTERNI CSA TRICHIANA

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
Pianezze	PULIZIE	16/10/24	2 OSSERVAZIONE Q
Pianezze	FISIOTERAPIA	16/10/24	1 OSSERVAZIONE Q 1 OSSERVAZIONE SSL
Pianezze	SERVIZIO OSS	16/10/24	3 OSSERVAZIONE Q 1 OSSERVAZIONE SSL
Pianezze -De Salvador	SERVIZIO INFERMIERISTICO	16/10/25	3 OSSERVAZIONE Q 1 OSSERVAZIONE SSL
Pianezze	EDUCATORI	23/10/24	1 OSSERVAZIONI Q
Pianezze	PAI	23/10/24	2 OSSERVAZIONI Q
Pianezze	CUCINA	23/10/24	1 OSSERVAZIONE Q 1 OSSERVAZIONE SSL

6.3.3 AUDIT INTERNI CSA LENTIAI

AUDITOR	AREA	DATA AUDIT	RISULTATI AUDIT
Pianezze	PULIZIE	30/10/24	1 OSSERVAZIONE Q 1 OSSERVAZIONE SSL
Pianezze -De Salvador	SERVIZIO OSS	30/10/24	2 OSSERVAZIONI Q
Pianezze -De Salvador	SERVIZIO INFERMIERISTICO	30/10/24	1 OSSERVAZIONE Q
Pianezze	PAI	30/10/24	2 OSSERVAZIONI Q

6.3.4 AUDIT ESTERNI BUREAU VERITAS

AUDIT	AUDITOR	TIPO	RILIEVI
UNI ISO 9001:2015 17-24/12/2024	JORGE LUIS SALINAS	/	Nessun Rilievo
AUDIT	AUDITOR	TIPO	RILIEVI
UNI ISO 45001:2018 17-24/12/2024	JORGE LUIS SALINAS	/	Nessun Rilievo

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
2020	1	0	1
2021	1	1	1
2022	0	18	0
2023	0	10	0
2024	3	33	0

6.4.2 CSA TRICHIANA

ANNO	RECLAMO CLIENTE	ACCETTAZIONE	INTERNA
2020	2	12	0
2021	0	3	0
2022	0	6	0
2023	3	19	0
2024	3	7	0

6.4.3 CSA LENTIAI

ANNO	RECLAMO CLIENTE	ACCETTAZIONE	INTERNA
2020	0	1	2
2021	2	3	1
2022	5	5	5
2023	1	26	1
2024	1	6	1

6.5 ESAME DELLE AZIONI CORRETTIVE

6.5.1 CSA MEL

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte
1	1	0	0

6.5.2 CSA TRICHIANA

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte
0	0	1	1

6.5.3 CSA LENTIAI

AC	AC Chiuse Efficaci	AC Chiuse Non Efficaci	AC ancora Aperte
1	0	0	1

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 del CSA MEL è in REV 1 del 22/11/2023 e risulta da aggiornare con il recepimento della modifica in seguito alla trasformazione dei posti eseguita con le verifiche da parte della RV a gennaio 2024.

La carta dei servizi del CSA di TRICHIANA è in REV 1 del 22/11/2023 e risulta da aggiornare con il recepimento della modifica in seguito alla trasformazione dei posti eseguita con le verifiche da parte della RV a gennaio 2024.

La carta dei servizi del CSA di LENTIAI è in REV 1 del 22/11/2023 e risulta da aggiornare con il recepimento della modifica in seguito alla trasformazione dei posti eseguita con le verifiche da parte della RV a gennaio 2024.

Riesame dei requisiti cogenti

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

7.2 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 9 del 30 marzo 2025.

8 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Il piano di miglioramento per il 2025 è descritto nel documento OBIETTIVI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO in allegato al presente riesame.