



ANALISI ANNUALE EVENTI AVVERSI ANNO 2022

Sintesi dell'analisi delle non conformità rilevate e delle azioni correttive e preventive

Nel corso dell'anno si sono riscontrate:

Mod. Rilevazione NC	Rilevazione AC da NC	Mod. Rilevazione AP	Mod. Rilevazione AC
2022/01	AC del 9/05/2022	2022/01	2022/02
2022/02			2022/03
2022/03	AC del 08/09/2022		

Stato delle azioni di non conformità, correttive e preventive:

Mod. Rilevazione NC		Mod. Rilevazione AC da NC		Mod. Rilevazione AP		Mod. Rilevazione AC	
Aperte	Chiuse	Aperte	Chiuse	Aperte	Chiuse	Aperte	Chiuse
	2022/01		09/05/2022		2022/01		2022/02
2022/02							2022/03
	2022/03		30/09/2022				

Analisi delle non conformità, delle azioni preventive e correttive

La prima NC è stata rilevata, dopo un audit interno del 31 marzo 2022, al servizio mensa per reperimento di due alimenti scaduti. Gli alimenti sono stati subito eliminati e come azione correttiva è stata fatta una riunione con la ditta appaltatrice in data 09/05/2022.

La seconda NC è stata riscontrata dopo l'audit del 5 e 6 luglio 2022 alla Direzione Sanitaria/medico per non aver concluso i PRI degli assistiti del gruppo Marte. Dal controllo si evince che gli assistiti del gruppo Marte erano molti e l'educatrice di riferimento era stata assunta da poco. Quindi, il medico del centro si è assunto la responsabilità di completare i PRI entro la fine di ottobre. Purtroppo, nel frattempo il dottore è andato in pensione e non ha finito alcuni assistiti, non portando a termine il compito e questo è il motivo della non chiusura della NC.

La terza NC è stata fatta a seguito dell'audit del 27 aprile 2022 al servizio approvvigionamento/acquisti per non aver aggiornato le schede dei fornitori, i moduli e non aver eseguito la valutazione dei fornitori (anno 2021) entro il mese di marzo. L'azione correttiva è stata aperta con il Consiglio di Gestione dell'8/09/2022 dove è stato deciso di affidare il lavoro ad un altro operatore. AC si è conclusa in data 30/09/2022 con l'esecuzione di tutti i lavori richiesti inerenti gli acquisti.



L'azione preventiva del 10 marzo 2022 è stata fatta per attuare l'inserimento nel modulo gestione manutenzione automezzi, il controllo del sistema di ancoraggio delle carrozzine negli automezzi adibiti al trasporto degli assistiti nel tragitto da casa-centro e viceversa. Questo punto era stato preso in esame anche nell'analisi dei rischi (Fmeca) del 2022 inoltre, alla riunione del 31 gennaio 2022 del gruppo del Risk Management, era stato deciso di inserire il near miss dei trasporti nel form dell'incident reporting del gestionale Hopen, implementando anche questo punto nell'azione preventiva chiusa in data 15 giugno 2022.

L'azione correttiva derivante dall'incident reporting del 9 marzo 2022, ha disposto che l'assistito, a cui sono diminuite nel tempo le capacità di masticare e che l'educatrice di riferimento nella data di rilevazione ha dovuto praticare la manovra di Heimlich, non mangi più spezzettato ma mangi esclusivamente cibi frullati/omogenizzati. L'azione si è chiusa positivamente in data 31 marzo 2022.

L'altra azione correttiva (sempre derivante da un incident reporting) è stata intrapresa dopo che un assistito celiaco ha ingerito un alimento con glutine. Si è deciso di attuare l'azione chiedendo alla cucina di inserire il cibo della persona in questione, in un contenitore a chiusura dedicata. Si rileva l'efficacia del risultato con la chiusura dell'azione in data 11 ottobre 2022.

Audit interni

Nell'arco dell'anno 2022 sono stati svolti 17 audit interni su 26 previsti quindi le Verifiche Ispettive Interne come da Programma annuale non è stato raggiunto appieno.

Per il servizio diurno (gruppo Armonia), previsto per ottobre, un caso positivo al Covid non ha permesso la visita, mentre gli altri audit non sono stati svolti per motivi organizzativi o disguidi improvvisi.

Una menzione a parte invece è quello che riguarda gli audit della Direzione e quelli inerenti il Sistema Gestione Qualità. Purtroppo, queste verifiche non sono state fatte perché l'avvicendamento del nuovo direttivo sia della Congregazione (nuovo Governo Generale) e il nuovo direttivo del Centro Speranza, hanno impedito la prosecuzione degli audit previsti.

Audit interni effettuati ai processi di pulizia, sanificazione e ristorazione eseguiti dalla ditta esterna

Gli audit al processo di mensa e di pulizia e sanificazione effettuato alla Cooperativa "Aetas" sono stati svolti nelle seguenti date: 31/03/2022, 04/05/2022, 06/07/2022 e 27/10/2022. Per il processo di pulizia è stata visionata la cucina. Non sono state rilevate NC/anomalie e la verifica è stata condotta per la cucina dalla sig.ra Cristina Del Vecchio che ha effettuato in autonomia l'audit sia della cucina che delle pulizie.

Per il processo della mensa è stata rilevata una NC per rilevazione di prodotti scaduti chiusa il 9/05/2022. Negli altri controlli effettuati si è riscontrata una criticità, rilevata poi anche nei questionari di soddisfazione, circa la temperatura dei cibi. Si rimanda la risoluzione del problema a gennaio del 2023.

In data 11/11/2021 era stato effettuato un audit interno con il supporto di un LA interno ed uno esterno. Lo scopo della verifica riguardava la somministrazione dei pasti e il laboratorio di cucina. Il risultato della verifica è stato quello di adottare un Manuale Haccp che si è provveduto ad implementare. In seguito, nei primi mesi dell'anno 2022, sono stati fatti, nel laboratorio di cucina, i tamponi microbiologici e il posizionamento di n. 2 nuove postazioni multicattura per il monitoraggio dei roditori ed insetti striscianti con il conseguente aggiornamento della planimetria con i punti di controllo.



Inoltre, si è provveduto, al fine di ottemperare al punto 5.1.2.3 del Manuale Haccp riguardante la rintracciabilità dei prodotti, una lettera a tutti i genitori degli assistiti diurni, di tutela di responsabilità circa il rischio di integrità del prodotto che viene dato dal familiare all'assistito per la quotidiana colazione o merenda che l'operatore dà nel corso dell'attività riabilitativa-educativa.

Infine, si è provveduto, tramite un form dedicato nel gestionale Hopen, ad implementare una scheda di ricevimento degli alimenti dedicati per accertarne la tracciabilità.

Audit esterni

Risultato dell'audit effettuato dall'Ente di Certificazione Agiquality

Vedi "Rapporto di verifica ispettiva del SGQ da parte dell'Ente di Certificazione Agiquality" effettuata in data 30 giugno 2022 presso la nostra sede. I risultati della verifica sono stati più che positivi, non sono state rilevate NC ed OSSERVAZIONI.