

  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo <i>“Don A. Simionati e Cav. Soattini”</i>	 BARBARANO VICINO - MONTEGALDA Area Berica CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
VERBALE DEL RIESAME		

Riesame del sistema di gestione per la qualità

Barbarano Mossano, 03.03.2022

Il Responsabile Della Qualità e l'ufficio segreteria hanno predisposto il seguente verbale da sottoporre al Consiglio di Amministrazione per l'approvazione.

Risultati delle Verifiche Ispettive Interne

Nell'anno 2021, è stata eseguita una sola sessione di verifiche ispettive interne in data 09.06.2021 nella quale sono stati analizzati i servizi lavanderia, Mensa, Pulizie, Socio Sanitario, Segreteria-Gestione Sistema. La verifica di ottobre è stata spostata a gennaio 2022 in quanto in quel periodo l'accesso degli esterni alla struttura è stato fortemente limitato a causa della pandemia di COVID-19. Le verifiche continuano ad essere condotte da consulente esterno. I risultati sono stati in generale positivi. Le osservazioni risultano essere le seguenti:

1. Servizio cucina/infermeria: Migliorabile la definizione della tipologia/consistenza dei pasti per reparto e le variazioni per assenze degli ospiti;
2. Servizio cucina/infermeria: si consiglia di utilizzare il quaderno consegne cucina per comunicare le diete speciali a tempo determinato e le variazioni del numero degli ospiti/reparto;
3. Servizio cucina: Sarebbe opportuno che i moduli per la rilevazione delle temperature dei beni in accettazione e prima della somministrazione riportassero i valori e range di riferimento;
4. Servizio sanitario: predisporre modulo per raccogliere le informazioni relative ai lassativi giornalieri o verificare se è possibile eseguire una stampa da CBA

Non sono state rilevate Non Conformità

E' stato stilato il programma delle verifiche ispettive per il 2022. Sono state programmate 2 sessioni di V.I. Le tempistiche hanno mantenuto la frequenza pre-Covid di giugno e ottobre per coprire tutti i punti della norma.

Sintesi dei risultati dei dati riguardanti il grado di soddisfazione del cliente.

A causa della chiusura totale o parziale della struttura a causa del COVID-19 si è scelto di non inviare i questionari di soddisfazione ai familiari in quanto, non frequentando più l'Ente non sarebbero stati in grado dare risposte oggettive, sullo stato dei servizi offerti.

Per quanto riguarda gli ospiti, il questionario veniva consegnato dalla psicologa e con il cambio della psicologa agli auto e non autosufficienti ritenuti in grado di compilarlo. Ad ottobre la dott.ssa Canevarollo ha lasciato il servizio per cui si è ritenuto di dare tempo alla dott.ssa Marini Giulia, che l'ha sostituita, di conoscere gli ospiti. Pertanto, nel mese di Novembre u.s. sono stati consegnati solo ad alcuni ospiti autosufficienti, che ne hanno restituiti 11.

La media totale dei voti ottenuti è di 9,45. Dall'analisi dei servizi in dettaglio si evidenzia un unico voto insufficiente (5) nella domanda sulla qualità e la quantità del cibo. Non si ritiene di dover indagare oltre, poiché ciò è determinato dalle diete (impossibilità di aumentare la

  <p>N° CERTIFICATO I T99/0158</p>	<p>Casa di Riposo "Don A. Simionati e Cav. Soattini"</p> <hr/> <p>VERBALE DEL RIESAME</p>	 <p>BARBARANO VICINO - MONTEGALDA <i>Area Berica</i> CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO</p>
--	---	---

quantità per dieta ipocalorica o di offrire cibi più graditi ma incompatibili con le patologie). Il menù è stato comunque stilato con la dietista della ULSS e ruota su cinque settimane, variando tra invernale ed estivo.

I Questionari di Soddisfazione saranno riproposti nuovamente entro novembre 2022.

Si era anche pensato di stilare un nuovo questionario che tenesse conto del periodo di pandemia ma alla fine non sarebbe stata possibile la comparazione con gli anni precedenti.

Continua comunque ad essere utilizzato il quaderno dell'Educatrice per registrare gli elogi. Considerato che i familiari effettuano le visite previo appuntamento, l'eventuale lamentela viene gestita e risolta immediatamente dall'educatrice presente all'incontro.

Eventuali reclami su disservizi ritenuti importanti vengono gestiti direttamente dalla Direzione.

Esame dei suggerimenti ed osservazioni provenienti da clienti, utilizzatori, fornitori.

Il 2021, a causa della pandemia, è stato un anno "sospeso" per quanto riguarda la partecipazione dei familiari alla vita della struttura per cui nessuno ha formulato alcun suggerimento od osservazione.

Andamento dei processi

Nel 2021 si sono riscontrate le seguenti non conformità o potenziali tali dai controlli ispettivi interni:

1. A carico del servizio segreteria:
 1. Migliorabile il modulo S26 Elenco Fornitori qualificati, la definizione del criterio utilizzato per esito "qualifica con riserva" e "non qualificato".
 2. Non è stata effettuata la verifica ispettiva interna di ottobre.
 3. Non sono state effettuate le verifiche elettriche dei letti e delle apparecchiature elettromedicali non Arjo.
2. A carico del medico:
 1. Non è rispettata la frequenza di un mese per le visite mediche degli ospiti non autosufficienti.
 2. Non è rispettata la frequenza di revisione delle contenzioni prevista dal protocollo contenzioni (PR204).
3. A carico del servizio cucina/infermieristico:
 1. Migliorabile la definizione della tipologia/consistenza dei pasti del reparto e le variazioni per assenze degli ospiti.
 2. Si consiglia di utilizzare il quaderno consegne cucina per comunicare le diete speciali a tempo determinato e le variazioni del numero degli ospiti/reparto.
4. A carico del servizio mensa:
 1. Sarebbe opportuno che i moduli per la rilevazione delle temperature dei beni in accettazione e prima della somministrazione riportassero i valori e range di riferimento.

  <p>N° CERTIFICATO I T99/0158</p>	<p>Casa di Riposo "Don A. Simionati e Cav. Soattini"</p> <hr/> <p>VERBALE DEL RIESAME</p>	 <p>BARBARANO VICINO - MONTEGALDA <i>Area Berica</i> CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO</p>
--	---	---

2. Allineare l'identificazione delle celle e frigoriferi presenti in cucina con il Modulo 703 Rilievi temperature mezzi di conservazione.
5. A carico del servizio infermieristico: Predisporre modulo per raccogliere informazioni relative ai lassativi giornalieri o verificare se è possibile eseguire una stampa da CBA.
6. A carico del servizio riabilitativo: La procedura PG 08 Servizio Educativo fa riferimento a modulistica superata.

Sono tutte osservazioni/rilievi evidenziati durante il monitoraggio processi e lo svolgimento dei controlli interni da parte della coordinatrice socio-sanitaria o dall'ufficio segreteria. Opportunamente trattate, permettono di migliorare le modalità di approccio alle varie attività e una puntuale registrazione dei dati facilita poi il monitoraggio processi rendendolo uno strumento preciso, prezioso per l'individuazione dei punti di caduta.

Dato il periodo particolare e la sospensione forzata di molte attività, è stato eseguito un solo monitoraggio processi al 31.12.2021, secondo quanto disposto nell'Istruzione Operativa IO S02 "Monitoraggio Processi" e il relativo modulo per la raccolta dati S28 "Monitoraggio processi". Nonostante tutto gli indicatori per il 2021 si sono rivelati adeguati tenuto conto che durante il periodo in cui la quasi totalità degli ospiti, degli operatori sociosanitari e degli infermieri è stata positiva al Covid-19, (dal 28.12.2020 al 25.02.2021) l'avvicinarsi di personale proveniente da altre struttura per coprire i turni non ha permesso la regolare registrazione di tutte le attività socio assistenziali, molte delle quali erano state sospese (es. Bagni sensoriali)

Gli attuali indicatori sono i seguenti:

AREA RISORSE UMANE

1. Media ore formazione per dipendente esclusa quella obbligatoria;
2. N. delle lamentele da parte dei familiari/n. ospiti
3. N. delle giornate di assenza per malattia propria da parte dei dipendenti

SERVIZIO INFERMIERISTICO

1. N. delle piaghe da decubito sugli ospiti sorte in Casa di Riposo;
2. N. delle scatole di farmaci scaduti integre eliminate;

SERVIZIO MEDICO

1. Nr. visite eseguite sull'ospite all'anno

SERVIZIO SOCIOASSISTENZIALE/ALBERGHIERO

1. n. delle volte in cui il cambio lenzuola è avvenuto con frequenza maggiore di gg. 7;
2. Δ anno precedente su anno corrente relativo alle cadute degli ospiti
3. Nr. Ospiti caduti/su totale ospiti
4. Totale cadute/nr. Ospiti caduti
5. Ore dedicate ai bagni sensoriali, parrucchiere, estetista

SERVIZIO RICREATIVO/RIABILITATIVO

1. Ore annue erogate agli ospiti;
2. Deambulazione: N. medio dei giorni mensili a ospite;

  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo “Don A. Simionati e Cav. Soattini” VERBALE DEL RIESAME	 BARBARANO VICINO - MONTEGALDA Area Berica CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
---	---	---

3. Anziani in Gioco: n. di partecipazioni per ospite sul totale dei giorni di attività eseguito;
4. Ginnastica di gruppo: n. medio dei giorni mensili a ospite;

SERVIZIO MENSA

1. Le conformità relative ai controlli HACCP devono restare al di sopra del 90 %.

Formazione:

Anche quest'anno è stato risposto agli obblighi di legge per quanto riguarda la formazione cogente, tranne che per il corso anticorruzione che non si è riusciti ad organizzare né in presenza né a distanza a causa dell'indisponibilità dei relatori nei momenti in cui era consentito l'accesso alla struttura. Verrà riproposto il prossimo anno sia in presenza (ove possibile) che in e-learning. Si è continuato a pensare anche alla parte professionale di quanti operano in struttura, tralasciando, per quest'anno, a malincuore, la parte di crescita personale dedicata a ciascuno, interrompendo il nostro percorso cominciato ormai tanti anni fa ma che le regole del distanziamento hanno reso improponibile.

I corsi a cui hanno preso parte il personale dell'ufficio segreteria e l'Educatrice si sono tenuti tutti in modalità FAD.

Anche il gruppo infermieristico ha partecipato ad alcuni eventi formativi in presenza (per la formazione sull'esecuzione dei tamponi antigenici rapidi o l'utilizzo del software FRENED per l'utilizzo dell'apparecchiatura Arrow Diagnostics per l'esecuzione dei tamponi antigenici rapidi di terza generazione, Formazione e cure delle lesioni da pressione).

La Coordinatrice infermieristica ha tenuto in presenza a tutto il personale socio sanitario e riabilitativo un corso di aggiornamento sulle procedure COVID per rinfrescare la memoria sui comportamenti da tenere nel caso si presentassero casi di Covid positivi.

La media delle ore di formazione annue è risultata essere di 6,76 sulle 16 previste. Si ritiene comunque che, date le circostanze, meglio di così era difficile fare.

Capacità relazionali con ospiti e familiari:

L'indicatore si basa sul numero delle lamentele raccolte dall'Educatrice nel "Quaderno delle lamentele" o arrivate con qualsiasi modalità all'ufficio segreteria.

Nel 2021 non c'è stata nessuna lamentela.

Assenteismo:

Tenendo conto di quanto stabilito dalla Regione in fase di definizione degli standard regionali che prevedono n. 15 gg. di malattia a lavoratore, si è ritenuto di alzare l'asticella prevedendo una media di sette giorni di assenza a dipendente. Si è anche deciso di escludere dal calcolo i giorni di assenza per interventi chirurgici o malattie programmate per motivi vari. Nel 2021 si sono registrati 219 giorni di malattia a fronte di una previsione di 119.

Verificando il dato sulle malattie si evince che una dipendente da sola è rimasta assente per n. 111 gg.. Il restante personale ha perciò effettuato in tutto 108 gg. di malattia con una media di 6,75 gg. a testa.

  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo “Don A. Simionati e Cav. Soattini” VERBALE DEL RIESAME	 BARBARANO VICINO - MONTEGALDA Area Berica CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
---	---	--

Insorgenza piaghe da decubito:

Per il calcolo di questo indicatore si è pensato di tener conto solo delle piaghe da decubito insorte all'interno della struttura, escludendo quelle già presenti al momento dell'ingresso o che si sono verificate durante un ricovero ospedaliero.

Si è tenuto conto del numero degli ospiti allettati o che utilizzano la carrozzina per molte ore della giornata. Individuati in n. 32 il campione di cui tener conto, si è stabilito che n. 2 piaghe/anno insorte potessero essere un numero congruo viste le gravi compromissioni a livello circolatorio e del derma presenti in alcuni soggetti. Il risultato è 19 (0,59 a ospite in media), ampiamente al di sotto del valore di riferimento di 64 annue ed in miglioramento rispetto allo scorso anno quando erano state 32.

Evitare gli sprechi – controllo farmaci scaduti:

Per cercare di evitare sprechi e tenere sotto controllo l'eliminazione dei farmaci scaduti, si è pensato di monitorare il numero delle scatole integre che sono state buttate per superamento del termine previsto per il loro utilizzo ritenendo che un 5% sul totale delle scatole movimentate potesse essere accettabile. Il risultato è dello 1,38%. Va dato atto che l'Istruttore Direttivo dei Servizi socio-assistenziali ha fatto e continua a fare un buon lavoro nella riduzione e gestione delle scorte.

Tenere sotto controllo l'attività dei medici:

Per aiutare i medici era stato stabilito che quando gli infermieri avessero eseguito l'attività di rilevazione dei parametri vitali, programmata una volta al mese per tutti, sarebbe stata anche eseguita e registrata la visita medica. E' poi stata inserita, nella cartella socio sanitaria, un'attività denominata visita medica ove registrare quelle effettuate al di fuori della programmazione mensile.

Le visite mediche risultano eseguite per l'99,67% pari a 11,96 visite a ospite. In netto miglioramento rispetto all'anno precedente. Solo n. 2 ospiti hanno avuto sei visite in un anno.

Tenere sotto controllo la frequenza del cambio lenzuola per ospite per nucleo:

La frequenza dei cambi risulta essere di 4,00 giorni. In linea con gli obiettivi prefissati.

L'analisi del dettaglio ha evidenziato comunque degli scostamenti che saranno discussi con i coordinatori dei servizi socio assistenziali.

Tenere sotto controllo le cadute degli ospiti:

Questo è un indicatore che è monitorato con frequenza mensile in quanto oggetto di flusso dati con l'Azienda Ulss. Se qualche ospite cade più spesso di altri, il caso viene subito

  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo “Don A. Simionati e Cav. Soattini” VERBALE DEL RIESAME	 BARBARANO VICINO - MONTEGALDA Area Berica CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
---	---	---

sottoposto all'attenzione di medici o infermieri e si cerca di analizzarne le cause per escludere problemi neurologici o legati a carenze infrastrutturali.

Le cadute nel 2021 sono state 42, 18 in meno rispetto all'anno precedente. E' stato verificato che F.G. e P.M. sono cadute 5 volte. Il numero maggiore di cadute si è avuto subito dopo la negativizzazione dal COVID-19 che ha lasciato le persone molto provate e spossate. La situazione sanitaria delle due signore è stata presa in carico dall'équipe tanto che sono passate da parzialmente auto a non autosufficienti.

Dall'analisi dei dati rilevabili dalla Cartella Socio Sanitaria si evidenzia che il luogo dove si cade di più è la camera da letto tra le 00.00 e le 07.00, senza la presenza dell'operatore, senza nessuna apparente conseguenza.

Tenere sotto controllo gli standard qualitativi previsti per il servizio ricreativo/riabilitativo dall'accreditamento regionale:

Il numero delle ore erogate supera abbondantemente quanto richiesto dallo standard. All'interno di questo servizio vengono gestite le attività delle Educatrici, della psicologa, dell'Assistente sociale e della fisioterapista.

Si riporta qui di seguito la relazione circa le attività svolte dall'educatrice nel corso del 2021:

RESOCONTO ATTIVITA' EDUCATIVA – anno 2021

Al termine di un nuovo anno “diverso”, in cui ancora una volta le attività strutturate di gruppo, i progetti, le iniziative programmate sono state abbandonate in favore del tentativo di mantenimento di un legame con la famiglia e con i cari, riassumiamo in questo documento quello che siamo riusciti a garantire come attività diretta con gli ospiti.

Siamo convinti che questo ha in qualche modo influito sia sullo stato cognitivo, ma anche sulla capacità di trovare stimoli, reazioni, motivazioni ed emozioni positive nei nostri residenti, ma abbiamo dovuto quotidianamente reinventare il nostro modo di stare con loro, a tutela innanzitutto della loro salute, non dimenticando mai quanto fosse importante il vissuto personale che lasciavamo fuori dalle mura della struttura.

- ✚ Durante l'intero mese di *gennaio* la Casa ha vissuto in prima persona la forte e dolorosa esperienza del Covid che ha visto il personale, me compresa, impegnato a garantire un'assistenza di base dignitosa ai tanti ospiti malati. L'attività educativa si è trasformata talvolta in attività assistenziale, pur cercando sempre di mantenere presente l'aspetto empatico e del prendersi cura che spesso andava a sofferire la personale sensazione di inadeguatezza rispetto al compito. Mese duro anche dal punto di vista emotivo, in quanto abbiamo lavorato con gli ospiti nella personale elaborazione dei vissuti e delle perdite avute durante l'evento pandemico.
- ✚ Già dal mese di *febbraio* è stato possibile ritornare pian piano ad una relativa normalità, ricominciando con le videochiamate e da metà mese con le visite assistite con i familiari. Mi piace sottolineare l'importanza del tempo impegnato a chiamare singolarmente i familiari per informarli della riapertura della possibilità di effettuare

  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo “Don A. Simionati e Cav. Soattini” VERBALE DEL RIESAME	 BARBARANO VICINO - MONTEGALDA Area Berica CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
---	---	---

una visita: sono stati momenti di gioia, in cui l’aspetto emozionale ha superato il rapporto professionale tra le parti, arricchendo umanamente entrambi. In questo mese sono stati organizzati dei pomeriggi con merende speciali (frittelle 11 e 16), mentre il 17 è stata organizzata la celebrazione delle Sacre Ceneri. Il giorno 22 inoltre abbiamo vissuto un momento di leggerezza accompagnati dalla musica e dal canto di “Andrea Live”. Il giorno 25 ci ha dichiarati ufficialmente Covid free.

- ✚ Nel mese di *marzo* l’attività educativa è stata quasi esclusivamente rivolta alla gestione di visite e videochiamate con i familiari, intervallata dall’accoglienza e l’inserimento dei nuovi ospiti, talvolta particolarmente provati dai periodi di isolamento. Momento speciale vissuto dalla struttura è stato il 4 marzo, in concomitanza con la somministrazione della seconda dose dei vaccini, con la scoperta di una targa offerta dal gruppo ANA di Barbarano: un grande cuore con 12 stelle (i 12 ospiti deceduti durante la chiusura per covid) e la scritta “zero covid”. E’ stato inoltre possibile realizzare qualche mattina il laboratorio creativo per dare vita ai biglietti per gli auguri di Pasqua. Abbiamo infine terminato con una serata speciale il 29 marzo in cui abbiamo organizzato per i nostri ospiti una serata pizza. Durante il mese è nata l’idea di coinvolgere i vivai vicini nell’abbellimento della nostra Casa e nella realizzazione dell’orto, trovando risposta e quindi possibilità di coinvolgimento per i nostri residenti.
- ✚ Il mese di *aprile* è iniziato in vista della Pasqua con un pomeriggio speciale in cui sono state aperte le tradizionali uova giganti (1° aprile). Le giornate sono trascorse occupandoci, oltre che del mantenimento dei rapporti familiari, anche nella prospettiva di trascorrere più ore all’aperto, visto l’arrivo di temperature più miti. L’arrivo di piante e fiori in omaggio ci ha visto impegnati la mattina del 21 con i nostri ospiti a riempire vasi di fiori e cominciare ad occuparci del nostro orto, sempre grazie alla generosità dei nostri amici Alpini che ci hanno preparato il terreno. Inoltre, una ditta della zona ci ha omaggiato di tanti nuovi vasi coordinati per rendere sempre maggiormente accogliente e bella la nostra Casa.
- ✚ *Maggio* ci ha visto impegnati, in stretta collaborazione con la fisioterapista, nell’organizzazione di una mattinata speciale (15 maggio - TUTTI IN CAMP-ANA!) in cui abbiamo sfidato la squadra ANA di Barbarano in giochi di abilità (anelli, flipper, birilli, bersaglio, piastrelle, bidone), ispirandoci alla tradizionale “Anziani in Gioco” che manca così tanto ai nostri ospiti. La nostra vittoria ha regalato a tutti una grande energia e una grande voglia di normalità che si è respirata per molti giorni e che ci vede ancora oggi determinati ad offrire ai nostri avversari una rivincita.
- ✚ Per quanto riguarda il mese di *giugno* la vita in struttura è trascorsa tranquillamente tra videochiamate e visite dei familiari. Il clima più mite ha permesso maggiormente agli ospiti di passare qualche ora all’aria aperta tra chiacchiere e giochi a carte. Il giorno 14 abbiamo nuovamente trascorso una giornata in compagnia di Andrea e Michela e la loro musica.

  <p>N° CERTIFICATO I T99/0158</p>	<p>Casa di Riposo “Don A. Simionati e Cav. Soattini”</p> <hr/> <p>VERBALE DEL RIESAME</p>	 <p>BARBARANO VICINO - MONTEGALDA <i>Area Berica</i> CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO</p>
--	---	---

- ✚ Dal mese di *luglio* per gli ospiti è stato possibile godere di qualche uscita in paese o con i propri familiari, quindi alle visite e videochiamate si è aggiunta un'altra opportunità di incontro con i cari o con l'esterno.
- ✚ Anche *agosto* (complici anche le ferie estive) è stato un momento in cui la priorità è stata data alla gestione delle visite e videochiamate, in ragione anche della bella stagione che ha diminuito la virulenza del covid e ci ha fatto abbassare un po' la guardia.
- ✚ *Settembre* è stato il mese della ripresa, in cui abbiamo dato maggiore spazio alle visite creando tre postazioni contemporanee esterne e garantendo così un maggior numero di visitatori per i nostri ospiti. Lunedì 6 abbiamo, inoltre, organizzato un pomeriggio particolare di musica e canti con Andrea Live, terminato con una cena speciale con il classico menù da sagra paesana (bigoli al ragù e grigliata realizzata fuori in giardino). Sempre con la collaborazione della squadra ANA di Barbarano che ci ha supportato durante le visite, è stato possibile ridare vita al laboratorio creativo, realizzandolo circa una volta a settimana. Sono state inserite anche le visite dei familiari durante il week end.
- ✚ Nel mese di *ottobre*, oltre a proseguire con l'attività settimanale del laboratorio, la gestione delle visite e videochiamate, abbiamo dato vita ad un progetto di Pet therapy in reparto “Conversando con Dream e Bignè” in collaborazione con l'Isola di Kairos (10 sedute). Il giorno 11 poi abbiamo realizzato una serata pizza per i nostri ospiti. Inoltre abbiamo cominciato a progettare la Caccia al tesoro natalizia in collaborazione con la fisioterapista.
- ✚ Dal mese di *novembre*, oltre al mantenimento delle sopracitate attività, abbiamo cominciato a progettare le festività natalizie (addobbi, biglietti di auguri, giornate speciali, occasioni particolari, pranzi tradizionali...). Ecco che per ogni settimana è stato previsto un momento speciale: il 4 novembre abbiamo realizzato la classica marronata aiutati dai volontari ANA; l'8 novembre invece una cena a base di cosciotto e patate, ha concluso uno splendido pomeriggio di musica con i nostri amici Andrea e Michela; il 16 novembre abbiamo preparato ai nonni una merenda speciale con cioccolato calda e savoiardi e il 25 abbiamo ricordato la fiera del paese (Santa Caterina) con i cibi della tradizione (trippe e mandorlato).
- ✚ L'ultimo mese, *dicembre*, è stato un mese più intenso degli altri, volto a preservare i rapporti con i familiari, ma anche ad aiutare gli ospiti a vivere bene il periodo natalizio. Un impegno importante è stato legato all'addobbo della nostra Casa che siamo riusciti a garantire grazie alla generosità di alcuni volontari. Inoltre sono stati organizzati dei momenti particolari per ciascuna settimana: il 2 abbiamo pensato ad una merenda diversa con il tanto gradito pane all'uvetta, l'8 dicembre le nostre cuoche hanno preparato un pranzo speciale, il 17 abbiamo distribuito una colazione a base di cappuccino e brioches, lunedì 20 abbiamo riproposto una serata pizza. L'intero giorno 23 è stato dedicato alla “Caccia al tesoro natalizia” con una sfida tra maschi e femmine: a suon di indovinelli, giochi e gare culinarie siamo pian piano

  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo “Don A. Simionati e Cav. Soattini” VERBALE DEL RIESAME	 BARBARANO VICINO - MONTEGALDA Area Berica CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
---	---	---

andati alla scoperta del nostro tesoro che altro non era che l'insieme di tutti i regali e le lettere inviatci in gran segreto da parenti e amici per poter allietare il natale dei nostri cari ospiti. Abbiamo chiuso questo mese con una tombolata natalizia il giorno 30 accompagnata da cioccolata e savoiardi e il 31 con thè e biscotti e vin brulè dopo cena.

Per tutti i mesi è stata organizzata la festa dei compleanni l'ultimo martedì del mese e da fine maggio sono riprese le Sante Messe settimanali celebrate dai frati del vicino convento di San Pancrazio.

Un notevole impegno ha richiesto anche la gestione e l'addestramento dei volontari ANA, senza i quali comunque non sarebbe stato possibile realizzare tante attività e garantire sempre la massima disponibilità ai visitatori.

Queste in linea di massima le cose particolari da segnalare durante un intero anno vissuto ancora una volta all'insegna della tutela della salute dei nostri ospiti, con un'attenzione costante alla preservazione dei rapporti e degli affetti. Non tutto è stato facile e talvolta è stato necessario prendere fiato per poter trovare pace tra la nostra parte umana e professionale, ma crediamo che sia possibile affermare che 'ce l'abbiamo messa tutta'.

E ancora una volta mi piace ricordare la frase che mi ha tanto accompagnato "Non si dimentica nulla. Le cose cambiano solo posto ma rimane tutto dentro.": le tengo come monito perché questo lungo percorso non rimanga un semplice ricordo, ma sia lezione di vita per tutti.

Si era partiti con il progetto della "wellness chair" ma le difficoltà legate al fatto che l'educatrice è sempre impegnata con le visite o le videochiamate con i familiari, e le dimissioni della psicologa dal 09.10.2021 non hanno permesso di portarlo a termine. Verrà riproposto il prossimo anno con la nuova psicologa, COVID permettendo.

Con la chiusura totale della struttura, è stato necessario organizzare il servizio di videochiamate e, per garantire la possibilità a più famiglie di accedervi, sono state sospese tutte le attività di educazione e di fisioterapia di gruppo e il personale è stato impiegato per garantire tale modalità di comunicazione tra ospiti e congiunti.

Anche quando è stato possibile riaprire alle visite su prenotazione e con il distanziamento, il personale di detti servizi ha effettuato la raccolta e il controllo della documentazione richiesta: Check-list di valutazione all'ingresso del visitatore, controllo della temperatura corporea, compilazione del registro degli accessi e si è accertato che chi proveniva dall'esterno effettuasse la disinfezione delle mani e mantenesse nella posizione corretta i dispositivi di protezione facciale.

Tenere sotto controllo lo standard qualitativo definito annualmente per il benessere degli ospiti:

L'indicatore tiene conto delle ore dedicate ai bagni sensoriali (72 ore nucleo Corallo, 48 Nucleo Turchese), alla parrucchiera (144 ore) e all'estetista (48)

  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo “Don A. Simionati e Cav. Soattini” VERBALE DEL RIESAME	 BARBARANO VICINO - MONTEGALDA Area Berica CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
---	---	--

Le ore dei bagni sensoriali sono 19 per il Turchese e 18 per il Corallo. Visto il periodo e il fatto che per oltre due mesi non sono proprio stati fatti, il dato è accettabile.

L'Estetista ha fatto 48 ore e la parrucchiera 144 perché sono state recuperate anche le ore non effettuate nel lungo periodo in cui non hanno potuto avere accesso alla struttura.

Giova ricordare che il servizio parrucchiera ed estetista è a totale carico della cooperativa Euro&Promos e completamente gratuito per gli ospiti.

Tenere sotto controllo il n° di ospiti che si avvale del servizio fisioterapico in un anno diviso per attività:

Sono stati presi in considerazione il numero medio dei giorni in cui gli ospiti hanno deambulato in un mese (minimo 15), il n. di partecipazione al mese degli ospiti sul totale dei giorni di attività eseguiti relativamente agli allenamenti ad Anziani in gioco (almeno 70%) e il n. medio dei giorni mensili ad ospite di partecipazione alle attività di gruppo (Almeno 2). I risultati sono da ritenersi positivi con un 18,48 gg. mensili di deambulazione a ospite, 89,03% di partecipazione agli allenamenti per la manifestazione Anziani in gioco, 1,02 giorni di partecipazione mensile in media alle attività di gruppo per il Gruppo A e 2,60 per il gruppo B.

Gli allenamenti ai giochi sono diventati parte dell'attività settimanale della fisioterapista come la ginnastica di gruppo. Ecco perché è stata accolta di buon grado la sfida con gli Alpini che ha permesso agli ospiti di essere premiati per l'impegno e la costanza dedicati a tale attività.

Per il servizio mensa tenere sotto controllo il n. di non conformità rilevate durante le verifiche ispettive dal consulente HACCP:

Due volte l'anno vengono eseguite da parte del consulente per l'HACCP le verifiche ispettive per controllare lo stato di applicazione del manuale e l'effettivo grado di pulizia presente negli ambienti e nelle attrezzature. Al di là del mero controllo è un momento importante di scambio di informazioni e consigli per una migliore organizzazione del lavoro da parte dei cuochi senza perdere di vista quanto richiesto dalla normativa di riferimento.

Nei due controlli effettuati il 24.06.2021 e 21.12.2021 si è avuto il 100% di conformità, segno che gli addetti lavorano in modo attento e preciso.

L'istruttore Amministrativo continua ad essere impiegato per oltre il 90 % del proprio tempo per espletare attività inerenti la pandemia (prenotazione tamponi, invio report, aggiornamento documentazione, richiesta tamponi, richiesta consensi per vaccini ecc..). A titolo di esempio si evidenzia che nel 2021 sono stati programmati ed eseguiti n. 2333 tamponi tra rapidi e molecolari agli ospiti, 1628 al personale sanitario e 1254 al personale non sanitario e ai fornitori esterni. Ciò ha comportato un elevato impegno in termini di risorse umane per l'esecuzione e di risorse economiche per i D.P.I. usati.

Sono state rispettate tutte le scadenze cogenti imposte dai Ministeri, dall'Azienda Ulss e dalla Regione Veneto nonché tutti gli obblighi fiscali previsti dalla normativa cogente.

L'attività amministrativa viene riassunta nella tabella sottostante che riporta anche il raffronto con i due anni precedenti:

  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo <i>“Don A. Simionati e Cav. Soattini”</i>	 Area Berica CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE BARBARANO VICINO - MONTEGALDA ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
	VERBALE DEL RIESAME	

	2021	2020	2019
Delibere	24	33	34
Determine	205	251	209
N. doc.protocollati	4421	3931	2590
N. mandati emessi	778	754	782
N. Dispositivi incasso	1.071	1.260	1.224

Si riportano, a mero titolo di informazione statistica, nella tabella sottostante i dati relativi ai decessi/dimissioni degli ultimi tre anni:

	2021	2020	2019
Decessi	20	16	20
Dimissioni	0	6	

Analisi dell’impatto di eventuali cambiamenti di tipo organizzativo, di tipo tecnologico, di norme e di strategia di mercato che possono influenzare la qualità del prodotto ed il sistema stesso

Il 2021 è stato segnato dalla pandemia da COVID-19 che ha rivoluzionato la vita all’interno della struttura e bloccato o rallentato le attività che normalmente vi si svolgono.

La struttura è rimasta chiusa ininterrottamente all’accesso dei familiari dal 27.10.2020 fino a metà febbraio. In tale periodo il contatto con i familiari è stato garantito mediante videochiamate.

Con l’ingresso della Regione Veneto in zona rossa, a seguito del D.L. del 12.03.2021, la struttura è stata nuovamente chiusa dal 15.03.2021 al 07.04.2021.

Successivamente i famigliari hanno potuto far visita al loro congiunto anche se separati da un plexiglass o dalla parete di un gazebo trasparente, alla presenza di personale della struttura (per la maggior parte l’educatrice) che avviava ai problemi di sordità o di difficoltà di comprensione da una parte e dall’altra, di fatto esercitando una funzione di “mediatore”. Questo ha comportato il rallentamento delle attività come sopra descritto, attività che hanno potuto essere riprese solo nel periodo estivo quando è stata data la possibilità agli ospiti di uscire.

Con l’autunno e l’aumentato numero di casi positivi si è ritornati alla chiusura parziale con l’impossibilità per gli ospiti di uscire e con le limitazioni di accesso ai familiari che, con le disposizioni del 20.12.2021, possono effettuare la visita uno alla volta (anziché due).

Miglioramento e prevenzione (analisi dello stato e dei risultati delle azioni correttive e preventive, analisi dei reclami).

Nel corso del 2021 non ci sono state lamentele.

  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo <i>“Don A. Simionati e Cav. Soattini”</i> VERBALE DEL RIESAME	 BARBARANO VICINO - MONTÉGALDA Area Berica CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
---	--	--

L'azione correttiva del 21/05/21 (n. 58) è stata chiusa il 10/01/2022
L'azione correttiva del 09/06/2021 (n. 59) è stata chiusa il 17/06/2021
L'azione correttiva del 09/06/2021 (n. 60) è stata chiusa il 28/06/2021
L'azione correttiva del 09/06/2021 (n.61) è stata chiusa il 18/06/2021
L'azione correttiva del 21/06/2021 (n.63) è stata chiusa il 22/01/2022
L'azione correttiva del 30/06/2021 (n.64) è stata chiusa il 30/09/2021
L'azione correttiva del 30/06/2021 (n.65) è stata chiusa il 31/12/2021
L'azione correttiva del 29/10/2021 (n.67) è stata chiusa il 10/02/2022

Le azioni di miglioramento sono gestite e l'andamento è tenuto sotto controllo. L'esito dei monitoraggi è riportato nel Mod. S25 "Registro miglioramento continuo" all'interno del quale sono rinvenibili anche altre registrazioni di azioni che non si ritengono correttive o di miglioramento ma che hanno un'influenza sull'organizzazione e sull'erogazione del servizio. Tutte queste registrazioni sono gestite alla stessa stregua delle azioni correttive.

Riesame della documentazione di sistema

Il manuale della qualità risulta essere in rev. 4 del 30.09.2021.

La Carta dei Servizi è in revisione 5 del 03.12.2019 ed approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 31 in pari data. La politica per la qualità e la Mission sono del 14.06.2017 e sono confermate.

L'analisi del contesto è stata rivista in data 31.01.2021

L'analisi dei rischi è stata rivista il 20.06.2020 e risulta ancora attuale.

Tutta la documentazione di sistema è stata oggetto di valutazione. E' stata revisionata quella che richiedeva delle modifiche per renderla aderente alla realtà mentre l'altra è risultata ancora attuale.

Efficacia addestramento formativo

Per l'anno 2021 i corsi accreditati E.C.M., previsti per la formazione permanente in sanità, non sono ancora obbligatori per il personale delle Case di Riposo. L'Ente non ritiene di dover controllare che i liberi professionisti operanti all'interno abbiano raggiunto il quantitativo minimo di credito richiesto per il lavoro in Sanità. In compenso, come del resto già fatto negli anni precedenti, a parità di interesse, si sceglieranno i corsi accreditati tra quelli proposti.

Della formazione si è parlato in sede di analisi dell'andamento dei processi.

Purtroppo nel 2021 non è stato possibile effettuare il percorso di crescita personale sulla consapevolezza e la gestione del sé, considerato che l'educatrice a tempo pieno e la psicologa per periodi più brevi sono state impegnate nella gestione delle visite e delle videochiamate.

La formazione eseguita ha avuto più un taglio pratico rivolto a tutte le figure professionali ma in particolar modo all'ufficio segreteria per la gestione delle scadenze fiscali e

  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo <i>“Don A. Simionati e Cav. Soattini”</i> VERBALE DEL RIESAME	 CARE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
---	--	--

amministrative. L'efficacia della formazione è evidente dal momento che le scadenze sono state rispettate e non si sono verificate sanzioni per l'invio di documentazione errata.

Gli infortuni del 2021 sono 6 ma 5 sono riconducibili al covid perché, tranne il primo caso riscontrato sui dipendenti, tutti gli altri sono stati trattati come infortuni sul lavoro. Il sesto è relativo una dipendente che, inciampando sulle proprie scarpe, è caduta battendo la spalla che era già compromessa ed in attesa di intervento. La prognosi è durata 152 giorni.

In generale si è notato che i corsi sulla sicurezza sono stati efficaci e nel personale è aumentata la consapevolezza che lavorare rispettando le disposizioni e i protocolli permette loro di evitare danni alla salute con una conseguente migliore qualità della vita anche al di fuori dell'ambiente di lavoro.

Azioni di miglioramento anno 2021

Nel piano triennale degli investimenti, sono stati previsti i seguenti interventi:

- Inizio lavori di ristrutturazione Nucleo Corallo;
- Installazione sollevatori a binario al piano primo del Nucleo Turchese

A causa dei problemi legati al COVID non è stato possibile dare corso a nessuna delle attività di cui sopra. Saranno riproposte negli anni successivi.

Il Piano triennale di prevenzione della corruzione e la trasparenza prevede, che siano attuate, nel prossimo triennio le seguenti misure:

- a) Monitoraggio termini procedurali

A causa dei problemi legati al COVID non è stato possibile dare corso a nessuna delle attività di cui sopra. Saranno riproposte negli anni successivi.

Per il monitoraggio dei tempi procedurali, compatibilmente con la gestione delle attività dell'ufficio segreteria, fortemente rallentate a causa delle incombenze legate al COVID, si procederà con la predisposizione di un modulo che tenga conto delle tempistiche previste per ogni singolo procedimento.

Gli obiettivi del piano delle performance sono riportati, suddivisi per area e per tipologia, nelle tabelle allegate al presente documento per formarne parte integrante e sostanziale.

Azioni di miglioramento anno 2022

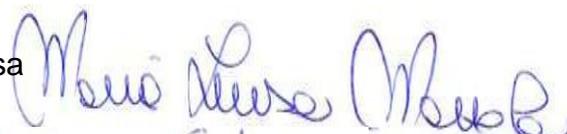
Nel piano triennale degli investimenti, sono stati previsti i seguenti interventi:

- Rifacimento tetto Corallo.
- Installazione sollevatori a binario al piano primo del Nucleo Turchese.
- Acquisto n. 2 letti.
- Acquisto software cartella socio sanitaria 2.0 e integrazione con software Arianna dell'Az. Ulss.

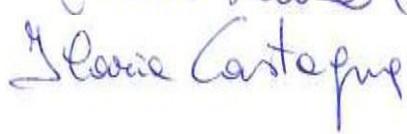
  N° CERTIFICATO I T99/0158	Casa di Riposo <i>"Don A. Simionati e Cav. Soattini"</i> VERBALE DEL RIESAME	 BARBARANO VICINO - MONTÉGALDA Area Berica CASE DI RIPOSO CONVENZIONATE ORGIANO - NOVENTA VICINA - SOSSANO
---	--	--

Considerato il silenzio della Regione Veneto circa la trasformazione dei posti letto, l'inizio della ristrutturazione è stato rinviato al 2023 nella speranza che la pandemia e i costi ad essa legati siano finiti.

IL RESP. QUALITA' Mazzola dott.ssa Maria Luisa



IL RESP. UFF. SEGRET. Castagna dott.ssa Ilaria



(ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE N.5 DEL 15.03.22 "PRESA D'ATTO VERBALE DEL RIESAME ANNO 2021")