

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

## Riesame del sistema di gestione per la qualità

Barbarano Vicentino, 21.05.2020

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 2019, sono state eseguite due sessioni di verifiche ispettive interne su tutta l'organizzazione. Tutte le verifiche sono state condotte da consulente esterno. I risultati sono stati in generale positivi. Le osservazioni risultano essere le seguenti:

1. Servizio socio sanitario-assistenziale: verificare la possibilità di eliminare il modulo 214-Alvo ed utilizzare solo la pianificazione e le registrazioni in CBA. Verificare gli warnings dopo quanti gg. se di default e/o definire per ogni singolo ospite;
2. Servizio mensa: I limiti per le temperature di cottura dei cibi potrebbero essere riportati anche nel modulo di registrazione n. 704;
3. Servizio socio sanitario-assistenziale: PAI: La definizione oggettiva e misurabile degli obiettivi risulta migliorata ma presenta ancora margini di miglioramento. Si consiglia di tenere sotto controllo il processo;
4. Servizio pulizie: La registrazione della programmazione annuale-mensile delle pulizie "a fondo" e le relative registrazioni risulta migliorabile.
5. Servizio di accoglienza: la procedura non contempla i casi di ingressi per sollievi temporanei ultimamente utilizzati;

Le Non Conformità sono le seguenti:

1. Servizio Pulizie: Non risulta presente una programmazione dei lavori periodici e le registrazioni degli stessi evidenziano che non vengono sistematicamente rispettate le periodicità (es. stanze a fondo 1 volta all'anno);

Sarà stilato il programma delle prossime verifiche ispettive. Anche per il 2020 verranno programmate 2 sessioni di V.I.. Le tempistiche terranno conto delle disposizioni e i problemi legati al COVID-19.

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

Gli ultimi questionari sono stati inviati via mail o posta ai familiari il 23.05.2019 prot. n. 1140. Ne sono tornati 22. Qualcuno non ha risposto a degli item presumibilmente perché non in grado di esprimere una adeguata valutazione.

Qui di seguito si riportano i grafici suddivisi, per servizio, che rappresentano i risultati della rilevazione effettuata presso i familiari:



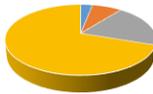
N° CERTIFICATO  
I T99/0158

**Casa di Riposo**  
"Don A. Simionati e Cav. Soattini"



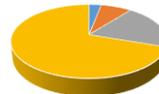
**VERBALE DEL RIESAME**

**Area serv. Generali**



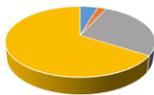
■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

**Area serv. Generali**



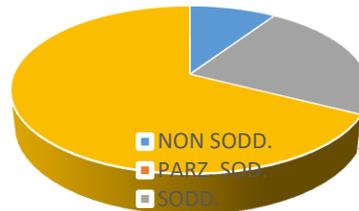
■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

**Serv. Sanitario**



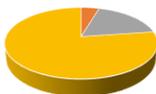
■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

**Serv. Socio Assistenz.**



■ NON SODD.  
■ PARZ. SOD.  
■ SODD.

**Serv. Amministrativo**



■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

**Serv. Ass. Soc**



■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

La psicologa ha provveduto a consegnarli anche agli ospiti auto e non autosufficienti in grado di esprimere un giudizio. Alcuni autosufficienti con patologie psichiatriche si sono rifiutati. Ne sono ritornati in tutto 28 e anche in questo caso qualcuno non si è espresso su alcuni item



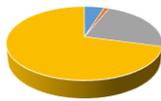
N° CERTIFICATO  
I T99/0158

**Casa di Riposo**  
"Don A. Simionati e Cav. Soattini"



**VERBALE DEL RIESAME**

**Serv. Generali**



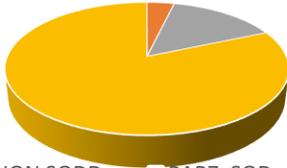
■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

**Serv. Ass. Soc**



■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

**Serv. Socio Assistenz.**



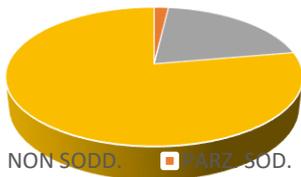
■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

**Serv. Psico riab.**



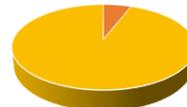
■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

**Serv. Sanitario**



■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

**Serv. Amministrativo**



■ NON SODD. ■ PARZ. SOD.  
■ SODD. ■ MOLTO SODD.

Le medie dei punteggi sono molto alte e non si discostano molto da quelle rilevate nella precedente somministrazione. Ciò vale anche per le risposte dei familiari.

Questi ultimi hanno formulato dei suggerimenti:

1. Eviterei di portare salami-mortadella e altro per la cena o per il pranzo in modo particolare per coloro che non sono autosufficienti e con patologie varie;
2. Migliorare la qualità dei pasti offerti ai pazienti;
3. Ingresso principale, pedonale, che va verso il centro;
4. Il servizio dell'amministrazione a mio avviso non ha bisogno di ulteriori suggerimenti;
5. Assumere inservienti;

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

6. Nulla va benissimo;
7. Più operatori in modo che in reparto ci sia sempre qualcuno perché tante volte arrivo e vado via e non si vede anima viva;
8. Continuate così perché l’atmosfera della vostra casa regala vita ai vostri ospiti: bravi tutti;
9. Più personale;

Continua comunque ad essere utilizzato il quaderno dell’Educatrice per registrare gli elogi e le eventuali lamentele o segnalazioni da parte di parenti e ospiti nonché la modalità di gestione dell’eventuale reclamo. Apprezzamenti e ringraziamenti vengono inoltre lasciati sotto forma di commento ai post inseriti nella pagina Facebook dell’Ente.

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

Esaminando i “suggerimenti di cui sopra” emerge che:

1. i familiari, nonostante le informazioni fornite attraverso la Carta dei Servizi non conoscono le dinamiche del servizio mensa che si basa su menù predisposti da una nutrizionista del Servizio Igiene degli Alimenti e della Nutrizione dell’Azienda ULSS 8 Berica e sulle valutazioni logopediche per quanto riguarda le consistenze dei cibi serviti. Naturalmente le diete tengono conto delle patologie degli ospiti e vengono eventualmente “aggiustate” da infermieri e medico.
2. L’Educatrice e la psicologa hanno effettuato un sondaggio sugli ospiti autosufficienti per capire quali erano le problematiche legate al cibo. E’ emerso che solo raramente la causa era dovuta al cuoco/cuoca che è stato/a verbalmente invitato a prestare maggior attenzione nella preparazione e soprattutto ai tempi di cottura perché i tempi di cottura ad es. della pasta o del riso perché siano graditi agli ospiti devono essere molto più lunghi di quelli normali. Molto più spesso si tratta di abitudini alimentari errate che l’ospite non vuole correggere (es. mangiare sempre formaggio o pretendere sempre un certo tipo di pastina per la minestra) e che lo porta a lamentarsi con i parenti dicendo che tutto quello che arriva non è buono. Si sta provando a coinvolgere oltre che gli ospiti il medico per cercare di creare una diversa “cultura” del cibo.
3. In questo caso si è risposto ai suggerimenti formulati anche lo scorso anno provvedendo all’approvazione del progetto e all’appalto dei lavori di manutenzione straordinaria con riqualificazione delle aree esterne che prevede anche il rifacimento delle recinzioni e il ripristino dei cancelli pedonali che permettono un agevole accesso dai parcheggi esterni alla struttura;
4. In questo caso si tratta di un complimento come quello del n. 6 e 8;
5. Per quanto riguarda la carenza di personale, evidenziata anche nei punti 7 e 9 bisogna precisare che gli standard regionali previsti per il personale di assistenza sono ampiamente rispettati. Purtroppo nel secondo semestre, con l’assunzione da parte dell’azienda 0 di un elevato numero di OSS da inserire nei reparti ospedalieri, si è verificato, nei nuclei gestiti dalla cooperativa, un elevato turn-over con brevi periodi in cui la mancata sostituzione ha portato all’esecuzione dei piani di

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

emergenza. Molto spesso gli OSS sono impegnati nelle camere o nei bagni e i familiari che si trattengono per poco tempo hanno la sensazione che non ci sia nessuno.

Nel corso dell'anno si è portato a termine l'incarico dell'acquisto dei mobili del locale ingresso come era stato suggerito nei questionari del 2018 e ad ottobre sono arrivati i nuovi moduli.

### Andamento dei processi

Nel 2019 si sono riscontrate le seguenti non conformità o potenziali tali dai controlli ispettivi interni:

- A carico del servizio socio assistenziale:
  1. verificare la possibilità di eliminare il modulo 214-Alvo ed utilizzare solo la pianificazione e le registrazioni in CBA. Verificare i warnings dopo quanti gg. se di default e/o definire per ogni singolo ospite;
  2. PAI: La definizione oggettiva e misurabile degli obiettivi risulta migliorata ma presenta ancora margini di miglioramento. Si consiglia di tenere sotto controllo il processo;
  3. Non conformità per quanto accaduto con l'ospite L.S. IL 28/10/2019;
- A carico del servizio Pulizie:
  1. Non risulta presente una programmazione dei lavori periodici e le registrazioni degli stessi evidenziano che non vengono sistematicamente rispettate le periodicità (es. stanze a fondo 1 volta all'anno);
- A carico del servizio mensa:
  1. I limiti per le temperature di cottura dei cibi potrebbero essere riportati anche nel modulo di registrazione n. 704 (Psicologo) "Valutare la possibilità di prevedere l'esecuzione di almeno 1 colloquio all'anno per tutti gli ospiti idonei";
- A carico della direzione:
  1. Il Comitato Familiari e ospiti ha appeso in bacheca il verbale dell'ultimo incontro dal quale risulterebbero alcune lamentele e alcuni suggerimenti;
- A carico dell'ufficio segreteria:
  1. Le verifiche elettriche dei letti e delle apparecchiature non sono state eseguite entro la data di scadenza.
- A carico di tutti i servizi:
  1. Migliorabile il dettaglio degli indicatori individuati per stabilire il raggiungimento dell'obiettivo definito nei PAI.
  2. Si valuterà l'opportunità di predisporre il PAI anche per gli accoglimenti temporanei di sollievo

Tranne quella a carico del servizio pulizie che risulta essere una non conformità ancora aperta e per la quale si rimanda al Registro di Miglioramento continuo, le altre sono tutte

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

osservazioni/rilievi che si sono evidenziati durante le verifiche ispettive e lo svolgimento del servizio e che, opportunamente trattate, permettono di migliorare le modalità di approccio alle varie attività e una puntuale registrazione dei dati che facilitano poi il monitoraggio processi rendendolo uno strumento preciso, prezioso per l'individuazione dei punti di caduta.

E' stato eseguito un monitoraggio processi sia al 30.06.2019, che al 31.12.2019 secondo quanto disposto nell'Istruzione Operativa IO S02 "Monitoraggio Processi" e il relativo modulo per la raccolta dati S28 "Monitoraggio processi". Gli indicatori per il 2019 si sono rivelati adeguati anche se su alcuni sarà necessaria una valutazione più approfondita (es. bagni sensoriali Turchese).

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;
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 rispondiamo agli obblighi di legge per quanto riguarda la formazione cogente, ma ci continuiamo ad occupare, oltre che della parte professionale, anche della parte personale di quanti operano in struttura, dando seguito al nostro percorso professionalizzante cominciato ormai tanti anni fa.

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

Uno sguardo al passato ed una lettura trasversale ci permettono ormai di vedere la traccia lasciata dai vari argomenti trattati, dalle diverse esperienze vissute e dalle riflessioni ed innovazioni che sono nate. Tanti volti durante il cammino formativo si sono succeduti, molti sono cambiati e diversi professionisti sono entrati a far parte della squadra, ma quello che rimane è sempre la scelta di fondo condivisa con la direzione dell'Ente, che è quella di prendersi cura di colui che opera in struttura.

Questo pensiero è legato a doppio filo alla convinzione che non possiamo dare ciò che non abbiamo e che quindi risulta necessario e funzionale offrire della formazione che possa essere di supporto al lavoratore, quale tassello essenziale per fornire qualità del servizio e benessere all'ospite.

In un particolare momento in cui il nostro pensiero, la nostra filosofia di struttura trova affinità e riscontro scientifico nell'approccio Snoezelen, abbiamo pensato che fosse importante fermarci ancora una volta a riflettere per interiorizzare alcuni aspetti del benessere anche in considerazione del fatto che l'Ente ha fatto un investimento importante acquistando la Wellness Nordic Relax Chair che, unitamente al bagno sensoriale, permetterà di predisporre dei progetti personalizzati sugli ospiti con agitazione psicomotoria per provare a ridurre l'uso di terapie/contenzioni farmacologiche.

Per questo il percorso annuale è stato aperto ponendo l'attenzione sulla *psicologia positiva*, utilizzando il ruolo di questa come mezzo e stimolo nel lavoro quotidiano, ma soprattutto nell'approccio con persone anziane. La ricerca di un equilibrio, per favorire un approccio rilassato soprattutto nella quotidianità lavorativa, favorisce una maggiore lucidità che aiuta la visione reale delle cose ed una lettura più veloce delle diverse situazioni. Il **benessere** poi è risultato una parola chiave in questo incontro, in quanto ha di attraversare esperienzialmente diverse aree facendoci guidare dai sensi e ricordandoci che ciò che fa bene a noi, potrebbe anche far bene agli altri. Un momento così cruciale per l'evoluzione dei diversi centri servizi ci interroga tutti e fa emergere nuove necessità e nuovi bisogni di eccellenze o semplicemente di risposte. Vogliamo che la nostra struttura sia in grado di darne almeno alcune.

Abbiamo lavorato, nel secondo incontro, intorno al **tema della gioia**, nella convinzione che sia necessario attivare dei percorsi controcorrente che vadano a sottolineare ciò che può stimolare questa emozione così ricercata, ma mai realmente gustata. Il desiderio di togliere ciò che appesantisce il nostro reale, fa sì che la nostra attenzione sia mirata più a ciò che disturba, anziché a ciò che ci spinge, a quello che ci infastidisce piuttosto che al nostro motore interiore. Abbiamo cercato così di lavorare in profondità rispetto a questa emozione primaria, alla ricerca di ciò che nella nostra vita risveglia la gioia, ma riflettendo anche sul senso che ha parlare di questo rispetto alle persone che vivono nella nostra casa. Il cambiamento è sempre in agguato e possiamo fare la differenza solo se diamo significato alla routine quotidiana, così pericolosa per noi e per i nostri anziani.

A conclusione del nostro percorso rifletteremo su un'altra esperienza emotiva: la **rabbia**. Pensiamo infatti che la profonda conoscenza delle varie emozioni possa aiutare il loro contenimento o la loro funzionalità rispetto all'approccio relazionale con le persone che vivono, lavorano o visitano la struttura. La quotidianità infatti spesso va a stimolare l'emergere di una istintualità che può essere causa di malintesi o inficiare rapporti esistenti, rendendola così dannosa per il clima della struttura. E' necessario quindi imparare a

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

contenerla per poi canalizzarla e renderla una spinta verso il miglioramento o il cambiamento. Dare voce anche ad alcune emozioni ritenute negative ci aiuta a darne la giusta lettura, a vedere le cose diversamente e a riconoscerle nell'altro, empatizzando con lui.

Riteniamo che temi di questo tipo, che vanno a toccare aspetti personali che bene si intersecano con il professionista, possano essere motivo di riflessione per quanti operano, a diverso titolo, in questa casa e così essere un percorso fruibile per tutti. La possibilità data anche a tutto il personale, dipendente e non dell'Ente, aiuta a costruire ancora di più la cultura organizzativa e regala omogeneità e crescita complessiva del team di lavoro, nel rispetto dei diversi ruoli e delle diverse prospettive.

Le modalità di ciascun singolo incontro sono rimaste le consuete e consistono in una parte teorica e una parte pratica che, compenetrandosi, permettono di sperimentare ed interiorizzare quanto appreso. La proposta prevede sempre le 4 ore del mattino duplicate anche al pomeriggio, per permettere al maggior numero di persone di partecipare (ore 9.00-13.00 e 14.00-18.00), con una piccola pausa a metà circa.

#### ***Capacità relazionali con ospiti e familiari:***

E' stato analizzato il numero e l'entità delle lamentele raccolte nel quaderno tenuto dall'Educatrice, alcune delle quali sono state oggetto di discussione durante i focus group. Nei dodici mesi ce ne sono state dodici tutte regolarmente gestite.

#### ***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. Nei primi sei mesi dell'anno si sono avuti 120 giorni di assenza per malattia escludendo quelli relativi ad interventi chirurgici, pari ad una media di 6 giorni a dipendente. Nella seconda metà dell'anno se ne sono registrati 59 con una media di 3,11 giorni a dipendente.

#### ***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 aperte 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 39 (1,22 a ospite in media), ampliamento al di sotto del valore di riferimento di 32 a semestre, 64 annue.

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

### ***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, per il 1° semestre, è stato di 0,07 mentre per il 2° semestre è di 0,66 quindi molto buono anche se raffrontato a quello del 2018 che era di 3,69 nel primo semestre e 1,25 nel secondo semestre. Va dato atto che l’Istruttore Direttivo dei Servizi socio-assistenziali ha fatto un buon lavoro nella riduzione e gestione delle scorte.

### ***Tenere sotto controllo l’attività dei medici:***

Per aiutare i medici è stato stabilito che quando gli infermieri eseguono l’attività di rilevazione dei parametri vitali, programmata una volta al mese per tutti, viene 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 il 93,83% pari a 11,26 visite a ospite. E’ stata fatta una verifica ed è risultato che quando la visita cade in un giorno festivo infrasettimanale (es. S.to Stefano) non viene eseguita e nemmeno recuperata in seguito.

La direttrice parlerà con i medici per fargli capire che nei mesi in cui ci sono le festività devono programmare le visite in maniera diversa affinché vengano anticipate o posticipate per effettuarle tutte.

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

La frequenza dei cambi risulta essere di 4,52 giorni nel primo semestre e 4,40 nel secondo semestre. In linea con gli obiettivi prefissati.

### ***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 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 del 1° semestre risultano 2 in più rispetto allo scorso anno ma è stato riscontrato che una persona è caduta 4 volte in poco tempo. La sig.ra ha avuto un decadimento veloce ed è deceduta il 04.07.2019.

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

Nel secondo semestre si sono verificate cinque cadute in meno rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Ci sono state 4 cadute della Sig.ra C.F. e 4 della sig.ra C.M., tutte valutate e prese in carico dall'équipe. La sig.ra C.F. è temporanea ed è tornata a casa. Per la sig.ra C.M. che ha avuto un lungo ricovero ospedaliero si è optato per la carrozzina.

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 12.30 e le 20.00, 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 del fisioterapista.

All'interno del servizio educativo è diventata ormai routine o prassi consolidata l'organizzazione di:

- gite con gli ospiti sia in agriturismi dove partecipare a laboratori esperienziali di vario tipo, sia sensoriali, manuali, di reminescenza delle tradizioni e delle attività “di una volta”, che al mare o verso mete “religiose”;
- uscite ai centri commerciali dove gli ospiti possono effettuare acquisti o guardare le vetrine;
- l'organizzazione delle feste mensili di compleanno;
- l'organizzazione di altre feste durante l'intero arco dell'anno;
- La tombola settimanale;
- La gestione dell'ultimo con gli ultimi;
- La frequenza degli ospiti all'Università;
- La befana;
- Le esibizioni di “Andrea Live” che viene a suonare e cantare per gli ospiti;
- Il teatro;
- I concerti delle scuole medie e di altri gruppi locali (es. canto della stella, ecc.);
- L'unzione degli infermi l'11 febbraio;
- Il giovedì santo con la Santa messa in Cena Domini e la rottura delle uova di Pasqua;
- La “marronata”;
- La pizza da Toni;
- La visita ai presepi;
- La festa dell'anziano presso la tensostruttura;
- La partecipazione ad “Anziani in gioco”;
- Il laboratorio creativo
- La stimolazione cognitiva

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

- L’allestimento del “banchetto delle meraviglie” alla fiera di Santa Caterina;
- La preparazione di segna posti, doni, menù per il pranzo annuale con i familiari degli ospiti in occasione del S. Natale;
- La gestione della pagina Facebook dell’Ente;
- La gestione dei tirocini O.S.S. o della facoltà di Scienze dell’Educazione nonché l’adesione ai progetti di “Alternanza scuola lavoro” presentati dalle scuole alberghiere o tecnico-commerciali è fatta in collaborazione e in modo trasversale con gli altri servizi dell’Ente;
- La gestione dei progetti di interscambio con l’asilo nido e la scuola primaria;
- La gestione del “Green Project”;
- La Pet Therapy.

Relativamente al servizio di cui sopra, si riportano di seguito i dati salienti relativi alla programmazione e realizzazione dei progetti e le altre attività legate alle stimolazioni delle varie aree cognitive e sensoriali degli utenti.

Partendo dalla consapevolezza che mantenere attivi i processi cognitivi è fondamentale, diventa ancor più indispensabile farlo in età avanzata o nei luoghi in cui tante necessità vengono soddisfatte da altri.

La pura stimolazione diviene così un aspetto imprescindibile ed un mezzo sostanziale per conservare a lungo capacità mentali, supportati dai diversi stimoli emozionali che, oltre ad incidere nell’intimo, vanno anche a ottimizzare la comprensione, il recupero della memoria, la coordinazione, l’attenzione e l’espressione sensoriale stessa.

Le abilità mentali passano anche attraverso un linguaggio che necessita costantemente di esercizio per essere mantenuto corretto e coerente, nonché fluente. Di fatto, ciò che verbalmente espresso è prima interiorizzato attraverso un lavoro complesso ed eterogeneo del cervello. E’ necessario quindi continuare a stimolare, a ‘pizzicare’ determinate aree per riuscire a mantenere attivo o per lo meno rallentare il decadimento cognitivo, inevitabile con l’avanzare dell’età.

Per questo, quest’anno si è scelto di non prevedere incontri di ginnastica mentale pura, ma di inserire all’interno dei progetti di pet therapy e di interscambio generazionale cercando così di integrare aspetti di tipo sensoriale, emozionale, sociale e relazionale a stimoli inerenti a capacità intellettive. Sono rimasti i gruppi settimanali tenuti dalla psicologa di attività ludico-cognitiva con apposite carte “da Gioco”.

Consapevoli che per un risultato ottimale sarebbe necessario attuare questo tipo di stimolazione quotidianamente, si dà atto dell’impossibilità di realizzarlo credendo, comunque, che un buon allenamento eseguito settimanalmente, e supportato dal lavoro fatto anche dagli altri professionisti operanti in struttura, sia sufficiente a garantire un buon flusso cerebrale e un’attivazione cognitiva sempre presente.

In quest’ottica quest’anno si è rivista la programmazione della Pet Therapy, non più rivolta solo a ospiti non autosufficienti in carrozzina e con determinate capacità residue ma anche ad autosufficienti e non autosufficienti allettati con il cane “a bordo letto”.

I progetti sono così differenziati:

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

Per gli autosufficienti:

### **La cuccia dei sogni**

*Un percorso per ospiti con maggior residuo cognitivo.*

L'esperimento di legare l'attività di Pet Therapy alla riattivazione cognitiva ha dato vita ad un'esperienza piacevole, positiva e ricca di emozioni.

Il nostro scopo è stato quello di partire da uno stimolo fisico, tangibile, emotivo e al tempo stesso diretto, per provare quanto ne traesse beneficio anche la parte fantastica e creativa degli anziani. L'aspetto fantasioso e immaginativo è andato a stimolare pure la parte ironica e ludica di ciascun partecipante, permettendo così che la seduta di pet proseguisse con una parte più impegnativa ma sempre leggera.

E' nata in questo modo una piccola raccolta di storie che raccontano di volta in volta degli episodi di vita di una bambina e del suo rapporto con l'amico cane. Infatti, partendo dagli stimoli avuti dalla seduta di pet therapy e dalle interazioni con il cane, ci siamo lasciati guidare dal pensiero libero, lasciando fluire qualsiasi cosa l'immaginazione regalasse, senza porre limiti dati dal reale.

E' stato possibile quindi, di volta in volta, veder nascere una narrazione ricca di particolari fantastici, ma talvolta legati ad un passato personale. Il rischio che porta con sé l'emergere dei ricordi, è stato comunque sempre tutelato dalla presenza costante dei professionisti e dalla leggerezza che lascia la fantasia.

Il pet in questo caso è stato un perfetto mediatore e ha suscitato sensazioni, emozioni e desideri a volte dimenticati o accantonati, che però in un contesto così è stato facile gestire e utilizzare come stimolanti per la parte cognitiva attivata.

Lo stesso setting, che di volta in volta è stato arricchito di particolari, ha aiutato a creare l'ambiente adatto: la cuccia di Vienna, divenuta nel tempo il fulcro delle attività della seduta, è stata pensiero motore di relax e benessere nei nonni, regalando al cane uno spazio dove accucciarsi.

Anche la scelta degli ospiti coinvolti si è dimostrata azzeccata, sia per riscontro emotivo, che per la capacità di astrazione, di espressione creativa e di linguaggio.

Per i non autosufficienti in carrozzina o deambulanti :

### **Fantasie Canine**

*Un percorso per ospiti con minor residuo cognitivo.*

Nella programmazione annuale delle attività riservate ai nostri residenti anche quest'anno riteniamo fondamentale una proposta di laboratorio in Pet Therapy per coloro che presentano un minor residuo cognitivo. Tale scelta è sostenuta, abbracciata e fortemente voluta per risultati, riscontri e ritorni avvenuti negli scorsi anni. Tutto ciò ha fatto sì che diventasse una tappa fondamentale nelle attività previste.

L'unicità di tale esperienza ha sostenuto e sostiene una progettualità che includa il contatto con il Pet e nello specifico con un frizzantino Labrador di nome Liquirizia. L'importanza di ciò che si genera durante la vicinanza con il cane non ha confronto. La purezza e la

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

manca di sovrastrutture permette al cane di entrare in contatto con la sfera emotiva dell'ospite velocemente e allo stesso tempo delicatamente senza mai risultare eccessivo. Tale modalità consente di aprire un canale comunicativo da cui anche ospiti con una significativa difficoltà intellettuale possano trarre beneficio e va a promuovere benessere nell'intimità di ciascuno. La traccia emotiva che si genera è la chiave per stimolare ed entrare in contatto, anche se per quel breve momento, con ciascun ospite, per condividere una stessa lettura di ciò che accade.

Le riflessioni emerse dalle osservazioni effettuate durante lo svolgimento degli incontri, hanno avuto come primo punto trattato la riprova dell'efficacia, dell'utilità e della rilevanza dei momenti in cui la modalità di contatto con i residenti che presentano un minor residuo cognitivo è con il Pet. Infatti la trasparenza relazionale basata su un canale comunicativo diretto, caratteristica dell'approccio, ha reso speciale e sospeso nel tempo la relazione dei partecipanti con il protagonista a quattro zampe Liquirizia.

Quello che si evidenzia è come Liquirizia riesca ad entrare in modo naturale e delicato nella dimensione emozionale degli ospiti anche là dove le capacità cognitive hanno subito un significativo deterioramento e di conseguenza hanno reso difficile il poter incontrarsi. Questo dimostra quanta forza e unicità vi sia nello stare con il pet. Filo conduttore del tempo trascorso nelle attività con l'amico scodinzolante è stato per gli ospiti l'effettivo tocco di ciò che ognuno di loro poteva ed era in grado di "regalare".

Come indicato nella programmazione si sono svolti otto incontri della durata di un'ora con cadenza settimanale in presenza dell'equipe psico-educativa in collaborazione con il coadiutore di Liquirizia dell'associazione "l'isola di Kairòs".

Per i non autosufficienti allettati:

### **Due chiacchiere con Dream**

Da diversi anni l'equipe psicoeducativa in collaborazione con l'associazione "Isola di Kairòs" attua dei percorsi di Pet Therapy con alcuni residenti della struttura. I partecipanti vengono individuati considerando il benessere che possono trarre da queste esperienze, infatti l'evidenza scientifica ma anche la riprova dall'esperienza diretta dimostra quanto la relazione, l'incontro, il contatto con il Pet sia un momento di forte stimolo e coinvolgimento. L'amico a quattro zampe, nei nostri casi specifici, possiede un potere unico nel riuscire ad arrivare all'animo delle persone e ciò è possibile per la sua grande pazienza, per un rispetto delicato e tenero, per un avvicinarsi senza mai diventare invadente. Questo permette di poter risvegliare emozioni, ricordi, sentimenti e al tempo stesso favorire un nuovo "sentire".

Di fronte a quanto osservato e toccato con mano, alle emozioni che ci sono arrivate nei momenti dello stare in relazione con il Pet e i vari "protagonisti" è nata l'esigenza di estendere questi attimi anche alle persone che si trovano in una situazione clinica maggiormente complessa e che non consente loro di agire attivamente.

Da tutto ciò arriva la pianificazione e l'attuazione di un "Progetto Pilota" che coinvolga gli ospiti del nucleo Turchese, in particolar modo coloro che in questo momento sono allettati.

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

Le porte della struttura, quindi, si aprono a un nuovo amico scodinzolante che per caratteristiche e affinità è sensibilizzato per relazionarsi con questa specifica utenza.

Si prevedono dalle 4 alle 6 sedute con cadenza settimanale della durata di circa un'ora in cui il pet con la presenza del coadiutore entra in contatto con i diversi residenti direttamente in reparto. Vi è inoltre la presenza delle figure psicoeducative al fine di mediare la relazione umana e al tempo stesso valutarne effetti e reazioni.

Per quanto riguarda lo scambio intergenerazionale, anche quest'anno si è aderito alla proposta di scambio col Nido Primo Incontro di Barbarano Mossano, gestito da personale della Cooperativa Meraviglie.

L'esperienza precedente ha avuto molto successo non solo tra i nostri anziani, ma in particolare tra le famiglie dei bimbi che hanno vissuto questi momenti.

L'idea poi di restituire quanto provato attraverso un piccolo opuscolo molto artigianale, fatto di racconti e di foto, ha saputo coinvolgere ed emozionare, rendendoci ancora più consci dell'importanza di questi momenti quali opportunità di avvicinamento tra realtà diverse, di scambio intergenerazionale ed emozionale reciproco.

Da questa consapevolezza nasce anche la coscienza che la programmazione deve tenere conto di quanto detto e quindi non necessita della stesura di un percorso articolato, ma deve puntare allo scambio relazionale, affettivo e di sentimenti.

Nel progetto "Cuccioli alla riscossa" ci siamo veramente lasciati guidare dal cuore e abbiamo goduto dell'*incontro* nel vero senso della parola.

Con gli ospiti partecipanti abbiamo preparato di volta in volta la messa in scena della favola, trasformando le immagini del libretto in cartoncini plastificati che durante la lettura gli anziani svelavano ai bimbi, così da legare il racconto a delle figure. Inoltre, abbiamo procurato un piccolo animaletto di peluche che rappresentava il protagonista della storia e che, balzando di nonno in nonno, seguiva la trama e lo stimolo dato con l'immagine. Al termine del racconto i bimbi potevano finalmente conoscere il protagonista e avere la possibilità di accarezzarlo. Abbiamo regalato di volta in volta cartoncini e peluche alla scuola, in quanto pensiamo possa essere un bel ricordo per i bimbi che, vedendolo o rileggendo con le educatrici le storie, possono ricordare questi momenti vissuti insieme. Inoltre, abbiamo saputo che i peluche sono diventati la scusa per raccontare ai propri genitori quanto accaduto e presentare il nuovo amico.

Per i nostri residenti la parola chiave è senz'altro stata la *tenerezza*: quanta gioia nei loro occhi, quanta disponibilità all'incontro, quanta dolcezza e quanti sorrisi.

La scelta degli ospiti da coinvolgere si è dimostrata corretta soprattutto per capacità di approccio e di avvicinamento discreto e sensibile a bambini anche molto piccoli (c'erano persino due gemelli di 4 mesi...).

Vista la positiva esperienza vissuta all'inizio dell'anno con il nido Primo incontro, la Cooperativa Le Meraviglie ci ha invitati a trascorrere del tempo, nella seconda metà dell'anno, anche presso l'asilo nido Primo Volo di Villaga.

Le diverse esperienze precedentemente vissute ci hanno regalato molte emozioni e hanno trovato ampio riscontro anche tra le famiglie dei bambini.

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

Crediamo che la conoscenza crescente tra due mondi generazionalmente così distanti ci stia permettendo di essere più efficaci con proposte più adeguate.

La sperimentazione quindi di idee diverse ci ha permesso di scegliere la formula più adeguata, arrivando alla proposta di 4 incontri, effettuati tutti presso la sede del Nido, così da garantire una maggior familiarità per i bimbi, cosa che abbiamo visto essere fondamentale per l'apertura all'accoglienza di persone nuove e per la facilitazione all'approccio.

I “nonni” coinvolti presentano delle autonomie tali da consentire una relazione e un'interazione con i piccoli protagonisti. Si è osservato come la natura diretta, spontanea della vicinanza e la condivisione tra queste due generazioni abbia portato “piccoli tesori d'esperienza” per ciascuno di loro, tanto che l'entusiasmo, la vivacità, e talvolta lo stupore nei rappresentanti “over” era palpabile.

L'arrivo al nido era sempre accompagnato da un piccolo amico di peluche, attore della storia che da lì a poco gli ospiti avrebbero presentato con il supporto di immagini e la lettura del libricino. Dopo questa iniziale condivisione in modo naturale e spontaneo si giunge ad una relazione in cui bimbi e nonni entrano in contatto senza schemi prefissati o vincoli di specifiche azioni ma semplicemente in una trasmissione di affetto reciproco.

Il progetto “**Natura fantastica**” che è incominciato nel mese di aprile, ha visto il coinvolgimento di 3-4 ospiti maschi relativamente giovani, affetti perlopiù da patologie psichiatriche e poco coinvolgibili in altre attività di gruppo. L'attività di cura dell'orto da parte di alcuni ospiti ha dato buoni frutti, sia in termini di impegno quotidiano per alcuni ospiti maschi autosufficienti, che di raccolto.

Fondamentale per il progetto è stata in primis la collaborazione con il gruppo alpini del paese che ci ha aiutato a preparare non solo il terreno, ma anche a creare un percorso sicuro per raggiungere la zona in cui è stato costruito il nostro orto.

Siamo stati costantemente supportati dal professore della scuola agraria di Lonigo (professor Nalin Giovanni), il quale ci ha costantemente guidato, consigliato e ha messo a disposizione non solo il suo tempo, ma anche ci ha regalato molte delle piantine dell'orto, seminate dai ragazzi dell'istituto.

Pomodori di tutti i tipi (cuor di bue, datterini...), melanzane, finocchi, peperoni, zucchine, insalata sono stati quotidianamente curati in particolare da alcuni ospiti maschi che si sono presi cura di dissodare il terreno, togliere le erbacce, legare i pomodori, dare da bere...e portare il raccolto in cucina per il consumo giornaliero.

Questo progetto inizialmente includeva anche la coltivazione in serra di alcune piante aromatiche, cosa che abbiamo dovuto sospendere per l'impossibilità di utilizzare la serra per un periodo dell'anno a causa dei lavori di sistemazione esterna (tornerà attiva nel 2020).

Per quanto riguarda i progetti individuali è rimasto in piedi solo quello relativo all'ospite F.D. che, data la giovane età, si sta aiutando per un completo reinserimento nella vita sociale e civile all'esterno. Continua quindi la sua attività settimanale di psicoterapia, la partecipazione ai gruppi ACAT, la frequenza due volte la settimana al gruppo CARITAS di Villaga. Oltre queste due esperienze significative D. è stato ed è coinvolto in attività e proposte specifiche

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

che si palesano con il trascorrere del tempo all'interno dell'organizzazione della struttura. A queste l'ospite risponde sempre positivamente e con impegno.

Continua la preziosa opera dei volontari, che in questo anno sono aumentati di numero, che collaborano per le piccole esigenze di ordine pratico, nella gestione della tombola settimanale e aiutano a gestire le mensili feste dei compleanni, molto frequentate oltre che dai familiari dei festeggiati anche da anziani di Barbarano che vengono a trascorrere qualche ora in allegria. Questi firmano il registro di presenza dei volontari tenuto presso l'ufficio dell'educatrice. Va preso atto che, per il successo delle iniziative di cui sopra, alcuni dipendenti offrono parte del loro tempo al di fuori dell'orario di servizio ed in completo anonimato.

Gli alpini hanno aiutato nella manutenzione dell'orto durante il periodo primavera/estate.

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

Se guardiamo il dato aggregato relativo all'intero anno, è positivo perché la media è di 18,75 bagni sensoriali eseguiti nel Corallo e 8,17 nel Turchese. Andando a guardare i singoli semestri, possiamo notare una drastica riduzione delle esecuzioni soprattutto nel nucleo Corallo che passa da 20 bagni in media il mese nel primo semestre a 7,5 nel secondo. Il nucleo Turchese passa da 10,17 a 6,17. Ricercando le cause, per il Nucleo Turchese, notiamo che, per le assenze a vario titolo del personale nella seconda metà dell'anno, la coordinatrice, che solitamente li esegue fuori turno, ha dovuto coprire alcuni turni di servizio delle colleghe rallentando tale esecuzione. Da una attenta valutazione della tipologia di utenza è emerso che non tutti gli ospiti di questo nucleo possono usufruire del bagno. Alcuni, a causa delle caratteristiche fisiche non possono essere mantenuti in sicurezza all'interno della vasca, altri non lo gradiscono o sono impauriti dalla cromoterapia. Per chi lo gradisce è garantito un bagno ogni due mesi ma dovrà essere presa in considerazione la possibilità di cambiare l'obiettivo se si vuole mantenere l'indicatore.

Nel nucleo Corallo, nel secondo semestre si è avuto un elevato turn-over dovuto allo scorrimento delle graduatorie da parte dell'Azienda ULSS 8 e dell'azienda Zero per cui gli OSS, dipendenti della cooperativa, che avevano fatto i concorsi sono stati chiamati.

Tra le persone che si sono licenziate vi è anche la referente che coordinava l'attività di tutto il personale assegnato ai nuclei gestiti dalla cooperativa che non ha fatto in tempo a fare un efficace passaggio di consegne.

La parrucchiera è sempre venuta regolarmente tranne nel mese di agosto nel quale ha avuto qualche problema di salute per cui nel secondo semestre mancano nove ore. L'estetista invece è sempre venuta regolarmente.

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

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

***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, il n. di partecipazione al mese degli ospiti sul totale dei giorni di attività eseguiti relativamente agli allenamenti ad Anziani in gioco e il n. medio dei giorni mensili ad ospite di partecipazione alle attività di gruppo. I risultati annui sono positivi. Se guardiamo al semestre rileviamo che nel primo semestre la deambulazione assistita si attesta sui 13,75 giorni contro i 15 di riferimento mentre nel secondo saliamo a 24,68.

Le condizioni di salute degli ospiti non hanno permesso, nel primo semestre, di effettuare tutte le deambulazioni programmate.

L'attività di allenamento ai giochi è stata mantenuta pressoché costante perché inserita in alternanza con la ginnastica di gruppo.

***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 verificare 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 delle cuoche senza perdere di vista quanto richiesto dalla normativa di riferimento.

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

Anche se non è oggetto di specifico monitoraggio perché scandita da scadenze fisse e tassative, pena la comminazione di sanzioni di entità variabile, merita un accenno l'attività dell'ufficio amministrativo composto da un Segretario Direttore che svolge la propria attività per 9 ore settimanali anche in un'altra struttura, un Istruttore direttivo, un economo fino al 29.06.2019, e un collaboratore amministrativo a part-time assunto con il tramite dell'agenzia del lavoro Eurointerim.

In ottemperanza con quanto previsto dal D. Lgs. 165/01 e dalla L. 190/2012, ogni mese (entro il 10) viene effettuata la rilevazione delle assenze del personale dipendente da inviare al Ministero per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione che raccoglie i dati in PER la PA, sistema integrato che ricomprende le banche dati degli adempimenti di legge a carico delle amministrazioni pubbliche per le quali è previsto l'inoltro di dati e di comunicazioni al Dipartimento della Funzione Pubblica. Alla stessa banca dati devono essere comunicati:

- entro 15 giorni dal conferimento, gli incarichi ai dipendenti mentre gli importi dei compensi ricevuti vanno trasmessi una volta all'anno.
- mensilmente gli incarichi e gli emolumenti conferiti a professionisti.
- Entro 48 ore dal giorno in cui sono stati usufruiti i permessi sindacali retribuiti.
- Entro il 31.03 di ogni anno devono essere trasmessi, anche se negativi, i dati riepilogativi relativi alla fruizione dei permessi sindacali.

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

- Entro il 31.03 di ogni anno i permessi relativi alla Legge 104/92 usufruiti dai dipendenti.
- Tempestivamente il numero dei dipendenti che dovessero aderire ad eventuali scioperi proclamati.

La comunicazione delle assenze in questo portale non ottempera a quanto previsto dall'art. 21 comma 1 della legge n. 69 del 18.06.2009 che impone a tutte le Amministrazioni Pubbliche di rendere noto attraverso i propri siti internet i dati relativi anche alle assenze, per cui si è provveduto a pubblicare il dato anche nell'apposita sezione dell'Amministrazione trasparente del sito.

Entro le scadenze previste di novembre e dicembre si è provveduto a comunicare al MEF, Dipartimento per il Patrimonio i dati catastali e i valori espressi in bilancio relativi ai beni immobili, alla detenzione di partecipazioni o alle concessioni rilasciate da questo Ente. La comunicazione va fatta anche se negativa e il mancato invio della dichiarazione comporta l'automatica denuncia dell'Ente alla Corte dei Conti. Negli ultimi due anni è stato necessario effettuare la rilevazione straordinaria delle partecipazioni con l'invio di apposita delibera del Consiglio di Amministrazione, anche se negativa.

L'incaricato alle pubblicazioni deve tenere costantemente aggiornate le varie sezioni dell'Amministrazione Trasparente curando la predisposizione dei file con i dati singoli e aggregati nei formati richiesti dalla normativa. I file pubblicati in formati diversi sono considerati da ANAC come non pubblicati e di conseguenza l'amministrazione è sanzionabile con un'ammenda che va da 500 a 10.000 euro.

Entro il 31 gennaio è stata pubblicata la relazione il cui schema è messo a disposizione sul sito di ANAC sullo stato di attuazione delle misure previste dal Piano anticorruzione redatto e pubblicato entro il 31 gennaio di ogni anno.

Entro il 31 gennaio si è provveduto a redigere il Piano Triennale per la prevenzione della Corruzione e la trasparenza nel quale il Consiglio di Amministrazione ha individuato gli obiettivi strategici per il prossimo triennio.

Il 04.04.19 è stata pubblicata la relazione riassuntiva sullo stato di pubblicazione dei dati unitamente alla dichiarazione di presa d'atto del Nucleo di Valutazione.

La scelta dei fornitori è avvenuta in conformità a quanto previsto dal D. Lgs. 50/2016. Dalla fine del 2017 si è incominciato a richiedere la manifestazione di interesse anche per gli affidamenti di piccole entità pubblicando la documentazione sulla Home Page del sito istituzionale dell'Ente. E' uno strumento previsto dal codice dei contratti ma ancora poco conosciuto dalla maggior parte dei fornitori. Questo comporta un lavoro di scelta delle ditte da invitare alle indagini di mercato, la verifica dei requisiti e la richiesta del C.I.G. oppure la ricerca dei prodotti nel catalogo del ME.PA e il successivo perfezionamento della procedura quando la ditta abbia inserito l'offerta e sempre dopo aver richiesto il Codice identificativo gara. Inoltre, con l'introduzione dello split payment e del reverse charge l'Ente deve provvedere alla liquidazione I.V.A. mensile e alla denuncia IVA che dal 2017 non è più annuale ma trimestrale.

La puntuale analisi dei pagamenti e delle riscossioni ha permesso all'ufficio ragioneria di evitare il pagamento di interessi passivi sull'anticipazione di cassa.

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

Solo a titolo esemplificativo occorre ricordare che a monte della qualificazione e del pagamento del fornitore viene stesa una Delibera o Determina di impegno di spesa a seguito di gara d'appalto o di indagine di mercato, deve essere richiesto il D.U.R.C. per la verifica della regolarità contributiva, per fatture di importo superiore agli euro 10.000,00=, dal 2018 gli importi scendono a € 5.000,00=, deve essere fatta la verifica nel portale Acquisti in rete P.A. di non inadempienza fiscale. Nel momento in cui arriva la fattura elettronica, scaricabile dal cassetto fiscale del MEF, va verificata la sua congruenza rispetto alle offerte ricevute e successivamente pagata. Una volta pagata la fattura e fatti i debiti passaggi in contabilità è necessario comunicare al MEF sulla Piattaforma di Certificazione dei Crediti l'avvenuto pagamento e pubblicare i dati del mandato in amministrazione trasparente. Entro il 31 gennaio è necessario inviare ad ANAC l'URL relativo alla sezione dei bandi di gara e contratti dell'amministrazione trasparente dove sono riportati C.I.G. e pagamenti per le opportune verifiche.

E' stato approvato e inviato in Regione nei tempi previsti il Bilancio economico di previsione per il 2020 mentre il Bilancio dell'esercizio 2019 è in fase di approvazione.

E' stato sottoscritto dalle parti il Contratto Collettivo Decentrato integrativo, parte economica 2018 e si è provveduto, entro la scadenza dei cinque giorni ad inviarlo ad ARAN e CNEL.

Durante l'anno, oltre alla gestione del quotidiano con n. 2610 documenti protocollati, n. 34 Delibere del Consiglio di Amministrazione e n. 208 Determinazioni del Segretario Direttore, la risoluzione dei problemi legati alle manutenzioni e ai problemi organizzativi e di gestione delle dinamiche interne tra personale e ospiti, tra ospiti e ospiti e con i familiari che possono sorgere ogni giorno, l'emissione di n. 1018 fatture attive e il ricevimento di n. 763 fatture passive, si è provveduto a mantenere aggiornato il sistema qualità dell'Ente che a giugno 2017 è stato adeguato alla ISO 9001:2015. Dal 2016 è divenuta obbligatoria la trasmissione all'Agenzia delle Entrate dei file contenente i dati relativi ai pagamenti effettuati dai clienti che abbiano una rilevanza sanitaria. Entro il 28 marzo poi sono stati redatti e compilati i certificati, per tutti gli utenti, indicanti l'esatta spesa sanitaria sostenuta per la quale esiste la possibilità di detrazione dall'imponibile IRPEF del 730 o dell'unico.

Durante l'anno si sono verificati 20 decessi, 5 dimissioni per ritorno in famiglia. Si sono avuti 23 ingressi perché gli ultimi due decessi si sono verificati il 28 e il 29 dicembre 2019. Ulteriori due ingressi si sono avuti il primo e il 7 gennaio.

Come previsto dal Piano di autocontrollo HACCP:

- si è continuato a tenere i “campioni prova” necessari nel caso dovessero verificarsi episodi di intossicazione alimentare o altri problemi imputabili al cibo;
- si è provveduto ad effettuare due verifiche ispettive presso la cucina per controllare la corrispondenza di quanto effettivamente fatto con quanto scritto nel manuale e nelle procedure. Durante le verifiche sono state controllate la pulizia delle attrezzature, le scadenze e la corretta gestione delle derrate stoccate.

In U.O.I. vengono discusse le diete e le modifiche personalizzate dei menù dando poi istruzioni alle cuoche sui margini di manovra sulla sostituzione degli alimenti e sulle aggiunte da effettuare per gli ospiti che hanno bisogno di incrementare il peso.

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

Con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 7 del 20.02.19 è stato approvato il progetto definitivo-esecutivo redatto dal geom. Paolo Turetta relativo ai lavori di “Manutenzione straordinaria per la riqualificazione e il completamento delle aree esterne e ampliamento per costruzione di un portico presso la Casa di Riposo don A. Simionati e cav. D. Soattini”.

I lavori, finanziati con fondi propri di bilancio, sono stati aggiudicati definitivamente con Determinazione del Segretario Direttore n. 86 del 16.05.2019 alla ditta RICAL COSTRUZIONI s.r.l. di Rovolon.

Nel corso del 2019 sono stati presentati e pagati n. 3 Stati di Avanzamento Lavori.

Con Determinazione n. 72 del 02.05.2019 è stata acquistata la Wellness Nordic Relax Chair che, unitamente al bagno sensoriale, permetterà di predisporre dei progetti personalizzati sugli ospiti con agitazione psicomotoria per provare a ridurre l’uso di terapie/contenzioni farmacologiche.

Con Determinazione n. 106 del 21.06.2019 è stato preso atto delle risultanze della gara europea svolta dalla Centrale di Committenza dei Comuni del Camposampierese per la fornitura di generi alimentari. I nuovi prezzi sono leggermente superiori dei precedenti e questo ha portato ad un aumento del costo per l’acquisto di Generi alimentari diversi rispetto allo scorso anno.

Anche per quanto riguarda la somministrazione del personale la Centrale di Committenza dei Comuni del Camposampierese ha concluso la gara che è stata aggiudicata alla Umana. A Luglio sono stati acquistati i mobili del salone d’ingresso e una nuova cucina per il piano terra del nucleo Turchese.

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

## **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**

Nel corso del 2019 si sono verificati alcuni eventi che hanno avuto un grande impatto su tutta l’organizzazione dei servizi.

- Il 15.02.2019 ha dato le dimissioni con decorrenza 28.06.2019 l’Economista. Con Determinazione del Segretario Direttore n. 77 del 08.05.2019 è stata avviata la procedura di mobilità che ha dato esito negativo per cui con Determinazione n. 123 del 16.07.2019 è stato indetto il Concorso Pubblico congiunto con la Casa di Riposo “Raggio di Sole” per titoli ed esami per la copertura di n. 2 posti di Istruttore Amministrativo Cat. C pos. Economica C1. Con Determinazione del Segretario Direttore n. 139 del 26.08.2019, visto l’esiguo numero di domande pervenute, sono stati riaperti i termini per la presentazione delle stesse.
- La mancata sostituzione dell’Economista ha portato a una redistribuzione degli adempimenti tra l’Istruttore Direttivo e l’Istruttore Amministrativo assunto per il tramite dell’agenzia interinale a 24 ore. Data la difficoltà nella gestione anche dell’ordinario, la lavoratrice interinale ha dato la disponibilità a passare a 36 ore. Nonostante ciò, negli ultimi sei mesi si è riusciti a mala pena a far fronte alle scadenze amministrative a mano a mano che si presentavano accumulando ritardi nella stesura dei provvedimenti. Si è dato priorità alla gestione delle “emergenze” giornaliere per poter garantire la quotidianità agli ospiti e la manutenzione ordinaria di attrezzature e fabbricati. Al termine della procedura concorsuale, quando il vincitore prenderà servizio si cercherà di recuperare quanto lasciato in sospeso.
- Considerato che da alcuni anni si fa ricorso in maniera continuativa al lavoro somministrato per la figura di un contabile riconducibile alla categoria C e che si è provveduto ad inserire la figura dell’Istruttore Contabile nel Piano del Fabbisogno per il 2019, con Determinazione n. 98 del 10.06.2019 è stato bandito un Concorso Pubblico congiunto con la Casa di Riposo Lampertico per la copertura di n. 2 posti (uno per la Casa di Riposo Simionati e uno per la Lampertico) di Istruttore Contabile cat. C pos. economica C1.
- Con Determinazione del Segretario Direttore n. 84 del 14.05.2019 è stato acquistato dalla ditta CBA il software WEB APP CSS, in un pacchetto complessivo di 3 web app (diario, attività, terapie) per Cartella Socio Sanitaria 1.0. Per poter utilizzare il software ed effettuare le registrazioni a bordo letto, con Determinazione del Segretario Direttore n. 136 del 21.08.2019 sono stati acquistati 5 tablet da far utilizzare agli operatori (1 per piano a nucleo) e agli infermieri.
- Nella seconda metà dell’anno alcuni operatori di cooperativa, tra cui la referente, sono stati assunti dall’Azienda Zero per cui nel nucleo Corallo per un breve periodo c’è stato un avvicendamento di personale che ha portato all’esecuzione di piani di emergenza. La situazione si è stabilizzata verso la fine dell’anno.

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

Le lamentele comunicate sono state correttamente gestite nel quaderno dell’Educatrice. Il 07.11.2019 è pervenuta una lamentela a mezzo mail da parte del Comune di Barbarano relativamente all’errata consegna dei pasti a domicilio e più precisamente:

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

- un giorno in cui era previsto primo e secondo è arrivato solo il primo,
- alcuni giorni mancava il pane;
- un giorno il pollo era non sufficientemente cotto;
- un giorno la pasta in bianco era totalmente scondita.

Dopo una verifica con la cucina dei giorni in cui si sono verificati i problemi, si è arrivati alla conclusione che il tutto potrebbe essere riconducibile ad una cuoca che svolgeva il proprio lavoro con il tramite dell'agenzia interinale e che ha cessato il servizio il 01.11.2019 perché non rinnovata.

Il personale di cucina è stato comunque sensibilizzato ed è stato loro chiesto di controllare due volte quanto inseriscono nei contenitori con le richieste pervenute dagli utenti.

Al Comune è stato risposto con lettera prot. 2213 del 07.11.2019.

Non si sono più verificati problemi.

L'azione correttiva del 04.12.2018 (n. 34) è stata chiusa il 28.05.2019

L'azione correttiva del 11.12.2018 (n. 35) è stata chiusa il 31.01.2019

L'azione correttiva del 18.04.2019 (n. 36) è stata chiusa il 30.11.2019

L'azione correttiva del 18.04.2019 (n.37) relativa alla cucina è stata regolarmente chiusa il 30.06.2019

L'azione correttiva del 18.04.2019 (n.38) è stata regolarmente chiusa il 05.11.19 con la contestazione della non conformità (n. 44) del 05.11.2019

L'azione correttiva del 30.04.2019 (n.39) è stata chiusa il 31.07.2019

L'azione correttiva 10.05.2019 (n. 40) è stata chiusa il 16.09.2019

La non conformità del 05 novembre (n. 44) risulta ancora aperta in attesa di verifica.

La n.c. del 6 novembre (n. 45) è stata regolarmente chiusa

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. 2 del 12.12.2019.

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 30.01.2019.

L'analisi dei rischi è stata rivista il 23.11.2018.

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

### **Efficacia addestramento formativo**

Per l'anno 2019 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 ampiamente parlato in sede di analisi dell'andamento dei processi. L'attenzione alle persone e alle loro esigenze nonché la sensibilità dimostrata dai dipendenti in varie circostanze sono sintomo del recepimento di quanto insegnato e la sua efficacia.

Si è verificato un solo infortunio di durata abbastanza lunga (gg. 98) su una dipendente che, dopo aver lavorato la notte, scendendo le scale ha messo male il piede che, poggiando sul pavimento antiscivolo delle scale si è bloccato causando gravi danni ad un ginocchio a causa della torsione della gamba quando la dipendente si è aggrappata al corrimano. E' da rilevare che il sistema anti caduta ha funzionato ma i problemi che la dipendente aveva già all'altra gamba uniti alle sue caratteristiche fisiche hanno fatto sì che il ginocchio subisse gravi danni.

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 2019**

Nel piano triennale degli investimenti, in corso di formazione, saranno previsti i seguenti interventi:

- L'aggiudicazione e l'esecuzione dei lavori per la sistemazione delle aree esterne - Attuata
- Il rifacimento del pavimento del nucleo Corallo – Si è optato per la sistemazione mediante l'intarsio di altro pavimento dello stesso tipo mediante "fusione" a caldo. Il risultato è stato ottimo.
- La sostituzione delle caldaie (nel caso di assegnazione del contributo per risparmio energetico) – non è stato assegnato il contributo per cui non è stato fatto.
- Sostituzione di parte dei corpi illuminanti con quelli al Led (nel caso di assegnazione del contributo per risparmio energetico) non è stato assegnato il contributo per cui è stato fatto solo in parte. Per ora si è partiti con le lampade esterne.
- Installazione di telecamere di sorveglianza – Sono state installate le telecamere all'esterno che coprono gran parte del giardino.
- Acquisto cucinino piano terra nucleo Turchese - Attuata;
- Dotare il personale di tablet e/o smartphone per un più funzionale utilizzo della cartella socio-sanitaria informatizzata - Attuata;
- Coibentazioni celle cucina - Attuata;
- Acquisto attrezzature per cucina – Attuata;

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

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

- Regolamentazione termini procedurali;
- Definizione ed avvio monitoraggio termini procedurali;
- Definizione monitoraggio di comportamento in caso di conflitti di interesse;
- Monitoraggio comportamenti in caso di conflitti di interessi
- Regolamentazione incarichi d'ufficio, attività ed incarichi extraistituzionali vietati ai dipendenti

Considerato che gli obiettivi di cui al piano anticorruzione sono per il triennio e nel 2019 non si è riusciti ad attuarne nessuno, si ritiene di incominciare a suddividerli per anno in modo da provare a d essere maggiormente incisivi.

Per quanto riguarda il servizio ricreativo/riabilitativo nel corso del 2019 si sono portati avanti i progetti già avviati in collaborazione con gli istituti scolastici di vario grado.

### **Azioni di miglioramento anno 2020**

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

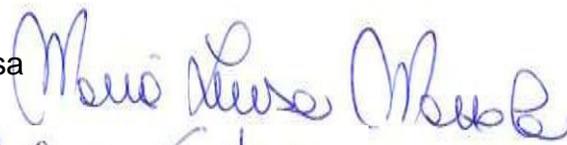
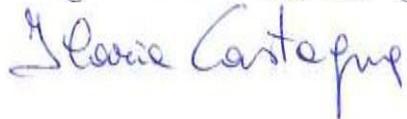
Il Piano triennale di prevenzione della corruzione e la trasparenza prevede, che siano attuate, nel prossimo triennio le seguenti misure:

- a) Monitoraggio termini procedurali
- b) Accesso telematico dati, documenti e procedimenti
- c) Regolamentazione incarichi d'ufficio, attività ed incarichi extraistituzionali vietati ai dipendenti

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.

IL RESP.QUALITA'                      Mazzola dott.ssa Maria Luisa

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

(ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE N.     DEL - "PRESA D'ATTO VERBALE DEL RIESAME ANNO 2019")