VILLA SERENA
CENTRO SERVIZI SOCIALI

Al Presidente e ai componenti
del Nucleo di valutazione

e p.c. Al Consiglio di amministrazione
Al Revisore dei conti

Oggetto: Rendicontazione Obiettivi 2019 - Relazione sulla Performance.

Con deliberazione n. 2 del 30.01.2019, il Consiglio di Amministrazione dell'Ente approvava il Piano della Performance e della Programmazione Triennale 2019-2021, comprensivo della declinazione degli obiettivi strategici ed operativi del triennio 2019-2021, come da relativo prospetto**.**

L'atto deliberativo in parola considerava gli obiettivi operativi, per l'anno 2019, quali obiettivi del Direttore dell'Ente per il medesimo esercizio, ai quali veniva attribuito un peso, ugualmente ripartito per ciascuna delle Aree strategiche di cui gli obiettivi operativi, per l'anno 2018, rappresentavano una declinazione.

Il Consiglio di Amministrazione esaminava la realizzazione dei suddetti obiettivi nel corso della seduta del 21.02.2020 (giusta deliberazione n. 1 del 21.02.2020 che ha ratificato l'Ordinanza presidenziale n. 1 del 29.01.2020)**.**

Secondo lo spirito del Piano della Performance, gli obiettivi di Struttura diventano obiettivi della direzione e, a sua volta, obiettivi di tutto il Personale nelle sue varie articolazioni.

Si precisa, al riguardo, che la realizzazione degli obiettivi, che per definizione si aggiungono all'attività ordinaria, ha impegnato fortemente tutto l'Ente ed è stata possibile solo grazie alla fattiva collaborazione di tutto il Personale del Centro Servizi che ha contribuito al loro raggiungimento nell'ambito degli obiettivi individuali agli stessi assegnati.

Si precisa, inoltre, che negli ultimi due mesi dell'anno 2019, c'è stato un avvicendamento nella figura del Direttore: è stata incaricata la Dott.ssa Silvia De Rizzo che svolge le sue funzioni, prevalentemente presso il Centro Servizi Sociali Villa Serena di Valdagno e, per otto ore settimanali, presso la Casa di Riposo Tassoni di Cornedo Vicentino.

Si rendicontano, di seguito, gli obiettivi operativi, suddivisi per ciascuna Area e Obiettivi Strategici.

Per comodità di lettura, viene allegata una cartella per ciascuna Area strategica con all'interno i

documenti di afferenza, comprovanti il raggiungimento del relativo obiettivo operativo.

AREA STRATEGICA: CONSERVAZIONE E MANTENIMENTO DEL PATRIMONIO DELL'ENTE.

Obiettivo Strategico: Manutenzione straordinarie volte a garantire la conservazione, il mantenimento e la sicurezza degli ambienti.

Sono stati realizzati i seguenti **obiettivi operativi**:

- ✓ Manutenzione straordinaria costoloni e marcapiani ala nuova Villa Serena:
  ANNO 2018 con Determinazione Dirigenziale 162/10.07.2018 è stato aggiudicato l'incarico professionale di progettazione definitiva ed esecutiva, direzione lavori e coordinamento per la sicurezza per il risanamento delle facciate dell'ala nuova per un importo di € 2.800,00.=, su un importo a base d'appalto di € 4.000,00.=, oneri previdenziali ed I.V.A. esclusi.
  Dalle valutazioni tecniche dell'architetto Albiero Alberto, dello Studio tecnico AS + ARCHITETTI ASSOCIATI di A. Albiero e B. Sbalchiero di Vicenza, l'opera, come ipotizzata dai documenti di gara, non avrebbe tutelato definitivamente le facciate dalle intemperie e dalle corrosioni. La Direzione, in accordo con il Consiglio di Amministrazione, ha pertanto chiesto al professionista di valutare il risanamento definitivo delle quattro facciate dell'immobile con una copertura a "cappotto". Da una stima consegnata all'Ente il 07/09/2018 l'importo dei lavori ammontava ad € 110.000,00.=, IVA esclusa, contro i € 35.000,00.= preventivati per l'originario risanamento.
  Contestualmente, è stata richiesta una stima per la realizzazione dell'ampliamento della sala da pranzo del 1° piano dell'ala nuova con terrazzo usufruibile dal 2° piano e con fondamenta strutturali adeguate per lo sviluppo verticale con l'ampliamento delle sale da pranzo anche del 2° e 3° piano della medesima ala.
  La Direzione ed il Consiglio di Amministrazione concordavano di attendere l'approvazione del Bilancio 2019 e del relativo Piano degli Investimenti 2019/2021 per una valutazione globale dell'opera.
  Con Deliberazione 26 del 19.12.2018 il Consiglio di Amministrazione approvava il Bilancio 2019 ed il Piano degli Investimenti triennale, dando mandato al Direttore della realizzazione dell'opera.
  ANNO 2019 con Determinazione Dirigenziale 30 del 05.02.2019 è stato affidato l'incarico professionale di progettazione definitiva ed esecutiva, direzione lavori e coordinamento per la sicurezza per il risanamento delle facciate con realizzazione del cappotto dell'ala nuova all'architetto Alberto Albiero dello studio tecnico AS + ARCHITETTI ASSOCIATI di A. Albiero e B. Sbalchiero di Vicenza.
  Al medesimo professionista, con Determinazione Dirigenziale 69 del 02.04.2019, è stato affidato anche l'incarico professionale di progettazione definitiva ed esecutiva, direzione lavori e coordinamento per la sicurezza per l'ampliamento della sala da pranzo del 1° piano dell'ala nuova con terrazzo usufruibile dal 2° piano e con fondamenta strutturali adeguate per lo sviluppo verticale con l'ampliamento delle sale da pranzo anche del 2° e 3° piano della medesima ala.
  L'opera di ampliamento era soggetta all'autorizzazione del Comando dei Vigili del Fuoco di Vicenza ai fini del Certificato di Prevenzione Incendio. L'Ing. Giovanni Costa, professionista che ha seguito le opere di adeguamento ed il relativo conseguimento del C.P.I. nell'aprile 2017, non poteva accettare l'incarico in quanto già notevolmente impegnato. Inoltre, era necessario far redarre l'Attestazione di Prestazione Energetica dell'immobile.
  L'Ente, pertanto, con Determinazione Dirigenziale 170 del 07.10.2019 ha affidato l'incarico di aggiornamento del C.P.I. e di redazione dell'A.P.E. all'Ing. Alessandro Baricca, con studio in Lonigo (VI).
  Alla data odierna l'iter dell'approvazione del progetto vede la seguente situazione:
  - il Comando dei Vigili del Fuoco di Vicenza ha comunicato il parere di conformità del progetto di ampliamento in data 17.12.2019.

- il 30.12.2019 l'arch. Albiero ha trasmesso al Comune di Valdagno il parere di conformità dei VV.F.. Il medesimo ha valutato e verificato il progetto in sede di Commissione Locale Paesaggio il 12.11.2019 ed il 16.12.2019; sarà, nuovamente, valutato il 03.02.2019. Per la concessione della deroga al volume per l'ampliamento in oggetto, la Giunta Municipale ha dato parere positivo il 21.01.2019 e sarà portato in Consiglio Comunale nella prossima seduta del 17 o 20.02.2019. Il notevole ritardo nell'approvazione del progetto da parte degli Organi preposti del Comune di Valdagno è legato al fatto che il progetto stesso, con la realizzazione del cappotto, intende eliminare le sporgenze (lesene e marcapiani non più come elementi architettonici, ma evidenziati con colori differenti dal resto delle pareti) al fine di contenere i costi e salvaguardare l'opera da future infiltrazioni e corrosioni. La Commissione Locale Paesaggio sembra accettare questa soluzione solo per i marcapiani.

✓ <u>Nuovi impianti di climatizzazione piano terra e 1° ala storica</u>

Con Deliberazione 26 del 19.12.2018 il Consiglio di Amministrazione approvava il Bilancio 2019 ed il Piano degli Investimenti triennale, dando mandato al Direttore della realizzazione dell'opera.

Con Determinazione Dirigenziale 70 del 02.04.2019 si affidava all'Ing. Giovanni Costa di Valdagno l'incarico professionale di progettazione definitiva ed esecutiva, la direzione lavori ed il coordinamento per la sicurezza per la realizzazione dei nuovi impianti di climatizzazione del piano terra e primo piano dell'ala storica di Villa Serena.

Con Deliberazione 14 del 17.06.2019 il Consiglio di Amministrazione approvava il progetto definitivo - esecutivo, con il relativo Quadro Economico per la realizzazione dell'opera.

La gara di aggiudicazione è stata svolta dall'Ente ed è stata affidata all'impresa B.M.R. Costruzioni Meccaniche ed Elettriche Srl per la somma di € 115.235,02.=, oneri per la sicurezza € 2.867,00.= esclusi, su un importo a base d'asta di € 166.121,78.= con un ribasso di 30,632%.

La conclusione dei lavori è stata dichiarata in data 21.10.2019.

Obiettivo operativo: Ricognizioni ed eventuali dismissioni beni nei vari depositi e magazzini delle strutture

(attività svolta in collaborazione con il collega Flavio Borga, referente per il Settore Approvvigionamenti)

PREMESSA:
Presso l'Ente sono predisposti dei locali destinati a deposito e magazzino di beni inutilizzati:
1) presso Villa Serena:
- "Casetta gialla" di Via Galliano (edificio ex asilo Cucù)
- Mezzanino dell'Edificio Storico
- Archivio amministrativo al seminterrato dell'Edificio Storico

2) presso la Casa di Riposo di Trissino:
- Deposito al Piano terra

3) presso la Residenza giardino di Recoaro Terme
- Deposito interrato

PROBLEMA:
I beni sono soggetti a continui spostamenti da nucleo a nucleo, da struttura a struttura, da nucleo a deposito, da deposito a riutilizzo.
Nello specifico, presso la Casa di Riposo di Trissino e la Residenza Giardino di Recoaro Terme sono presenti sia beni di proprietà dell'Ente che di proprietà comunale
Spesso i beni considerati da dismettere vengono portati e lasciati davanti al magazzino centrale di Villa Serena privi di indicazione della provenienza e del motivo dello spostamento.

1^ soluzione adottata

- Identificata zona per dismissioni dove collocare beni in attesa di invio a eco-centro comunale provenienti da tutte le sedi.
- Preparata procedura e scheda da compilare da parte dei manutentori.

2^ soluzione adottata

- Nel corso del 2019 sono stati effettuati alcuni ritiri di beni del Comune di Trissino e di Recoaro Terme in occasione della sostituzione dei frigoriferi della struttura
- Nel corso del 2019 sono state effettuate 5 consistenti dismissioni di beni collocati nei depositi di Villa Serena (magazzino, archivio amministrativo e casetta gialla) nei mesi di maggio, luglio, agosto, settembre e dicembre

Attività in corso

Continua l'attività di ricognizione in tutti i depositi con l'assistenza di un manutentore per l'identificazione/localizzazione/schedulazione di ritiri da parte dei Comuni di Trissino e Recoaro Terme e/o invii ad Ecocentro, se beni di proprietà dell'Ente.

AREA STRATEGICA: ACQUISIZIONE DI BENI E SERVIZI

Obiettivo strategico: effettuazione procedure con scelta del contraente nel rispetto dei principi di legalità, efficienza ed economicità

Sono stati realizzati il seguente **obiettivo operativo**:

- ✓ Applicazione nuova metodologia gare telematiche extra MEPA ed extra CONSIP

Era stata individuata una software house che offriva una piattaforma elettronica per lo svolgimento delle gare di cui sopra ed a cui hanno aderito un certo numero di I.P.A.B. della provincia di Vicenza. Con il collega, referente per gli acquisti, abbiamo preso parte a due dei tre momenti formativi. Non è stato formalizzato l'incarico e le due gare svolte in autonomia nel 2019 (Nuovi impianti di climatizzazione del piano terra e primo piano dell'ala storica di Villa Serena – Risanamento dei due poggioli e della scala esterna della Casa di Riposo di Trissino) sono state svolte come procedura negoziata con le modalità tradizionali.

Obiettivo operativo: Redazione di una bozza di programmazione annuale delle acquisizioni di beni a supporto dell'area amministrativa e socio sanitaria

Le acquisizioni di beni e servizi avvengono attraverso l'applicazione del Protocollo per l'espletamento delle procedure di acquisto adottato con Det. Dir. n. 27 del 24.01.2019. I principali acquisti del 2019, più rilevanti per importo e complessità della procedura sono stati programmati.

Obiettivo operativo: Realizzazione, nell'ambito della convenzione per la gestione dei distributori automatici di bevande calde e fredde e prodotti confezionati delle procedure ottimali per la gestione dei rapporti fra il consumatore (ospite, familiare, dipendente, ecc.) ed il Gestore, in particolare per le segnalazioni di guasti e anomalie e la contabilità dei depositi cauzionali connessi all'utilizzo delle chiavette.

PREMESSA
A seguito di gara d'appalto è stata aggiudicata alla ditta Ristovending SRL la concessione del servizio di erogazione bevande calde, fredde ed alimenti preconfezionati tramite distributori automatici dal 24.04.2018 al 23.04.2021. Presso l'Ente sono disponibili i seguenti punti vendita:
1) distributore di bevande calde presso Villa Serena di Valdagno
2) distributore di bevande fredde e prodotti confezionati presso Villa Serena
3) distributore di bevande calde presso la Casa di Riposo di Trissino
4) distributore di bevande fredde e prodotti confezionati presso la Casa di Riposo di Trissino

OGGETTO DELL'OBIETTIVO
1) Individuare gli incaricati a gestire i rapporti con il gestore e stabilirne le modalità:
In data 07.01.2019 è stata inviata una mail alle coordinatrici nei nuclei di Valdagno e Trissino sulla modalità corretta per segnalare eventuali guasti o anomalie dei distributori servizio
2) monitorare la frequenza e le tipologie di guasti segnalati
E' stato predisposto uno schema su cui annotare le chiamate per guasti effettuate
3) Gestire le modalità di rimborso in caso di fallita erogazione e mancata restituzione del corrispettivo da parte del distributore
Il Gestore ha consegnato all'ente un fondo di €. 20,00.= per rimborsare autonomamente eventuali fallite erogazioni. L'Ente ha predisposto un modulo su cui annotare la data, il nome del fruitore da risarcire e la descrizione dell'evento. All'esaurimento del fondo il Gestore provvederà a ricostituirlo.
4) Gestire le chiavette e relativi depositi cauzionale
E' stato predisposto un modulo su cui riportare i nomi dei possessori delle chiavette e il deposito cauzionale versato.

AREA STRATEGICA: GESTIONE, VALORIZZAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE.

Obiettivo Strategico: Esperimento di procedure di reclutamento nel rispetto dei fabbisogni dell'Ente, degli equilibri di bilancio e della normativa vigente.

Obiettivo operativo: Espletamento di concorsi/selezioni pubbliche per profili professionali in base alle necessità dell'Ente (in collaborazione con la Responsabile di Area Socio sanitaria per le figure di OSS e IP)

Per la figura professionale di Infermiere:

- E' stata bandita una selezione pubblica per la formazione di una graduatoria per assunzioni a tempo determinato di Infermiere cat. C CCNL Funzioni Locali (giusta Determinazione Dirigenziale n. 48 del 13.03.2019) e approvata la relativa graduatoria con Determinazione Dirigenziale n. 102 del 15.05.2019. Dalla graduatoria sono stati assunti n. 7 Infermieri con contratto a tempo determinato.

Per la figura di Operatore Socio Sanitario:

- E' stata bandita una selezione pubblica per la formazione di una graduatoria per assunzioni a tempo determinato di Operatore Socio Sanitario cat. B CCNL Funzioni Locali, (giusta Determinazione Dirigenziale n. 33 del 13.02.2019) e approvata la relativa graduatoria con Determinazione Dirigenziale n. 75 del 17.04.2019. Dalla graduatoria sono stati assunti n. 38 Operatori Socio Sanitari con contratto a tempo determinato.

- E' stato effettuato un avviso di mobilità ex art. 30 D.Lgs. 165/2001 per la copertura di n. 7 posti di Operatore Socio Sanitario cat. B CCNL Funzioni Locali a tempo indeterminato e pieno (giusta Determinazione Dirigenziale n. 98 del 10.05.2019) e approvata la graduatoria con Determinazione Dirigenziale n. 142 del 22.07.2019. Conseguentemente sono stati stipulati n. 3 contratti individuali di lavoro.

Per la figura di Dirigente

- E' stata bandita una selezione comparativa per la formazione di un elenco di candidati idonei, per il conferimento di un incarico dirigenziale di Segretario/Direttore, ai sensi dell' art. 19 comma 6 del D. Lgs 165/2001, a tempo determinato e parziale a 22 ore settimanali per anni tre (giusta Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 del 12.04.2019 e successiva approvazione del bando con Determinazione Dirigenziale n. 74 del 17.04.2019), è stato individuato il candidato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 15 del 16.07.2019. Conseguentemente è stato stipulato n. 1 contratto individuale di lavoro.

Obiettivo strategico: Ricerca di forme di razionalizzazione che consentano un contenimento dei costi del personale socio sanitario nel rispetto della qualità dei servizi dell'Ente.

Obiettivo operativo: Disattivazione del servizio infermieristico notturno presso la Residenza Giardino e conseguente riorganizzazione della turnistica (in collaborazione con la Responsabile di Area Socio sanitaria)

Con decorrenza 21.01.2019 è stato disattivato il servizio infermieristico notturno presso la sede di Recoaro Terme nella modalità della presenza dell'infermiere in struttura dalle ore 21:00 alle 7:00, sostituito dalla reperibilità infermieristica notturna su chiamata dalle 20:00 alle 7:00.

Di conseguenza i turni infermieristici si sono stabiliti in 1 turno al mattino con orario 7-14 e 1 turno pomeridiano in orario 14-20. La reperibilità viene garantita dal personale infermieristico operante nelle sedi Recoaro Terme e Valdagno.

Si è supportata la Responsabile di Area Socio Sanitaria in tale riorganizzazione. E' stata effettuata una analisi per lo sviluppo della nuova turnistica del personale con mansioni di OSS e si è prevista la ricollocazione di n. 2 infermieri che sono stati trasferiti dalla sede di Recoaro a quella di Valdagno.

Obiettivo operativo: Analisi dello standard del personale e delle matrici di reparto

Sono state predisposte elaborazioni mensili che, a partire dal numero e tipologia di ospiti presenti nei singoli nuclei e nelle tre sedi dell'ente, verificano lo standard del personale OSS e Infermieristico in relazione allo standard regionale previsto. Si allega file con tabelle e grafici predisposti.

Per quanto riguarda le matrici di reparto, sono rimasta in costante contatto con i coordinatori e referenti per un supporto e verifica della turnistica e delle relative matrici.

Obiettivo strategico: Formazione del personale

Obiettivo operativo: Adozione e verifica del Piano formativo annuale

Con Deliberazione consiliare n. 4 del 30/01/2019, è stato approvato il Piano formativo per l'anno 2019, con i conseguenti indirizzi operativi.

In attuazione della Deliberazione consiliare n. 4/2019 summenzionata, nel corso del 2019 l'Ente ha promosso la partecipazione dei dipendenti ai seguenti corsi di formazione:

CORSI DI FORMAZIONE ANNO 2019

TITOLO DEL CORSO	ORGANIZZATORE	IN HOUSE	NUMERO DI PARTECIPANTI	NUMERO DI ORE/GIORNATE DI SVOLGIMENTO
Nuovo CCNL Enti Locali	Publika Srl		1	01/02/2019 – 3 ore
Utilizzo Piattaforma GPA	IRA Sandrigo		2	13/2 e 20/2 – ore 4,5/incontro
Come elaborare la certificazione delle spese sanitarie	CBA	FAD	1	6/3/2019 – 2 ore
I centri di servizi per anziani come promotori di innovazione e qualità	SENIORNET		2	27/02/2019 – 4 ore
Corso antincendio per Residenza Giardino	El Kiram Said (RSPP)	X	21	29/03/2019 – 2 ore
Elaborazione e gestione del PAI in struttura	CBA		1	15/03/2019 – 7 ore
Contenzione e farmaci: effetti sulla riabilitazione dell'anziano con demenza	Zefiro Formazione		1	20/3, 10/4, 5/6, 18/9, 6/11, 4/12 – ore 4/incontro
Dai fabbisogni di personale al	Publika Srl		1	9/4/2019 – ore 7,30

fondo. Dal contratto decentrato all'inidoneità alle mansioni				
Le nuove norme ISO e la Qualità nei Centri di Servizi per anziani	SENIORNET		2	27/6, 26/9 e 24/10
Processo di somministrazione delle terapie	CBA	FAD	3	22/5/2019 – ore 2
Rischio cadute e calzature	Css Villa Serena	X	???	16/5/2019 – ore 1,30
Gestione integrata Ospedale-Centri di servizio dei pazienti con microrganismi multiresistenti			1	16/4, 11/5 – ore 8
Il gruppo di lavoro nei servizi all'anziano	Copernico centro studi		3	5/6, 12/6 – ore ????
GDPR	Dott. Silvano Morano	X	14	12/6 – ore 4
Preposti in azienda	Performare		2	9/7 – ore 8
Supervisione Professionale	Dott. Filippo Ferretto	X	AREA SOCIO SANITARIA	
Formazione antincendio a rischio elevato	p.i. Roberto Campagnolo	X	18	8, 15, 22/5; 25/9; 2/10 – ore 16
Formazione appalti	Gruppo appalti c/o CdR Meledo		1	
Evento Alzheimer – Tavolo di lavoro	Ordine delle professioni infermieristiche di Vi		2	8/8 e 2/9
Progetto teleriabilitazione	ULSS n. 8 Berica		2	28/8
Infezioni ospedaliere e resistenza agli antibiotici	Motore Sanità		1	13/9
La riduzione del rischio clinico nella somministrazione della terapia farmacologica	Fondazione Fermo Sisto Zerbato – Tregnago (VR)		2	20/09, ore 4
Il Futuro del long term care	SDA Bocconi		1	25/09, ore 4,5
Nuovo sistema informativo territoriale. Integrazione tra applicativi informatici	ULSS n. 8 Berica		2	26/09, ore 2
Sicurezza e salute nel luogo di lavoro	RSPP Said El Kiram	X	Dip. nucleo residenza giardino	27/9, ore 1,5
Sicurezza e salute nel luogo di lavoro	RSPP Said El Kiram	X	Dip. nucleo storico villa serena	3/10, ore 1,5
Sicurezza e salute nel luogo di lavoro	RSPP Said El Kiram	X	Dip. nucleo gravi villa serena	4/10, ore 1,5
Il gioco d'azzardo	ULSS N. 8 Berica		1	4/10, ore 8
Incontro formativo annuale	Gruppo Consulenti Aziendali		2	11/10, ore 4
Analisi organizzativa del reparto	CBA	FAD	1	16/10, ore 2
Le procedure di affidamento sottosoglia	Santex c/o Villa S, Fermo di Lonigo		1	17/10, ore 5
Amministratore di sostegno: nomina, compiti e responsabilità	Ulss n. 8 Berica c/o Arzignano		1	17/10, ore 3
Benfare 2019	Marchio Q&B		2	18/10, ore 7,5
GDPR	Dott. Silvano Morano	X	28	22/10 – ore 4
La presa in carico territoriale delle persone con prognosi infausta	ULSS n. 8 Berica		2	16 e 23/10, ore 4
I soprusi nell'ambito socio sanitario	UIL Forma		4	8/11, ore 4
La mindfulness e la gentilezza nelle relazioni di cura	Associazione Centro di Psicologia e Psicoterapia funzionale – Istituto SIF		2	16 e 17/11, ore 14

La responsabilità professionale – Gestione del rischio clinico	SENIORNET		2	18/11, ore 9
Montessori incontra Alzheimer	Fondazione Marzotto		3	20/11, ore
Corso di Primo soccorso	Performare srl	X	20	27/11, 13 e 20/12, ore 4/cad
Addestramento all'uso del sollevatore a soffitto	Ditta Guldmann	X	22	27/11, 13-13,30 e 13,30-14,00 (due gruppi)
La medicina difensiva	UIL Forma		4	6/12, ore 4
Il massaggio mani	Associazione Centro di Psicologia e Psicoterapia funzionale – Istituto SIF		2	6/12, ore 8
Il Modello Montessori	CNA Treviso		3	13/12, ore 8
Buone pratiche per il miglioramento della qualità e sicurezza nell'attività sanitaria	CBA	FAD	1	Da stabilire
Aggiornamento annuale RLS	Form&R		1	6/12/2019, ore 8

Inoltre, affinché il nuovo Piano formativo rispondesse all'effettivo "fabbisogno formativo", è stato somministrato, a tutto il personale dell'Area Socio sanitaria (obiettivo condiviso tra Responsabile di Area Socio sanitaria e Segreteria), un Questionario che prevedeva di esprimere le proprie preferenze sui seguenti argomenti:

- Problematiche relative alla gestione dei comportamenti/sintomi legati ad alcune patologie (es. disturbi comportamentali nella demenza, problematiche di tipo psichiatrico, altro) e relativo approfondimento
- La prevenzione della Sindrome del Burn-out
- Approfondimento sulla modalità di relazione con gli ospiti e con i familiari
- Presa in carico dell'anziano nell'ambito assistenziale (es. alimentazione, posturazione, contenzione, ecc.)
- Accompagnamento al fine vita. Cure palliative e terapia del dolore.
-

Dal campione esaminato di n. 83 questionari, raccolti e compilati dal personale che opera nelle tre sedi gestite dall'Ente, è emerso il seguente fabbisogno:

TEMI PROPOSTI	PREFERENZE
Problematiche relative alla gestione dei comportamenti/sintomi legati ad alcune patologie (es. disturbi comportamentali nella demenza, problematiche di tipo psichiatrico, altro) e relativo approfondimento	66
La prevenzione della Sindrome del Burn-out	44
Approfondimento sulla modalità di relazione con gli ospiti e con i familiari	45
Presa in carico dell'anziano nell'ambito assistenziale (es. alimentazione, posturazione, contenzione, ecc.)	29
Accompagnamento al fine vita. Cure palliative e terapia del dolore	39

Sempre dal medesimo campione analizzato, sono emerse ulteriori proposte e/o suggerimenti che esulavano dai temi proposti e riportati nello schema di cui sopra: condividere i progetti e collaborare con il gruppo; esaminare anche l'aspetto giuridico-legale per la corretta gestione dei rapporti con i familiari; esaminare le dinamiche relazionali dell'equipe (4 dipendenti hanno suggerito questo tema); Affrontare le situazioni problematiche anche con la presa in carico dell'utente a domicilio e dei suoi familiari; approfondire l'argomento sulla movimentazione dei carichi e posture corrette per la prevenzione di eventuali problemi legati alla professione di oss con formazione pratica da parte di FKT.

Per quel che concerne l'attuazione del Piano formativo 2019, si comunica che lo stesso è stato concretizzato e che la prevista formazione sulla prevenzione della corruzione, sarà organizzata nell'anno in corso.

Obiettivo operativo: Mantenimento progetto formativo supervisione psicologica casi clinici

Obiettivo operativo: proseguire per il 2019 con la Supervisione periodica dei casi clinici; mantenimento progetto formativo supervisione psicologica casi clinici

E' proseguita la supervisione periodica dei casi clinici (vedere calendario annuale) indirizzata al personale dell'area socio sanitaria per la gestione dello stress emotivo e lavorativo e per la gestione delle problematiche relazionali (utenti, personale e familiari); in collaborazione con il Dott. Ferretto e con Elisa Dalle Nogare è stato somministrato il questionario soddisfazione formazione, sono stati elaborati i risultati per valutare come proseguire nel 2020 (il contratto del dottor Ferretto attualmente scade a luglio 2020 – la formazione è calendarizzata fino a tale data). Nei primi mesi dell'anno è previsto un incontro di restituzione con il dottor Ferretto.

Obiettivi operativi:

- **Corsi esterni o autoformazione per sviluppo competenze tecniche; promuovere la partecipazione personale a corsi/aggiornamenti esterni relativi allo specifico professionale**

E' stata promossa la partecipazione del personale a corsi/aggiornamenti (Corso CBA, corso gestione del domiciliare, rischio clinico, metodo Montessori, consenso informato, incontro privacy il 12/06/2019) - vedere elenco dei corsi riportato nella presente relazione a cui hanno partecipato coordinatori, oss e ip.
Responsabile area, Pieropan e referente Residenza Giardino, Paulini: 09/07/2019 corso preposto (corso obbligatorio)
Responsabile area, Pieropan, referente 1° piano, Franceschetti: responsabilità professionale e rischio clinico 18/11/2019.
Il 16/05/2019 è stato fatto l'incontro "Rischio cadute e calzature: comprendere importanza di una calzatura corretta" indirizzato a tutto il personale dell'ente.

- **Autoformazione sui protocolli operativi in uso all'Ente**

Condivisione con operatori e infermieri delle Residenza Giardino e infermieri della reperibilità del protocollo sulla reperibilità; da rivedere alla luce dei suggerimenti emersi in riunione sindacale.

- **Sviluppo/diffusione delle tecniche dell'Approccio Capacitante**

Approccio capacitante: continua valutazione delle competenze elementari inserite in UOI e nella scheda di prima valutazione; il personale dei nuclei prosegue con l'utilizzo delle tecniche apprese negli scorsi anni.

- **Autoformazione progetto sul Marchio qualità e benessere**

Partecipazione al marchio Q&B e diffusione nelle sedi periferiche: con i nuclei/coordinatori sono stati decisi degli obiettivi specifici da raggiungere nel corso dell'anno prendendo spunto dal marchio.
Audit di Qualità e Benessere presso la nostra struttura del 28/05/2019 a cui hanno partecipato diversi professionisti: si allega report.
Staff riunito del 18.12.2019: pensare agli obiettivi per l'anno 2020 prendendo spunto dal materiale di Qualità e Benessere.

Obiettivo strategico: Relazioni sindacali

Obiettivo operativo: Ripartizione salario accessorio; Recepimento del nuovo contratto collettivo nazionale ed attuazione degli istituti contrattuali sia per la parte normativa sia economica

La sottoscrizione del nuovo contratto collettivo nazionale del comparto "Funzioni Locali", relativo al triennio 2016-2018, è avvenuta in data 21.05.2018. Il recepimento da parte dell'ente è stato formalizzato con Determinazione Dirigenziale n. 137 del 14.06.2018.

Si è proceduto alla costituzione del fondo del salario accessorio del personale del comparto per l'anno 2019 (Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 16 del 16.07.2019) seguendo le nuove regole imposte dal CCNL del 21.05.2018 (art. 67) e alla successiva contrattazione sindacale decentrata per la ripartizione del medesimo. Si sono svolti incontri sindacali tra la parte datoriale e RSU con Rappresentati provinciali in data 20.05.2019 e 16.10.2019.

Il fondo viene successivamente rettificato con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 7 del 21.01.2020 poiché vengono inserite, ai sensi dell'art. 67 comma 3 lettera a) CCNL 21.05.2018, le somme derivanti da contratti di sponsorizzazione, accordi di collaborazione, convenzioni con soggetti pubblici o privati e contributi dell'utenza per servizi pubblici non essenziali.

Si è proceduto alla costituzione del fondo del salario accessorio del personale dirigente per l'anno 2019 con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 11 del 13.06.2019.

Si è proceduto alla costituzione del fondo straordinario del personale del comparto, per l'anno 2019, con Determinazione Dirigenziale n. 105 del 19.05.2019.

Come previsto dalla normativa contrattuale, si è provveduto all'approvazione del nuovo "Regolamento e criteri disciplinanti l'area delle posizioni organizzativa" con Delibera consiliare n. 12 del 03.06.2019 e successivamente all'assegnazione degli incarichi di posizione organizzativa, per il triennio 01.06.2020-31.05.2022, con Determinazione Dirigenziale n. 126 del 01.07.2019.

AREA STRATEGICA: SVILUPPO ORGANIZZATIVO

Obiettivo strategico: Cura degli adempimenti finalizzati al rinnovo dell'Accreditamento istituzione della Residenza Giardino di Recoaro Terme:

Obiettivo operativo: Il sopralluogo per il rilascio del rinnovo è avvenuto il 19/11/2019. Il relativo verbale non ha evidenziato problematiche a carico della struttura, infatti, tutti i requisiti hanno ottenuto un punteggio pari al 100%. La Regione ha inviato la Deliberazione n. 15 del 7 gennaio 2020 che ha confermato l'Accreditamento a valere dalll'1.1.2020 e con scadenza il 31/12/2022.

Obiettivo Strategico: Prevenzione e repressione della corruzione e adempimenti in materia di trasparenza amministrativa.

Obiettivo Operativo: Aggiornamento piano triennale anticorruzione e adozione di misure per garantire la massima trasparenza dell'azione amministrativa.

E' stato adottato l'aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione, giusta deliberazione del CdA n. 3 del 30.01.2019, con all'interno una sezione dedicata alla trasparenza.

Obiettivo Operativo: Formazione del personale uffici maggiormente esposti a rischio corruzione e Formazione specificamente dedicata al personale dipendente che presta la propria attività ad utenti a domicilio.

- il personale degli uffici maggiormente esposti a rischio corruzione è stato opportunamente formato nell'anno 2017, giusta determinazione n. 326 del 22.12.2017. Anche il personale dipendente che presta la propria attività ad utenti a domicilio, è stato formato, giusta determinazione n. 345/2017 che descrive tutte le azioni intraprese per la prevenzione della corruzione;
- ogni anno solare, il Cda, con la Deliberazione di approvazione del Piano formativo, inserisce anche l'impegno di proseguire con la formazione obbligatoria in materia di anticorruzione.

AREA STRATEGICA: SICUREZZA

Obiettivo operativo: Attività da attuare sia per i trattamenti in modalità informatica che cartacea, per adeguamento GDPR 679/2016

In conseguenza dell'avvicendamento del Direttore avvenuto nel mese di novembre 2019, è stata effettuata la revisione del registro dei trattamenti del titolare e del Responsabile (ex art. 30 GDPR), rendendolo anche più gestibile in funzione di possibili cambiamenti/aggiornamenti delle misure adeguate di sicurezza adottate dal Titolare del trattamento. A tal proposito è stato redatto uno specifico allegato che riporta le misure di sicurezza di cui sopra.

Di seguito si riportano le attività effettuate nel corso dell'anno 2019:

- È stata attivata l'e-mail di contatto con il responsabile della protezione dei dati personali: privacy@cssvillaserena.it
- Sono stati inseriti su carta intestata e distribuiti i seguenti documenti:
  - consenso dipendenti (di cui viene tenuta copia firmata in cartella dipendente)
  - Lettere di incarico a tutti i dipendenti per la loro firma (Trissino e Recoaro compresi). Le copie vengono tenute nella cartella del dipendente
  - nota informativa per i dipendenti sul REG. UE 2016/679
- è stata inserita la parte privacy su sito aziendale
- è stato redatto il funzionigramma privacy
- è stata erogata formazione in aula ai seguenti gruppi di persone:
  - Referenti/responsabili tutti 12/06 (durata corso 4 ore)
  - gruppi misto servizi e strutture - 23 persone 22/10 (durata corso 2 ore per gruppo)
- è stata aggiornatala la procedura data breach
- è stato revisionato il registro data breach
- è stato abilitato il blocco su PC e portatili quando le sessioni di lavoro sono lasciate sospese
- è stata distribuita e affissa la scheda "proteggiamo i dati personali"
- è stato effettuato, in data 21/06, un Audit interno presso Villa Serena
- è stato inserito nel piè di pagina delle e-mail una informativa privacy relativa al Reg. UE 2016/679:

  "Informativa Privacy - Ai sensi del Reg. (EU) 2016/679 si precisa che le informazioni contenute in questo messaggio sono riservate e ad uso esclusivo del destinatario. Qualora il messaggio in oggetto Le fosse pervenuto per errore, La preghiamo di eliminarlo senza copiarlo e di non inoltrarlo a terzi, dandone gentilmente comunicazione a privacy@cssvillaserena.it Grazie."

- sono stati anonimizzati i faldoni ospiti (nome per esteso e cognome puntato)
- sono stati anonimizzati i cartellini identificativi degli ospiti all'ingresso delle camere, con la stessa modalità utilizzata per i faldoni di cui sopra
- è stato completato l'aggiornamento dei sistemi che avevano Sistemi Operativi Windows Xp

Sono in corso le seguenti attività:

- lo spostamento dei contenuti non pubblici dalla cartella Pubblica alle cartelle i cui accessi sono regolati dall'appartenenza degli account ai Protection Group
- la ricognizione dei computer che hanno Sistema Operativo Windows 7

Devono essere svolte le seguenti attività:

- Verificare la nomina dell'amministratore di sistema
- formalizzare una policy relativamente ai tempi di conservazione dei dati
- esporre su un foglio di carta (in maniera visibile ai visitatori) sul quale indicare la e-mail di contatto del DPO per informazioni, richieste in materia di protezione dei dati
- aggiornare consenso ospiti (tenere copia firmata in cartella ospite)
- formalizzare l'elenco responsabili del trattamento e terminare di distribuire a questi ultimi le relative nomine
- formalizzare l'elenco liberi professionisti distribuendo a questi ultimi le corrispondenti lettere di incarico
- formalizzare una policy relativamente alle modalità di aggiornamento documenti
- formalizzare un disciplinare/regolamento interno (a fini di protezione dei dati personali) con cui chiarire i comportamenti da tenere quando si utilizzano PC, smartphone e altri strumenti aziendali compresi i documenti cartacei

- formalizzare una procedura di accesso in sala server e identificazione del metodo di protezione fisica dei server
- utilizzare cifratura dei dati mediante utilizzo di Hard Disk Cifrati (soluzione hardware) oppure utilizzare software in commercio
- Dotarsi di un software di log degli amministratori di sistema non modificabile dagli stessi
- implementare sul sito dell'ente uno spazio apposito per raccogliere le candidature del personale, in modo da far obbligatoriamente indicare il consenso al trattamento ai candidati evitando l'utilizzo di altri canali di ricezione meno sicuri in termini di protezione dei dati personali

AREA STRATEGICA: CONTROLLO DI GESTIONE

Obiettivo Strategico: Monitoraggio costante dei principali parametri di gestione

Obiettivo operativo: Analisi costi Immobile Fondazione S. Cuore e definizione contributi da richiedere agli utilizzatori terzi della struttura

Nell'ottobre del 2018 la gestione dell'immobile situato in via Galliano 10 è passata dalla Cooperativa Intreccio al Centro Servizi Sociali Villa Serena, in attesa di concludere l'iter di liquidazione della Fondazione S. Cuore. L'intento del liquidatore è di devolvere l'immobile al Centro Servizi stesso, al fine di adempiere alle funzioni sociali proprie.

Il subentro nella gestione ha implicato il farsi carico delle spese di:

- fornitura energia elettrica
- fornitura gas riscaldamento
- fornitura servizio idrico
- servizio pulizia ambienti
- manutenzione ascensore
- manutenzione impianto riscaldamento
- manutenzione antincendio
- manutenzioni al bisogno (es. intervento su guasto bagno)

Dalla pertinenza della gestione rimangono esclusi degli ambienti occupati da un sindacato, in virtù di un contratto di affitto tra il sindacato stesso e la Fondazione S. Cuore.

I restanti ambienti erano già utilizzati da varie associazioni e gruppi, che riconoscevano al precedente gestore determinati importi a titolo di rimborso spese per l'utilizzo degli spazi.

Con il subentro nella gestione dell'Immobile, si è provveduto ad organizzare nel mese di febbraio 2019 una serie di incontri con ogni singolo gruppo o associazione frequentante l'immobile, per comprendere eventuali accordi vigenti e per sottoscrivere le richieste di utilizzo degli spazi con l'impegno di partecipare alle spese di gestione dell'immobile. Unitamente è stato consegnato anche un regolamento d'uso per l'utilizzo degli spazi ed è stata fatta firmare una dichiarazione di consegna delle chiavi, per regolamentare nel possibile l'accesso ai locali.

Con gli incontri si sono meglio comprese le sale e i servizi effettivamente utilizzati nonché le fasce orarie di accesso, per poter così organizzare in modo più efficiente ed economico le pulizie degli ambienti e la regolazione del timer della caldaia.

E’ stato redatto un prospetto a calendario per riportare i gruppi frequentanti, i giorni e le fasce di utilizzo: la sala attività motorie al 2° piano risultava utilizzata da 6 gruppi in totale per 12 ore settimanali, con relativi bagni e spogliatoi;

- la sala gioco carte al 2° piano da 1 gruppo con 3 accessi settimanali per un totale di 9 ore;
- la sala attività didattiche al 2° piano da 3 gruppi per un totale di 10,5 ore settimanali;
- 2 stanze al 2° piano in modo continuativo da un Consultorio Familiare.

Nel corso dell’anno, la sala riunioni al 1° piano è stata richiesta per 1 mese per le riunioni di un gruppo; altri 2 gruppi si sono aggiunti nell’utilizzo della sala attività motorie al 2° piano..

Tutti questi gruppi hanno continuato la frequenza, ad eccezione di 2 gruppi che hanno concluso nel giugno 2019.

A questi si aggiunge la presenza del sindacato, che corrisponde il canone di affitto alla Fondazione, ma utilizza utenze in capo all’ente Centro Servizi Sociali Villa Serena, per le quali sono state calcolate delle quote di ripartizione su base storica e su quanto applicato da Coop Intreccio, precedente gestore.

L’immobile è piuttosto frequentato, ma si tratta per la maggior parte di gruppi spontanei sorti con finalità aggregative di tipo culturale, sociale o animativo. Gli accordi economici previgenti, molte volte a livello verbale, con il precedente gestore erano di tipo puramente partecipativo e difficili da contrattare e modificare.

Per contro, i rapporti con i vari gruppi hanno richiesto un cospicuo lavoro amministrativo per gestire le richieste di modifiche orari, segnalazioni di guasti o altre necessità quali il riscaldamento, verifiche dei conteggi per l’emissione delle fatture per i rimborsi, consegna e ritiro delle chiavi per gli accessi e altri accadimenti.

Nel periodo di provvisorietà, che doveva essere di breve durata in attesa di concludere l’iter dell’acquisizione per devoluzione dell’immobile come da intenzione della Fondazione proprietaria, sono stati mantenuti sostanzialmente gli accordi vigenti al momento del passaggio di gestione con riferimento ai contributi da parte dei gruppi.

La situazione gennaio – dicembre 2019 è la seguente alla fine dell’anno 2019:.

Partecipazione alle spese di gestione Immobile S.Cuore da parte degli utilizzatori = € 13.900

Spese per servizi Imm S.Cuore = € 25.600

tipo spesa	**TOTALE immobile**
ascensore (telefono + manut periodica)	700,00
Manutenzioni	4.000,00
imp riscaldamento	*1.500,00*
ascensore	*2.000,00*
antincendio	*500,00*
energia elettrica	9.000,00
acqua	400,00
gas riscaldamento	7.000,00
pulizie	4.500,00
	25.600,00

Le spese per le pulizie, energia elettrica e riscaldamento sono risultate notevoli, dati gli spazi e le tipologie di attività svolte. A questo si aggiunge la difficoltà di monitorare le modalità di utilizzo degli spazi per riuscire a contenere le inefficienze.

Purtroppo, i tempi previsti per il completamento della procedura di acquisizione si sono dilungati notevolmente e si è tuttora in attesa del parere finale da parte della Regione Veneto sull'acquisizione per devoluzione dell'immobile.

Si auspica di giungere quanto prima a definire la posizione in modo da poter rivedere in modo globale ed autonomo la gestione della struttura, sia dal punto dell'impiego che di quello economico.

AREA STRATEGICA: ECONOMICO FINANZIARIA

Obiettivo strategico: Monitoraggio copertura posti e mutamento tipologia di retta.

Obiettivo operativo: reportistica su copertura posti e tipologia di retta, con presentazione di analisi e comparazioni:

Lo schema adottato, per ciascuna delle tre sedi, viene regolarmente aggiornato e consente di **analizzare mensilmente la copertura dei posti letto per reparto e per tipologia di retta**.
Contemporaneamente viene alimentato anche il prospetto con l'**Analisi dei movimenti mensili ospiti** dove viene confrontata, per le tre sedi, la tipologia di retta e il numero degli ospiti entrati-dimessi e deceduti nel mese analizzato. (copie dei prospetti allegate)

AREA STRATEGICA: SVILUPPO SERVIZI TERRITORIALI

Obiettivo operativo: proseguimento progetto "meglio accompagnati che soli" come da richiesta proroga fatta alla Fondazione Cariverona con coinvolgimento dell'utenza del Comune di Brogliano

Progetto Meglio Accompagnati che soli:

- proseguono i gruppi 1,2,3 di Trissino in collaborazione con il comune gruppi Ama; il 19/10/2019 è stato fatto un evento di sensibilizzazione in collaborazione con il comune di Trissino e i gruppi Ama; il 02/12 è stata fatta la festa Natalizia con Anziani protagonisti e utenti/familiari dell'1,2,3 presso il centro anziani di Trissino
- Valentina Dal Mas: il progetto alfabeto del corpo è stato realizzato anche nelle strutture periferiche;
- Sad comune di Brogliano: attivo sul territorio anche se ancora in fase di avvio.

Il progetto e relativo finanziamento chiudono ad aprile 2020.

Obiettivo operativo: incremento numero utenti per servizio riabilitazione (fkt e log) e infermieristico

Sono proseguiti gli interventi di fisioterapia e infermieristici a domicilio su segnalazione sia privata che da accordo di programma.

Obiettivo operativo: sviluppo di percorsi di continuità assistenziale (domiciliare, diurno, residenziali) a garanzia dell'appropriatezza delle prestazioni

Nei comuni di Recoaro, Trissino e Valdagno, dove è molto attiva e ormai assestata l'assistenza domiciliare, vengono favoriti percorsi di continuità assistenziale che permettono di rispondere in maniera sempre più adeguata e personalizzata alle necessità dell'utenza; questa circolarità

permette uno scambio continuo tra residenzialità, diurno e domicilio e favorisce un ingresso in struttura meno traumatico per le persone e per le loro famiglia.

Obiettivo operativo: sviluppo progetto Camminamente rivolto alle scuole e alle associazioni

Il 21/03/2019 è stato rinnovato l'invito alle scuole al progetto Camminamente, ma non si è ricevuto alcun riscontro.

Obiettivo operativo: "Anziani soli, no grazie" con comune di Trissino e Brogliano

Nel 2018 è stato rivisto il progetto, ora chiamato "anziani protagonisti" che sta proseguendo con una buona partecipazione

Obiettivo operativo: partecipazione al progetto Socialnetwork

Partecipazione al progetto Social Network con l'ufficio cultura di Valdagno: 25 aprile "tutti al parco", dal 10 al 15 giugno "Figli delle Stelle" con Valentina Dal Mas, 29/06 concerto "MusicAll", dal 5 al 20 ottobre mostra fotografica "Qui, tutti i giorni".

AREA STRATEGICA: OFFERTA SERVIZI RESIDENZIALI E DIURNI DI QUALITA' A COSTI SOSTENIBILI

Obiettivo Strategico: Implementazione Progetti specialistici

Obiettivo operativo: Villa Serena; partecipazione al progetto – Marchio QeB – diffusione del marchio nelle tre sedi

Partecipazione al marchio QeB e diffusione nelle sedi periferiche: con i nuclei/coordinatori sono stati decisi degli obiettivi da raggiungere nel corso dell'anno in relazione al marchio: ogni nucleo ha i suoi obiettivi specifici.
Audit di Qualità e Benessere presso la nostra struttura del 28/05/2019 a cui hanno partecipato diversi professionisti.

Obiettivo operativo: a partire da un'analisi dei tempi intercorsi nell'anno 2017: riduzione dei tempi di mancata copertura dei posti letti (residenziali e diurni)

Questa parte è stata accuratamente relazionata dall'Ufficio Servizi Sociali, dagli assistenti sociali Marcolungo e Dalla Costa. Si rimanda perciò a tale relazione, qui allegata.

AREA STRATEGICA: SVILUPPO RAPPORTI CON I FAMILIARI

Obiettivo strategico: Ricerca e proposta di forme innovative di sostegno ai famigliari degli ospiti.

Obiettivo operativo: Analisi e possibile implementazione del modulo "Portale Utenti" per la consegna dei documenti rette mensili:

Il "Portale Utenti" consente di pubblicare le rette mensili elaborate direttamente sul Portale.

Questo andrebbe a ridurre i tempi per lo smistamento e l'invio (a mezzo posta, e-mail, consegna diretta) ed anche le probabilità di errore nella trasmissione "manuale" ai vari indirizzi di posta elettronica. Sarà inoltre possibile pubblicare documenti diversi dalle rette: "documenti personalizzati"

Per l'attivazione bisognerà inviare a tutti i famigliari una comunicazione per informarli di questa nuova modalità e per chiedere loro di comunicare l'indirizzo e-mail per l'attivazione e la validazione del portale. Quando i documenti vengono pubblicati arriverà loro un messaggio che li avvisa di accedere per visualizzare quanto trasmesso.

Nel mese di Giugno 2019 la ditta Cba Group su nostra richiesta ha trasmesso l'offerta per la fornitura, l'installazione e la formazione relativa al nuovo modulo e nel mese di Ottobre 2019 è stato inviato il relativo ordine di acquisto.

Per la formazione e l'implementazione, si è valutato di procedere ad inizio 2020.

Obiettivi operativi: Villa Serena, Trissino e Giardino:

- **Proposta di progetti rivolti ai familiari**

  Progetti rivolti ai familiari: gruppi di lavoro/ginnastica con figure uniche e con i familiari; gruppo di stimolazione sensoriale per ospiti più gravi con la partecipazione dei familiari; gruppi organizzati dalle educatrici con tema centrale il riciclo con chiusura con evento del 21/09; gruppi Timeslips con serata finale rivolta ai familiari

- **Proposta di momenti ricreativi/aggregativi**

  Partecipazione al progetto Social Network con l'ufficio cultura di Valdagno: 25 aprile "Tutti al parco", dal 10 al 15 giugno "Figli delle Stelle" con Valentina Dal Mas, 29/06 concerto "MusicAll", dal 5 al 20 ottobre mostra fotografica "Qui, tutti i giorni".
  Festa "Non se buta via gnente" 21/09/2019
  Si rimanda alle relazioni del servizio educativo per una descrizione esaustiva degli eventi/attività/progetti svolti nel 2019.

- **Questionario gradimento rivolto agli ospiti e con il coinvolgimento dei familiari**

  Nel 2018 – 2019 è stato somministrato il questionario di soddisfazione direttamente agli ospiti; il questionario è stato utilizzato in via sperimentale per verificare se lo strumento era adeguato alle nostre esigenze; il medesimo è stato modificato in base alle osservazioni rilevate.

- **Seniornet- rilevazione soddisfazione dei familiari**

  Questionari somministrati e restituita valutazione da Seniornet: risultati valutati nello staff del 18/12 con proposte di miglioramento per l'anno 2020 da inserire negli obiettivi di nucleo.

AREA STRATEGICA: RIABILITAZIONE E MANTENIMENTO DELLE CAPACITA' RESIDUE DEGLI OSPITI

Obiettivo Strategico: riabilitazione e mantenimento delle capacità residue degli ospiti:

Obiettivo operativo: realizzazione da parte dei nuclei di progetti, prendendo spunto dai fattori del marchio Q&B, indirizzati all'implementazione del mantenimento delle capacità residue, con valorizzazione dell'ambiente, dell'organizzazione e delle attività quotidiane

Con i coordinatori/referenti di nucleo sono stati decisi obiettivi di nucleo ispirandosi al modello di Qualità e Benessere; si rimanda alle relazioni dei coordinatori/referenti di nucleo per quanto riguarda il lavoro svolto nel 2019.

Obiettivo operativo: proposte del servizio educativo con i nuclei di progetti rivolti agli ospiti

Si rimanda alle relazioni del servizio educativo per una descrizione esaustiva degli eventi/attività/progetti svolti nel 2019.

AREA STRATEGICA: SVILUPPO / INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO:

Obiettivo strategico: Pubblicizzazione attività dell'Ente.

Obiettivo operativo: collaborazione del servizio educativo con enti esterni e organizzazione di eventi nell'arco dell'anno

Si rimanda alle relazioni del servizio educativo per una descrizione esaustiva degli eventi/attività/progetti svolti nel 2019.
Progetto intergenerazionale con scuole medie di Trissino con evento di chiusura il 05/06 con genitori e Presidente; progetto Liceo artistico per la proposta di abbellimento centro diurno; partecipazione a Valdagno che legge.

Obiettivo strategico: sensibilizzazione e formazione dei volontari.

Obiettivo operativo: supporto al progetto di Alternanza Scuola Lavoro

Durante l'estate sono stati ospitati ragazzi di scuola inseriti nel progetto Alternanza scuola-lavoro; alcuni si sono presentati in autonomia, altri sono stati inviati dall'Informagiovani di Valdagno.

Obiettivo strategico: partecipazione e promozione progetti di territorio

Obiettivo operativo: accoglimento segnalazioni SIL, studenti alternanza scuola-lavoro, tirocinanti, progetti con le scuole del territorio, progetto con il Liceo Artistico

Progetto intergenerazionale con scuole medie di Trissino con evento di chiusura il 05/06 con genitori e Presidente; progetto Liceo artistico per la proposta di abbellimento centro diurno; partecipazione a Valdagno che legge
In corso: alternanza scuola lavoro, SIL, inserimento tirocinanti (oss, educatori, fkt), messe alla prova
Adesione al Progetto RIA con il comune di Trissino per l'inserimento di volontari (due inserimenti nel 2019 presso la casa di riposo di Trissino).

Obiettivo Operativo: supporto al progetto di alternanza scuola lavoro anche mediante l'iscrizione all'apposito Albo c/o la CCIA locale (obiettivo condiviso con la Segreteria)

Supporto del Progetto mediante la raccolta delle relative Convenzioni e cura dei rapporti tra l'Ente e la Scuola (insegnanti).

Il CSS Villa Serena, durante l'Anno scolastico 2019/2020, ha accolto n. 12 studenti distribuiti nelle tre sedi.

Per completezza, si allegano:

- Relazione raggiungimento obiettivi Servizio Sociale
- Realizzazione raggiungimento obiettivi Servizio educativo/animativo.

Il Direttore

F.to Dott. *Giorgio Andrea Prevedello*

Il Direttore

F.to Dott.ssa Silvia De Rizzo