Sistema Socio Sanitario



Agenzia di Tutela della Salute di Brescia Sede Legale: viale Duca degli Abruzzi, 15 – 25124 Brescia

Tel. 030.38381 Fax 030.3838233 - www.ats-brescia.it -Posta certificata: protocollo@pec.ats-brescia.it Codice Fiscale e Partita IVA: 03775430980

DETERMINAZIONE N. 20

DEL 14/1/2020

ADOTTATA DAL DIRIGENTE RESPONSABILE DEL SERVIZIO GESTIONE PERSONALE E SVILUPPO PROFESSIONALE AI SENSI DEL DECRETO DEL DIRETTORE GENERALE N. 463 DEL 06.08.2019

Cl.: 1.1.02

Presa d'atto evento formativo "Corsi Periferici di 1º Livello per professionisti delle Reti Locali di Cure Palliative" nelle giornate del 21 e OGGETTO:

29 Ottobre, 7 - 21 e 26 Novembre e 3 Dicembre 2019.



IL DIRIGENTE RESPONSABILE

<u>Richiamata</u> la D.G.R. n. X/5455 del 25 luglio 2016 avente a oggetto "Realizzazione dei percorsi formativi per i professionisti delle reti di cure palliative e di terapia del dolore, in attuazione dell'accordo n. 87/CSR del 10 luglio 2014: approvazione del progetto di PoliS Lombardia - Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia";

Considerato che:

- il recente Accordo in Conferenza Stato-Regioni del 10 Luglio 2014, n. 87/CSR, concernente l'individuazione delle figure professionali competenti nel campo delle cure palliative e della terapia del dolore, nonché delle strutture sanitarie, ospedaliere e territoriali, e assistenziali individua le figure professionali operanti nella Rete di Cure Palliative (CP), che garantiscono l'assistenza e definisce, per ciascuna figura, i contenuti dei percorsi formativi, obbligatori e omogenei, in termini di "conoscenza, competenza ed abilità minime";
- il progetto nasce dall'esigenza di tutelare il diritto del cittadino ad accedere alle cure palliative e alla terapia del dolore, come previsto dalla L. 38/2010, assicurando il rispetto della dignità e dell'autonomia della persona, il bisogno di salute, l'equità nell'accesso all'assistenza, la qualità delle cure e la loro appropriatezza;

<u>Valutato</u> quanto in premessa ed in attuazione della citata D.G.R., è stato organizzato l'evento formativo "Corsi Periferici di 1º Livello per professionisti delle Reti Locali di Cure Palliative" nelle giornate del 21 e 29 Ottobre, 7 - 21 e 26 Novembre e 3 Dicembre 2019, come previsto dal programma di cui all'allegato "A" (composto da n. 9 pagine), che si approva quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

<u>Visti</u> gli argomenti trattati si è ritenuto di affidare l'incarico di docenza, con un rimborso orario omnicomprensivo di € 80,00 per il coordinamento, € 70,00 per la docenza ed € 40,00 per il tutoraggio, ai sottoindicati:

- Pierangelo Lora Aprile, Coordinatore MMG, Responsabile Area Dolore e CP, presso SIMGCP
- Michele Fortis Responsabile Scientifico e Coordinatore, Medico Responsabile Hospice Domus Salutis
- Giovanni Zaninetta Medico già Direttore Hospce Domus Salutis
- Emanuele Borra, Medico ASST Garda
- Alberto Magni, Medico di Medicina Generale, ATS Brescia
- Nicoletta Pelizzari, Psicologa ASST Franciacorta
- Alessandra Ramera, Infermiera ASST Franciacorta
- Grazia Rinaldis, Medico di Medicina Generale, ATS Brescia
- Erika Rosa, Psicologa ASST Franciacorta

<u>Verificato</u> che la realizzazione dell'evento era prevista dal Piano di Formazione dell'Agenzia per l'anno 2019 - Decreto D.G. n. 115 del 15.03.2019;

<u>Preso atto</u> che l'individuazione dei Formatori è stata effettuata all'interno dell'elenco dei Docenti preparati da PoliS Lombardia e che hanno partecipato al *refresching* 2019;

<u>Preso atto altresì</u> che PoliS Lombardia ha riconosciuto ad ATS Brescia, come indicato nel verbale dell'incontro svoltosi a Polis Lombardia in data 18.09.2019, a titolo di rimborso e previa rendicontazione da prodursi al termine delle attività, la somma massima di € 9.300,00 (6 giornate formative);

<u>Vista</u> l'attestazione del Dirigente Amministrativo Dott.ssa Emma Lanzani, in sostituzione della Dott.ssa Lara Corini, in ordine alla regolarità contabile;



DETERMINA

- a) di prendere atto dello svolgimento dell'evento formativo " Corsi Periferici di 1º Livello per professionisti delle Reti Locali di Cure Palliative" che si è tenuto nelle giornate del 21 e 29 Ottobre, 7 21 e 26 Novembre e 3 Dicembre 2019, così come previsto dal programma di cui all'allegato "A" (composto da n. 9 pagine), che si è approvato quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- b) di prendere atto altresì che l'incarico di docenza è stato affidato a:
 - Pierangelo Lora Aprile, Coordinatore MMG, Responsabile Area Dolore e CP, presso SIMGCP
 - Michele Fortis Responsabile Scientifico e Coordinatore, Medico Responsabile Hospice Domus Salutis
 - Giovanni Zaninetta Medico già Direttore Hospce Domus Salutis
 - Emanuele Borra, Medico ASST Garda
 - Alberto Magni, Medico di Medicina Generale, ATS Brescia
 - Nicoletta Pelizzari, Psicologa ASST Franciacorta
 - Alessandra Ramera, Infermiera ASST Franciacorta
 - Grazia Rinaldis, Medico di Medicina Generale, ATS Brescia
 - Erika Rosa, Psicologa ASST Franciacorta
- c) di dare atto che il costo derivante dal presente provvedimento, pari a € 9.217,73 (compenso lordo + IRAP omnicomprensivi + oneri generali + bolli se dovuti), ha trovato registrazione nella contabilità dell'Agenzia - Bilancio Sanitario anno 2019 come segue:
 - € 700,00 Oneri generali e segreteria organizzativa al conto "Formazione da pubblico "codice 4508301;
 - € 49,73 al conto 6703810 per IRAP su "Collaborazioni";
 - € 8.468,00 (€ 8.450,00 più € 18,00 di bolli, se dovuti) al conto "Formazione da privato" cod. 4508302 gestito nel programma di spesa n. 14015/2019, relativo al compenso da corrispondere ai docenti sottoindicati:
 - Pierangelo Lora Aprile Coordinatore Medico di Medicina Generale, ATS Brescia € 1.880,00 omnicomprensivi;
 - Michele Fortis Responsabile Scientifico e Coordinatore, Medico Responsabile Hospice Domus Salutis € 2.520,00 omnicomprensivi;
 - Giovanni Zaninetta Medico già Direttore Hospce Domus Salutis € 235,00 omnicomprensivi;
 - Emanuele Borra, Medico Palliativista, ASST Garda € 585,00 omnicomprensivi;
 - Alberto Magni, Medico di Medicina Generale, ATS Brescia € 195,00 omnicomprensivi;
 - Nicoletta Pelizzari, Psicologa, ASST Franciacorta € 425,00 omnicomprensivi;
 - Alessandra Ramera, Infermiera, ASST Franciacorta € 712,50 omnicomprensivi;
 - Grazia Rinaldis, Medico di Medicina Generale, ATS Brescia € 1.225,00 omnicomprensivi;
 - Erika Rosa, Psicologa, ASST Franciacorta € 672,50 omnicomprensivi;
- d) di dare atto che l'importo di € 9.217,73 è stato attribuito al C.d.C. 40000000 relativo alla Direzione Sociosanitaria;
- e) di dare atto che il ricavo trova registrazione nella contabilità dell'Agenzia, al conto "Recupero altri costi da Enti Pubblici" al codice 7707792;

Sistema Socio Sanitario



- f) di precisare che la partecipazione dei dipendenti è stata considerata a tutti gli effetti orario di servizio e che per le eventuali ore straordinarie maturate si farà riferimento alla vigente regolamentazione;
- g) di provvedere successivamente alla rendicontazione da prodursi al termine delle attività a PoliS Lombardia e successivamente provvedere alla rendicontazione e alla contestuale liquidazione, nonché al rilascio degli attestati a cura del Direttore Servizio Gestione Personale e Sviluppo Professionale;
- g) di dare atto che il presente provvedimento è sottoposto al controllo del Collegio Sindacale, in conformità ai contenuti dell'art. 3-ter del D.Lgs. n. 502/1992 e ss.mm.ii. e dell'art. 12, comma 14, della L.R. n. 33/2009;
- h) di disporre, a cura del Servizio Affari Generali e Legali, la pubblicazione all'Albo on-line sezione Pubblicità legale ai sensi dell'art. 17, comma 6, della L.R. n. 33/2009, e dell'art. 32 della L. n. 69/2009, ed in conformità alle disposizioni ed ai provvedimenti nazionali e comunitari in materia di protezione dei dati personali.

Firmata digitalmente Dott.ssa Elena Soardi

Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia



WORKSHOP

"Corsi Periferici di 1° Livello per professionisti delle Reti Locali di Cure Palliative"

Tipologia formativa: Formazione Residenziale

Codice ID: 142690 Allegato "A"

Sala di Rappresentanza, Viale Duca degli Abruzzi 15, Brescia

BREVE PREMESSA

La proposta formativa di seguito descritta segue e attua la D.G.R. n. X/5455 del 25 luglio 2016 avente a oggetto "Realizzazione dei percorsi formativi per i professionisti delle reti di cure palliative e di terapia del dolore, in attuazione dell'accordo n. 87/CSR del 10 luglio 2014: approvazione del progetto di Éupolis Lombardia".

Il progetto nasce dall'esigenza di tutelare il diritto del cittadino ad accedere alle cure palliative e alla terapia del dolore, come previsto dalla L. 38/2010, assicurando il rispetto della dignità e dell'autonomia della persona, il bisogno di salute, l'equità nell'accesso all'assistenza, la qualità delle cure e la loro appropriatezza.

Il recente Accordo in Conferenza Stato-Regioni del 10 Luglio 2014, n. 87/CSR, concernente l'individuazione delle figure professionali competenti nel campo delle cure palliative e della terapia del dolore, nonché delle strutture sanitarie, ospedaliere e territoriali, e assistenziali individua le figure professionali operanti nella Rete di Cure Palliative (CP), che garantiscono l'assistenza e definisce, per ciascuna figura, i contenuti dei percorsi formativi, obbligatori e omogenei, in termini di "conoscenza, competenza ed abilità minime".

OBIETTIVI FORMATIVI

Obiettivo formativo principale è la formazione di professionisti operanti nella Rete Regionale di Cure Palliative, all'interno delle attività formative previste dal progetto regionale pluriennale secondo una metodologia a cascata, "riproponendo gli argomenti e gli obiettivi didattici dei Corsi di 2° livello, con sessioni specifiche per ciascuna figura professionale¹", coordinate da Éupolis Lombardia in raccordo con le Agenzie e Aziende territoriali interessate, in attuazione della D.G.R. n. X/5455/2016.

L'obiettivo formativo specifico è:

• acquisire le conoscenze legate all'approfondimento degli argomenti di cui all'Accordo Stato-Regioni del 10 luglio 2014 e in applicazione alla D.G.R. n. X/5455/2016.

-

¹ D.G.R. 5455/2016, Progetto esecutivo, pag. 4.

Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia



METODOLOGIA DIDATTICA

Durante lo svolgimento dei percorsi formativi sono previste delle sessioni di lavoro comuni denominate plenarie, aventi l'obiettivo di rendere omogenea la conoscenza all'interno delle comunità professionali, e sessioni di lavoro a piccolo e grande gruppo, con lo scopo di offrire una maggiore focalizzazione sui temi e incentivare l'apporto di un contributo individuale da parte del singolo corsista.

RESPONSABILE SCIENTIFICO

Michele Fortis, Medico Responsabile Hospice Domus Salutis

COORDINATORI

Michele Fortis, Medico Responsabile Hospice Domus Salutis Pierangelo Lora Aprile, MMG e Presidente della Sez. O CTS Ministero della Salute sulle cure palliative e terapia del dolore

DOCENTI E TUTOR

Emanuele Borra, Medico ASST Garda Alberto Magni, Medico di Medicina Generale ATS Brescia Nicoletta Pelizzari, Psicologa ASST Franciacorta Alessandra Ramera, Infermiera ASST Franciacorta Grazia Rinaldis, Medico di Medicina Generale ATS Brescia Erika Rosa, Psicologa ASST Franciacorta Giovanni Zaninetta, già Direttore Hospice Domus Salutis

BOARD TECNICO SCIENTIFICO POLIS LOMBARDIA

Gianpaolo Fortini, Medico Bord Tecnico Scientifico CP Furio Zucco, Medico Bord Tecnico Scientifico CP

DESTINATARI

Il Workshop per professionisti delle Reti Locali di Cure Palliative è rivolto a medici di cui all'art. 1 dell'Accordo Stato Regioni del luglio 2014, oltre che a medici di medicina generale (MMG), a infermieri, a psicologi, a assistenti sociali, fisioterapisti, dietisti, OSS, operanti nelle strutture accreditate della Rete Regionale delle Cure Palliative.

I professionisti della Rete di Cure Palliative che sono in possesso di un Diploma di Master Universitario in Cure Palliative hanno assolto all'obbligo formativo.

ATS Brescia ha accreditato il corso per 120 partecipanti, riservando ad ogni Ente della RLCP un numero di posti sulla base di quanto richiesto dagli Enti stessi. Sono stati riservati cinque posti per i MMG.

Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia



PROGRAMMA

1° MODULO Sessioni per Argomenti Comuni

Lunedì 21 Ottobre 2019

Orario	Argomento
8.30 - 9.00	Registrazione partecipanti
9.00 - 9.15	Apertura dei lavori e presentazione del Corso
9.15 - 10.15	La normativa di riferimento per le Cure Palliative in Italia e in Lombardia alla luce dei LEA, del nuovo Regolamento per gli Standard Ospedalieri e del Riordino socio sanitario lombardo Michele Fortis, Grazia Rinaldis, Pierangelo Lora Aprile
10.15 - 11.00	I principali dati epidemiologici di mortalità per malattie oncologiche e per le malattie cronico degenerative più frequenti Le Scale di misurazione del performance status Fattori prognostici delle malattie oncologiche e principali malattie cronico degenerative e strumenti per la valutazione prognostica Michele Fortis, Grazia Rinaldis, Pierangelo Lora Aprile
11.00 - 13.00	Le finalità dell'assistenza domiciliare di cure palliative, del ricovero in hospice, del day hospice, dell'ambulatorio specialistico e della consulenza palliativa I criteri di eleggibilità per l'attivazione e l'accesso alle CP nei diversi setting assistenziali I principi di organizzazione delle attività clinico assistenziali in una rete di CP Michele Fortis, Pierangelo Lora Aprile
13.00 - 14.00	Pausa pranzo
14.00 - 15.00	Funzionamento, organizzazione, ruoli e responsabilità dell'equipe multiprofessionale di CP con cenni specifici alla realtà lombarda
15.00 - 16.00	Elementi che rendono efficace la trasmissione delle informazioni all'interno dell'equipe
16.00 - 17.45	Discussione generale sulle tematiche trattate
17.45 - 18.00	Conclusioni e chiusura dei lavori Grazia Rinaldis, Pierangelo Lora Aprile

Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia



2° MODULO Sessioni per Argomenti Comuni

Martedì 29 Ottobre 2019

Orario	Argomento
8.30 - 9.00	Registrazione partecipanti
9.00 - 9.15	Apertura dei lavori e presentazione della giornata formativa Michele Fortis
9.15 - 10.45	Gli elementi di struttura, processo e risultato per la valutazione della qualità delle CP Principali definizioni e strumenti per la valutazione della Qualità di vita in CP Alberto Magni, Erika Rosa
10.45 - 11.15	Gli strumenti per la valutazione della qualità percepita: utilizzo, valore e criticità nelle CP Michele Fortis, Alberto Magni
11.15 - 12.15	Le tecniche di comunicazione e metodologie di conduzione dei colloqui. Le metodologie di comunicazione verbale e non verbale
12.15 - 13.00	Le tecniche di comunicazione delle cattive notizie Le comunicazioni di fine vita Erika Rosa, Alberto Magni
13.00 - 14.00	Pausa pranzo
14.00 - 17.45	Lavori di gruppo
17.45 - 18.00	Conclusioni e chiusura dei lavori Erika Rosa, Grazia Rinaldis, Michele Fortis

Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia



3° MODULO Sessioni per Argomenti Comuni

Giovedì 7 Novembre 2019

Orario	Argomento
8.30 - 9.00	Registrazione partecipanti
9.00 - 9.15	Apertura dei lavori e presentazione della giornata formativa Michele Fortis
9.15 - 10.30	La tipologia e le dinamiche delle strutture familiari in CP Gli elementi che caratterizzano una famiglia difficile e complessa Gli strumenti per riconoscere e valutare i bisogni psico-sociali
10.30 - 11.30	Le modalità psico-relazionali efficaci per affrontare e gestire le paure, l'aggressività, il rifiuto, lo stress dei familiari Le modalità psico-relazionali efficaci per affrontare e gestire le comunicazioni con i familiari Nicoletta Pelizzari, Grazia Rinaldis
11.30 - 13.00	Le differenze fra bisogno spirituale e bisogno religioso Le differenti impostazioni culturali nei confronti della morte e del morire <i>Grazia Rinaldis, Nicoletta Pelizzari</i>
13.00 - 14.00	Pausa pranzo
14.00 - 15.00	Le fasi del lutto e il lutto patologico
15.00 - 17.45	Lavori di gruppo
17.45 - 18.00	Conclusioni e chiusura dei lavori Nicoletta Pelizzari, Alberto Magni, Michele Fortis

Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia



4° MODULO Sessioni per Argomenti Comuni

Giovedì 21 Novembre 2018

Orario	Argomento
8.30 - 9.00	Registrazione partecipanti
9.00 - 9.15	Apertura dei lavori e presentazione della giornata formativa Michele Fortis
9.15 - 10.15	I principi etici in medicina e loro applicazione nelle CP I principi che giustificano la liceità etica della sedazione palliativa e la differenziano dalla eutanasia Giovanni Zaninetta, Alessandra Ramera
10.15 - 11.30	Il consenso informato, limitazioni ai trattamenti specifici, pianificazione anticipata delle cure, direttive anticipate Gli strumenti per la gestione dei conflitti etici in CP (argomentazione, consulenza etica, comitato etico) Alessandra Ramera, Giovanni Zaninetta
11.30 - 13.00	Le possibilità e i limiti della ricerca in CP La pratica della medicina basata sulle evidenze in CP I metodi e gli strumenti più comuni utilizzati nella ricerca in CP Giovanni Zaninetta, Alessandra Ramera
13.00 - 14.00	Pausa pranzo
14.00 - 15.30	Le metodologie didattiche più efficaci per favorire l'apprendimento degli adulti I principi di progettazione di eventi formativi; metodologie didattiche adeguate all'apprendimento specifico I principi di comunicazione al pubblico
15.30 - 17.45	Lavori di gruppo
17.45 - 18.00	Conclusioni e chiusura dei lavori Alessandra Ramera, Giovanni Zaninetta, Pierangelo Lora Aprile

Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia



5° MODULO Sessioni unificate per argomenti integrati

Martedì 26 Novembre 2019

Orario	Argomento
8.30 - 9.00	Registrazione partecipanti
9.00 - 9.15	Apertura dei lavori e presentazione della giornata formativa Michele Fortis
9.15 - 11.00	Parte prima: Riconoscere, diagnosticare, misurare, trattare, valutare l'efficacia e rimodulare l'intervento nel controllo dei sintomi
11.00 - 13.00	Parte seconda: Riconoscere, diagnosticare, misurare, trattare, valutare l'efficacia e rimodulare l'intervento nel controllo dei sintomi <i>Pierangelo Lora Aprile, Michele Fortis</i>
13.00 - 14.00	Pausa pranzo
14.00 - 15.00	La gestione in equipe delle emergenze in CP
15.00 - 16.30	L'individuazione dei malati per i quali è appropriata una sedazione palliativa La sedazione palliativa e la sua gestione in equipe La gestione delle cure di fine vita
16.30 - 17.45	Lavori di Gruppo La gestione delle cure di fine vita
17.45 - 18.00	Conclusioni e chiusura dei lavori Emanuele Borra, Grazia Rinaldis, Pierangelo Lora Aprile

Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia



6° MODULO Sessioni unificate per argomenti integrati

Martedì 3 Dicembre 2019

Orario	Argomento		
8.30 - 9.00	Registrazione partecipanti		
9.00 - 9.15	Apertura dei lavori e presentazione della giornata formativa		
	Michele Fortis, Pierangelo Lora Aprile		
Modulo per	Modulo per Medici specialisti		
	La valutazione della necessità di: rimodulazione delle terapie e degli		
9.15 - 13.00	interventi assistenziali nella fase terminale di vita		
	La gestione delle cure di fine vita nella prospettiva dei medici		
	palliativisti		
Modulo per	Medici di Medicina Generale		
	La valutazione della necessità di rimodulazione delle terapie		
0.15 10.00	dell'interventi nella fase terminale di vita nella prospettiva del MMG		
9.15 - 13.00	I criteri che guidano il MMG nella valutazione e rimodulazione degli		
	obiettivi di cura rispetto alle condizioni del malato ed alle sue attese		
	Grazia Rinaldis		
_	professioni sanitarie (Assistente sociale, Dietista, Fisioterapista,		
Infermiere,	Operatore socio-sanitario)		
	Il riconoscimento, l'analisi e la valutazione in equipe delle risposte dei		
	malati e dei famigliari alla malattia, ai sintomi, ai trattamenti, al fine vita		
	e al lutto (risposte di tipo fisico, psicologico, sociale, spirituale)		
9.15 - 13.00	Procedure clinico-assistenziali ed organizzative per la migliore gestione		
	infermieristica e socio-sanitaria negli ultimi giorni ed ore di vita del		
	malato		
	Alessandra Ramera		
Modulo per	Psicologi		
	Le problematiche psico-relazionali- affettive in cure palliative in		
0.45 40.00	riferimento al malato, rapporti fra malati e famiglie e l'equipe,		
9.15 - 13.00	all'interno della equipe		
	Erika Rosa		
13.00 - 14.00	Pausa pranzo		
Sessione d'A	Sessione d'Aula Comune e plenaria		
14.00 - 17.30	Sessione congiunta di confronto fra professionisti		
	Borra, Ramera, Rinaldis, Rosa, Fortis, Lora Aprile		
17.30 - 18.00	Valutazione, Conclusioni e chiusura dei lavori		
	Michele Fortis, Pierangelo Lora Aprile		
	j i		

Istituto regionale per il supporto alle politiche della Lombardia



SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

Servizio Gestione Personale e Sviluppo Professionale © 030383.8231 - @: formazione@ats-brescia.it

PARTECIPAZIONE E CREDITI ECM

Al fine dell'ottenimento della certificazione di assolvimento al debito formativo minimo, di cui all'accordo in C.S.R. la frequenza è obbligatoria e deve essere garantita la presenza di almeno il 90% del monte ore.

Secondo le indicazioni contenute nella D.G.R. n.19355 del 21.12.2018 all'evento sono stati assegnati N° 48 crediti ECM. L'attestato con i crediti sarà rilasciato esclusivamente a coloro che avranno partecipato almeno al 90% dell'iniziativa, superato la prova di apprendimento e compilato il questionario di customer satisfaction.

MODALITÀ DI ISCRIZIONE ALL'EVENTO

La partecipazione al corso è gratuita.

L'iscrizione deve essere effettuata entro il 14/10/2019, accedendo al portale https://formazione.sigmapaghe.com, (con le proprie credenziali se già registrati, o effettuando nuova registrazione). Per eventuali problemi relativi all'accesso o all'utilizzo del portale, rivolgersi alla Funzione Formazione di ATS, contatti: formazione@ats brescia.it tel. 030 3838.231-240-556.

DESCRIZIONE MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELL'EVENTO

Alla fine del corso i partecipanti dovranno rispondere ad un test di apprendimento a domande chiuse. Al termine di ogni giornata verrà somministrato un questionario di customer satisfaction.