



CasadeiRagazzi

ISTITUTO ASSISTENZA MINORI ED ANZIANI O.N.L.U.S.

DOCUMENTO ORGANIZZATIVO

E GESTIONALE

2020

**Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (R.S.D.)
CASA DEI RAGAZZI**

Olgiate Molgora

INDICE

PREMESSA	pag. 3
1. POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITÀ	pag. 3
1.1 Sintesi della politica complessiva	pag. 4
1.2 Obiettivi generali R.S.D.	pag. 5
1.3 L'organizzazione interna	pag. 7
2. PIANO DI LAVORO 2019 E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ	pag. 17
3. MATERIALE INFORMATIVO	pag. 22
4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	pag. 23
4.1 Politiche di gestione delle risorse umane ed economiche	pag. 23
4.2 Amministrazione e contabilità	pag. 24
4.3 Continuità assistenziale	pag. 24
5. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	pag. 25
5.1 Procedure per l'inserimento di nuovo personale	pag. 25
5.2 Piano Ferie	pag. 26
5.3 Criteri di sostituzione del personale assente in situazioni di urgenza	pag. 26
5.4 Permessi	pag. 27
5.5 Composizione dell'organico complessivo dipendente dall'Ente e attivo presso la RSD	pag. 27
5.6 Programmazione della presenza del personale	pag. 27
5.7 Reperibilità medica e infermieristica	pag. 28
5.8 Personale a standard	pag. 29
5.9 Volontari e tirocinanti	pag. 30
5.10 Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale	pag. 30
6. GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE	pag. 32
7. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, REGOLAMENTI	pag. 33
RELAZIONE 2019	pag. 34
PIANO ANNUALE 2020	pag. 37
Carta dei servizi	pag. 39
Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	pag. 40
Prevenzione e gestione dei disservizi	pag. 40
Contratto di ingresso	pag. 41
Organismo di Vigilanza	pag. 41
Polizza assicurativa	pag. 42
Gestione documentazione sanitaria	pag. 42
Procedure e protocolli	pag. 44

Premessa

Con Decreto del Presidente della Regione Lombardia n° 46 in data 15/12/2014 sono state approvate la fusione per incorporazione dell'Istituto di Assistenza Minori Anziani di Milano nell'Associazione Casa dei Ragazzi Treves de Sanctis onlus e le modifiche apportate allo statuto della stessa associazione incorporante, con conseguente assunzione della nuova denominazione dell'Ente "**CASA DEI RAGAZZI Istituto di Assistenza Minori e Anziani (I.A.M.A.) – onlus**" che, a norma dello statuto persegue esclusivamente, senza scopo di lucro, finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale della Regione Lombardia nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria e della beneficenza a favore di minori, anziani, disabili, persone e famiglie in difficoltà. L'Ente persegue, con il suo operato, l'interesse degli ospiti e utenti, la promozione sociale e l'integrazione con il territorio.

L'Ente CASA DEI RAGAZZI I.A.M.A. ONLUS gestisce nel Comune di Olgiate Molgora diversi servizi rivolti alla disabilità: la Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD), il Centro Socio-educativo (CSE), il Servizio socio-educativo per minori LA CASA DI SOPHIA e la Fattoria sociale.

Nel corso del 2016 e 2017 l'Ente CASA DEI RAGAZZI I.A.M.A. ONLUS ha messo in pratica gli adempimenti necessari a dare applicazione alle delibere regionali adottate allo scopo di stabilire "regole" e di rendere più mirati i controlli sulla qualità delle prestazioni e sulla gestione delle diverse UdO socio-sanitarie da parte dell'ATS; in particolare il riferimento è alla DGR 1765 del 05 maggio 2014 con oggetto il sistema dei controlli in ambito socio sanitario, alla DGR 2569 del 31 ottobre 2014 avente oggetto la revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e le linee operative per le attività di vigilanza e controllo ed alle successive DD.G.R. riferite alla gestione del servizio sociosanitario.

Nel 2018 sono state introdotte importanti modifiche gestionali e organizzative. In termini generali, con la nuova Direzione si è cercato di definire un'organizzazione capace di integrare gli aspetti gestionali (economici, del personale, della manutenzione) con quelli amministrativi, della organizzazione ed erogazione dei servizi. Si è avviato un processo di ammodernamento amministrativo e gestionale, partendo dalla necessità di adeguamento delle infrastrutture tecnologiche richiesta per essere a norma rispetto al GDPR Regolamento UE 679/2016.

1. POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Mission, principi etici, valori e scelte

L'Ente, nell'erogazione di tutti i suoi servizi, tiene conto dei seguenti principi, richiamati dallo Statuto e dalla Carta dei Servizi:

- Il rispetto dei diritti della persona disabile;
- il corretto utilizzo delle risorse economiche, materiali ed umane;
- l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni.

L'Ente ha come obiettivo prioritario l'interesse degli ospiti e, per perseguirlo, agisce secondo i seguenti principi e modalità : risponde ai bisogni complessivi e diversificati degli ospiti in modo individualizzato; si impegna a tutelare la libertà personale, nel rispetto dei limiti dati dalle diverse patologie da cui sono affetti gli ospiti, favorendo iniziative che garantiscano e supportino la capacità di scelta; favorisce la maggiore partecipazione possibile degli ospiti alle iniziative interne alla residenza ed esterne ad essa, sul territorio; eroga prestazioni corrette e funzionali che favoriscano, nel rispetto delle differenze degli ospiti, il conseguimento degli obiettivi dati; riconosce il ruolo fondamentale delle risorse umane nel raggiungere questi obiettivi, e si impegna a favorire la formazione e l'aggiornamento continuo del personale, promuovendo percorsi che sollecitino e garantiscano il benessere lavorativo e professionale; garantisce il

massimo rispetto della riservatezza nella discrezione e nella tutela dell'intimità della persona e dei dati sensibili dei propri ospiti, in ottemperanza alla legge sulla privacy e attua tutte le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro.

Lo scopo dell'intervento educativo e relazionale è quello di mirare al benessere psicofisico dell'ospite, evitando l'emarginazione dal proprio contesto familiare e comunitario.

1.1. Sintesi della politica complessiva

La Direzione di struttura dell'Ente "**CASA DEI RAGAZZI Istituto di Assistenza Minori e Anziani (I.A.M.A.) – onlus**" intende lavorare attraverso un approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del proprio sistema di gestione della qualità e dell'organizzazione dei servizi, al fine di accrescere la soddisfazione degli ospiti, dei loro famigliari e degli utenti dei Servizi.

A tale fine si perseguono le seguenti linee di intervento:

A. Crescita della soddisfazione degli ospiti e dei famigliari: ogni suggerimento, segnalazione o reclamo, comporterà l'attivazione di azioni opportune (correttive e di miglioramento). Lo strumento principale per conoscere il parere degli ospiti e dei famigliari continuerà ad essere il questionario di soddisfazione, che sarà consegnato una volta all'anno (entro dicembre) o comunque tutte le volte che si intraprendono nuove attività o specifici progetti.

B. Crescita della professionalità e della motivazione delle risorse umane: poiché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Ente, lo stesso si impegna ad applicare le seguenti regole:

1. selezionare le risorse umane in base a specifici requisiti di competenza e professionalità;
2. programmare annualmente il piano di formazione del personale, al fine di valorizzare il patrimonio delle conoscenze e competenze tecniche, le capacità individuali e collettive;
3. fornire formazione e addestramento, o intraprendere altre azioni, per far acquisire le necessarie competenze;
4. riconoscere il contributo fondamentale del personale nella realizzazione di un clima di fattiva accoglienza e di facile inserimento degli ospiti presenti in struttura;
5. comunicare a tutto il personale l'importanza della crescita di qualità degli interventi, coinvolgendolo laddove possibile nella valutazione delle scelte.

C. Manutenzione, miglioramento e potenziamento delle strutture: la Direzione si impegna a mantenere efficienti strutture, strumenti, attrezzature e impianti, al fine di garantire la migliore capacità di risposta possibile alle necessità degli ospiti e l'adeguatezza all'innovazione tecnologica. Inoltre effettuerà tutti gli interventi ambientali necessari a migliorare il confort alberghiero dell'Ente e a mantenere un ambiente di lavoro adeguato e rispettoso delle norme in materia di sicurezza.

D. Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale: la Direzione opera secondo le seguenti regole:

1. misurare e analizzare il miglioramento attraverso degli indicatori predefiniti, effettuando annualmente il confronto fra gli "indicatori target" e gli "indicatori di risultato";
2. definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione ed il controllo dei servizi;
3. informare e coinvolgere il personale nei processi di cambiamento organizzativo, soprattutto utilizzando lo strumento delle riunioni plenarie e d'equipe, sondaggi d'opinione rispetto a temi e iniziative specifiche;
4. fornire le adeguate risorse strumentali e gestionali necessarie al raggiungimento degli obiettivi.

E. Accrescimento della presenza sul territorio: la Direzione si impegna a mantenere i legami già consolidati negli anni con i servizi sul territorio, a promuovere in sinergia con l'Amministrazione comunale e gli Enti sovrazionali momenti di approfondimento e dibattito sulla Disabilità, i servizi e le risorse a disposizione dei cittadini e della comunità locale.

F. Crescita economica della Struttura: la Direzione è impegnata in una gestione oculata delle risorse economiche. Viene costantemente monitorato l'andamento della gestione economica e finanziaria e gli indici di bilancio più significativi.

1.2. Obiettivi generali per la R.S.D.

Nella R.S.D. si perseguono i seguenti obiettivi generali:

- **la persona al centro di tutte le cure**, nel rispetto della sua dignità, facendo in modo che partecipi, per quel che è possibile, alla gestione del suo Progetto Individualizzato (P.I.);
- **la qualità dell'assistenza socio-sanitaria** erogata con la dovuta appropriatezza e professionalità;
- **la qualità della vita dell'ospite** offerta attraverso la migliore qualificazione professionale, rispettando la riservatezza e la libertà dell'individuo – per quanto possibile, nel rispetto ed attenzione al gruppo di ospiti e ai loro bisogni educativo-assistenziali, di recupero e mantenimento delle abilità residue, con la familiarità ed il calore umano che devono caratterizzare la "presa in carico" e le relazioni di cura, in un ambiente confortevole, pulito, nel quale sia apprezzato ogni lato anche dell'aspetto alberghiero (dalla ristorazione alla qualità della biancheria, alla manutenzione della struttura).

Nella RSD si è attenti al clima relazionale, alla condivisione delle problematiche quotidiane, ai momenti di socializzazione, al riconoscimento e all'accoglienza di ogni diversità individuale.

Si perseguono inoltre obiettivi specifici, declinati annualmente, per assicurare alle persone:

- il benessere psico-fisico;
- il mantenimento di abilità residue motorie, cognitive, e di autonomie personali, attraverso attività e laboratori mirati;
- la prevenzione delle complicanze legate alla non autosufficienza fisica;
- la possibilità di comunicare e di intrecciare relazioni sociali;
- il mantenimento di una relazione significativa con le famiglie di origine, supportando e auspicando i rientri in famiglia, nei limiti delle norme Regionali;
- l'integrazione con le proposte ricreative e risocializzanti del territorio, accogliendo progetti e iniziative di laboratori integrati.

Attraverso la seguente metodologia di lavoro:

- La valutazione/rivalutazione multidimensionale dell'utente;
- La definizione di una progettualità realistica e concreta;
- La pianificazione degli interventi sulla base degli obiettivi generali e individuali previsti nei P.I.;
- L'attuazione, monitoraggio e verifica degli esiti.

Gli strumenti attraverso cui vengono attuati e verificati gli esiti degli obiettivi sono: la riunione settimanale sul singolo ospite, in forma multiprofessionale (Ed, IP, OSS, MED) di stesura dei Progetti individualizzati; la riunione d'équipe settimanale di programmazione delle attività e di discussione clinico-educativa su più utenti; le schede di rilevazione e monitoraggio sui singoli indicatori definiti per i diversi obiettivi.

Tutti gli interventi educativi, sanitari e assistenziali che vengono proposti ed erogati mirano al benessere fisico e psichico degli utenti; sono veicolati attraverso l'empatia, la mediazione relazionale, il coinvolgimento attivo dei soggetti e dei familiari nei Progetti individualizzati.

L'obiettivo educativo ed assistenziale principale per tutti gli ospiti è la cura e igiene della persona, il potenziamento o mantenimento: delle autonomie personali; delle capacità di svolgere semplici compiti e attività occupazionali; delle abilità relazionali.

Nell'attuare gli interventi gli operatori condividono e si ispirano nel lavoro quotidiano ai seguenti **principi**:

- **La competenza:** conoscenza delle funzioni proprie e degli altri operatori coinvolti, delle strategie educative funzionali al perseguimento degli scopi prefissati;
- **L'onestà e il rispetto:** agire correttamente e con lealtà nel rispetto dell'altro e del contesto, usufruendo delle risorse a disposizione in modo attento e mirato al benessere degli ospiti e al rispetto dei colleghi;
- **L'empatia:** riconoscere ciò che gli altri provano è un aspetto importante per costruire relazioni autentiche; (condividere situazioni/emozioni dell'altro). Assumendo un punto di vista differente dal proprio significa predisporre all'ascolto, sia nei confronti dei colleghi di lavoro che degli ospiti della Casa;
- **La collaborazione:** lavorare in gruppo è indispensabile; essere consapevoli dell'importanza di discutere gli obiettivi e farli diventare patrimonio comune è fondamentale per ridare senso al lavoro quotidiano. E' necessario avere la consapevolezza di operare in un ambito complesso e delicato che solo con il concorso di tutti gli operatori può funzionare al meglio. Nasce dunque la necessità di riconoscere ed accettare i propri limiti come persone e come professionisti nella relazione umana con colleghi ed ospiti;
- **La riservatezza:** equilibrio tra il dovere delle informazioni indispensabili al funzionamento degli interventi e la garanzia della tutela degli ospiti.

Caratteristiche dell'utenza

L'utenza attuale – 39 ospiti residenziali - della RSD Casa dei Ragazzi rientra in una fascia di età che va dai 18 anni ai 78 anni, con una media di 55; è prevalentemente portatrice di disabilità psichica (ritardo mentale da lieve a grave) e in parte fisica.

In base a quanto detto sopra, *l'utenza che viene coinvolta nell'offerta educativa e assistenziale* è così differenziabile:

1. gruppi di ospiti anziani, con difficoltà motorie e/o intellettive di notevole entità, per i quali vengono proposte attività di intrattenimento e ricreative, che hanno la relazione alla base dell'intervento stesso;
2. un gruppo di ospiti che hanno capacità manuali e occupazionali, per i quali l'offerta mette in risalto le loro abilità prassiche e cognitive e le loro attitudini relazionali finalizzate alla collaborazione con altri ospiti;
3. un gruppo di ospiti che hanno una grande necessità di contenimento per le loro caratteristiche psico-emotive, per i quali le proposte sono improntate ad occupazioni pratiche meno raffinate, che non richiedono grande impegno né di tempo né di potenzialità cognitive, puntando piuttosto alla semplificazione del compito e alla riduzione della tempistica di esecuzione per contenere il loro grado di emotività e frustrazione.
4. ospiti inseriti nella RSD tra il 2014 e 2019 che presentano maggiori compromissioni psico-fisiche rispetto a quelle presenti negli ospiti inseriti negli anni precedenti (sostanzialmente affetti da ritardo mentale medio e grave, ma con buone autonomie motorie e di base) e che quindi richiedono interventi sanitari e assistenziali più qualificati rispetto al passato, ad integrazione delle competenze educativo-comportamentali tradizionalmente presenti in struttura.

L'organizzazione interna del personale e dei servizi ne tiene pertanto conto per rispondere in modo qualificato alla richiesta di assistenza di persone disabili parzialmente e totalmente non autosufficienti.

Nel Piano Annuale 2020 vengono meglio esplicitati gli obiettivi generali e specifici per la RSD e declinate le proposte operative e laboratoriali che tengono conto delle condizioni generali e le caratteristiche dei singoli ospiti.

1.3. L'organizzazione interna

Dal 2018 è stato ridisegnato l'organigramma e sono state ridefinite le responsabilità, integrato l'organico per l'avvio al 01.01.18 del servizio notturno con personale dipendente interno e rafforzato il servizio infermieristico sulle ore diurne.

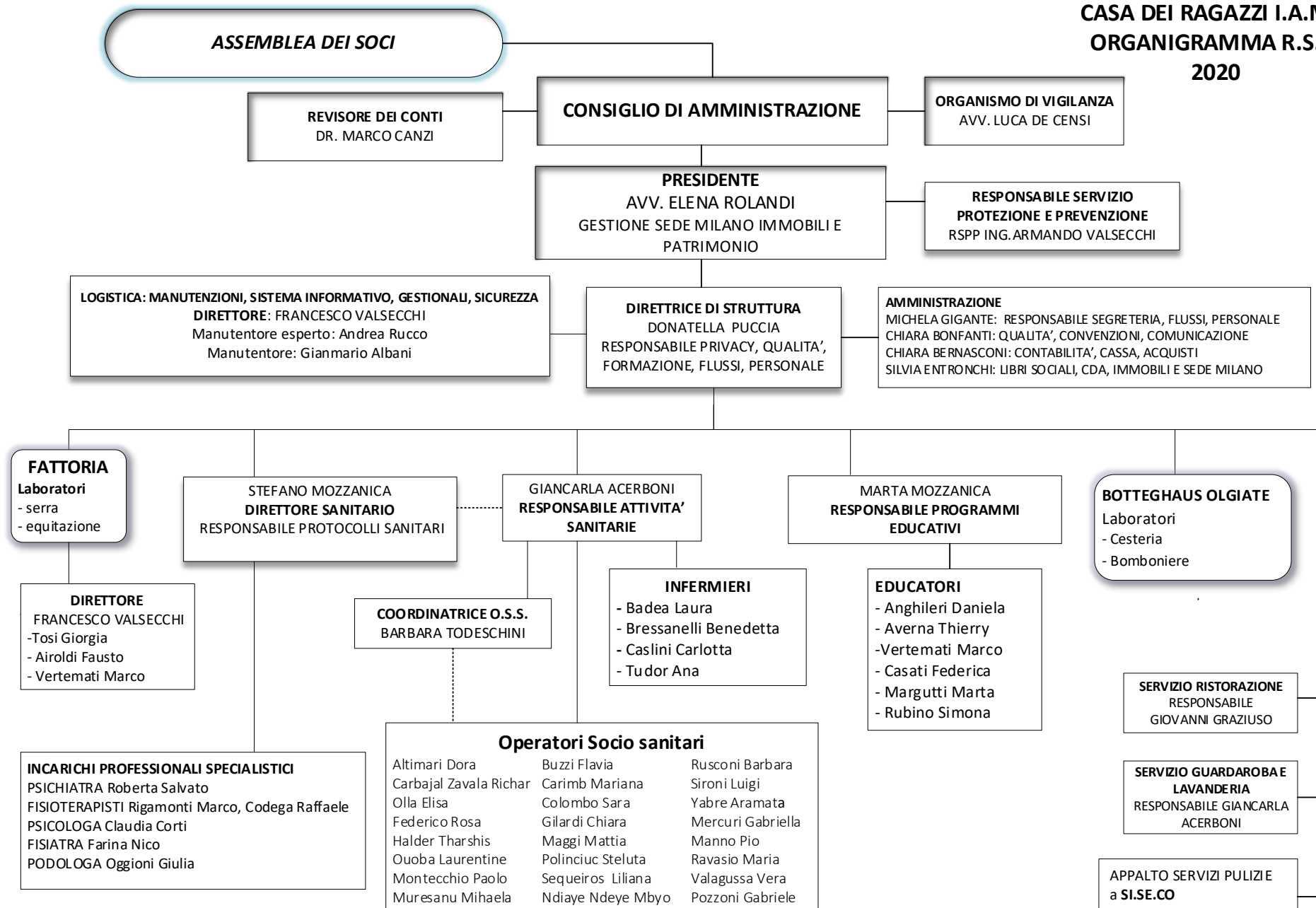
ORGANIGRAMMA 2020

Le Responsabilità

Assemblea dei soci	
Consiglio di Amministrazione	Avv.to Elena Rolandi, Presidente, Legale rappresentante; Sig. Egidio Galbusera, vicepresidente; Dr. Enrico Lodigiani, segretario; Consiglieri: Dott. Paolo De Martinis, Dott.ssa Maria Barilli, Avv.to Gianluigi Villaschi, Avv.to Alessandra Colombo, Dr.ssa Fabiola Dreossi.
Organismo di Vigilanza monocratico	Avv. Luca De Censi
Revisore dei conti	Dr. Marco Canzi
Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione	Ing. Armando Valsecchi
Direttrice di Struttura Responsabilità: Privacy; sistema informativo; valutazione e aggiornamento programma annuale di valutazione e miglioramento qualità dei servizi; formazione e aggiornamento; rapporti con gli Uffici territoriali che si occupano di Protezione giuridica e servizi sociali	Dr.ssa Donatella Puccia
Direttore Sanitario Responsabilità: validazione protocolli, procedure e linee guida interne struttura; rapporti con ATS; aspetti igienico-sanitari, smaltimento farmaci; gestione rifiuti speciali.	Dr. Stefano Mozzanica
Responsabile Attività Sanitarie	Sig.ra Giancarla Acerboni
Responsabile Segreteria	Sig.ra Michela Gigante
Responsabile Programmi educativi	Dr.ssa Marta Mozzanica

Responsabile Logistica, Fattoria, Manutenzione, referente Sicurezza	Sig. Francesco Valsecchi
Coordinatore O.S.S.	Sig.ra Barbara Todeschini
Responsabile Servizio Ristorazione	Sig. Giovanni Graziuso

**CASA DEI RAGAZZI I.A.M.A
ORGANIGRAMMA R.S.D.
2020**



————— Dipendenza gerarchica

..... Dipendenza funzionale

Ruolo responsabilità e funzioni complessive

Ogni figura professionale rappresentata nell'organigramma svolge funzioni e si assume le responsabilità di seguito specificate:

Ruolo	Responsabilità	Funzione
Assemblea dei soci	Delibera su ogni questione di natura straordinaria ad essa spettante in base alla Legge	<ul style="list-style-type: none"> • Approva bilancio consuntivo • Nomina i membri del CdA di sua competenza • Nomina il revisore dei conti • Delibera sulle modifiche dello Statuto • Delibera sullo scioglimento dell'Ente • Delibera sulla devoluzione del patrimonio
Il presidente del C.d.A	Rappresentante legale dell'Ente di fronte a terzi ed in giudizio	<ul style="list-style-type: none"> • Dà esecuzione alle Deliberazioni del CdA e dell'Assemblea • Cura la riscossione di entrate ed ordina il pagamento di spese • Tratta gli affari dell'Amministrazione assumendo impegni sotto condizione delle approvazioni di legge • Vigila sul buon andamento dell'Ente sovrintendendo a tutti gli Uffici e Servizi
C.d.A.	Cura la gestione ordinaria e straordinaria dell'Ente	<ul style="list-style-type: none"> • Elegge tra i propri componenti il Presidente, il Vice Presidente, il Consigliere delegato alla firma dei mandati di pagamento ed il Segretario • Approva il rendiconto economico e finanziario e lo presenta annualmente all'Assemblea per l'approvazione • Assume provvedimenti per la nomina del personale in organico • Approva i contratti da stipularsi nell'interesse dell'Ente • Assume tutti gli atti comunque impegnativi per l'Ente
Il Revisore dei Conti	Vigila e controlla la regolarità della gestione economico-finanziaria dell'Ente	Provvede con cadenza trimestrale alla verifica ordinaria di cassa e predispone la relazione sul bilancio consuntivo di ogni esercizio
L'organismo di vigilanza	Verifica l'esistenza, l'idoneità e sufficienza del Modello Organizzativo e Protocolli atti a prevenire i reati di cui al D.Lgs 231/01 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300"	Vigila sul funzionamento e l'osservanza del Modello Organizzativo, i relativi Protocolli e cura il loro aggiornamento. Verifica che i contenuti della progettazione organizzativa e i contenuti dettati dal Codice Etico vengano rispettati.
La Direzione di struttura	Responsabile del sistema informativo che presiede l'attività di raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati; Trattamento dati e Privacy; Predisposizione ed aggiornamento del programma annuale di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi; Attività di Formazione e aggiornamento del personale; Direzione del personale e il coordinamento delle diverse figure professionali dell'Ente;	<ul style="list-style-type: none"> • Organizza i diversi servizi socio educativi, sanitari, riabilitativi, amministrativi e della logistica; • promuove la qualità degli interventi erogati; • verifica la soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie; • verifica che il benessere degli ospiti venga sempre ricordato come priorità; • sovrintende alla gestione economica ed amministrativa del personale e dei servizi e della corretta applicazione delle normative vigenti; • definisce gli atti di regolamentazione interna;

	<p>Gestione del personale e dei servizi e corretta applicazione delle normative contrattuali vigenti; L'esercizio del potere disciplinare, fatta salva la comminazione di sanzioni espulsive che resta in capo al CDA; La rappresentanza dell'Ente – unitamente al Presidente - nell'ambito dei rapporti con le OO.SS.; La definizione, stesura e verifica dell'applicazione degli atti di regolamentazione interna; La gestione del bilancio d'esercizio previsionale, approvato annualmente dal CDA per acquisti, convenzioni e contratti che garantiscano il buon funzionamento delle strutture nelle sedi di Olgiate (personale, manutenzioni e gestione ordinaria dell'Ente e dei servizi, contratti e consulenze, vitto, spese per il funzionamento degli uffici e dell'amministrazione); Proposte e predisposizione, dopo adeguata selezione degli offerenti, di contratti d'acquisto, collaborazioni professionali, contratti di consulenza. La verifica trimestrale delle spese sostenute e dell'andamento economico con il Presidente e il Revisore dei conti; Il rispetto delle regole del sistema socio-sanitario, la corretta gestione e l'invio dei flussi informativi richiesti; La corretta applicazione delle norme nazionali e regionali, con specifiche proposte al CdA di adeguamento qualora fosse necessario; Lo sviluppo di relazioni di rete con altri soggetti del territorio nell'eventualità di partecipazione a progetti finanziati da soggetti pubblici e/o privati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • mantiene i contatti con gli Enti e Uffici territoriali che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali; • predispone programma triennale e annuale di formazione; • cura i rapporti con Presidente e il Consiglio di Amministrazione.
<p>Responsabile Sicurezza Prevenzione Protezione</p>	<p>Responsabile dell'applicazione delle direttive di cui al D.Lgs. 81/08 e s.m.i e attuazione dei relativi adempimenti riguardanti la sicurezza sui luoghi di lavoro. Tecnico della Sicurezza Antincendio ai sensi del D.M. 19.03.2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • collabora con il Datore di Lavoro nell'individuazione dei fattori di rischio, propedeutica alla stesura del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi); • verifica il piano formativo di tutto il personale operante all'interno della struttura a qualunque titolo per conto della Casa dei ragazzi I.A.M.A./ • presenza alla riunione periodica ex art. 35 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. ed effettua sopralluoghi periodici per verificare gli standard di sicurezza.
<p>Il Direttore Sanitario</p>	<p>Responsabile della struttura sotto il profilo igienico sanitario; Proposte e pareri per l'acquisto di apparecchiature e dispositivi medici; Gestione cartelle cliniche (controllo completezza, archiviazione conservazione). Definizione modalità di gestione in caso di urgenza ed eventi imprevisti (clinici, organizzativi). Validazione protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria, e verifica della corretta applicazione.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizza e gestisce l'attività medica di base per tutti gli ospiti su posto accreditato; • Presiede agli incontri con le figure specialistiche in consulenza presso la RSD: fisiatra, psichiatra; • Sovrintende e coordina la stesura dei progetti individuali degli ospiti in collaborazione con l'equipe multi professionale; • Sovrintende all'attività del personale infermieristico e socio sanitario; • Sovrintende e coordina la compilazione e la gestione dei fascicoli socio assistenziali e sanitari e delle schede di osservazione SIDI

	<p>Cura dei rapporti con la ATS per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria. Vigilanza sulla corretta compilazione e conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza e sul rispetto della disciplina degli stupefacenti; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizza il servizio farmaceutico della RSD; Organizza e gestisce le attrezzature sanitarie e ne programma l'acquisto; • Organizza e gestisce l'assistenza medica specialistica interna alla struttura; • Organizza e gestisce i rapporti con gli ospedali e con l'ATS di riferimento; • Effettua e coordina le comunicazioni e lo scambio di informazioni con gli Ospiti ed i loro famigliari; • Valida le linee guida, le procedure ed i protocolli sanitari richiesti dalla vigente normativa; verificandone la diffusione e l'applicazione; • Adotta tutti i provvedimenti in materia di tutela dei dati sensibili.
<p>Il Responsabile dei Programmi educativi</p>	<p>Il Responsabile dei Programmi Educativi è un educatore professionale che svolge la propria attività in posizione di staff al Direttore di Struttura. Dal Responsabile dipendono gerarchicamente e funzionalmente gli educatori dipendenti dall'Ente e allo stesso assegnati. Promuove e realizza le attività a carattere educativo-riabilitativo, creando integrazione e sinergie e favorendo l'omogeneità dei processi tra operatori dell'area educativa e operatori dell'area sanitaria (infermieri e operatori socio-sanitari)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sovrintende alla strutturazione degli interventi educativi e coordina la pianificazione delle attività svolte dal personale educativo in servizio presso la RSD e il CSE; • Partecipa alla pianificazione di attività per lo sviluppo, la gestione e il controllo dei processi operativi (protocolli, procedure, istruzioni operative, regolamenti) e per la promozione di sinergie intra e inter Servizi dell'Ente; • Partecipa alla selezione del personale, garantendo la verifica dei requisiti per l'accesso alla posizione; segue l'inserimento dei neo-assunti favorendone l'integrazione; valuta le competenze professionali e relazionali dei neo-assunti; • Pianifica l'allocazione delle risorse professionali assegnate, anche in relazione all'attuazione dei processi di revisione organizzativa e di implementazione di nuove attività; • Promuove l'integrazione e la flessibilità delle risorse professionali assegnate; • Sostiene lo sviluppo professionale e la valorizzazione delle competenze dei collaboratori; • Promuove l'integrazione e il miglioramento delle attività educative e riabilitative, favorendo sinergie e omogeneità dei processi e dei percorsi; • Indirizza i collaboratori verso il conseguimento degli obiettivi assegnati dalla Direzione; • Gestisce le dinamiche di gruppo con particolare attenzione all'identificazione precoce di situazioni problematiche che possono generare criticità organizzative/conflicti; • Attua le strategie adottate dalla Direzione inerenti la gestione dei processi di sicurezza (rischio clinico, infortuni sul lavoro); • Partecipa alla corretta gestione di beni e servizi e delle risorse dell'Ente; • Partecipa al monitoraggio dell'andamento dei costi/risultati. • Partecipa alla valutazione di idoneità per l'inserimento degli ospiti in RSD; • Partecipa alla stesura dei Progetti Individuali sugli ospiti e verifica con la Direzione sanitaria il rispetto dei tempi di attuazione degli interventi previsti;

		<ul style="list-style-type: none"> • Collabora con la Direzione nei rapporti con le famiglie.
L'Educatore	Raggiungere gli obiettivi assegnati nei progetti educativi definiti nei Progetti Individualizzati.	<ul style="list-style-type: none"> • Stesura dei progetti educativi con obiettivi a breve – medio – lungo termine; • programmazione generale delle attività e programmazione individuale dopo la raccolta di informazioni, osservazioni, valutazioni e confronti; • organizzazione dei laboratori di attività manuali, espressive, creative e di mantenimento delle capacità cognitive con attenzione ai materiali, gli spazi e i tempi di svolgimento; • verifiche in itinere – equipe e educative - verifica finale
Il Responsabile delle attività sanitarie	<p>Il Responsabile delle attività sanitarie è un professionista dell'area infermieristica che svolge la propria attività in staff al Direttore di struttura. È responsabile gerarchicamente e funzionalmente degli infermieri, degli operatori socio-sanitari e del personale della lavanderia/guardaroba allo stesso assegnati.</p> <p>Promuove e realizza le attività clinico – assistenziali in collegamento funzionale con il Direttore sanitario, creando integrazione, sinergie e favorendo l'omogeneità dei processi tra operatori dell'area sanitaria (infermieri e operatori socio-sanitari) e operatori dell'area educativa e riabilitativa. Per la pianificazione delle attività collabora con il Responsabile dei Programmi educativi e il coordinatore OSS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pianifica l'allocatione delle risorse professionali assegnate, anche in relazione all'attuazione dei processi di revisione organizzativa e di implementazione di nuove attività; • Partecipa alla selezione del personale, garantendo la verifica dei requisiti per l'accesso alla posizione; segue l'inserimento dei neo-assunti favorendone l'integrazione; valuta le competenze professionali e relazionali dei neo-assunti; effettua la valutazione del personale in servizio; • Struttura la pianificazione dei turni del personale dell'area sanitaria, ponendo attenzione al rispetto dei requisiti gestionali previsti dalla normativa vigente; nella pianificazione garantisce la possibilità di regolare passaggio di consegne tra gli operatori; • Verifica il corretto espletamento e svolgimento dei compiti assegnati agli operatori dei servizi allo stesso assegnati: infermieristico, assistenziale, guardaroba; • Partecipa alla pianificazione di attività per lo sviluppo, la gestione e il controllo dei processi operativi (protocolli, procedure, istruzioni operative, regolamenti) e per l'attuazione di sinergie interne all'Ente; • Promuove l'integrazione e la flessibilità delle risorse professionali assegnate; • Sostiene lo sviluppo professionale e la valorizzazione delle competenze dei collaboratori; • Promuove l'integrazione e il miglioramento delle attività clinico-assistenziali, tecniche e riabilitative, favorendo sinergie e omogeneità dei processi e dei percorsi; • Indirizza i collaboratori verso il conseguimento degli obiettivi assegnati dalla Direzione; • Gestisce le dinamiche di gruppo con particolare attenzione all'identificazione precoce di situazioni problematiche che possono generare criticità organizzative/conflicti; • Attua le strategie adottate dalla Direzione inerenti la gestione dei processi di sicurezza (rischio clinico, infortuni sul lavoro); • Partecipa alla corretta gestione di beni, servizi e risorse dell'Ente;

		<ul style="list-style-type: none"> • Partecipa al monitoraggio dell'andamento dei costi/risultati. • Partecipa alla valutazione di idoneità per l'inserimento degli ospiti in RSD; • Partecipa alla stesura dei Progetti Individuali sugli ospiti e verifica con la Direzione sanitaria il rispetto dei tempi di attuazione degli interventi previsti; • Collabora con la Direzione nei rapporti con le famiglie. • Verifica il corretto espletamento del servizio di pulizia degli ambienti da parte della ditta fornitrice e ne riferisce alla Direzione.
Il Coordinatore OSS	Responsabilità funzionale dell'attività degli operatori socio-sanitari; Verifica del comportamento lavorativo e del rispetto delle mansioni affidate al personale OSS	<ul style="list-style-type: none"> • collabora con il Responsabile per il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Direzione; • favorisce il raccordo tra il Responsabile e il gruppo O.S.S. e interviene direttamente su comportamenti disfunzionali e procedure di lavoro non svolte correttamente e ne riferisce al RAS; • segnala al Responsabile situazioni che possono richiedere la necessità del suo intervento diretto e/o l'eventuale necessità di elogi o richiami formali; • gestisce le giacenze di magazzino e prepara gli ordini del materiale necessario allo svolgimento delle attività assistenziali; • garantisce la supervisione sul guardaroba e su altri servizi (parrucchiere, manicure, pedicure) attinenti alla cura di sé degli utenti, incaricando gli O.S.S. referenti per i diversi ospiti di provvedere con cura e attenzione ai bisogni degli stessi; comunica, si interfaccia e coinvolge direttamente i familiari/tutori/amministratori di sostegno per soddisfare le diverse necessità di abbigliamento e altro; • collabora alla raccolta e tenuta dei dati nel rispetto delle procedure e regolamenti in vigore; favorisce la comunicazione e il passaggio di consegne tra operatori, agevolando la trasmissione e la diffusione delle informazioni tra le diverse figure all'interno dell'équipe di lavoro, al fine di migliorare la qualità dell'assistenza erogata; • redige in conformità con i protocolli assistenziali i piani di lavoro e ne verifica l'attuazione; • organizza le attività dei colleghi OSS relativamente a: <ul style="list-style-type: none"> - carrello igiene; - ordine dei materiali (presidi assorbenti, materiale per igiene, ecc.) - docce e bagni; - planning giornaliero delle attività OSS; • propone eventuali modifiche nell'organizzazione e l'acquisto di nuovi strumenti/materiali, per rendere più agevole il lavoro; • predispone e controlla la corretta e tempestiva compilazione delle schede assistenziali • controlla l'utilizzo delle risorse, con particolare riguardo alla limitazione degli sprechi di materiale;

		<ul style="list-style-type: none"> • collabora alla stesura dei Progetti Individualizzati (P.I.) e partecipa alle riunioni d'équipe; • sentiti gli operatori e raccolti i bisogni formativi, formula proposte di formazione e aggiornamento per il proprio gruppo professionale.
L'Operatori Socio-Sanitari	<p>Attenersi scrupolosamente ai protocolli sanitari e assistenziali Accudire e accompagnare gli ospiti nei diversi aspetti della vita quotidiana; Gestire e tenere in ordine i materiali utilizzati nei momenti di intrattenimento; Verifica dei guardaroba degli ospiti; Verifica degli ausili e delle prime necessità igieniche degli ospiti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzano e svolgono i momenti dell'igiene personale degli ospiti, facendo specifica attenzione ad arricchire tali momenti con elementi educativi finalizzati al mantenimento delle autonomie di ciascuno; • Affiancano l'educatore nei momenti di intrattenimento; • Accompagnano gli ospiti alle visite mediche quando necessario; • Rifacimento letti; • supportano il personale infermieristico per quel che è di loro competenza; • partecipano alla programmazione generale delle attività ed alla programmazione individuale, apportando il loro punto di vista rispetto a osservazioni fatte; • partecipano all'equipe di loro competenza per la verifica dell'organizzazione del lavoro assistenziale; • supportano l'educatore nell'organizzazione delle attività; • partecipano alla stesura dei Progetti Individualizzati (PI) con il medico, l'infermiere, l'educatore referente, la massoterapista e la Direttrice sociale; • partecipano alle verifiche in itinere e alla verifica finale; • sostengono gli ospiti durante i tempi dell'igiene personale e ne promuovono le diverse possibili autonomie; • accompagnano gli ospiti durante le azioni quotidiane; • affiancano gli educatori nelle uscite sul territorio.
Il personale del guardaroba	<p>Gestire e conservare il guardaroba personale di ogni ospite Gestire la cura e l'efficienza di tutti gli effetti lettereci</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene in ordine gli indumenti e gli armadi degli ospiti • Segnala ai referenti educatori e oss il fabbisogno dell'ospite
L'Infermiere	<p>Verificare che tutta la documentazione assistenziale e sanitaria sia correttamente compilata e custodita Corretta esecuzione delle consegne del medico e della preparazione e somministrazione dei farmaci.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conservazione, preparazione e somministrazione farmaci; • prenotazione, organizzare ed eventualmente accompagnamento degli utenti nelle visite specialistiche esterne presso strutture ospedaliere o centri analisi. • assistenza degli ospiti allettati; • regolari e periodi monitoraggi dei valori pressori e del peso e annotazione sulle schede cliniche degli abituali rilievi di competenza (temperatura, polso, espiro, pressione, secreti, escreti); • eseguono prelievi, medicazioni semplici e complesse. • Programmazione ed attuazione dei propri piani di lavoro • Cura e conservazione di tutta la documentazione clinica sino al momento della consegna agli archivi centrali; • Registrazione su apposito diario delle prescrizioni mediche, delle consegne e delle osservazioni eseguite durante il servizio;

		<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta ordinaria e urgente di interventi medici e di altro personale a seconda delle esigenze sanitarie degli ospiti; • Compilazione dei dati sul movimento degli ospiti; • Tenuta e compilazione dei registri e dei moduli di uso corrente; • Registra il carico e scarico dei medicinali, dei disinfettanti, dei veleni e degli stupefacenti; loro custodia e sorveglianza sulla distruzione.
Il Responsabile della Segreteria	Responsabilità gerarchica e funzionale del personale amministrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento dell'Ufficio di Segreteria • Supporta l'attività organizzativa e amministrativa della Direzione di Struttura; • Gestisce le procedure che coinvolgono la Direzione; • Gestisce i preventivi, gli acquisti e servizi appaltati; • Coordinamento amministrativo e responsabilità del debito informativo verso ATS e altri Enti del territorio; • Coordinamento dell'iter di approvazione degli atti deliberativi del CdA e stesura verbali; • Verifica degli standard assistenziali previsti dall'accreditamento, in relazione alla turnistica predisposta dal responsabile Attività sanitarie; • Controllo e gestione del sistema di rilevazione presenze/assenze del personale.
Responsabile della Logistica Fattoria Manutenzione Referente Sicurezza	Responsabile delle manutenzioni ordinarie e straordinarie, coordinando il lavoro del manutentore interno o delle ditte appaltatrici; Responsabile degli approvvigionamenti di tipo tecnico (es. macchinari e attrezzature). Responsabile della gestione, delle attività, del personale della Fattoria, degli ospiti, tirocinanti e visitatori esterni	<ul style="list-style-type: none"> • Organizza il lavoro presso la fattoria, sia degli ospiti, sia degli operatori che vi accedono, interni o esterni alla UDO; • Collabora con l'RSPP nella gestione della sicurezza e delle procedure di corretta gestione dei rifiuti. • Garantisce il controllo sulle manutenzioni effettuare, vigila e programma i controlli e le verifiche sugli impianti
Responsabile della Ristorazione	Responsabile degli addetti in cucina e del rispetto delle normative igienico-alimentari; Verifica che le preparazioni siano conformi ai Menù approvati dal Direttore sanitario; Verifica della corretta applicazione delle procedure del manuale di autocontrollo HACCP	<ul style="list-style-type: none"> • Cucinare i pasti principali • Provvedere alla pulizia e riordino dello spazio cucina, refettorio e dispensa • Rispettare i piani dietetici per la perdita di peso • Rispettare i piani dietetici per problemi medici • Effettua gli ordini delle derrate alimentari e del materiale occorrente

2. PIANO DI LAVORO 2020 E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'

La programmazione annuale definisce e descrive i progetti che vengono attivati nel corso dell'anno solare. Per ogni attività di seguito elencata viene redatto un documento di valutazione che verifica l'attinenza o la discordanza tra la programmazione iniziale e la sua effettiva realizzazione. In virtù di tali rilevazioni si procede a confermare, riprogrammare o sospendere l'attività.

Tale valutazione viene effettuata in diversi periodi dell'anno seguendo la periodicità delle attività e in base all'andamento della programmazione educativa (programmazione invernale: da ottobre a giugno dell'anno successivo; programmazione estiva: da giugno a settembre).

La programmazione viene declinata attraverso attività specifiche all'interno di 4 aree:

- 1- attività interne**
- 2 - attività esterne**
- 3 - attività extra**
- 4 - attività per la visibilità della struttura**

Secondo le tipologie di utenza definite al paragrafo "Caratteristiche dell'utenza" si procede all'elaborazione di attività mirate a seconda delle capacità di ciascuno, tenendo conto delle inclinazioni personali.

Per gli ospiti più abili si predispongono attività di gruppo finalizzate al mantenimento e/o il rafforzamento delle seguenti abilità:

- partecipazione costante ai laboratori
- capacità di relazionarsi con i compagni e le persone esterne
- rispetto dei tempi di attesa e delle consegne
- mantenimento costante dei tempi di attenzione
- comprensione e attuazione delle sequenze di lavoro
- capacità di portare a termine un compito in autonomia o con un minimo aiuto da parte dell'operatore

Per gli ospiti più compromessi si è pensato a proposte che vedano obiettivi meno mirati alla performance ma che puntino maggiormente all'individuazione di quegli elementi di benessere quotidiano che, sviluppati, possano aumentare il livello della loro qualità di vita, attraverso attività mirate a:

- mantenere un aggancio con il contesto di vita
- mantenere la capacità di restare in gruppo
- mantenere la capacità di tollerare brevi tempi di attesa
- imparare a rilassarsi attraverso l'ascolto della musica e il contatto corporeo
- mantenere le autonomie residue (in ambito sociale, motorio e cognitivo, per quanto possibile)

Vengono inoltre proposti momenti di attività individuale che permettano di lavorare in modo più puntuale sulle abilità di singoli ospiti.

Tale programmazione tiene conto delle risorse umane disponibili e della collaborazione di volontari e si sviluppa secondo gli ambiti di attuazione previsti dalla DGR 2569/14, con particolare attenzione al radicamento della RSD Casa dei Ragazzi sul territorio meratese e lecchese.

1 - ATTIVITA' INTERNE

Per attività interne si intendono tutti quei laboratori organizzati e gestiti all'interno della Struttura.

ATTIVITÀ	DURATA	OBIETTIVI
Giornalino	Annuale	Mantenere l'attenzione sulla vita della Casa o su ciò che accade esternamente, a partire dai singoli interessi, attraverso il racconto degli ospiti che rielaborano i vissuti e li trasformano in azioni concrete attraverso la scrittura o il disegno.
Laboratorio creativo	Annuale	Creare consapevolezza del proprio operato rendendolo visibile attraverso l'abbellimento della struttura in specifiche ricorrenze (Natale, Carnevale, Pasqua..) e la realizzazione di piccoli manufatti.
Bomboniere	Annuale	Mantenere le abilità attentive e prassiche residue. Attività di supporto alla creazione di manufatti che generalmente avviene in bottega; coinvolgimento di ospiti con compromissioni fisiche e/o cognitive medio-gravi.
Attività di animazione (musica; giochi in scatola, disegni, visione guidata di programmi TV...)	Annuale	Intrattenere un piccolo gruppo in attività ludica, con giochi da tavolo semplici, individuali o di piccolo gruppo; ascolto di brani musicali; visione programmi tivù; attività di "disegno-colore", al fine di offrire attività occupazionali e di svago utili anche al contenimento di eventuali tensioni relazionali.
Laboratori sensoriali e di rilassamento	Annuale	Favorire il rilassamento e la percezione del proprio corpo in un ambiente tranquillo, che permetta anche di lavorare sui tempi di tenuta sull'attività.
Laboratorio di cucina	Annuale	Mantenere le capacità attentive, prassiche e di interazione nel gruppo; attività che vede coinvolti ospiti con compromissioni motorie e/o cognitive medio-gravi.
Laboratorio psicomotorio	da gennaio a giugno – da ottobre a dicembre	Migliorare la mobilità, l'equilibrio, la coordinazione motoria, la percezione del proprio corpo e dello spazio; potenziare le abilità sociali, in collaborazione con il CSE Casa dei Ragazzi.
Laboratorio cognitivo e di apprendimento ("torniamo a scuola")	da gennaio a giugno – da ottobre a dicembre	Mantenere o migliorare capacità come attenzione, memoria, discriminazione di forme e colori; mantenimento delle abilità di letto-scrittura.
Laboratorio Autonomie/guardaroba	Annuale	Mantenere i processi di autonomia già appresi riguardo la propria persona e la gestione di piccole attività per la comunità (apparecchiare e sparecchiare, riordinare la biancheria e gli spazi personali).
Attività di potenziamento cognitivo	da gennaio a giugno – da ottobre a dicembre	Potenziare le funzioni cognitive e le abilità prassiche di base; attenzione alle abilità comunicative e sociali di base. Dedicato ad ospiti con compromissioni cognitive medio-gravi.
Laboratorio di gioco musicale	da gennaio a giugno – da ottobre a dicembre	Stimolare le abilità cognitive, comunicative e la creatività giochi di parole con l'ausilio di supporti grafici, utilizzando le canzoni.
Progetto di potenziamento cognitivo	da gennaio a giugno	Intervento tenuto da una professionista specializzata nel metodo Feuerstein con l'obiettivo di potenziare le funzioni cognitive carenti, mantenere le funzioni residue e implementare le capacità comunicative.

Progetti di stimolazione sensoriale e motoria	Annuale	Dedicare momenti individuali agli ospiti che a causa della loro patologia hanno un maggiore bisogno di mantenere un contatto con la realtà attraverso la stimolazione sensoriale e fisica, si sono strutturate più sedute settimanali di stimolazione sensoriale e motoria dedicate a n. 7 ospiti con maggiori compromissioni, in supporto al lavoro fisioterapico.
Pet therapy	Da gennaio a giugno	Aumentare l'interesse degli ospiti per il presente; Risvegliare l'attenzione e la comunicazione tra i membri del gruppo; Contribuire a rallentare i processi degenerativi e recuperare le capacità residue fisiche e mentali; Stimolare la socializzazione (scoperta dell'altro, capacità di adattamento, disponibilità a mettersi in gioco e a collaborare); Favorire il benessere e il rilassamento; Valorizzare le sensazioni tattili determinate dall'accarezzamento del pet e quelle visive; Favorire la motilità; Migliorare l'equilibrio, la coordinazione, la flessibilità e la percezione dello spazio.
Cineforum	Annuale	Stimolare le abilità cognitive attraverso la visione di un film scelto dagli ospiti; condividere opinioni e formulare proposte
Catechesi	da gennaio a giugno – da ottobre a dicembre	Condivisione e confronto su temi religiosi attraverso proposte ludiche (con la presenza del Parroco di San Zeno e dell'Associazione Arcobaleno)
Laboratori estivi	Da giugno a ottobre	Attività animative, creative, musicali, di svago, di stimolazione cognitiva e senso-motoria, svolte anche in terrazzo.

2 – ATTIVITA' ESTERNE

Per attività esterne si intendono tutti i laboratori che vengono svolti all'esterno della struttura della RSD, anche con il coinvolgimento del territorio

ATTIVITÀ	DURATA	OBIETTIVI	EVENTUALE COLLABORAZIONE
Bocce	Annuale	Mantenere le abilità attentive, oculo-manuali e relazionali utili per il gioco.	In collaborazione con il CDD di Merate.
Progetto incontro	Annuale	Sperimentare la soddisfazione di essere risorsa a disposizione di altre persone.	Presso il domicilio di una Signora anziana di Olgiate Molgora.
Fattoria	Annuale	Accudimento animali e pulizia stalle; piccoli lavori di manualità per ospiti meno autonomi (preparazione mangimi per conigli e galline, preparazione pasti per i cani).	Anche in collaborazione con alcuni Centri Disabili del territorio nell'ambito del "Progetto Natura - per l'integrazione sociale disabili".
Serra	Annuale	Coltivazione di fiori e piante di stagione; per gli ospiti più compromessi costruzione di percorsi mirati.	
Bottega e laboratorio di midollino - Botteghaus	Annuale	Mantenimento delle abilità cognitive e prassiche, attraverso la produzione di piccoli manufatti e lavori in midollino.	

Piscina	da gennaio a giugno – da ottobre a dicembre	Favorire il potenziamento del tono muscolare e il mantenimento delle abilità natatorie. Da quest'anno l'attività prevede il coinvolgimento anche di ospiti con compromissioni motorie, ed è svolto in affiancamento a istruttori della piscina di Bosisio Parini, presso l'associazione La Nostra Famiglia.	
Biblioteca	da gennaio a giugno – da ottobre a dicembre	Sviluppo della capacità di scelta, di ascolto e di relazione attraverso l'uso del materiale presente in biblioteca.	
Mercato	Annuale	Mantenimento delle abilità relazionali di base, capacità di stare in gruppo e rispetto delle regole della strada.	
Interventi assistiti con animali	da gennaio a luglio – da ottobre a dicembre	Accudimento del cavallo e dell'asino, del materiale di lavoro e esecuzione di esercizi a cavallo e di Grooming con entrambi gli animali	
Attività teatrale in collaborazione con il CSE Casa dei Ragazzi	Annuale (escluso agosto)	Realizzazione di uno spettacolo teatrale da mettere in scena in teatri del territorio e partecipazione a concorsi, attraverso l'acquisizione di competenze di recitazione di un copione, rivisto secondo le caratteristiche dei partecipanti.	
Circo sociale in collaborazione con il CSE Casa dei Ragazzi	Da gennaio a giugno	Mantenere e potenziare le abilità cognitive, motorie e sociali attraverso attività proposte da artisti di circo e personale specializzato, presso il tendone di Spazio Bizarro a Casatenovo.	
Lab. di cucina in collaborazione con il CSE Casa dei Ragazzi	da gennaio a giugno – da ottobre a dicembre	Potenziare le capacità cognitive, prassiche e sociali attraverso la realizzazione di ricette scelte insieme.	
Attività motoria	Annuale	Favorire il potenziamento del tono muscolare e mantenere le abilità relazionali, d'inverno attraverso attività di palestra e d'estate presso un parco comunale.	in collaborazione con il Cdd di Merate presso la palestra o il parco comunale di Robbiate.
Laboratorio musicale	Annuale	Mantenere o potenziare la abilità sociali e le capacità di ascolto, di concentrazione e di coordinazione nell'uso degli strumenti.	Da gennaio a giugno e da ottobre a dicembre, in collaborazione e presso la Css "La mia Casa" di Casatenovo.
Turisti per caso	Annuale	Mantenere le abilità cognitive e relazionali attraverso la scelta e la visita di luoghi di interesse culturale e naturalistico; rispetto delle regole (di gruppo e della strada).	
Judo	da gennaio a giugno – da ottobre a dicembre	Favorire il potenziamento del tono muscolare e mantenimento delle capacità di collaborazione.	Presso la palestra di Usmate Velate, a cura di istruttori dell'associazione Yama Arashi.
Laboratori estivi	Da giugno a ottobre	Uscite, passeggiate, gite, utilizzo della piscina del CSE o comunale del territorio; sostituiscono alcune attività invernali.	

3 – ATTIVITA' EXTRA

Si intendono quegli eventi organizzati, all'interno o all'esterno della struttura, in collaborazione con soggetti e servizi del territorio.

ATTIVITÀ	OBIETTIVI	EVENTUALI COLLABORAZIONI
Laboratori di midollino	Sperimentare la soddisfazione di essere risorsa a disposizione di altre persone e di insegnare le tecniche di lavorazione del midollino a bambini e adulti.	Oratori, Pro Loco, Biblioteche, scuole.
Attività creative o di animazione	Condividere con altri soggetti o servizi del territorio momenti ludici; raccontare la propria quotidianità ai visitatori.	Oratori.
Progetto "Una Famiglia per amico"	Permettere ad alcuni ospiti, privi della possibilità di recarsi presso la propria famiglia, perché ne sono privi o per altri motivi, di essere ospitati una volta al mese o secondo altra disponibilità, presso singoli o famiglie che si rendono disponibili la domenica per un pranzo o un pomeriggio da trascorrere insieme.	

4 – ATTIVITÀ PER LA VISIBILITÀ DELLA STRUTTURA

Per attività che danno visibilità alla struttura si intendono:

Attività	Descrizione
Partecipazione a manifestazioni del territorio	Esposizione dei manufatti prodotti nei vari laboratori o partecipazione attiva degli ospiti a eventi organizzati dall'Amministrazione comunale di Olgiate Molgora o da altre Associazioni/Enti.
Festa d'Estate	Festa all'aperto con aperitivo e musica dal vivo, nel mese di luglio
Festa della Casa e d'Autunno della "Casa dei Ragazzi"	Festa organizzata per mantenere i contatti con le famiglie e i volontari che gravitano intorno alla RSD attraverso un evento a loro dedicato. In autunno l'evento è aperto al territorio.
Accoglienza di tirocini curriculari, anche di alternanza scuola lavoro	Si attivano annualmente convenzioni con gli Istituti Superiori del territorio per l'accoglienza di alunni che devono affrontare il periodo di alternanza scuola lavoro; si attivano tirocini (per Educatori, OSS,) con Scuole di formazione professionale e Università.
Progetto "Un giorno in Fattoria"	In Fattoria vengono ospitate classi di Scuola Primaria, Scuola dell'Infanzia e Oratori per gite di una giornata.

Per l'anno 2020 proseguono le attività in collaborazione con Associazioni, Servizi, Istituti Comprensivi e Istituti Superiori del territorio di Merate e Lecco, svolte presso la Fattoria Casa dei Ragazzi sulla base di Convenzioni. Gli alunni delle scuole e gli ospiti dei centri coinvolti sono accompagnati nelle attività dai loro operatori e insegnanti.

La progettualità dei percorsi viene stabilita insieme agli operatori che gestiscono le attività quotidiane della fattoria e della serra, nel rispetto delle potenzialità e limiti degli ospiti accolti.

Giornalmente sono presenti in struttura un massimo di 39 ospiti residenziali, divisi per fasce di gravità, occupati nelle attività definite per esteso nel Paragrafo "Programmazione Annuale":

Ospiti presenti giornalmente	Tipologia di attività
1 gruppo gravi: 10 ospiti	Attività interna di contenimento e stimolazione
1 gruppo fattoria: 4/5 ospiti	Accudimento animali e orti
1 gruppo serra: 4/5 ospiti	Coltivazione fiori e piante
1/2 gruppi in attività esterne: dai 5 agli 8 ospiti per gruppo	Bottega, collaborazione con altri centri, biblioteca, piscina,...
1/2 gruppi in attività interna: dai 4 agli 8 ospiti per gruppo	Laboratorio creativo, cognitivo, di stimolazione sensoriale, visione di programmi TV..

3. MATERIALE INFORMATIVO

La Casa dei Ragazzi IAMA Onlus informa delle sue attività e dei suoi obiettivi i cittadini, quindi i potenziali utenti, attraverso il proprio sito web www.casaragazzi.it, mantenuto in costante aggiornamento, attraverso il quale è possibile leggere e stampare la documentazione riguardante il funzionamento della RSD.

Nel sito web sono disponibili ed aggiornati:

- lo Statuto
- il Codice Etico
- la Carta dei Servizi;
- il Contratto d'Ingresso
- I recapiti telefonici e e-mail della RSD
- la posta elettronica certificata (PEC)
- l'organizzazione dell'Ente

Nel sito, all'indirizzo <https://casaragazzi.it/trasparenza-casa-dei-ragazzi/>, è presente una **SEZIONE TRASPARENZA**, in ottemperanza al D.Lgs. n. 33 del 14/03/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".

In tale sezione sono pubblicati i seguenti documenti:

- Statuto
- Codice Etico
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs 231/2001– MOG
- Carta dei Servizi RSD
- Schema del Contratto d'Ingresso RSD
- Retta di Ospitalità
- Criteri di Formazione delle liste d'attesa e relativa tempistica
- Organigramma con Responsabilità apicali e relativi recapiti
- Bilancio consuntivo

- Accesso Civico e relativi moduli di richiesta per Accesso semplice e per Accesso generalizzato
- Rendiconto attività di interesse pubblico (L. n. 124 del 4/08/2017 Obblighi di pubblicità e trasparenza)
- Rendiconto Importi 5x1000 dell'IRPEF

La Segreteria è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.30 per offrire informazioni relative al servizio e alle richieste di inserimento in struttura; si occupa anche di raccogliere dati ed informazioni necessarie a dare garanzia di completezza della comunicazione.

4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA

4.1 Politiche di gestione delle risorse umane ed economiche

Il personale dipendente della RSD Casa dei Ragazzi è assunto, dopo un periodo di prova di due o tre mesi, con un contratto di lavoro a tempo determinato o indeterminato, rispettando le norme in vigore. Ai dipendenti assunti in sostituzione di personale assente per ferie, lunga malattia e maternità viene assicurato un contratto di lavoro a termine.

Dopo comunicazione formale alle OO.SS. nel mese di ottobre 2019, **dal 01.01.2020** l'Ente adotta per tutti i nuovi assunti il **contratto "Per il personale dipendenti dai settori socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo U.N.E.B.A."**. Per tutte le persone assunte prima del 2020 a tempo indeterminato è rimasto il contratto di lavoro Funzioni Locali.

Al 31.01.2020 tutti i contratti in essere sono a tempo indeterminato ad eccezione di 1 per sostituzione di maternità.

Il rispetto delle garanzie economiche e normative previste del contratto di lavoro nazionale e dal contratto di secondo livello sono assicurate e verificate mediante incontri periodici con i rappresentanti sindacali interni, alla presenza di un rappresentante delle organizzazioni sindacali provinciali.

Gli obiettivi prioritari della RSD Casa dei Ragazzi in materia di gestione del personale sono: la garanzia di adeguato funzionamento dei servizi offerti all'ospite sia in termini di qualità assistenziale ed educativa, sia in termini di necessario rispetto dei requisiti indicati dalla normativa vigente e il benessere lavorativo dei propri dipendenti.

Contenimento del turn-over

L'Ente ritiene importante, considerando il servizio svolto dal personale dipendente a sostegno degli ospiti della Residenza, attuare le seguenti strategie per contenere il turn-over degli operatori, al fine di evitare che frequenti dimissioni comportino per gli ospiti continui cambi nelle figure di riferimento:

- Garantire un contratto di lavoro che preveda condizioni economiche e normative adeguate al ruolo e ai compiti svolti;
- Garantire turni di lavoro su 5 giorni, con due riposi settimanali;
- Garantire 11 ore di riposo tra un turno e l'altro;
- Garantire, laddove possibile, la conciliazione tra famiglia e lavoro, consentendo cambi turno, flessibilità d'orario, concessione di orario part-time;
- Promuovere la partecipazione dei dipendenti a progetti condivisi e incentivanti gli interventi a favore degli ospiti, legati a valutazione finale con pagamento di retribuzione di produttività differenziata in base ai risultati ottenuti;
- Garantire la mezz'ora di pausa per coloro che effettuano turni giornalieri superiori alle 6 ore;
- Incentivare la partecipazione dei dipendenti a corsi di aggiornamento e di sviluppo.

In un'ottica di benessere lavorativo e di conseguente contenimento del turn over, si attua una turnistica programmata e ciclica per le figure OSS e infermieristiche, in virtù del potenziamento del servizio infermieristico e l'attivazione del servizio di assistenza notturna garantito da personale interno OSS.

4.2 Amministrazione e contabilità

Alla fine del 2018 si sono vagliate soluzioni gestionali per l'attività amministrativa e contabile scegliendo ad inizio del 2019 il pacchetto proposto dalla Società Blu.it. Nel 2020 si è pienamente operativi tramite gestionale.

Tale programma viene utilizzato per la gestione interna della contabilità (fatturazione attiva-passiva, registrazione banche e casse, ecc..) in associazione al programma fornito dal commercialista (Fattura SMART) che consente un passaggio diretto di informazioni per la tenuta e l'elaborazione della contabilità generale da parte del professionista esterno incaricato.

Ad inizio 2019 è stato rivisto e creato insieme al commercialista il nuovo piano dei conti e lo stato patrimoniale inserendo i centri di costo.

L'elaborazione delle buste paghe è stata affidata anch'essa ad uno Studio di Milano che mensilmente inoltra all'Ente e al commercialista la situazione mensile per cedolino dipendente e generale. È stato creato un file che permette l'importazione dei dati con le relative registrazioni contabili e l'abbinamento al cento di costo nel gestionale (Blu-it); tale file è stato creato in collaborazione tra Ente e professionisti esterni.

I libri e registri contabili vengono redatti dallo Studio, che periodicamente li riconsegna all'Ente aggiornati.

Periodicamente vengono verificati e analizzati conto economico e bozza di bilancio.

L'Ente si dota di strumenti per monitorare internamente costi e ricavi; la Direzione predispone entro il mese di dicembre di ogni anno, approvato dal Consiglio di Amministrazione, un analitico bilancio di previsione a valere per l'anno successivo con i quale vengono preliminarmente imputati i costi e prefigurati i ricavi.

Entro il mese di giugno di ogni anno viene sottoposto all'Assemblea dei Soci, per l'approvazione, il bilancio consuntivo dell'anno precedente, predisposto dallo Studio, a cui è affidata la contabilità generale dell'Ente.

Esso è costituito dallo stato patrimoniale, dal conto economico e dalla relazione sull'andamento generale dell'Ente. Il conto consuntivo viene inoltre preventivamente approvato dal Revisore dei Conti che, con la presentazione di una relazione, ne attesta, a seguito dei controlli effettuati, la veridicità dei dati contenuti.

Oltre alla relazione predisposta dal Revisore dei Conti, relaziona all'Assemblea dei soci il Presidente, che traccia le politiche generali, gli obiettivi dell'Ente, descrive gli interventi strutturali effettuati e quelli necessari e le azioni complessive di sviluppo.

La RSD Casa dei Ragazzi rilascia annualmente le certificazioni ai fini fiscali, in tempo utile per la presentazione dei modelli fiscali.

4.3 Continuità assistenziale

La continuità assistenziale in caso di imprevisto o urgenze è garantita dalla possibilità di modificare il turno in funzione della necessità: richiamare gli operatori in riposo, attivare un cambio di turnazione.

Per quel che riguarda l'aspetto clinico, qualora ci sia un'urgenza con un ospite, viene allertato l'infermiere in turno che riferisce al medico, presente in struttura o reperibile che provvede ad una visita ed eventualmente all'invio al pronto soccorso tramite l'auto della RSD o, in casi di pazienti non trasportabile, con la richiesta dell'ambulanza.

La RSD con un proprio operatore segue l'ospite inviato al pronto soccorso; in base alla diagnosi e all'eventuale ricovero e alle necessità, si chiede ai parenti dell'assistito di essere presente nei momenti dei pasti quotidiani e per la presenza notturna, se richiesta dalla struttura ospedaliera per i pazienti non autosufficienti.

Durante eventuali ricoveri ospedalieri la Struttura garantisce l'accompagnamento, le visite quotidiane, il cambio biancheria e il rientro in struttura. Non può garantire eventuale assistenza continuativa se necessaria. Per quel che concerne dimissioni e/o trasferimenti in altre strutture, la continuità assistenziale viene garantita attraverso un lavoro di rete e di accompagnamento, supportato anche dal passaggio di informazioni e consegne inerenti il percorso dell'ospite inserito nella RSD, fornite attraverso il rilascio di una relazione di dimissione che riporti lo stato di salute, i trattamenti effettuati, la necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili.

5. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Documento relativo alla gestione delle risorse umane

5.1. Procedure per l'inserimento di nuovo personale

La procedura per la selezione, assunzione e l'inserimento del personale nasce dalla necessità di definire le politiche di gestione delle risorse umane nel rispetto dei principi di trasparenza e imparzialità.

L'Ente applica tali procedure per l'assunzione di personale a tempo determinato e indeterminato previa proposta motivata del Direttore di Struttura al Presidente del Consiglio di Amministrazione. Il Direttore avvia il processo di selezione definendo i membri della Commissione valutatrice e con loro i requisiti, le tempistiche di assunzione e l'inquadramento quindi, salvo parere contrario del C.d.A, si procede con l'assunzione dell'operatore.

La procedura si articola nelle seguenti fasi:

- Fase 1 – Ricerca e selezione del personale: fase che si attiva tramite la consultazione dei CV ricevuti per posta elettronica in modo spontaneo o, se le candidature sono assenti o insufficienti, si procede con la pubblicazione di annunci tramite stampa locale e/o collegi professionali; in seguito viene previsto un colloquio valutativo con la/il candidata/o, alla presenza della Commissione di Valutazione composta dal Direttore di Struttura, dal Responsabile di Area, se necessario dal coordinatore del servizio e dal Responsabile della Segreteria.

Al momento del colloquio alla/al candidata/o sarà chiesto di firmare l'Informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 12 e 13 del Reg. UE 2016/679 – GDPR

Ogni candidata/o è valutata/o secondo requisiti specifici definiti in base alla posizione ricercata (competenze tecniche, competenze specifiche) poi esplicitati con una valutazione sintetica con verbale redatto dalla Commissione.

Le competenze generali comuni a tutti i profili sono:

- buona conoscenza della lingua italiana parlata;
- competenze di informatica di base indispensabili (Pacchetto office, gestione della posta elettronica, Browser web).

Nel corso del colloquio:

- verrà fornito alla/al candidata/o un quadro generale dell'Ente;
- verrà descritto il profilo ricercato e valutata l'aderenza di ogni candidata/o;
- verrà approfondito il contenuto del CV e effettuate domande mirate sulla disabilità e sul lavoro in team.

La selezione si conclude con la definizione di una graduatoria dei candidati e con la Proposta di assunzione della Direzione al Presidente del C.d.A.

- Fase 2 – Assunzione e inserimento: il Responsabile della segreteria provvede, secondo una check list definita, alla richiesta di documenti in copia conforme all'originale e alla consegna della modulistica, alla predisposizione del badge/cartellino di riconoscimento personale e delle chiavi di accesso alla struttura; all'atto dell'assunzione consegna e fa sottoscrivere la lettera d'assunzione e consegna copia del Codice Etico.

Il Responsabile d'Area di riferimento ne cura l'inserimento e la valutazione: durante il periodo di prova stabilito dal CCNL Servizi Socio-Assistenziali - UNEBA la/il neoassunta/o verrà inserito secondo le procedure in vigore (Procedure Inserimento nuovo personale OSS, Infermiere ed Educatore) e sarà

valutato al termine del periodo con la compilazione di una scheda di valutazione che verrà con lei/lui condivisa e archiviata nel fascicolo personale.

Qualora l'Ente debba provvedere all'assunzione di un Dirigente la selezione dovrà essere effettuata dal Consiglio di Amministrazione.

5.2. Piano Ferie

È prevista, entro il 31.03 di ogni anno, la programmazione di un Piano Ferie che ricomprenda sia le ferie estive, sia i periodi richiesti durante l'intero anno.

La richiesta ferie avviene tramite la compilazione, da parte di tutto il personale, di un modulo posto in apposito raccoglitore, che viene visionato ed approvato dal Responsabile del Servizio a cui il dipendente afferisce; successivamente viene controfirmato dal Direttore di Struttura per autorizzazione. Il consenso è subordinato ad attenta verifica delle esigenze organizzative e rispetto del minutaggio dovuto.

I Responsabili di Servizio, in stretto accordo con il Direttore di Struttura, valutano l'opportunità di assegnare ulteriori periodi di ferie al fine di ridurre l'eventuale numero elevato di giornate di ferie residue.

In particolare per le ferie estive (giugno - settembre), gli operatori sono tenuti a compilare, un calendario ferie considerando i seguenti criteri, a garanzia della continuità del servizio:

1. Per gli OSS, gli Infermieri Professionali, gli Educatori e il Servizio Guardaroba si considererà la possibilità di accordare, nel limite della garanzia del servizio, due settimane continuative, più una, se possibile, nei mesi da giugno a settembre.
2. Per il Servizio di Ristorazione, viene fatta una valutazione dal Responsabile del Servizio in base alla garanzia di funzionamento del servizio stesso.
3. Per i servizi Fattoria - Manutenzione, viene fatta una valutazione dal Responsabile dei servizi così da garantire il funzionamento degli stessi. Viene privilegiato il mese d'agosto per la Fattoria.
4. In periodi in cui ci sono meno richieste di ferie (da ottobre a metà dicembre e da metà gennaio a fine maggio) è possibile concedere periodi di ferie di 3-4 settimane per permettere a chi deve intraprendere un lungo viaggio (soprattutto gli stranieri) di poterlo fare.

Per la copertura del turno durante il periodo estivo è prevista la possibilità di assunzioni a tempo determinato di personale OSS e l'integrazione del personale educativo con colleghi provenienti dagli altri Servizi dell'Ente.

5.3. Criteri di sostituzione del personale assente in situazioni di urgenza – carenza di personale

Per garantire la funzionalità del servizio e un'adeguata assistenza agli ospiti, in caso di assenza non programmata degli operatori previsti in servizio (più persone in malattia/infortunio), il Responsabile attiva la procedura per la sostituzione degli stessi con i seguenti criteri:

- se l'organizzazione lo consente, non vengono richiamati operatori in servizio;
- qualora ciò non sia possibile si procede a richiamare in servizio il personale in turno di riposo, garantendo poi il recupero dello stesso appena possibile;
- in caso di esito negativo del criterio precedente si provvede a richiamare in servizio il personale in ferie, con priorità per le ferie assegnate d'ufficio;
- solo in casi estremi si prevede il rientro in servizio degli operatori in ferie in periodi scelti dagli stessi;
- il personale richiamato in servizio durante la giornata di riposo o di ferie dovrà successivamente recuperare la giornata.
- nel caso in cui non si riesca a sopperire alla mancanza di personale con le procedure nei punti precedenti definite, l'Ente ha stipulato convenzione con l'Agenzia per il lavoro interinale Umana di Merate, tramite la quale verrà "assunto" il personale in sostituzione di quello assente.
- Per la sostituzione del personale impiegato nel servizio di ristorazione è stato instaurato un contratto "a chiamata".

5.4. Permessi

È possibile richiedere permessi motivati per intere giornate lavorative o per segmenti orari, previa compilazione dell'apposito modulo collocato in Sala Educatori.

Il permesso viene accordato esclusivamente se, data l'assenza richiesta, il turno copre il minimo del minutaggio assistenziale e le necessità di servizio, pur nel rispetto delle necessità del dipendente.

5.5. Composizione dell'organico complessivo dipendente dall'Ente e attivo presso la RSD

1	Direttore di struttura
3	amministrativi
2	cuochi
2	addetto cucina
3	addetti lavanderia e guardaroba
5	infermieri
7	educatori
25	OSS
4	operatori in Fattoria
2	manutentori
54	

Professionisti con incarico di consulenza

1	medico direttore sanitario
1	psicologo
2	fisioterapisti
1	psichiatra
1	fisiatra
1	podologa

5.6. Programmazione delle presenze del personale

	Fascia oraria	Numeri di operatori
MATTINO	07.00 – 16.00	N°2 Responsabili dei servizi educativi ed assistenziali N° 1 Coordinatore OSS
	06.30 – 15.00	N°5/6 OSS (suddivisi in diversi turni: 6.30– 14.00; 6.30 – 15.00; 8.00 – 15.30)
	8.30 – 17.30	N° 5/6 Educatori (suddivisi in diversi turni che vanno dalle 8.30 alle 17.00/17.30 e nel week end fino alle ore 18.00)
	06.30 - 15.00	N° 1/2 IP (suddivisi in diversi turni: 06.30 – 15.00; 7.00 – 13.00)
	7.00 – 13.30	N° 1 ASA
	8.00 – 12.00	N° 1 operatore Fattoria con qualifica ASA
	8.30 – 12.30	N°1 Ippoterapista
POMERIGGIO	12.30 – 22.00	N°5/6 OSS (suddivisi in diversi turni: 12.30 – 20.00; 13.30 – 21.00; 14.30. – 22.00)
	14.30 – 22.00	N°1 IP
NOTTE	21.45 - 06.45	2 OSS

I turni di lavoro superiori alle 6 ore giornaliere prevedono e comprendono 30 minuti di pausa.

Giornalmente è presente in struttura, con finalità assistenziali, il seguente personale, individuabile dal cartellino di riconoscimento:

- 5/6 Educatori e 1 Responsabile dei progetti educativi dal lunedì al venerdì, che diventa 1 educatore nel fine settimana dalle 10.30 alle 18.00;
- 10/12 OSS;
- Almeno 2 Infermieri che diventano 4 in alcune giornate, secondo i turni e 1 Responsabile delle Attività sanitarie (presente dal lunedì al venerdì);
- 2 fisioterapisti per 13 ore/settimana;
- 2 ASA dal lunedì al sabato
- 1 Ippoterapista dal lunedì al venerdì

Inoltre:

- Il Direttore Sanitario e Medico di struttura dal lunedì al venerdì;
- Il Direttore di Struttura con laurea specialistica in Servizio Sociale, a tempo pieno;
- 1 Psicologa per tre giorni la settimana;
- 1 Psichiatra una volta a settimana (in maternità per 7 mesi);
- 1 Podologa una volta al mese;
- 1 Fisiatra 4 volte l'anno;
- 2/3 Volontari tendenzialmente 1 volta a settimana ciascuno

Tale programmazione è definita su base settimanale (OSS, ASA e Educatori) o mensile (IP, Fisioterapista, Psicologa); la turnazione viene rivista e corretta dai Responsabili, sulla base delle presenze effettive degli ospiti e degli standard minimi di garanzia dei minuti assistenziali dovuti per ciascuno ospite, tenendo conto di eventuali malattie, infortuni o assenze per permessi o vacanze del personale.

È prevista giornalmente la stesura di:

1. programmazione educativa che prevede la suddivisione in laboratori degli ospiti e degli operatori per fasce d'orario, la segnalazione delle visite mediche e il relativo operatore che le svolge, gli operatori che pranzano con i gravi, i mezzi disponibile per le uscite, gli operatori presenti.
2. programmazione assistenziale che prevede la suddivisione dei compiti per fascia oraria e per piano: igiene mattutina; assistenza in refettorio durante la colazione degli ospiti; addetto al lavaggio denti assistito; assistenza in aula Valsecchi (sala polifunzionale) durante la mattinata; addetti ad eventuali attività ricreative e/o passeggiate e/o visite con gli utenti ;apparecchiatura; messa a letto e alzata del pomeriggio; lavori di pulizia, disinfezione e rifornimento; cambio pannoloni; igiene intima donne e uomini, docce e bagni assistiti; messa a letto serale; orari delle pause..

L'Ente adotta un sistema di rilevazione automatizzata delle presenze giornaliere del personale; settimanalmente la turnazione viene rivista e corretta dalla direzione sulla base delle presenze degli ospiti e degli standard minimi di garanzia dei minuti assistenziali dovuti per ciascuno ospite.

Il personale assunto a standard è in possesso di specifica qualifica, adeguata al ruolo professionale ricoperto, come da seguente tabella, che ricomprende la totalità del personale impiegato in RSD.

Nello specifico alle figure infermieristiche è richiesta l'iscrizione all'ordine professionale denominato OPI. Tutti gli attestati di qualifica professionale sono conservati nel fascicolo personale di ciascun operatore.

5.7. REPERIBILITÀ MEDICA E INFERMIERISTICA

È garantita la reperibilità medica negli orari in cui il medico non presta servizio attivo; egli deve, di norma, giungere alla RSD entro 30 minuti dalla richiesta di intervento.

Il calendario di reperibilità è esposto nel locale infermeria, corredato dal nominativo del medico reperibile e dai recapiti telefonici dei professionisti.

L'obbligo di reperibilità diurna e notturna è previsto anche per gli Infermieri professionali, nelle ore di scopertura del servizio (notturno e, in rari casi, brevi fasce orarie diurne).

5.8. PERSONALE A STANDARD 2020

Cognome	Nome	Qualifica/Ruolo svolto	Descrizione titolo di studio	Ore settimanali A STANDARD
FUMAGALLI P.	PATRIZIA	ASA	Qualifica ASA	20
VALSECCHI	FRANCESCO	ASA – Resp. Fattoria	Qualifica ASA	10
PUCCIA	DONATELLA	ASSISTENTE SOCIALE – Direttore di Struttura	Laurea in Servizio Sociale	4
ANGHILERI	DANIELA	EDUCATORE PROFESSIONALE	Laurea in Scienze dell'Educazione	36
AVERNA	THIERRY	EDUCATORE PROFESSIONALE	Laurea in Scienze dell'Educazione	36
CASATI	FEDERICA	EDUCATORE PROFESSIONALE	Laurea in Scienze dell'Educazione	36
MARGUTTI	MARTA	EDUCATORE PROFESSIONALE	Laurea in Educazione professionale	38
MOZZANICA	MARTA	EDUCATORE PROFESSIONALE – Responsabile Prog. educativi	Laurea magistrale LM-87	36
RUBINO	SIMONA	EDUCATORE PROFESSIONALE	Laurea in Educazione professionale	36
VERTEMATI	MARCO	EDUCATORE PROFESSIONALE	Laurea in Educazione professionale	38
CODEGA	RAFFAELE	FISIOTERAPISTA	Laurea in fisioterapia	6
RIGAMONTI	MARCO	FISIOTERAPISTA	Laurea in fisioterapia	7
ACERBONI	GIANCARLA	INFERMIERE PROFESSIONALE Responsabile Serv. Sanitari	Diploma di infermiere	36
BRESSANELLI	BENEDETTA	INFERMIERE PROFESSIONALE	Laurea in infermieristica	36
CASLINI	CARLOTTA	INFERMIERE PROFESSIONALE	Diploma di infermiere	36
TUDOR	ANA MARIA	INFERMIERE PROFESSIONALE	Diploma di infermiere	36
TOSI	GIORGIA	IPPOTERAPISTA	Laurea in psicologia	20
MOZZANICA	STEFANO	MEDICO – Direttore Sanitario	Laurea in medicina	20
SALVATO	ROBERTA	MEDICO PSICHIATRA	Laurea in medicina più specializzazione	1,5
ALTIMARI	DORA	OSS	Qualifica OSS	36
BUZZI	FLAVIA	OSS	Qualifica OSS	36
CARBAJAL	RICHAR	OSS	Qualifica OSS	36
CARIMB	MARIANA	OSS	Qualifica OSS	36
COLOMBO	SARA	OSS	Qualifica OSS	20
FEDERICO	ROSA	OSS	Qualifica OSS	36
GILARDI	CHIARA	OSS	Qualifica OSS	36
HALDER	TARSHISH	OSS	Qualifica OSS	36
MAGGI	MATTIA EDOARDO	OSS	Qualifica OSS	36
MANNO	PIO FRANCESCO	OSS	Qualifica OSS	36
MERCURI	GABRIELLA	OSS	Qualifica OSS	36
MONTECCHIO	PAOLO	OSS	Qualifica OSS	36
MURESANU	MIHAELA LARISA AURELIA	OSS	Qualifica OSS	36
NDIAYE	NDEYE MBAYO	OSS	Qualifica OSS	36
OLLA	ELISA	OSS	Qualifica OSS	38
OUOBA TOUGMA	LAURENTINE	OSS	Qualifica OSS	36
POLINCIUC	STELUTA	OSS	Qualifica OSS	36
POZZONI	GABRIELE	OSS	Qualifica OSS	36
RAVASIO	MARIA	OSS	Qualifica OSS	36
RUSCONI	BARBARA	OSS	Qualifica OSS	36
SEQUEIROS HURTADO	LILIANA	OSS	Qualifica OSS	36
SIRONI	LUIGI	OSS	Qualifica OSS	36
TODESCHINI	BARBARA	Coordinatore OSS	Qualifica OSS	36
VALAGUSSA	VERA	OSS	Qualifica OSS	36
YABRE GOUBA	ARAMATA	OSS	Qualifica OSS	36
CORTI	CLAUDIA	PSICOLOGO	Laurea in psicologia	10

5.9. Volontari e tirocinanti

L'Ente favorisce e promuove la presenza di attività di volontariato all'interno della RSD che, pertanto, si avvale della collaborazione di Volontari, alcuni dei quali rendicontati a standard perché in possesso dei requisiti professionali previsti. La loro presenza è importante per il supporto ad alcune attività programmate che, senza la loro collaborazione, sarebbero di difficile attuazione

Favorisce anche l'inserimento temporaneo di studenti superiori in alternanza scuola-lavoro, di studenti universitari e di studenti di scuole professionali attraverso Convenzioni di tirocinio curricolare ed extracurricolare con Istituti Superiori, Scuole di Formazione Professionale, Enti e Università del territorio provinciale e regionale. **(Procedura di integrazione tra le figure professionali i volontari e i tirocinanti)**

5.10. Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale

Premessa

La formazione del personale assume un'alta rilevanza nei servizi alla persona ad alto impatto emotivo nel rapporto con un'utenza problematica e che raramente muta nel corso degli anni.

La caratteristica della RSD Casa dei Ragazzi di avere un bassissimo indice di turnover (dovuto solo a pensionamento e/o all'acquisizione di nuovo personale) da un lato è elemento positivo di stabilità delle relazioni che si instaurano con l'utenza, dall'altro fa correre il rischio di ripetitività, staticità, scarso investimento in innovazione (di strumenti, tecniche, cambiamenti organizzativi). L'operatore tende ad introiettare il modello "si è sempre fatto così.... Perché cambiare?"); si alimentano corti circuiti, con esiti verso atteggiamenti autoreferenziali e non sempre proiettati verso il *core* del lavoro: la cura.

La Direzione incentiva la formazione del personale sia organizzata all'interno della struttura (formazione obbligatoria), sia organizzata da altri enti (formazione facoltativa), verso la quale è favorita a partecipazione.

Responsabile delle attività di Formazione e aggiornamento del personale è la Direttrice di struttura, Dr.ssa Puccia Donatella

FORMAZIONE ATTUATA NEL 2019:

- 1) **Nel 2019** con la Dr.ssa Laura Campanello ha preso avvio il corso di Formazione per tutti gli operatori della RSD **"La qualità della cura: un approccio consapevole alla propria professione nella relazione con l'utenza e l'équipe"**

La metodologia utilizzata è stata quella della **"clinica della formazione"**, una pratica formativa ideata da Riccardo Massa (Milano) che permette di connettere la teoria all'esperienza, il contesto di cura e i dispositivi in atto: una pratica che rimane attenta ai processi in corso e alla loro storicità. Accanto a ciò il focus viene messo sull'attribuzione di significati e valori impliciti dati alla cura e alla propria professione, per rendere più consapevole la modalità di lavoro sia del singolo che del gruppo.

Il lavoro proposto si è avvalso pertanto dell'intreccio tra formazione, educazione ed esperienza concreta al fine di **ristrutturare il sapere** di ciascun professionista e i dispositivi educativi, di cura o di assistenza in atto, facendone una lettura a più livelli e avendoli come oggetto di valutazione e di studio.

Il percorso formativo con la Dr.ssa Campanello ha la finalità di riflettere e rendere consapevole, in ciascun operatore della Casa dei Ragazzi, gli obiettivi del proprio operare allo scopo di far emergere le opportunità che alcuni cambiamenti potessero rappresentare per le consuetudini operative in atto – sia per gli operatori professionisti sia per gli ospiti - e per dare spazio e voce alle resistenze che emergono verso tali possibili cambiamenti.

Si è deciso di far emergere e di vagliare le differenze nel modo di tradurre in pratiche quotidiane e routinarie l'idea di cura che ogni operatore ha in mente (che condivide del tutto o in parte, in maniera esplicita o implicita con i colleghi), nel loro essere portatrici di valore aggiunto o di inciampo al lavoro d'equipe nonché alla qualità di vita dell'ospite e della cura che riceve.

Uno degli obiettivi individuati è stato anche quello di dare maggior identità professionale al singolo operatore e al gruppo omogeneo in relazione agli altri gruppi professionali, nonché umentare la capacità di operare progettando e verificando il progetto messo in atto, in base agli obiettivi auspicati. Tale lavoro non poteva che essere fatto a partire dalla lettura dell'operatività quotidiana.

Nel 2019 si sono realizzati complessivamente 29 incontri, di cui due plenarie, con responsabili, coordinatori, gruppi di operatori delle singole professioni e multidisciplinari.

2) **Introduzione al CASE MANAGEMENT**

Rivolto alle figure professionali degli Infermieri (5) e degli educatori (7).

Si sono realizzati due incontri formativi finalizzati all'approfondimento del ruolo del Case manager in generale e in particolare in una struttura residenziale socio-sanitaria, finalizzati all'assegnazione a ciascun professionista di 4 ospiti verso cui svolgere un ruolo specifico, responsabilizzante rispetto a ciò che "ruota intorno a lui": la corretta tenuta della documentazione, le scadenze, i rapporti con i familiari, ecc.

Formatore: Dr.ssa Chiara Scaccabarozzi, laureata in Servizio Sociale.

Dopo i due incontri con la dr.ssa Scaccabarozzi è proseguita la formazione internamente, presente la Direzione, per prospettare gli eventuali problemi, addentrandosi nella concretezza del ruolo, prevedendo le assegnazioni case manager-ospiti.

3) **Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA)**. Per poter utilizzare anche in RSD la metodologia già in uso presso La Casa di Sophia per utenti con bisogni comunicativi complessi, si è svolta internamente una formazione specifica sul metodo con l'apporto della psicologa della Casa di Sophia; alcuni operatori della RSD hanno partecipato a una giornata di formazione all'Istituto Sospiro.

PIANO FORMATIVO ANNO 2020

A) Umanizzazione delle cure

Nel 2020 si intende proseguire il percorso formativo avviato con la dr.ssa Campanello. L'ipotesi di lavoro è quella di continuare gli incontri di Micro Equipe per facilitare lo scambio tra differenti ruoli operativi nella gestione esplicita e progettata/verificata dell'operatività e quella di affiancare gli operatori nel processo di acquisizione del nuovo ruolo di Case Manager (ricoperto da IP ed educatori) mantenendo il focus sugli ospiti e il lavoro di cura.

Il lavoro proposto si avvarrà dell'intreccio tra formazione, educazione ed esperienza concreta al fine di **ristrutturare il sapere** di ciascun professionista e i dispositivi educativi, di cura o di assistenza in atto, facendone una lettura a più livelli e avendoli come oggetto di valutazione e di studio.

Metodo:

L'approccio utilizzato dalla formatrice sarà quello della "**clinica della formazione**", una pratica formativa ideata da Riccardo Massa (Milano) che connette la teoria all'esperienza, il contesto di cura e i dispositivi in atto: una pratica che rimane attenta ai processi in corso e alla loro storicità.

Strutturazione del percorso formativo:

- Brevi lezioni frontali sul tema della cura, della relazione, della comunicazione, del lavoro di gruppo;
- Piccoli lavori di produzione scritta o grafica che facilitino l'emergere di metafore e ideali intorno al proprio lavoro;
- momenti di scambio a piccolo e medio gruppo che veda emergere l'intreccio tra tempi, atti e gesti, luoghi, stili, ruoli, dispositivi e realtà organizzativa, che traducono l'idea di cura e la missione della Casa dei Ragazzi in una pratica di cura, che andrà anche condivisa e rinarrata, affinché le complessità e gli impliciti di ciascuno e del gruppo di lavoro emergano, anziché agire implicitamente nell'operatività senza mai davvero essere compresi e condivisi, rischiando di creare fatica e tensione negli operatori e negli ospiti.

Gli incontri, della durata di 90 minuti ciascuno, **ripartono** dal 06.02.2020 e saranno così organizzati:

- con il gruppo di case manager: Inf ed Edu con la presenza, in alcune occasioni, della psicologa;
- con micro equipe multidisciplinari di volta in volta formata (Edu, Inf, OSS)
- con i responsabili
- 1 plenaria solo per gli OSS e 1 plenaria per tutti gli operatori a fine anno.

Si prevedono per il 2020 complessivi 18 incontri, di cui due plenarie

La Dr.ssa Campanello è psicologa e pedagoga, formatrice di gruppi di lavoro all'interno di servizi alla persona.

B) Formazione sul MOG Modello Organizzativo ex DLgs 231/01 per tutti gli operatori

Verranno programmati 1/2 incontri con il dr. Luca De Censi nuovo Organismo di Vigilanza monocratico

C) Formazione "LA POSTURAZIONE E MOBILIZZAZIONE DELL'OSPITE" sulla corretta movimentazione dei carichi e dei passaggi posturali degli ospiti

Formazione a cura dei fisioterapisti incaricati, per OSS e infermieri; il corso si articolerà in 4 incontri di tre ore, in 4 edizioni per altrettanti gruppi di operatori.

6. GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

La Casa dei Ragazzi presta grande attenzione alle risorse tecnologiche in genere, in particolare a quegli strumenti che possono permettere di assistere/curare meglio l'ospite e di alleggerire il lavoro dell'operatore. È in funzione di ciò che si provvederà all'inserimento di un "manutentore esperto" il quale dovrà mantenere efficienti le risorse tecnologiche della struttura, con particolare sguardo all'impiantistica in generale. Particolare attenzione verrà data all'impianto elettrico con la risoluzione delle problematiche riscontrate dalla Termografia dei quadri elettrici. Lo stesso garantirà interventi rapidi anche durante i giorni festivi.

Procedura di acquisto

Proprio in quest'ottica si inserisce l'acquisto delle attrezzature biomedicali che competono al Direttore Generale che accoglie le richieste del Direttore Sanitario e della caposala.

Gli acquisti di strumenti biomedicali, in particolar modo quelli che sono sottoposti ad un uso frequente, e dei dispositivi medici, avvengono con la seguente modalità: il Direttore Sanitario, ricevuta la segnalazione

dalla caposala, autorizza l'acquisto. La caposala, dopo l'autorizzazione provvede all'acquisto presso il fornitore omologato, mentre per l'acquisto di strumenti più importanti- nuovi o in sostituzione di esistenti- la richiesta viene effettuata dal Direttore sanitario e in seguito autorizzata dalla Direttrice di Struttura.

Per l'acquisto delle altre attrezzature è il responsabile delle manutenzioni a proporre alla Direttrice di Struttura gli acquisti in base alle segnalazioni ricevute.

Inventario annuale apparecchiature Biomedicali

Il Direttore Sanitario cura la gestione dell'inventario delle apparecchiature biomedicali esistenti in struttura, in formato cartaceo conservato negli uffici amministrativi, mentre quello informatizzato è inserito in Dropbox aziendale

Manutenzione delle apparecchiature Biomedicali

La Casa dei Ragazzi, attraverso proprio personale, attua una costante manutenzione delle apparecchiature; sono tuttavia programmati con cadenza predeterminata gli interventi di manutenzione ordinaria, straordinaria e le verifiche come indicato nel libretto uso e manutenzione e indicato dal D.Lgs81/08, i primi con il proprio personale, i secondi attraverso imprese esterne specializzate.

Manutenzione delle altre apparecchiature

A tutte le apparecchiature viene effettuata una regolare manutenzione, per quanto di competenza da parte della manutenzione interna, dove richiesto un intervento specializzato sarà fatta da ditte esterne specializzate

Uso Appropriato delle apparecchiature

Il Direttore sanitario, di sua iniziativa o attraverso la caposala si assicura che vengano rispettate le procedure per l'utilizzo sicuro, appropriato ed economico delle apparecchiature biomedicali. In direzione sono a disposizione del personale addetto i libretti uso e manutenzione di tutte le apparecchiature biomedicali.

Il Responsabile della Logistica si assicura del corretto uso di tutte le altre apparecchiature.

7. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, REGOLAMENTI

A) Responsabilità delle attività di valutazione e miglioramento della qualità

Con specifico atto è nominato il Direttore di struttura (Dr.ssa Puccia) della RSD quale operatore a cui sono attribuiti i compiti di Responsabile della predisposizione ed aggiornamento del programma annuale di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi.

B) Programma annuale di valutazione e miglioramento qualità

La Direzione elabora annualmente un programma di miglioramento continuo dei propri processi per rispondere nel modo più appropriato possibile ai bisogni sociosanitari dell'ospite della RSD, attraverso la definizione di obiettivi generali e specifici che orientino l'operare dei lavoratori e la verifica del raggiungimento degli stessi nel corso dell'anno.

La definizione e la condivisione con tutto il personale degli obiettivi hanno lo scopo:

- *orientare* i comportamenti di tutto il personale al miglioramento continuo dell'assistenza e della qualità della vita degli ospiti;
- *contribuire* allo sviluppo di modalità di lavoro e comportamenti omogenei alla creazione di una cultura di gruppo orientata alla qualità del servizio;
- *contribuire* al miglioramento dei risultati economici dell'Ente e stimolare lo sviluppo di appropriati assetti organizzativi e di sistemi di pianificazione e controllo;
- *erogare* equi importi di denaro a fronte di obiettivi posti ad inizio anno e di risultati conseguiti nello stesso periodo (produttività).

RELAZIONE 2019

Nel 2019 l'attenzione è stata alta per rafforzare ulteriormente gli interventi e garantire in ogni servizio **maggiore qualità dell'assistenza e della relazione con gli ospiti**, creando le pre-condizioni (organizzazione del personale e dei servizi) e le condizioni (formazione, strumenti di lavoro) per realizzare Servizi qualificati in grado di rispondere a bisogni educativi e socio-sanitari complessi.

Si è perseguito anche l'obiettivo di **azioni ed iniziative trasversali** fra i Servizi per aumentare tra gli operatori e gli utenti il senso di appartenenza all'Ente oltre che alla specifica unità d'offerta, nell'ottica di razionalizzazione delle risorse, per favorire economie di scala, valorizzazione delle esperienze e competenze. Diverse sono state le occasioni (eventi, feste, iniziative) in cui si è consolidata o sperimentata la collaborazione tra gli operatori della RSD, CSE, Fattoria, Casa di Sophia. **L'apertura e l'avvio delle aree di lavoro nella bottega (BottegHaus) a Olgiate** è stata certamente l'occasione più evidente dell'integrazione delle abilità e competenze presenti.

Oltre alle consuete iniziative organizzate in forma integrata tra i Servizi, **Festa della Casa a maggio e Festa d'autunno**, risultate a tutti molto gradite e ben organizzate, si sono realizzati i seguenti eventi:

- **Spettacolo teatrale "Le 5 leggende il Musical"** il 3 marzo 2019 a Osnago, per la realizzazione del quale sono stati intensamente coinvolti ospiti della RSD, utenti del CSE, genitori, volontari, con una preparazione accurata e calibrata rispetto ai tempi e capacità di ognuno. La partecipazione del pubblico è stata più che numerosa e la qualità tecnica (sceneggiatura, costumi, scenografia, regia) ed educativo-relazionale degli utenti-attori (capacità di recitazione, collaborazione e performance sul palco) è stata alta e riconosciuta da tutti con riscontri molto positivi.
- **Tutti Blu in Fattoria** il 6 aprile 2019, occasione di festa e scambio annuale, in cui tutti gli Enti e i soggetti che la frequentano si incontrano e festeggiano, con giri a cavallo e pranzo a base di salame, formaggi e polenta. È l'occasione in cui la Fattoria si manifesta e rende pubblico ciò che in tutto l'arco dell'anno attua e sperimenta: essere luogo "aperto", di scoperta della natura, riabilitazione con l'attività a cavallo, le attività occupazionali (serra, accudimento degli animali), che favoriscono l'inclusione e lo scambio tra gruppi, associazioni e operatori di diversi servizi e realtà territoriali.
- **La Festa d'estate** il 26 luglio 2019 in cui si è voluto proporre un momento di puro svago, con musica dal vivo (I Fuorionda) e ballo, in un momento dell'anno - l'estate - dove sono ridotte le attività e non tutti gli ospiti hanno l'occasione di rientri a casa o vacanze con i familiari.
- **Inaugurazione di BottegHaus** il 6 dicembre 19. La bottega di Olgiate si propone come luogo di incontro, produzione, esposizione e vendita dei prodotti e manufatti di ospiti e utenti di tutti i nostri Servizi. La risposta all'evento è stata significativa del radicamento dell'esperienza della Casa dei Ragazzi sul territorio olgiatese, con la presenza di familiari, amministratori locali, cittadini, volontari che hanno contribuito nell'organizzazione e realizzazione dell'evento.

ATTIVITÀ INTEGRATE TRA RSD, CSE, FATTORIA:

- a. **Teatro.** Il gruppo misto CSE – RSD si è ritrovato settimanalmente anche dopo lo spettacolo di marzo aperto al pubblico. L'obiettivo era di replicare a dicembre ad Airuno, ma l'impossibilità di partecipare da parte di una operatrice in stato di gravidanza ha di fatto reso impossibile la replica. I ragazzi continuano però a prepararsi in vista della partecipazione ad una rassegna teatrale a Monza nel 2020.
- b. **Circo sociale.** Un gruppo misto di operatori e utenti della RSD (anche con disabilità motorie) e del CSE ha proposto nel mese di marzo '19 un piccolo saggio "aperto" di esercizi e attività circensi presso "Spazio Bizarro" di Casatenovo. L'attività è risultata molto gradita ed è stata riproposta per l'anno formativo 2019/2020 per un totale di 25 incontri a cadenza settimanale.
- c. **Vacanza a Lazise (Lago di Garda)** per 17 ospiti tra CSE e RSD con 5 operatori. Si è tornati in una località molto gradita, con collocazione a gruppi, in bungalow.
- d. **Un giorno in Fattoria.** Anche nel 2019 si sono organizzate 7 visite guidate a cura dei ragazzi del CSE, operatori e utenti della RSD, per bambini delle scuole elementari e materne, con diversi percorsi: sensoriale; dal campo alla tavola, la casetta delle piante.

Per la RSD nel 2019 si sono consolidati gli obiettivi del 2018, perseguiti e raggiunti gli ulteriori seguenti obiettivi di miglioramento:

- 1) **Completamento della rivalutazione diagnostica** avviata nel 2018. Per rispettare i bisogni specifici degli utenti, sia di carattere socio-riabilitativo (mantenimento delle abilità) che assistenziali, per poi calibrare in modo appropriato gli interventi e le proposte educative, è stato importante rivalutare tutti gli ospiti presenti in RSD, con somministrazione di test psicodiagnostici, colloqui e osservazione clinica. La valutazione è stata avviata dalla psicologa dr.ssa Corti Claudia nel 2018 e completata nel 2019 attraverso il confronto clinico con gli altri professionisti consulenti: la dr.ssa Roberta Salvato, psichiatra, e laddove necessario con la dr.ssa Conti Elena, neurologa.
- 2) **Progetto prevenzione-riduzione delle cadute.** Con questo obiettivo, si è inteso tenere sotto controllo il rischio di caduta degli ospiti della RSD, fenomeno che incide sia sulla qualità della vita degli stessi che sulla conseguente necessità di maggior assistenza. L'obiettivo è stato quindi quello di strutturare una valutazione sul rischio di caduta per tutti gli ospiti e di ridurre il numero di cadute almeno del 20%. La modalità di attuazione ha previsto:
 - Individuazione dei pazienti a rischio di cadute;
 - Individuazione dei profili di rischio;
 - Raccolta segnalazioni su apposita scheda
 - Descrizione degli interventi necessari per prevenire le cadute in relazione ai profili di rischio;
 - Messa in atto di interventi appropriati di prevenzione in base al profilo di rischio;

Il lavoro è stato impostato e condotto in sinergia da parte del Direttore sanitario e la responsabile delle attività sanitarie con i fisioterapisti. L'analisi puntuale, ospite per ospite, al netto del dato dell'ospite RiMa (nuovo ingresso del 2019 con 10 cadute tutte peraltro imputabili a crisi di assenza), mostra un miglioramento del quadro, soprattutto in relazione agli ospiti maggiormente critici nel 2018.

Gli esiti sono stati incoraggianti: a fronte di un n. di cadute nel 2018 pari a 84 nel 2019 si sono avuti n. 55 eventi.

- 3) **Avvio cartella socio-sanitaria informatizzata (FASAS elettronico).** All'interno dell'adeguamento infrastrutturale e tecnologico dei servizi, la RSD è stata dotata di due nuovi PC e di tablet per l'utilizzo del gestionale fornito dalla società Blu.it per la gestione della cartella informatizzata degli ospiti. Nel

2019 tutto il personale è stato formato ed ha iniziato ad utilizzare lo strumento in modo parallelo a quanto già utilizzato in formato cartaceo. Al 31.12.19 tutti gli operatori erano in grado di agire e lavorare secondo quanto concordato.

- 4) **Rinforzo progetto “una famiglia per amico”.** Nel 2019 si è voluto dare nuovo impulso ad un progetto già avviato negli anni precedenti, che permette ad alcuni ospiti, privi della possibilità di recarsi presso la propria famiglia, perché ne sono privi o per altri motivi, di essere ospitati una volta al mese o secondo altra disponibilità, presso singoli o famiglie che si rendono disponibili la domenica per un pranzo o un pomeriggio da trascorrere insieme. Si sono realizzati due incontri (6 febbraio e 6 novembre) in cui si sono incontrate le famiglie che già ospitano alcuni ragazzi e si è aperto ad altre che hanno richiesto informazioni. Il progetto è stato pubblicizzato durante alcune iniziative sul territorio, tramite canali social e conoscenze dirette dei promotori e famiglie aderenti, tenendo conto del target di destinazione, data la particolarità del progetto.
- 5) **Incremento attività educative e laboratoriali, allestimento BottegHaus.** Nonostante le dimissioni volontarie di due educatori “storici” attivi presso la RSD, si è riusciti a non ridurre le proposte e le attività strutturate o ricreative offerte agli ospiti. La storica attività di midollino è stata spostata dal negozio di Merate nella nuova bottega/negozio affittata ad Olgiate, ristrutturata ed organizzata per “aree di lavoro”: cesteria, falegnameria e confezionamento di bomboniere. Le vetrine allestite in occasione dell’inaugurazione del 6 dicembre hanno dato visibilità della creatività presente tra gli operatori e la loro capacità di condurre nelle attività gli ospiti della RSD e gli utenti del CSE e della Fattoria, impegnati nella produzione di manufatti e prodotti che una volta esposti si sono esauriti in breve tempo perché graditi e utilizzabili. La Fattoria, grazie all’inserimento di un educatore a supporto delle attività, vuole incrementare le attività a favore degli ospiti, con particolare riferimento agli interventi assistiti con gli animali ed in particolare con il cavallo e con l’asino
- 6) **Attività svolte all’esterno della RSD.** Si sono mantenute e incrementate le attività all’esterno della struttura: bocce, turisti per caso, piscina, fattoria, incontro zia Serena, circo, mercato, judo, musica presso CSS di Casatenovo, ecc.
- 7) **Iniziative a cui gli ospiti hanno partecipato.** Oltre alle attività strutturate e consolidate si è partecipato con gruppi di ospiti ad eventi promossi da Enti diversi sul territorio, all’esterno della RSD, distribuiti nell’arco dell’anno. Tra questi: Festa della vita all’oratorio di S. Zeno; merenda e giochi presso l’oratorio di Merate; pomeriggio animato dall’ass.ne Arcobaleno; saggio e festeggiamenti per l’anniversario dell’ass.ne di Judo; stage di Judo a Gorle; Nuotabile a Lecco; concerto con l’ass.ne La mia Casa presso l’oratorio di Paderno; stop alla plastica con l’ass.ne GAS; concerto rock ad Albese; Insieme per l’amicizia a Lomagna; festa dello sport a Olgiate; Manifesta a Lecco; con CDD di Merate e Il Granaio gita a Le Cornelle; Fiera del bestiame di Brivio; “C’era una volta” giornata degli antichi mestieri ad Arlate. In tutte queste iniziative i gruppi di ospiti che hanno partecipato non sono stati semplici spettatori, ma hanno attivamente contribuito con dimostrazioni e coinvolgimento attivo.
- 8) **Vacanze.** Nel 2019 si sono organizzate tre vacanze per gli ospiti della RSD:
 - sul lago di Garda a Lazise (per 7 ospiti) con 10 ragazzi del CSE dal 22/06 al 29/06,
 - in montagna a Valmasino dal 01/07 al 06/07 per 7 ospiti
 - a Lignano Sabbiadoro dal 02/09 al 11/09 per 38 ospiti. Il soggiorno a Lignano Sabbiadoro presso l’Italia Village è stato particolarmente gradito e la richiesta è di tornarvi.
- 9) **Avvio del Case management.** Nel 2019 ha preso avvio la formazione e la preparazione per la presa in carico degli ospiti secondo la metodologia del Case Management. Durante l’anno ci sono stati due incontri formativi ed incontri tra operatori di approfondimento e definizione dei compiti e del ruolo specifico di case manager all’interno della RSD.

10) Progetto di potenziamento cognitivo con metodo Feuerstein. Il Metodo Feuerstein è un metodo di potenziamento cognitivo che si fonda sulla teoria della modificabilità cognitiva strutturale. L'apprendimento avviene sia attraverso l'esposizione diretta agli stimoli ambientali, sia, soprattutto, attraverso le esperienze di apprendimento mediato, cioè quelle esperienze che un mediatore (genitore, fratello, amico, insegnante, educatore...) sceglie, arricchisce e rende significative per la persona, perché siano più fruibili e utili alla sua crescita. Le attività proposte al gruppo sono ispirate e guidate dalla Metodologia Feuerstein ma non sono stati utilizzati gli specifici strumenti strutturati poiché si è tenuto conto dei bisogni e delle caratteristiche dei partecipanti. Sono stati utilizzati altri esercizi di vario tipo finalizzati al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il gruppo è stato condotto da Mongelli Ivana Rosa, Educatrice Professionale e Applicatrice certificata del Metodo Feuerstein (PAS Standard e Basic). Nel progetto sono stati coinvolti 6 ospiti per 15 incontri nel periodo marzo -giugno 2019.

11) Progetti di stimolazione sensoriale e motoria per utenti con maggiori compromissioni psico-fisiche. Con l'obiettivo di dedicare momenti individuali agli ospiti che a causa della loro patologia hanno un maggiore bisogno di mantenere un contatto con la realtà attraverso la stimolazione sensoriale e fisica, si sono strutturate a partire dal mese di ottobre 2019 più sedute settimanali di stimolazione sensoriale e motoria dedicate a n. 7 ospiti con maggiori compromissioni, in supporto al lavoro fisioterapico. Gli operatori coinvolti sono la Responsabile Servizi Sanitari, la Coordinatrice OSS, 8 OSS, 1 educatore, 1 fisioterapista. Non ci sono costi aggiuntivi.

12) Piscina: è partito a novembre 2019 e proseguirà fino a giugno 2020 l'accesso alle piscine della Nostra Famiglia a Bosisio Parini con l'utilizzo di due vasche: una con lo scivolo con l'uso di due corsie, e quella riabilitativa (più calda ma senza scivolo). Vengono messi a disposizione 2 istruttori e 1 assistente di vasca, il mercoledì dalle 10.45 alle 11.30. Gli operatori che partecipano sono: 2 educatori e 1 oss e 1 volontario. Gli ospiti coinvolti in totale sono 11, di cui 2 con compromissioni motorie, che si alternano (4 mesi ciascuno).

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI 2020

PIANO ANNUALE 2020

Tra gli obiettivi professionali legati alla qualità delle cure, si individuano i seguenti segnalati all'ATS, da misurare e tenere monitorati:

1. **Riduzione delle cadute** degli ospiti. Dopo i buoni risultati ottenuti nel 2019 (riduzione del 32,7% rispetto all'anno precedente), ci si prefigge un'ulteriore riduzione o almeno la stabilizzazione del dato.

modalità di attuazione:

- Raccolta segnalazioni su apposita scheda;
- Descrizione degli interventi necessari per prevenire le cadute in relazione ai profili di rischio;
- Messa in atto di interventi appropriati di prevenzione in base al profilo di rischio;

modalità di verifica: a cura del Direttore Sanitario, della Responsabile attività sanitarie e i Fisioterapisti

- registrazione su apposita scheda delle segnalazioni di cadute
- comparazione dei dati 2020 con i dati dell'anno precedente

2. Attivazione dello **Sportello di ascolto per operatori** a cura della Psicologa, Dr.ssa Corti Claudia, all'interno delle ore di attività che la stessa ha a disposizione nel contratto libero-professionale con l'Ente.

L'attenzione al benessere organizzativo e lavorativo, indicatore anche per la valutazione del rischio stress lavoro correlato, è da alcuni anni al centro dell'attenzione della direzione dell'Ente. Individuare un referente per l'ascolto del disagio lavorativo è, insieme alla formazione, il primo passo per monitorare e prevenire fenomeni di burn-out.

destinatari diretti: operatori della RSD Casa dei Ragazzi

destinatari indiretti: ospiti della RSD Casa dei Ragazzi

Obiettivo generale dello Sportello: prevenzione del disagio psicologico lavorativo e personale degli operatori;

Obiettivo specifico: supporto psicologico connesso all'area lavorativa e personale;

modalità di attuazione:

- fase 1: presentazione del progetto e garanzie di anonimato;
- fase 2: attivazione della possibilità di prenotare un incontro tramite mail aziendale psicologa@casaragazzi.it;
- fase 3: attivazione sportello con spazi orari "riservati";
- fase 4: colloqui con gli operatori che ne fanno richiesta;
- fase 5: restituzione alla Direzione della struttura delle tematiche generali emerse all'interno dello sportello.

Modalità di verifica: incontri tra la psicologa, la Direzione e i Responsabili dell'area educativa, assistenziale, tecnica e amministrativa per individuare le aree su cui porre particolare attenzione, che possono generare stress lavorativo, es.: situazioni di conflittualità latente o espressa tra lavoratori, fatiche particolari di gestione del carico emotivo con gli ospiti, ecc.

Tempi di verifica: entro 31.12.2020 aver effettuato almeno 1 incontro di verifica tra direzione, responsabili e psicologa.

Altri progetti e obiettivi legati alla qualità delle cure da perseguire nel corso dell'anno:

- A) Effettuata la formazione e la sperimentazione nel 2019 all'uso del **gestionale** per l'attività amministrativa e la Cartella informatizzata, dal 01.01.20 è eliminata la doppia registrazione ed è utilizzabile unicamente il gestionale;
- B) Rendere operativo per tutti gli ospiti l'affidamento al Case manager individuato.
L'approccio di **Case management** introdotto lo scorso anno con una formazione e approfondimento specifico, verrà utilizzato nel 2020 da tutti gli educatori e infermieri. La finalità del metodo è la focalizzazione degli operatori sui bisogni specifici di ogni ospite, sul suo progetto di vita e sulle relazioni che lo circondano. Ogni operatore (saranno 10 quelli coinvolti) sarà case manager di 4 persone e diventerà punto di raccordo/riferimento per l'elaborazione del progetto individualizzato e per il rapporto con i familiari/tutori/amministratori di sostegno. È un approccio che mettendo al centro l'ospite, le sue caratteristiche e i suoi bisogni (educativi, ricreativi, di cura e assistenza) contrasta i rischi connessi ad una istituzionalizzazione prolungata, dove la dimensione organizzativa può prevalere in modo autoreferenziale sull'individualità.

- C) Avvio della **Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA)** anche per alcuni ospiti della RSD all'interno dell'attività della psicologa. La CAA rappresenta un'area della pratica clinica che cerca di compensare la disabilità temporanea o permanente di persone con bisogni comunicativi complessi. Utilizza tutte le competenze comunicative della persona, includendo le vocalizzazioni o il linguaggio verbale esistente, i gesti, i segni, la comunicazione con ausili e la tecnologia avanzata ed anche un sistema di simboli. Un uso sistematico di simboli e immagini, come supporto visivo, oltre a facilitare e permettere l'espressione, migliora la comprensione di ciò che viene detto all'altro, consente di capire l'organizzazione di un'attività, di una routine, di un compito, diminuendo la sorpresa e i problemi di comportamento.
- D) **Progetto AMICO CANE.** Avvio degli incontri di **Pet Therapy** con l'educatore cinofilo Patrik Renzi. La Pet Therapy introdotta nelle RSD ha dimostrato come alcuni parametri sociali, quali l'interazione e la comunicazione interpersonale/intraspecifica, vengono implementati considerevolmente. Notevoli miglioramenti si ottengono anche in relazione a parametri comportamentali come, ad esempio, curiosità, creatività, affettività, calma, capacità di osservazione e lucidità. Anche nelle persone con maggiori compromissioni psicofisiche, attraverso la "Cura dell'animale" - entrare in contatto con il cane, accarezzarlo, giocarci, pulirlo, spazzolarlo, fornirgli eventualmente acqua e cibo, gestione al guinzaglio, vengono stimolati il tatto, la voce, il gioco, la socialità, l'empatia, il movimento. Questo tipo di attività viene effettuata su piccoli gruppi, una-due volte alla settimana con durata di un'ora circa per volta, con una piccola pausa a metà incontro per rispettare le esigenze degli animali coinvolti. Il cane viene condotto in un soggiorno o in una saletta preposta per l'attività specifica e viene messo a contatto con ogni ospite presente per qualche minuto (sempre sotto il controllo del coadiutore dell'animale).
- Il numero prestabilito dei partecipanti agli incontri è di n° 8-10 ospiti; qualora qualcuno non incluso nel progetto manifestasse il desiderio di parteciparvi potrà essere ampliato fino al raggiungimento di massimo 12 utenti.
- E) **Prosecuzione dei progetti innovativi avviati nel 2019:**
- Progetto di potenziamento cognitivo con metodo Feuerstein
 - Progetti di stimolazione sensoriale e motoria per utenti con maggiori compromissioni psicofisiche
 - Piscina presso La Nostra Famiglia di Bosisio Parini

C) Carta dei Servizi

La RSD Casa dei Ragazzi si è dotata di una Carta dei Servizi, che viene datata ad ogni nuovo aggiornamento, pubblicata sul sito internet www.casaragazzi.it ed esposta, a disposizione di chiunque volesse consultarla, in prossimità della Segreteria. La Carta dei Servizi è inoltre allegata al Contratto d'Ingresso.

La Carta dei Servizi contiene le seguenti informazioni:

- condizioni che danno titolo all'accesso;
- descrizione dell'unità d'offerta con l'indicazione dei posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto;
- criteri di formazione e le modalità di gestione delle liste d'attesa, di accoglienza (con l'indicazione della persona incaricata per le visite guidate alla unità d'offerta), di presa in carico e dimissione degli utenti; sono anche descritte le modalità di inserimento nella R.S.D.; tra gli allegati vi è il modulo per la richiesta di inserimento in struttura;
- l'elenco delle prestazioni garantite e tutti i servizi erogati.

- modalità di erogazione delle prestazioni e descrizione delle attività previste (descrizione della giornata tipo);
- orario di visita dell'unità d'offerta;
- come raggiungere la RSD, con i diversi mezzi di trasporto;
- retta applicata e eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche, senza previsione di deposito cauzionale;
- strumenti e modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite; tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami; indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure;
- strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi;
- tutto ciò che è previsto nella normativa, relativo alle RSD;
- modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali;
- tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio.

Allegati alla carta dei servizi si trovano: la Scheda di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e la Scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare i disservizi.

D) Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza

Entro il mese di dicembre, a cadenza annuale e riferito all'anno in corso, viene rilevato il grado di soddisfazione dell'utenza e del personale attraverso la somministrazione e la compilazione, libera ed anonima, di due distinti Questionari: "Sondaggio di soddisfazione per i familiari RSD" e "Sondaggio di soddisfazione per gli operatori RSD". L'analisi di tali sondaggi viene discussa: con le famiglie, durante l'incontro annuale con i familiari fissato entro il mese di maggio; con gli operatori, durante la prima Riunione Plenaria utile e, comunque, non oltre il mese di maggio.

L'esito del "Sondaggio di soddisfazione per gli operatori RSD" viene inoltre comunicato ai dipendenti attraverso l'affissione pubblica su un'apposita bacheca sita all'interno della struttura e tramite la pubblicazione sulla bacheca online.

L'analisi del "Sondaggio di soddisfazione per i familiari RSD" è funzionale al miglioramento della verifica della qualità dei servizi e alla presa in carico delle criticità emerse da parte della Direzione.

In allegato:

- 1) Esiti del sondaggio 2019 rivolto a tutti gli operatori dell'Ente e confronto con i risultati del sondaggio 2017 e 2018.
- 2) Esito del sondaggio 2019 rivolto a tutti i familiari/legali rappresentanti degli ospiti della RSD e confronto con i risultati del sondaggio 2017 e 2018.

E) Prevenzione e gestione dei disservizi

Nei pressi della Segreteria è disponibile una apposita cassetta per reclami, osservazioni, segnalazioni e apprezzamenti da parte dei familiari e legali rappresentanti. La RSD si è dotata di un'apposita Scheda di rilevazione di apprezzamenti/reclami, disponibile a fianco della suddetta cassetta. Tale scheda è anche allegata alla Carta dei Servizi e scaricabile dal sito internet www.casaragazzi.it.

Tali segnalazioni vengono prese in carico dalla Direzione di Struttura, che si impegna a dare riscontro al richiedente entro un mese dalla segnalazione, garantendo la tracciabilità dei disservizi rilevati e la predisposizione ed eventuale diffusione, se di interesse collettivo, delle relative azioni di miglioramento.

F) Contratto di Ingresso

La RSD Casa dei Ragazzi si è dotata di uno schema tipo di Contratto d'Ingresso, secondo le linee guida di cui alla DGR. 1185/2013. Il Contratto d'Ingresso è disponibile presso la Segreteria della RSD ed è scaricabile dal sito www.casaragazzi.it.

G) Organismo di Vigilanza

Ai sensi del D.Lgs. n. 231/2001 durante la seduta del Consiglio di Amministrazione del 19/09/2015 è stato approvato il Codice Etico dell'Ente e istituito l'Organismo di Vigilanza.

L'attuale Organismo di Vigilanza è costituito in forma monocratica; con delibera n°243 del 04/10/2019 il Consiglio di Amministrazione ha conferito incarico all'Avv. Luca Domenico De Censi, che rimarrà in carica per un triennio.

L'Organismo di Vigilanza è dotato di autonomia ed indipendenza rispetto agli Organi di gestione dell'Ente e, in generale, verifica l'esistenza, l'idoneità e sufficienza dei Modelli Organizzativi atti a prevenire i reati di cui al D.Lgs 231/01 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300". Il DLgs 231/01 disciplina la responsabilità degli Enti per gli illeciti amministrativi dipendenti da reato.

In particolare l'OdV è preposto a vigilare:

- a) sull'osservanza del Modello e del Codice Etico da parte dei Dipendenti, Volontari, Consulenti e Partner;
- b) sull'effettività ed adeguatezza del Modello in relazione alla struttura aziendale ed alla effettiva capacità di prevenire la commissione dei Reati di cui al D. Lgs. 231/2001;
- c) sull'aggiornamento del Modello, laddove si riscontrino esigenze di adeguamento dello stesso in relazione a mutate condizioni aziendali.

Casa dei Ragazzi IAMA Onlus si è dotata di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" (MOG) ai sensi del D.Lgs 231/2001 che risponde alle seguenti esigenze:

- individuare le attività nel cui ambito esiste la possibilità che vengano commessi reati previsti dal D.Lgs. 231/2001;
- prevedere specifici protocolli (procedure) diretti a programmare la formazione e l'attuazione delle decisioni dell'Ente in relazione ai reati da prevenire;
- individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di tali reati;
- prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'organismo deputato a vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli;
- introdurre un sistema disciplinare idoneo a sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello.

Annualmente il CdA acquisisce la relazione dell'Organismo di Vigilanza e lo trasmette all'ATS entro il 28 febbraio.

Il Codice Etico e il MOG sono resi pubblici attraverso il sito www.casaragazzi.it e resi disponibili presso la Segreteria della RSD.

H) Polizza Assicurativa

La RSD ha sottoscritto con la Società Cattolica di Assicurazione – Agenzia di Lecco una polizza Generale di Responsabilità Civile per coprire eventuali danni ai suoi ospiti o ad altri soggetti. Tale polizza comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia. Eventuali franchigie previste, non vanno a gravare sui terzi danneggiati. La polizza è stata adeguata ai sensi della Legge n 24 del 8.03.17 “Responsabilità Professionale e Responsabilità delle cure” nel corso dell’anno 2018. La struttura è inoltre coperta da Assicurazione Regionale RCT e Infortuni sottoscritta da Regione Lombardia con Leonardo Assicurazioni S.R.L. – Agenzia di GENERALI ITALIA Milano Liberazione, destinata a Utenti e a Personale Volontario delle RSD.

I) Gestione Documentazione socio-sanitaria

Con specifico atto è nominato il Direttore Sanitario (Dr. Mozzanica) della RSD quale operatore a cui sono attribuiti i compiti di:

- curare la validazione protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne alla struttura, in materia sanitaria, e verificarne la corretta applicazione;
- curare i rapporti con la ATS di riferimento per l’applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell’educazione alla salute e della tutela sociosanitaria;
- vigilare sugli aspetti igienico-sanitari; sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria e sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari; sulla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza; sulla gestione dei rifiuti pericolosi potenzialmente infetti e speciali pericolosi.

La documentazione sociosanitaria relativa all’ospite residente nella RSD a decorrere da gennaio 2020 è raccolta e custodita **nella Cartella informatizzata che ha sostituito di fatto il Fascicolo socio assistenziale e sanitario (FASAS).**

Attualmente il FASAS viene utilizzato soltanto per l’archiviazione dei Piani Individuali degli utenti, del registro traumi e del registro SPTO.

Il FASAS viene inoltre compilato qualora l’accesso alla Cartella informatizzata sia interdetto a causa di problemi tecnici e/o di connessione di rete.

All’interno della **Cartella informatizzata** è presente, oltre a tutta la documentazione sociosanitaria dell’utente anche un planning delle attività che ogni ospite svolge.

Tutte le informazioni riguardanti gli ospiti (diario integrato e consegne infermieristiche ed educative) vengono raccolte **nella Cartella informatizzata.**

Presso l’infermeria è depositato il **registro firme** con le sigle del personale titolato alla compilazione del FASAS.

Giornalmente è garantito il passaggio di consegne orale e scritto tra operatori al cambio turno (con orario dedicato).

In Sala Educatori è presente Quaderno Consegne, accessibile a tutti i dipendenti (vedi procedura per la condivisione giornaliera delle informazioni)

Le Diarie sanitarie vengono aggiornate quotidianamente dal medico (qualora ci fossero modifiche da apportare). Nella **Cartella informatizzata** sono contenute anche le schede specifiche per gli interventi degli specialisti, aggiornate periodicamente.

Il Registro Traumi viene compilato ogni volta che un ospite incorre in un incidente, di qualsiasi natura sia: in tal caso l'incidente viene segnalato al medico che predispone una visita.

Nella **Cartella informatizzata** sono inoltre presenti i seguenti Schemi per gli Ospiti che hanno la necessità di essere monitorati e vengono compilati quotidianamente dagli OSS o dagli Infermieri;

Ad esempio:

- Schema Idratazione
- Diario Alimentare
- Diario del Sonno
- Mobilizzazione programmata al letto
- Diario crisi epilettiche
- Monitoraggio Diuresi

Ogni ospite della RSD ha un **Progetto Individuale (P.I.)** che, sulla base della valutazione dei bisogni emersi, definisce le aree di intervento ed esplicita, in ogni area individuata, gli obiettivi perseguibili. Nel P.I. vengono descritti gli episodi significativi della vita del soggetto, la mobilità, le autonomie, l'alimentazione, gli aspetti cognitivi, il comportamento e le aree dell'intervento educativo (area emotivo-relazionale, area cognitiva, area operativa, area psicomotoria, fisioterapica). Il Progetto Individuale con la pianificazione degli interventi è revisionato e aggiornato almeno semestralmente e viene fatta restituzione all'ospite o a chi lo rappresenta legalmente.

In infermeria è presente un Registro per la presa visione dei PI degli ospiti (Vedi procedura stesura e aggiornamento PI).

A garanzia della adeguata presa in carico dei bisogni sociosanitari dell'ospite e della multidisciplinarietà degli interventi, la RSD ha strutturato diversi momenti di equipe:

- la riunione settimanale sul singolo ospite in forma multiprofessionale (Ed. Inf. OSS., MED, Fisioterapista) di stesura dei Progetti Individuali (P.I.);
- la riunione d'équipe settimanale di programmazione e verifica delle attività e di discussione clinico-educativa sugli utenti, con la presenza di tutti gli educatori, il medico, uno/due infermieri, uno/due OSS, la psicologa, lo psichiatra quando possibile; della riunione viene redatto un verbale inserito nella cartella informatizzata, alla voce SEGNALAZIONE OSPITI. Copia del verbale è archiviata in apposito faldone, disponibile in Sala educatori per agevolarne la consultazione.
- Riunioni mensili per gruppi professionali per passaggio di informazioni organizzative ed eventuali comunicazioni specifiche che è necessario condividere e diffondere a tutti gli operatori.
- L'Equipe Educativa redige la programmazione delle attività (invernale ed estiva): una copia è esposta nell'atrio al piano 0 vicino alla Direzione; un'altra copia è conservata in Segreteria in apposito faldone; in suddetto faldone sono presenti anche i documenti di descrizione e verifica delle attività. Da gennaio 2020 progetti e verifiche sono archiviati nella cartella informatizzata, alla voce SEGNALAZIONE OSPITI.

J) Procedure e protocolli

PROTOCOLLO O PROCEDURA	NUMERO REVISIONE	ULTIMA REVISIONE
Monitoraggio dolore	03	Febbraio 2019
Gestione ausili	00	Febbraio 2019
Distribuzione e somministrazione farmaci	03	Febbraio 2019
Prevenzione delle cadute	03	Febbraio 2019
Pulizie e sanificazione	04	Febbraio 2019
Pronta disponibilità	01	Febbraio 2019
Mobilizzazione	01	Febbraio 2019
Idratazione ospiti	00	Febbraio 2019
Assistenza alla somministrazione di alimenti e bevande	03	Febbraio 2019
Igiene dell'ospite	03	Febbraio 2019
Prevenzione delle ulcere da pressione	03	Febbraio 2019
Stipsi	00	Febbraio 2019
Incontinenza	03	Febbraio 2019
Assistenza notturna	03	Febbraio 2019
Aiutare l'ospite a mettere e togliere indumenti	03	Febbraio 2019
Applicazione strumenti protezione e tutela ospiti	03	Febbraio 2019
Eventi avversi	00	Febbraio 2019
Corretta diffusione delle informazioni al personale	03	Febbraio 2019
Gestione emergenze	03	Febbraio 2019
Monitoraggio eventi sentinella	03	Febbraio 2019
Prelievi e trasporto campioni ematici ed istologici	01	Febbraio 2019
Gestione farmacia	04	Ottobre 2019
Infezioni correlate all'assistenza (ICA)	01	Febbraio 2019
Lavaggio strumenti	03	Febbraio 2019
Vaccinazioni	03	Febbraio 2019
Gestione rifiuti	03	Febbraio 2019
Servizio medico in ferie	01	Febbraio 2019
Condivisione PI	01	Febbraio 2019
Programmazione ed acquisto apparecchiature biomediche e dispositivi medici	01	Febbraio 2019
Infortunio con rischio biologico	03	Febbraio 2019
Controllo temperatura ambiente infermeria e farmacia centrale	00	Agosto 2018
Gestione fascicolo ospite	02	Febbraio 2019
Monitoraggio ospite	02	Febbraio 2019
Inserimento personale di nuova acquisizione	01	Novembre 2018
Lavaggio mani	00	Novembre 2018

I suddetti protocolli vengono condivisi dal Direttore Sanitario con gli operatori con scadenza annuale. I protocolli sono a disposizione degli operatori nel Locale Infermeria, in Sala Educatori e in Amministrazione raccolti in un faldone dedicato, accessibile e consultabile in ogni momento. È prevista una revisione dei protocolli e delle procedure con cadenza triennale o all'occorrenza; in caso di inserimento di nuove pratiche assistenziali o organizzative vengono stilati nuovi protocolli o procedure.

La RSD ha predisposto nell'ambito della stesura delle procedure sanitarie un fascicolo esplicativo riguardo il processo di tracciabilità dei farmaci somministrati agli ospiti. Nel protocollo è tracciato: l'ordine, lo scarico, lo stoccaggio, la preparazione, la somministrazione, la registrazione della somministrazione.

K) Sistema informativo

Responsabile del Sistema Informativo è la Direttrice di struttura Dr.ssa Puccia.

Il sistema informativo è rivolto alla raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati di struttura, processo ed esito, con le seguenti finalità:

- sostanziare e ridefinire le politiche e gli obiettivi dell'unità d'offerta e del soggetto gestore;
- fornire alle strutture organizzative il ritorno informativo necessario alle valutazioni di loro competenza;
- rispondere al debito informativo nei confronti dell'ATS e Regione Lombardia.

La ricognizione e valutazione del sistema informativo in essere presso la RSD ha rilevato forti criticità, la cui risoluzione è obiettivo prioritario per l'anno 2019. L'adeguamento del sistema è finalizzato a predisporre le infrastrutture organizzative e le strumentazioni necessarie a garantire la qualità dei dati e dei processi.