



CasadeiRagazzi

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

DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE

Ai sensi della D.G.R. n. 2569 del 31/10/2014

2021

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

Olgiate Molgora

LA PRESIDENTE
AVV. ELENA ROLANDI

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. 6
2. PIANO DI LAVORO 2020 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. Personale a standard	pag. 29
5.8. Reperibilità medica e infermieristica	pag. 30
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. 35
7. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, REGOLAMENTI	pag. 36
RELAZIONE 2020	pag. 36
PIANO ANNUALE 2021	pag. 40
Carta dei servizi	pag. 41
Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	pag. 42
Prevenzione e gestione dei disservizi	pag. 42
Contratto di ingresso	pag. 43
Organismo di Vigilanza	pag. 43
Polizza assicurativa	pag. 44
Gestione documentazione socio sanitaria	pag. 44
Procedure e protocolli	pag. 46
Sistema Informativo	pag. 47

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 Centro Educativo Diurno per minori LA CASA DI SOPHIA, la Fattoria sociale e la Bottega-Laboratorio BottegHaus.

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 Unità di Offerta 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 per 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 e 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, al D.Lgs. 231/01, alle norme sulla Trasparenza (D.Lgs. 33/2013, Legge n. 124/2017) e al Codice del Terzo Settore (D.Lgs n 117/2017).

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 delle persone 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 di benessere dati per ciascuno;
- 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.

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.

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 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 sovrazonali con 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 Progetti Individualizzati;
- L'approccio del Case management per la presa in carico dei singoli ospiti e la relazione con i familiari;
- 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.

Caratteristiche dell'utenza

L'utenza attuale – 39 ospiti residenziali - della RSD Casa dei Ragazzi rientra in una fascia di età che va dai 23 anni ai 79 anni, con una media di 55; è portatrice di disabilità psichica (ritardo mentale da lieve a grave) e fisica.

Nel Piano Annuale 2021 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

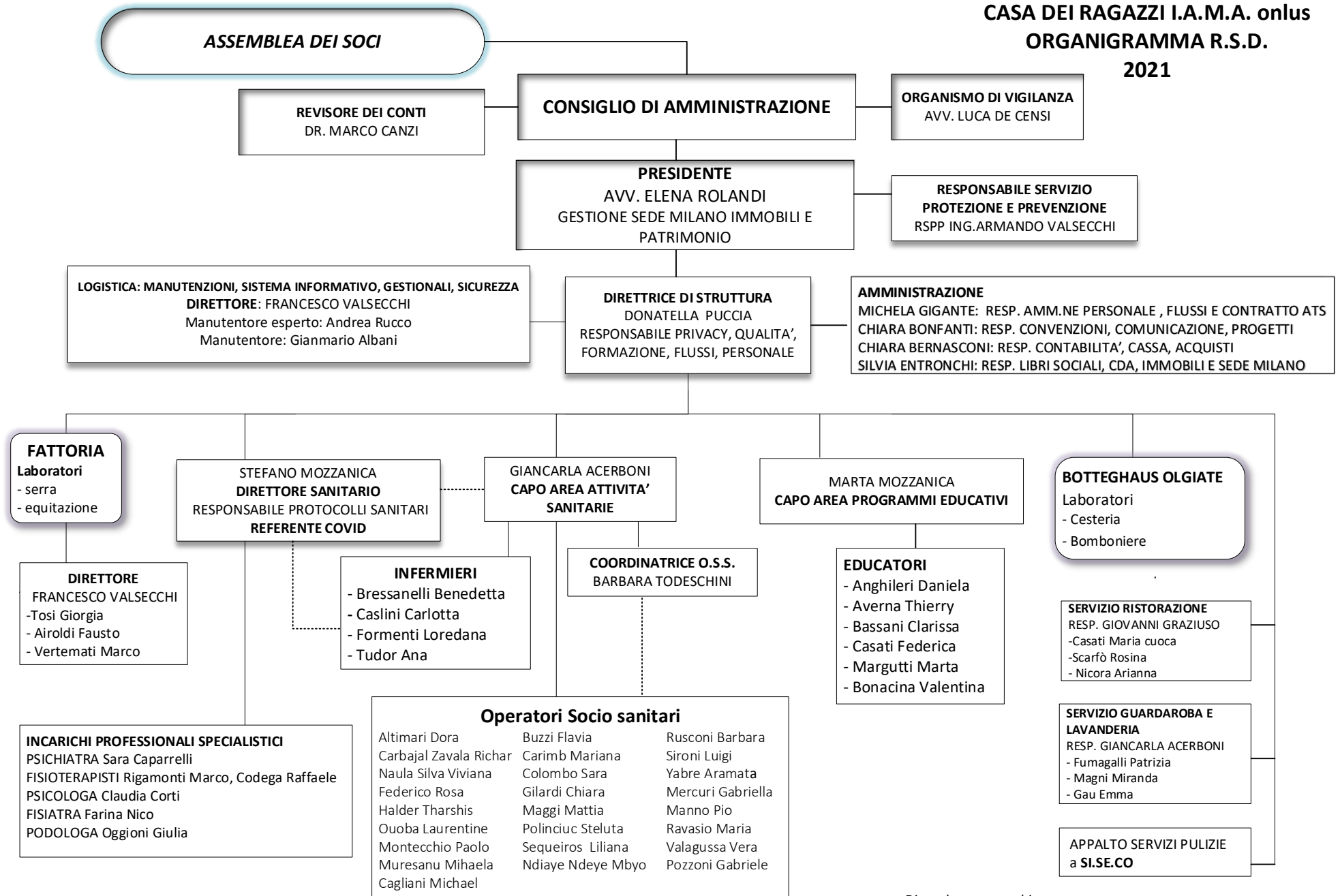
Dal 2018 è stato ridisegnato l'organigramma e sono state ridefinite le responsabilità, integrato l'organico per l'avvio al 01.01.18 del servizio notturno con personale dipendente interno e rafforzato il servizio infermieristico sulle ore diurne.

ORGANIGRAMMA 2021

Le Responsabilità

Consiglio di Amministrazione	Avv. Elena Rolandi, Presidente e Legale rappresentante; Ing. Enrico Lodigiani vicepresidente, Avv. Gianluigi Villaschi segretario; Consiglieri: Egidio Galbusera; Dr. Paolo De Martinis, Dr.ssa Marilanda Failla, Dr.ssa Ada Bencini, Ing. Mario Lodigiani, Dr. Luca Bonatti
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: Referente COVID	Dr. Stefano Mozzanica
Capo Area Attività Sanitarie	Sig.ra Giancarla Acerboni
Capo Area Programmi Educativi	Dr.ssa Marta Mozzanica
Direttore Logistica, Fattoria, Manutenzione, referente Sicurezza	Sig. Francesco Valsecchi
Coordinatore O.S.S.	Sig.ra Barbara Todeschini
Responsabile Contabilità Cassa e Acquisti	Sig.ra Chiara Bernasconi
Responsabile Convenzioni, Comunicazione e Progetti	Sig.ra Chiara Bonfanti
Responsabile Libri sociali, CdA, Immobili e Sede Milano	Sig.ra Silvia Entronchi
Responsabile Amministrazione personale, Flussi e Contratto ATS	Sig.ra Michela Gigante
Responsabile Servizio Ristorazione	Sig. Giovanni Graziuso

CASA DEI RAGAZZI I.A.M.A. onlus
ORGANIGRAMMA R.S.D.
2021



———— 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/compiti
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 e dei relativi Protocolli e ne 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.;</p> <p>La definizione, stesura e verifica dell'applicazione degli atti di regolamentazione interna;</p> <p>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);</p> <p>Proposte e predisposizione, dopo adeguata selezione degli offerenti, di contratti d'acquisto, collaborazioni professionali, contratti di consulenza.</p> <p>La verifica trimestrale delle spese sostenute e dell'andamento economico con il Presidente e il Revisore dei conti;</p> <p>Il rispetto delle regole del sistema socio-sanitario, la corretta gestione e l'invio dei flussi informativi richiesti;</p> <p>La corretta applicazione delle norme nazionali e regionali, con specifiche proposte al CdA di adeguamento qualora fosse necessario;</p> <p>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. • Promuove e partecipa al Comitato COVID per l'emergenza da pandemia.
<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.</p> <p>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. • Partecipa al Comitato COVID

<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. 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. Referente COVID-19 per la RSD.</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 • 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. • partecipa al Comitato COVID
<p>Capo Area 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;

		<ul style="list-style-type: none"> • 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; • 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"> • Stende i progetti educativi con obiettivi a breve – medio – lungo termine all'interno dei Progetti Individuali degli ospiti; • Partecipa alla programmazione generale e individuale delle attività dopo la raccolta di informazioni, osservazioni, valutazioni e confronti; • Organizza i laboratori di attività manuali, espressive, creative e di mantenimento delle capacità cognitive con attenzione ai materiali, gli spazi e i tempi di svolgimento; • Effettua verifiche in itinere – equipe e educative - e finale; • Compila il diario integrato per monitoraggio ospiti; • Assume il ruolo di CASE MANAGER degli ospiti assegnati
Capo Area 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 Capo Area dei Programmi educativi e il coordinatore OSS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pianifica l'allocazione 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; • Predisporre il piano ferie dei collaboratori conciliando le richieste degli stessi con il mantenimento degli standard assistenziali previsti. • Verifica il corretto espletamento e svolgimento dei compiti assegnati agli operatori dei servizi allo stesso assegnati: infermieristico, assistenziale, guardaroba;

		<ul style="list-style-type: none"> • 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/conflitti; • 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; • Promuove il miglioramento della qualità assistenziale e il benessere lavorativo degli operatori tramite l'acquisto di nuove attrezzature e/o apparecchi medicali • 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; • Partecipa alle riunioni d'equipe e agli approfondimenti mensili finalizzati ad una presa in carico globale dell'utente; • Si relaziona con i Case-Manager per il soddisfacimento dei bisogni clinico-assistenziali degli ospiti • Controlla il corretto inserimento e siglatura delle prestazioni sanitarie e assistenziali sul gestionale Blu-it. • In collaborazione con il capo area della segreteria verifica le timbrature dei collaboratori su work-flow. • 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.
L'Infermiere	<p>Verificare che tutta la documentazione assistenziale e sanitaria sia correttamente compilata e custodita</p> <p>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;

		<ul style="list-style-type: none"> • regolari e periodi monitoraggi dei valori pressori, del tracciato ECG e del peso e annotazione sul gestionale Blu.it 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; • Registra sul gestionale Blu.it l'effettuazione delle prescrizioni mediche, le consegne e le osservazioni eseguite durante il servizio; • 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; • Assume il ruolo di CASE MANAGER degli ospiti assegnati.
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 Capo Area per il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Direzione; • favorisce il raccordo tra il Capo Area e il gruppo O.S.S. e interviene direttamente su comportamenti disfunzionali e procedure di lavoro non svolte correttamente e ne riferisce allo stesso; • 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 che verranno poi sottoposti al Capo area per l'approvazione o l'eventuale modifica degli stessi; • garantisce la supervisione sul guardaroba e su altri servizi (parrucchiere, manicure, pedicure) attinenti alla cura di sé degli utenti e si relaziona con i Case Manager 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.)

		<ul style="list-style-type: none"> - docce e bagni; - planning giornaliero delle attività OSS; - inserimento attività assistenziali su gestionale Blu-it <ul style="list-style-type: none"> • propone eventuali modifiche nell'organizzazione e l'acquisto di nuovi strumenti/materiali, per rendere più agevole il lavoro; • predispone e verifica la corretta compilazione e siglatura sul gestionale Blu-it • controlla l'utilizzo delle risorse, con particolare riguardo alla limitazione degli sprechi di materiale; • 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.
Operatori Socio-Sanitari	<p>Accudire e accompagnare gli ospiti nei diversi aspetti della vita quotidiana; Gestire e tenere in ordine i materiali utilizzati nei momenti di intrattenimento;</p> <p>Verifica dei guardaroba degli ospiti;</p> <p>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'équipe 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, il fisioterapista e l'educatore referente; • 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</p> <p>Gestire l'igiene, la cura e il lavaggio di tutti gli effetti lettereci e delle divise degli operatori</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene in ordine gli indumenti e gli armadi degli ospiti • Segnala i fabbisogni dell'ospite al coordinatore OSS che ne riferisce al Case Manager
Direttore della Logistica e Fattoria, Manutenzione e Referente Sicurezza	<p>Responsabile delle manutenzioni ordinarie e straordinarie, coordinando il lavoro del manutentore interno o delle ditte appaltatrici;</p> <p>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</p> <p>Responsabile del sistema informativo e gestionali.</p>	<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; collabora nella corretta attuazione della sorveglianza sanitaria;

		<ul style="list-style-type: none"> • Garantisce il controllo sulle manutenzioni effettuare, vigila e programma i controlli e le verifiche sugli impianti • Verifica la funzionalità del sistema informativo e del gestionale garantendo eventuali manutenzioni esterne.
Responsabile della Ristorazione	<p>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</p>	<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 2021 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**

A seconda delle capacità di ciascun ospite, tenendo conto delle inclinazioni personal, si procede all'elaborazione di attività mirate.

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.

Alcune attività, contrassegnate da un *, sono state sospese a seguito dell'emergenza covid-19. Nello schema seguente facciamo una previsione di ripresa, subordinata all'evolversi della situazione.

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 di altre realtà presenti sul territorio

Alcune attività, contrassegnate da un *, sono state sospese a seguito dell'emergenza covid-19. Nello schema seguente facciamo una previsione di ripresa, subordinata all'evolversi della situazione. Al momento tali attività sono sostituite da passeggiate, attività in serra, bottega e attività interne.

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.
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", quando potrà riprendere
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 (nel rispetto delle indicazioni ministeriali riguardo agli spostamenti); 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.	

N.B.: Al momento tali iniziative sono sospese e verranno ripristinate non appena consentito; si mantengono rapporti con i partecipanti del progetto "Una famiglia per amico" tramite videochiamate e visite protette.

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.

N.B.: Al momento proseguono solo i tirocini curriculari; le altre iniziative sono sospese e verranno ripristinate non appena consentito o sostituite con feste in modalità online, tramite dirette Facebook.

Per l'anno 2021, salvo recrudescenze della pandemia, con l'inizio dell'anno scolastico 21/22 si rinnoveranno le collaborazioni con Associazioni, Servizi, Istituti Comprensivi e Istituti Superiori del territorio di Merate e Lecco, da svolgersi 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 "Piano di lavoro 2021 e programmazione delle attività":

Ospiti presenti giornalmente	Tipologia di attività
1/2 gruppi gravi: 10 ospiti per gruppo	Attività interna di animazione e stimolazione
1 gruppo fattoria: 4/5 ospiti	Accudimento animali e orti
1/2 gruppi serra: da a 6 ospiti per gruppo	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, cineforum

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 e degli altri Servizi.

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://www.casaragazzi.it/trasparenza/> 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, con 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** collettivo nazionale **"Per il personale dipendenti dai settori socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo U.N.E.B.A."**.

Al 31.03.2021 tutti i contratti in essere sono a tempo indeterminato ad eccezione di 1 per sostituzione di maternità.

L'Ente adotta un sistema di rilevazione automatizzata delle presenze giornaliere del personale.

Il rispetto delle garanzie economiche e normative previste dal 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.

Dal 01.07.2020 è attivo lo Sportello di ascolto per i dipendenti a cura della psicologa.

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.

Tale programma dal 2020 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 i 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. 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.

Quando possibile 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, anche attraverso l'apposito modulo presente sul sito; oppure, 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 Amministrazione del Personale. 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 Amministrazione del Personale 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. Viene anche chiesto di firmare l'Informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 12 e 13 del Reg. UE 2016/679 – GDPR.

Il Capo 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 Presidente e 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 per tutto il personale tramite inserimento di giustificativo nel modulo work flow del gestionale Zucchetti in uso all'Ente, che viene visionata ed approvata dal Capo Area a cui il dipendente afferisce. 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 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.
- Per la sostituzione del personale educativo si chiede la collaborazione del CSE e La Casa di Sophia, compatibilmente con le esigenze organizzative dei due servizi.
- 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 richiesta tramite modulo workflow dell’applicativo Zucchetti.

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 per la RSD

1	Direttore di struttura
1	Direttore Logistica e Fattoria
3	amministrativi
2	cuochi
2	addetti cucina
3	addetti lavanderia e guardaroba
5	Infermieri di cui 1 Capo Area
7	Educatori di cui 1 Capo Area
26	OSS di cui 1 coordinatore
3	operatori in Fattoria
2	manutentori
55	

Professionisti con incarico di consulenza

1	medico direttore sanitario
1	psicologo
2	fisioterapisti
1	psichiatra
1	fisiatra
1	podologa
1	Educatore metodo Feuerstein

5.6. Programmazione delle presenze del personale

	Fascia oraria	Numeri di operatori
MATTINO	07.00 – 17.00	N°2 Capo Area dei servizi educativi e sanitari 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 Infermieri (suddivisi in diversi turni: 06.30 – 15.00; 7.00 – 13.00)
	7.00 – 13.30	N° 1 ASA
	8.00 – 10.00	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°1/2 Infermieri (suddivisi in diversi turni 12-18.00, 14.30-19.30 o 14.30-22)
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 capo Area dei progetti educativi dal lunedì al venerdì, che diventa 1 educatore nel fine settimana dalle 10.30 alle 18.00;
- 10/12 OSS;
- 1 coordinatore OSS a tempo pieno (da lunedì a venerdì)
- Almeno 2 Infermieri che diventano 4 in alcune giornate, secondo i turni e 1 Capo Area delle Attività sanitarie (presente dal lunedì al venerdì);
- 2 ASA dal lunedì al sabato
- 1 Ippoterapista dal lunedì al venerdì

Inoltre:

- Il Direttore Sanitario e Medico di struttura dal lunedì al sabato più reperibilità;
- Il Direttore di Struttura con laurea specialistica in Servizio Sociale, a tempo pieno;
- 1 Psicologa per 10 ore la settimana;
- 2 fisioterapisti per 13 ore/settimana;
- 1 Psichiatra una volta a settimana;
- 1 Podologa una volta al mese;
- 1 Fisiatra 4 volte l'anno;
- 2/3 Volontari tendenzialmente 1 volta a settimana ciascuno
- 1 educatrice Mediatore Feuerstein 2 ore a settimana

Tale programmazione è definita su base settimanale (OSS, ASA e Educatori) o mensile (Infermiere, Fisioterapista, Psicologa); la turnazione viene rivista e corretta dai Capo Area, 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 gli ospiti, i mezzi disponibile per le uscite, equipe, riunioni e formazione.
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 ricreativa durante la mattinata; addetti ad eventuali attività ricreative e/o passeggiate e/o visite con gli utenti; apparecchiatura; assistenza al pasto; 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.

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 socio sanitario 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. PERSONALE A STANDARD 2021

Cognome	Nome	Qualifica/Ruolo svolto	Descrizione titolo di studio	Ore settimanali A STANDARD
FUMAGALLI	PATRIZIA	ASA	Qualifica ASA	20
VALSECCHI	FRANCESCO	ASA – Direttore logistica-Fattoria	Qualifica ASA	10
PUCCIA	DONATELLA	Assistente sociale– Direttore di Struttura	Laurea in Servizio Sociale	4
ANGHILERI	DANIELA	Educatore Socio pedagogico	Laurea in Scienze dell'Educazione	36
AVERNA	THIERRY	Educatore Socio pedagogico	Laurea in Scienze pedagogiche	36
BASSANI	CLARISSA	Educatore professionale	Laurea sanitaria in educazione professionale	38
BONACINA	VALENTINA	EDUCATORE PROFESSIONALE	Laurea in Educazione professionale	38
CASATI	FEDERICA	Educatore Socio pedagogico	Laurea in Scienze dell'Educazione	36
MARGUTTI	MARTA	Educatore professionale	Laurea sanitaria in educazione professionale	38
MOZZANICA	MARTA	Educatore professionale – Capo Area Programmi educativi	Laurea in programmazione e gestione delle politiche e dei servizi sociali	38
VERTEMATI	MARCO	Educatore professionale	Laurea sanitaria in educazione professionale	15
CODEGA	RAFFAELE	Fisioterapista	Laurea in fisioterapia	6
RIGAMONTI	MARCO	Fisioterapista	Laurea in fisioterapia	7
ACERBONI	GIANCARLA	Infermiere – Capo Area Attività Sanitarie	Diploma di infermiere	38
BRESSANELLI	BENEDETTA	Infermiere	Laurea in infermieristica	36
CASLINI	CARLOTTA	Infermiere	Diploma di infermiere	36
TUDOR	ANA MARIA	Infermiere	Diploma di infermiere	36
FORMENTI	LOREDANA	Infermiere	Diploma di infermiere	38
TOSI	GIORGIA	Ippoterapista	Laurea in psicologia e qualifica di referente EAA come coadiutore del cavallo	20
MONGELLI	IVANA	Educatore professionale – Mediatore Feuerstein	Laurea sanitaria in educazione professionale e Applicatrice certificata del Metodo Feuerstein	2
MOZZANICA	STEFANO	Medico – Direttore Sanitario	Laurea in medicina	20
CAPARRELLI	SARA	Psichiatra	Laurea in medicina più specializzazione	2
ALTIMARI	DORA	OSS	Qualifica OSS	36
BUZZI	FLAVIA	OSS	Qualifica OSS	36
CAGLIANI	MICHAEL	OSS	Qualifica OSS	38
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
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

SILVA NAULA	VIVIANA	OSS	Qualifica OSS	38
SIRONI	LUIGI	OSS	Qualifica OSS	36
TODESCHINI	BARBARA	Coordinatore OSS	Qualifica OSS	38
VALAGUSSA	VERA	OSS	Qualifica OSS	36
YABRE GOUBA	ARAMATA	OSS	Qualifica OSS	36
CORTI	CLAUDIA	PSICOLOGO	Laurea in psicologia	10

5.8. 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, nelle ore di scopertura del servizio (notturno e, in rari casi, brevi fasce orarie diurne). Gli infermieri, qualora chiamati in regime di reperibilità sono tenuti a raggiungere il luogo di lavoro entro 30 minuti dalla richiesta di intervento.

5.9. Volontari e tirocinanti

L'Ente favorisce e promuove la presenza di attività di volontariato all'interno della RSD e, 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 di scuole 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.

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; d'altro canto negli ultimi anni sono stati inseriti nuovi ospiti che hanno presentato bisogni diversi e richiesto al personale di adeguare ed aggiornare il loro stile d'intervento.

La caratteristica della RSD Casa dei Ragazzi di avere un basso indice di turnover (dovuto 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 corto 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 OBBLIGATORIA ATTUATA NEL 2020:

“La qualità della cura: un approccio consapevole alla propria professione nella relazione con l’utenza e l’équipe” – secondo anno.

Nel 2020 la formazione con la Dr.ssa Laura Campanello programmata con una serie di incontri, micro equipe e riunioni plenarie è stata in larga parte sospesa a causa del lockdown e si è concentrata tra i mesi di luglio e novembre con incontri in presenza.

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.

Dalla relazione conclusiva della dr.ssa Campanello in relazione al lavoro svolto:

“L’anno 2020 è stato fortemente caratterizzato dalla pandemia di covid 19.

Questo evento ha fatto emergere prepotentemente ciò che era necessario e ciò che era superfluo, ciò che era emergenziale e ciò che era differibile nel tempo, ma soprattutto ha riallineato in maniera veloce ed intuitiva due questioni centrali:

- *La centralità della qualità della vita e della protezione degli ospiti*
- *Il senso di legame e di appartenenza tra operatori come questione fondamentale*

Il lavoro previsto di incontri, micro equipe e riunioni plenarie è stato ridistribuito e in larga misura sospeso a causa del lockdown e delle misure anticontagio che ne sono seguite. Quindi le riunioni di gennaio e febbraio hanno seguito il calendario e l’organizzazione previsti nel 2019. Il lavoro ripreso a giugno 2020 si è svolto secondo le seguenti priorità:

- *incontro con responsabili per valutazione bisogni e riprogettazione interventi*
- *incontro con responsabile oss a sostegno del lavoro in corso.*
- *incontri di supporto e rielaborazione post lockdown con gli operatori alla presenza anche della psicologa al fine anche di raccordarsi con lo sportello di supporto offerto dalla sua figura.*

Temi emersi: attenzione da parte loro alle emozioni degli ospiti e alle loro fatiche, senso di appartenenza emerso nella fatica come ancora di salvezza, non competitività ma collaborazione durante l’emergenza, gratitudine e fierezza – verso ogni ruolo della C.d.R. - per la gestione dell’emergenza e della paura, lutto da ritualizzare per ospite deceduto)

- *incontri con i case manager anche alla luce della sospensione e poi riattivazione delle visite parenti e della loro capacità di portare avanti il nuovo compito (chiarimenti e scambi)*
- *incontri finali con oss sul lavoro svolto in questi due anni e chiusura percorso*

Nel corso del 2020 si sono realizzati complessivamente 14 incontri con gruppi di operatori delle singole professioni e multidisciplinari (micro equipe), una supervisione con responsabili e coordinatore Oss e quattro incontri per i Case Manager (educatori e infermieri).

Prospetto di sintesi dei corsi effettuati

NOME DEL CORSO	TIPO DI FORMAZIONE/DOCENTE	TOTALE ORE CORSO	NUMERO DI PARTECIPANTI
Posturazione e mobilizzazione dell'ospite	Interna (fisioterapisti) - in presenza	5 edizioni da 1,5 ore	27
La qualità della cura: un approccio consapevole alla professione nella relazione con l'utenza e l'equipe	Dr.ssa Campanello Laura - in presenza	Moduli da 1,5 ore	OSS, IP, EDU, responsabili, coordinatori
Affettività e sessualità nella persona con disabilità	Fondazione Istituto Sacra Famiglia onlus – modalità on-line	Modulo da 4 ore	16
La gestione del rischio clinico in contesto di pandemia COVID - 19	Fondazione E.S.A.E. - Dr.ssa Paola Cattin – modalità on-line	Modulo da 3 ore per 5 incontri: tot 150 ore	3
HACCP	Economie ambientali - modalità webex	Modulo da 4 ore (prima formazione) + modulo da 2 ore (aggiornamento)	30 prima formazione - 18 aggiornamento
Covid - 19: formazione per la salute e sicurezza dei lavoratori, preposti e dirigenti	Interna: dr. Stefano Mozzanica - ing. Armando Valsecchi - in presenza	Moduli da 1,5 ore	77 (compresi volontari, tirocinanti, personale coop. Siseco)
Dgr 3226/9.6.2020 I primi passi dell'equipe multidisciplinare a supporto del referente covid: costituzione finalita', interventi	Formazione UNEBA - dott.ssa Paola Cattin modalità on-line	Modulo da 3 ore	6
Dgr 3226/9.6.2020 Il contenimento del contagio da SARS COV 2 in ambito socio sanitario	Formazione UNEBA - dott.ssa Paola Cattin modalità on-line	Modulo da 3 ore	11
Dgr 3226/9.6.2020 La tracciabilità degli interventi clinico - assistenziali al tempo di covid	Formazione UNEBA - dott.ssa Paola Cattin modalità on-line	Modulo da 3 ore	12
Formazione COVID per nuovi dipendenti/tirocinanti	Giancarla Acerboni / Francesco Valsecchi - in presenza	Moduli da 30 minuti	Ai nuovi assunti e ai nuovi tirocinanti dal 21/10/2020

PIANO FORMATIVO ANNO 2021

1) CORSO DI STIMOLAZIONE BASALE® a cura della Dott.ssa **Teresa Wysocka** Pedagogista specializzata Trainer-Docente di Stimolazione Basale

In considerazione dell'aumento nella RSD Casa dei Ragazzi di utenti con grave disabilità psico-fisica si intende proporre nell'arco di due anni una formazione specifica che aiuti gli operatori ad interagire e a trovare canali di comunicazione con l'utente pluriminorato. Si è scelto di proporre l'approccio di Stimolazione basale.

Stimolazione Basale® non è un metodo, ma un **concetto pedagogico, terapeutico e assistenziale**, creato e sviluppato dal Prof. Andreas Fröhlich in Germania. Il concetto consiste in un intervento riabilitativo, di accompagnamento e di sostegno per le persone con grave disabilità.

Si rivolge alle persone (dall'inizio fino alla fine della vita) non autonomi che percepiscono e comunicano con il mondo esterno **solo attraverso il loro corpo**.

Le persone con grave disabilità hanno bisogno di uno specifico approccio pedagogico e terapeutico che tenga conto della loro biografia, dei loro bisogni reali e delle loro capacità comunicative.

Questo tipo di sostegno è finalizzato principalmente a stimolare un maggior sviluppo delle capacità della persona per favorire un aumento della motivazione e della consapevolezza della propria esistenza e migliorare così la qualità della vita.

Stimolazione Basale® aiuta a compensare la mancanza di esperienze proprie e del **movimento**, inoltre crea un ambiente armonioso e stimolante che permette alla persona disabile di "viversi" e "percepirsi" nel suo ambiente come un essere umano attivo.

Attraverso la proposta di stimoli specifici si cerca di aiutare le persone con disabilità a **scoprire se stesse ed il proprio corpo** e attraverso il quale entrare nella comunicazione che favorisce un processo di cambiamento tra **l'io ed il mondo**. Aiuta inoltre a cambiare la caotica sovrabbondanza di stimoli e ad avvicinarsi al mondo come struttura più comprensibile, fatta di minori paure.

Negli ultimi decenni l'approccio terapeutico della Stimolazione Basale® è stato sperimentato con notevoli successi con diverse utenze: persone con problemi psichiatrici, anziani, pazienti affetti da ictus, Alzheimer, sclerosi multipla, autismo etc.

Stimolazione Basale® è un **approccio pratico** per educatori, pedagogisti, terapisti, personale medico e paramedico etc. che permette già dopo la formazione teorica di mettere in pratica l'approccio per creare uno spazio significativo educativo che aiuti ad esprimere le proprie capacità individuali.

Durante lo svolgimento dei corsi i partecipanti vengono coinvolti in **esercizi pratici, in modo da approfondire i contenuti**.

Il gruppo non deve superare - 16 partecipanti. La Formazione completa (teoria e pratica) di Stimolazione Basale® è articolata in due livelli:

- **Corso BASE (15-18 ore)**, mira a sensibilizzare le problematiche ed i bisogni delle persone con grave disabilità e autismo. Propone inoltre argomenti quali: le posture facilitanti, l'attività propria, le proposte vestibolari, vibratorie, il concetto dell'ambiente basale.
- **Corso di APPROFONDIMENTO (15-18 ore)**, è un corso integrativo in cui vengono trattati ed ampliati argomenti quali: la comunicazione non verbale, tocco professionale, distanza e vicinanza professionale.

Nell'autunno del 2021 verrà realizzato il **Corso base di Stimolazione basale** di 18 ore e saranno coinvolti 16 operatori

OBIETTIVI DEL CORSO BASE

Il corso permette ai partecipanti di:

- conoscere i contenuti teorici della Stimolazione Basale®
- sensibilizzarsi agli interventi educativo-riabilitativi nel lavoro con le persone con disabilità grave
- creare il “ponte” con la propria pratica quotidiana ed esperienza professionale
- riflettere sul proprio vissuto corporeo in riferimento ad ambito professionale
- riflettere sul ruolo dell’operatore sociale e della sua evoluzione
- professionale continua nell’ambito della disabilità grave

2) prosecuzione della Formazione **“POSTURAZIONE E MOBILIZZAZIONE DELL’ OSPITE”** sulla corretta movimentazione dei carichi e dei passaggi posturali degli ospiti - Follow up annuale/ proseguimento

Il follow up del corso **“Posturazione e mobilizzazione dell’ospite” presentato nel 2020 e indirizzato al personale infermieristico e agli operatori socio sanitari**, ha l’intento di rivedere e approfondire i concetti e le buone pratiche legate alla mobilizzazione dei carichi e degli ospiti, e di revisionare le metodiche in merito alle procedure preventive sia generali che specifiche da eseguire per svolgere in sicurezza la mansione.

Obiettivi

La finalità del corso è il mantenimento delle conoscenze, apprese durante l’incontro del 2020, riguardo all’identificazione del rischio legato alla mobilizzazione dei carichi, all’adozione di buone pratiche per la riduzione di incidenza delle patologie professionali acute e croniche dell’apparato muscolo-scheletrico, ed infine il perfezionamento di manovre volte ad effettuare la mobilizzazione e la posturazione dell’ospite ed a salvaguardarne la sicurezza.

Il corso ha come riferimento il Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81 volto alla salvaguardia della salute e sicurezza delle lavoratrici e dei lavoratori nei luoghi di lavoro: in particolare la sezione dedicata alla mobilizzazione manuale dei carichi, impone il rispetto delle linee guida INAIL (2019) e la norma tecnica UNI ISO 11228.1 “Lifting and carrying”.

Programma del corso

- Informazione riguardo ai rischi legati al movimento carichi e dell’ospite.
- Addestramento pratico sulle procedure generali da eseguire per la mobilizzazione e il trasferimento degli ospiti
- Informazione e addestramento pratico dell’utilizzo di ausili per eseguire i passaggi posturali e i trasferimenti.
- Discussione guidata con i partecipanti in merito alle strategie da adottare con specifici ospiti presenti in struttura, e successiva prova pratica.

Durante il corso verranno illustrate ed eseguite nello specifico le seguenti procedure di posturazione e mobilizzazione dell’ospite. Posizione supina, posizione in decubito laterale, posizione seduta, passaggio supino-seduto, verticalizzazione, passaggio letto carrozzina.

Relatori: Dr. Codega Raffaele e Dr. Rigamonti Marco, fisioterapisti con incarico di consulenza dell’Ente.

Durata degli incontri 90 minuti di cui 30’ teorici e 60’ di addestramento pratico.

Sono previsti 5 incontri nei mesi di Aprile-Maggio 2021 rivolti ad un gruppo di 7 partecipanti.

3) **CORSO DI FORMAZIONE SULLA GESTIONE DEI COMPORTAMENTI PROBLEMA NELLA DISABILITA' INTELLETTIVA**

Il corso sarà condotto dalla dr.ssa Sara Caparrelli, psichiatra consulente dell'Ente, in 3 edizioni per coinvolgere tutto il personale, nelle giornate del 26 maggio e 8-9 giugno 2021, dalle 14.00 alle 15.30

Articolazione del corso:

14.00-14.30 presentazione del gruppo e cenni sul significato del lavoro d'équipe;

14.30-15.30 I comportamenti problema: cosa sono, come gestirli, le reazioni degli operatori

- 4) Si prevede per il 2021 la **FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA SULLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO DEI NUOVI ASSUNTI (4+12 ORE)** e gli aggiornamenti della formazione specifica sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (6 ore). Sono previsti inoltre: gli aggiornamenti per gli addetti antincendio e la formazione dei nuovi dipendenti, con un monte ore diverso in base ai luoghi in cui prestano servizio; Aggiornamento e nuova formazione dei Preposti

6. GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

L'Ente 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. Il servizio di manutenzione mantiene efficienti le risorse tecnologiche della struttura, con particolare sguardo all'impiantistica in generale. Particolare attenzione viene data all'impianto elettrico con annuale Termografia dei quadri elettrici, oltre alle verifiche previste sia dal personale interno che da quello esterno. Il manutentore esperto garantisce interventi rapidi anche durante i giorni festivi.

Procedura di acquisto apparecchiature Biomedicali

Proprio in quest'ottica si inserisce l'acquisto delle attrezzature biomedicali che competono al Direttore di struttura che accoglie le richieste del Direttore Sanitario e della Capo Area attività sanitarie.

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 Capo Area attività sanitarie, 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 Direttore della Logistica, responsabile della 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

L'Ente Casa dei Ragazzi, attraverso proprio personale, attua una costante manutenzione delle apparecchiature; sono tuttavia programmati con cadenza definita gli interventi di manutenzione

ordinaria, straordinaria e le verifiche come indicato nel libretto uso e manutenzione e indicato dal D.Lgs. 81/08, 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 viene eseguito da ditte esterne specializzate.

Uso appropriato delle apparecchiature

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

Il Direttore 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 2020

Il 2020 è stato caratterizzato dalla gestione dell'emergenza Covid-19 e dall'attività per il contenimento degli effetti del contagio tra gli ospiti e operatori.

L'emergenza ha investito i Servizi dell'Ente in modo improvviso e repentino a partire dalla fine del mese di febbraio 2020. Si è avuto il decesso di un ospite il 7 marzo dopo ricovero in ospedale a Milano; successivamente un altro ospite è stato ricoverato per polmonite. Tutti gli altri contagiati sono stati curati e gestiti in struttura dal personale interno. Dei dipendenti solo 1 è stato ricoverato per polmonite, gli altri

contagiati sono stati curati a domicilio. La gestione dell'emergenza ha pervaso tutta l'attività dei servizi e ne ha condizionato in modo pesante la programmazione.

Dal 13/03/20 sono stati effettuati tamponi sugli ospiti e successivamente sugli operatori. Dalla fine di maggio, in accordo con il Dipartimento di Prevenzione dell'ATS, l'Ente ha scelto di sottoporre ospiti e operatori a screening.

Il quadro dei dati finale è il seguente:

- Tutti gli ospiti sono stati sottoposti a tampone molecolare: 13 (34,2%) hanno sviluppato sintomatologia nel corso del mese di marzo e sono risultati essere positivi alla ricerca di SARS-CoV-2. **Alla data del 29 maggio 2020 la totalità degli ospiti sono risultati negativi al tampone**, sintomatici e non sintomatici.
- **L'insieme dei 38 ospiti è stato sottoposto a test sierologico da cui è emerso che 37 di essi (97,4%) ha sviluppato anticorpi IgG anti-SARS-CoV-2**; solo per 1 persona l'esito è stato negativo;
- Tutti i dipendenti dell'Ente – 64 persone – nel mese di giugno 2020 sono stati sottoposti a screening, per gruppi, con test sierologico e contestuale tampone. Per il 100% l'esito del tampone è stato negativo, mentre per 40 persone (**63,5%**) è risultata sierologia positiva per anticorpi IgG anti-SARS-CoV-2.
- Considerando solo la RSD (compresi manutentori, amministrativi e servizio di cucina e lavanderia) la percentuale si calcola su 54 dipendenti e la positività sale al **70,1%** (38 persone).
- Se la positività viene misurata solo tra gli addetti all'assistenza (42 operatori tra Inf, edu e OSS) la percentuale scende al **69%** (29 operatori).

Da maggio 2020 nessun ospite è risultato positivo a SARS-Cov-2.

Successivamente, a seguito di fornitura da parte dell'ATS di 120 tamponi antigenici rapidi, in data 09/12/2020 tutti gli ospiti sono stati nuovamente sottoposti a screening con tampone antigenico; negli stessi giorni (9 e 10/12) lo screening è stato effettuato anche per gli operatori; il risultato è stato negativo nella totalità dei casi.

In seguito si sono rilevate tramite tampone antigenico rapido 2 positività negli operatori (con pregressa sierologia positiva), che si sono negativizzati nel giro di qualche giorno.

Comunicazione

L'aspetto della comunicazione è stato particolarmente curato durante tutta la fase emergenziale; è sembrato fin da subito importante tenere informati i dipendenti e i familiari di ciò che stava accadendo in struttura. Le comunicazioni sono state innanzitutto istituzionali con l'ATS, avvisata formalmente il 05.03 dei casi sintomatici tra ospiti e operatori e della grave carenza di DPI; si è interloquito prima con il Dipartimento Programmazione, accreditamento, acquisto delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie.

I familiari sono stati regolarmente informati sia delle decisioni assunte circa le chiusure e limitazioni di accesso, sia della positività dell'ospite e del suo decesso. Per la RSD singolarmente sono poi stati informati delle condizioni di salute dei singoli congiunti da parte del Direttore sanitario. Dalla metà di marzo si è inoltre avviata la comunicazione diretta con videochiamate.

I dipendenti hanno ricevuto frequenti comunicazioni circa l'andamento complessivo, le limitazioni o le opportunità previste dalle norme che via via venivano emesse, avendo la possibilità di interagire direttamente, o via email o telefonicamente, con la Direzione e l'amministrazione.

È stata utilizzata la modalità da remoto per tutta l'attività amministrativa; per comunicare tra responsabili si sono avviate videochiamate, videoconferenze, ecc., utilizzando e incrementando la dotazione di strumenti informatici e di telefonia.

Approvvigionamento DPI

L'approvvigionamento dei DPI è stato alquanto problematico; sia per le mascherine chirurgiche che, soprattutto, per quelle a maggiore protezione (FFP2 e FFP3). Parecchie le richieste ai fornitori abituali non andate a buon fine. Per affrontare la prima emergenza nei giorni 4-5 marzo è stato necessario contattare e recarsi personalmente in diverse farmacie del territorio per recuperare un numero di mascherine sufficiente per qualche giorno.

Il 10 marzo il sindaco di Olgiate, Sig. Bernocco, consegna personalmente in RSD 100 mascherine FFP2 e nella stessa giornata si riesce a recuperarne altre 215 coinvolgendo amici e parenti per ritirarne un quantitativo razionato a testa allo spaccio della Kapriol di Molteno. Così è stato possibile proteggere gli operatori (almeno quelli non presenti in servizio la settimana precedente) dal contagio certo.

Progressivamente poi si è riusciti ad integrare il fabbisogno fino ad avere una buona scorta.

Le attività consuete in RSD hanno subito un arresto, dapprima con l'interruzione dei laboratori congiunti con altri centri (CSE compreso) e delle uscite in luoghi non ad uso esclusivo, ed infine con il totale lockdown, fino al 23.04.

Già dal 24.02 sono state riorganizzate le attività, utilizzando anche gli spazi di Botteghaus e Fattoria, cercando di mantenere la strutturazione settimanale dei laboratori. Con l'aggravarsi della situazione (la chiusura totale, il peggioramento delle condizioni di salute di un numero crescente di ospiti e l'assenza di operatori) le attività sono state interrotte. Al loro posto sono state predisposte attività ludiche, creative e di animazione, che via via hanno preso corpo e sono state integrate con l'organizzazione di videochiamate ai parenti e con la psicologa, nonché attività in collaborazione con realtà del territorio (il progetto "Favole a telefono.al telefono" di Campsirago Residenza e racconti di storie tramite videochiamata o video registrati ad opera di due volontari). Si è voluto dar attenzione anche a chi si trovava in isolamento, organizzando attività presso le camere due volte al giorno.

Dal 27.04, a situazione stabilizzata, si è ripresa l'attività in **Fattoria** e dal lunedì successivo è stato predisposto un calendario settimanale per la frequenza di due piccoli gruppi in serra.

Dal 4.05 è stata attivata una programmazione speciale, chiamata "**Scuola antivirus**", con lo scopo di lavorare con gli ospiti sulla conoscenza delle principali caratteristiche del virus e sui comportamenti necessari per difendersi. La programmazione ha coinvolto la gran parte degli ospiti e li ha visti attivi nella preparazione di cartelloni e di un video, al momento ancora in produzione.

Dal 25.05 sono riprese le consuete passeggiate mattutine per l'acquisto del giornale e la sistemazione dell'aiuola davanti al municipio.

Il 29.05, in concomitanza del rilievo della negativizzazione al tampone di tutti gli ospiti, si è svolta una **Festa della Casa** interna, con grande soddisfazione di tutti e la visione di un video realizzato dalla Coordinatrice del CSE e che vede coinvolti gli ospiti e gli operatori.

Le visite dei familiari in struttura e i nuovi ingressi sono tuttora sospesi; si è in attesa di una DGR che dovrebbe normarne la ripresa.

Per la RSD nel 2020 si sono consolidati gli obiettivi del 2019, perseguiti e raggiunti gli ulteriori seguenti obiettivi di miglioramento:

1. Tra gli obiettivi professionali legati alla qualità delle cure, si è scelto per il 2020 di tenere ancora monitorato quello relativo alla **RIDUZIONE DELLE CADUTE** degli ospiti. Dopo i buoni risultati ottenuti nel 2019 (riduzione del 32,7% rispetto all'anno precedente), ci si è prefisso un'ulteriore riduzione o almeno la stabilizzazione del dato.

Data misurazione obiettivo: 31.12.20

indicatore: **numero cadute nel 2020 ≤ numero cadute nel 2019**

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

Giunti al terzo anno di misurazione ed analisi dei dati relativi alle cadute degli ospiti il report, oltre a valutare i risultati ottenuti grazie alle strategie e alle azioni adottate dall'equipe sanitaria, si sono attuate valutazioni sempre più puntuali ed individualizzate ai bisogni del singolo ospite.

I dati rilevati nel periodo preso in esame sono confrontati con i risultati registrati l'anno precedente, con riferimento alle scale di valutazione ed alla distribuzione delle cadute per singolo ospite e per popolazione.

Il dato relativo alle scale di misurazione del rischio indica un aumento progressivo dello stesso, compatibile con l'aumentare dell'età degli ospiti, non essendo influenzato dal turn over estremamente basso degli stessi. Il numero assoluto degli eventi traumatici in generale è lievemente aumentato nell'anno 2020.

2. Rispetto all'Obiettivo:

“Valutare l'adozione di consulenza psicologica a disposizione degli operatori, in ottica di Risk Management per la tutela dei lavoratori e dell'utenza fragile, per prevenire fenomeni di burn-out ed eventi avversi”

Si è attivato a partire **dal 01.07.2020** lo **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.

Indicatore: attivazione entro il 31.07.2020 dello Sportello di ascolto;

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 previste:

- 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.

Rispetto a quanto previsto in fase di progettazione e sopra descritto, la situazione pandemica che si è verificata e che ha investito la struttura a partire dai primi giorni del mese di marzo 2020, ha richiesto una modifica nelle modalità di presentazione del progetto. Non è stato possibile effettuare una presentazione in presenza in una riunione generale con i dipendenti e si è proposto il servizio solo tramite informativa via email da parte della Direzione e volantino allegato.

Le persone che si sono rivolte allo sportello sono state 2.

Il 17.12.2020 si è effettuato un colloquio di verifica tra la Direzione e la Psicologa. Le problematiche emerse dai lavoratori che hanno avuto accesso allo sportello riguardavano la sfera personale e non un disagio affrontabile a livello organizzativo.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI 2021

PIANO ANNUALE 2021

Gli obiettivi perseguiti negli scorsi anni, che verranno perseguiti e monitorati anche nel 2021 sono:

- **“Riduzione delle cadute”** degli ospiti con indicatore: numero cadute nel 2021 \leq numero cadute nel 2020;
- **Adozione di consulenza psicologica a disposizione degli operatori, in ottica di Risk Management per la tutela dei lavoratori e dell’utenza fragile, per prevenire fenomeni di burn-out ed eventi avversi**, attraverso lo sportello di ascolto attivato il 01.07.2020 a cura della psicologa del Servizio, con indicatore: n. di operatori che si rivolgono allo sportello nel 2021 \geq n. operatori che si sono rivolti allo sportello nel 2020.

NUOVO OBIETTIVO 2021:

Avviare in RSD Casa dei Ragazzi l’approccio alla persona con grave disabilità attraverso la STIMOLAZIONE BASALE® (si veda paragrafo relativo alla Formazione)

Nell’ambito della popolazione residente nella nostra struttura sono presenti numerosi casi di soggetti gravemente colpiti da cerebropatia perinatale, da danno ipossico o da danno cerebrale virale condizionante, meningoencefalite e sindromi rare.

Elettivamente la Stimolazione Basale® si rivolge a soggetti con handicap fisico e psichico grave o gravissimo, peraltro non escludendo soggetti meno compromessi.

Data misurazione obiettivo: 31.12.21

indicatore: avviare la stimolazione basale ad un gruppo di 10 ospiti della RSD.

modalità di attuazione:

- **Formare tra maggio e ottobre un primo gruppo di 16 operatori** composto da: 10 OSS, 2 infermieri e 3 educatori, pari alla metà del personale che lavora a diretto contatto con l’utenza.

- **Attivazione di un laboratorio dedicato alla Stimolazione Basale®**, con l'assunzione di uno sguardo diverso dell'ospite e delle sue potenzialità nonostante le gravi compromissioni, così che possa essere visto nella sua globalità.

Preliminare sarà la definizione dei criteri di selezione degli ospiti e di inclusione nel laboratorio. Un primo criterio di selezione sarà il QI determinato o non determinabile dalla somministrazione della scala WAIS -IV, criteri addizionali il deficit grave o gravissimo del sensorio come ipovisione vs cecità ed ipoacusia vs sordità.

modalità di verifica: a cura del Direttore Sanitario, della Capo Area attività sanitarie e della Capo Area programmi educativi.

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

Obiettivo prioritario e generale per il 2021 è **riprendere in sicurezza l'attività ordinaria** e garantire ad ospiti e utenti dei nostri Servizi una qualità della cura e assistenza costante e di livello adeguato.

Diventa fondamentale tornare alla frequente interazione con l'esterno, con i familiari in primo luogo per gli ospiti della RSD, che hanno fortemente risentito del forzato isolamento nonostante si sia sempre garantita la comunicazione con videochiamate e, quando è stato possibile, in presenza nell'area allestita (pergolato riscaldato) esterna alla struttura. Rispetto a tale obiettivo che si potrebbe definire di "**ritorno alla normalità**" si individuano i seguenti obiettivi specifici già realizzati nei primi mesi dell'anno 2021:

- Avvio e completamento della fase vaccinale** – messa in sicurezza di tutti gli ospiti, operatori, volontari e tirocinanti. Al 31 maggio 2021 si è arrivati al 100% di copertura per tutti i Servizi. L'Ente può dichiararsi **COVID FREE**; dal 15 maggio sono permessi incontri e uscite degli ospiti con i loro familiari.
- Miglioramento della qualità dell'attività di **sorveglianza sanitaria** per gli operatori con il passaggio dal 01.01.2021 allo Studio Cortona di Lecco, più strutturato e organizzato per affrontare e gestire l'attuale situazione emergenziale. La dr.ssa Tedeschi nuovo medico competente collabora in modo molto efficace con la direzione ed ha partecipato con regolarità a tutti i Comitati Covid organizzati.
- Organizzazione delle **vacanze estive per 3 gruppi** di ospiti della RSD. Si è individuata una residenza in località montana non lontana (Rezzago prov. di Como) che consente in sicurezza la possibilità di gestire complessivamente 20 ospiti in tre settimane, dal 28.06.21 al 16.07.21.

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 2020 rivolto a tutti gli operatori dell'Ente e confronto con i risultati del sondaggio 2018 e 2019.
- 2) Esito del sondaggio 2020 rivolto a tutti i familiari/legali rappresentanti degli ospiti della RSD e confronto con i risultati del sondaggio 2018 e 2019.

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	NUMERO REVISIONE	ULTIMA REVISIONE
Abbigliamento	03	01/02/19
Assistenza notturna	03	01/02/19
Diffusione informazioni al personale	03	01/02/19
Emergenze	03	01/02/19
Eventi avversi	00	01/02/19
Eventi sentinella	03	01/02/19
Gestione farmacia	04	01/10/19
Gestione stipsi	00	01/02/19
Infezioni correlate assistenza (ICA)	02	25/05/20
Idratazione	00	01/02/19
Igiene ospite	03	01/02/19
Incontinenza	03	01/02/19
Lavaggio strumenti	03	01/02/19
Movimentazione	01	01/02/19
Prelievo e trasporto campioni biologici	01	01/02/19
Prevenzione cadute	03	01/02/19
Pronta disponibilita'	01	01/02/20
Pulizia e sanificazione	05	01/06/20
Somministrazione alimenti e bevande	03	01/02/19
Applicazione strumenti protezione e tutela ospiti (SPTO)	03	01/02/19
Terapia del dolore	03	01/02/19
Prevenzione ulcere da pressione	01	01/02/19
Acquisto apparecchiature biomedicali	01	01/02/19
Gestione Covid 19 dipendenti	01	15/06/20
Distribuzione farmaci	04	01/02/20
Gestione farmaci parenti	00	01/02/19
Gestione fascicolo ospite	02	01/02/19
Gestione ausili	00	01/02/19
Gestione ospiti con Covid19	01	17/06/20
Gestione rifiuti	03	01/02/19
Gestione viste parenti ospiti	01	01/08/20
Infortunio biologico	02	01/02/19
Ingresso visitatori	00	15/06/20
Inserimento nuovi ospiti	00	01/07/20
Invio ospedale ospiti	00	01/07/20
Lavaggio mani	00	19/11/18
Monitoraggio ospite	03	01/07/20
Restituzione PI	00	01/07/20
Rientro domicilio ospiti	01	01/09/20
Servizio medico ferie	01	01/02/19
Temperatura infermeria	01	01/02/19
Vaccinazioni	03	01/02/19
Inserimento nuovo personale	01	01/11/18
Utilizzo tablet aziendali	00	30/05/19

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 Donatella 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.