



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

2022

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 2022 E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ	pag. 17
3. MATERIALE INFORMATIVO	pag. 23
4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	pag. 24
4.1. Politiche di gestione delle risorse umane ed economiche	pag. 24
4.2. Amministrazione e contabilità	pag. 25
4.3. Continuità assistenziale	pag. 25
5. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE	pag. 26
5.1. Procedure per l'inserimento di nuovo personale	pag. 26
5.2. Piano Ferie	pag. 27
5.3. Criteri di sostituzione del personale assente in situazioni di urgenza	pag. 27
5.4. Permessi	pag. 28
5.5. Composizione dell'organico complessivo dipendente dall'Ente e attivo presso la RSD	pag. 28
5.6. Programmazione della presenza del personale	pag. 28
5.7. Personale a standard	pag. 30
5.8. Reperibilità medica e infermieristica	pag. 31
5.9. Volontari e tirocinanti	pag. 31
5.10. Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale	pag. 31
6. GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE	pag. 34
7. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, REGOLAMENTI	pag. 35
RELAZIONE 2021	pag. 35
PIANO ANNUALE della FORMAZIONE	pag. 38
Gestione della Documentazione socio-sanitaria	pag. 40
Carta dei servizi	pag. 42
Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza	pag. 43
Prevenzione e gestione dei disservizi	pag. 44
Contratto di ingresso	pag. 44
Bilancio Sociale	pag. 44
Organismo di Vigilanza	pag. 44
Polizza assicurativa	pag. 45
Sistema Informativo	pag. 45

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 e allo svantaggio sociale: 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). Assumere 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. È 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 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, comporta l'attivazione di azioni opportune (correttive e di miglioramento). Lo strumento principale per conoscere il parere degli ospiti e dei famigliari continua ad essere il questionario di soddisfazione, che viene 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 comfort 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 sovra-zonali 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 RSD 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 Individuale (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 e sociali, 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 Individuali;
- 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, INF, OSS, MED, Fisioterapista) - di stesura dei Progetti individuali; 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 è portatrice di disabilità psichica (ritardo mentale da lieve a grave) e fisica.

Nel Piano Annuale 2022 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

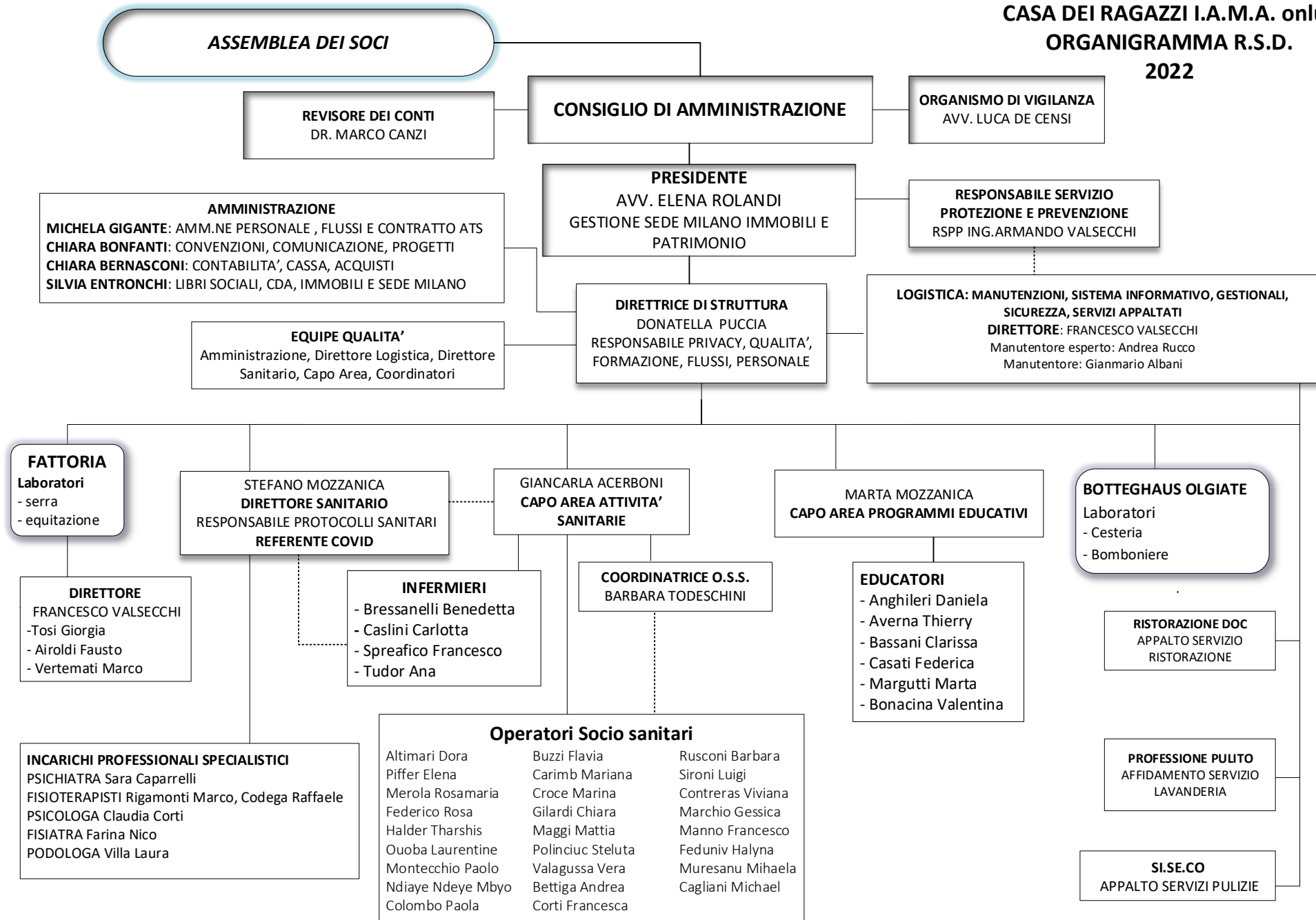
Dal 2018 è stato ridisegnato l'organigramma e sono state ridefinite le responsabilità, integrato l'organico per l'avvio al 01.01.18 del servizio notturno con personale dipendente interno e rafforzato il servizio infermieristico sulle ore diurne. Nel 2021 si è proceduto con l'esternalizzazione dei servizi alberghieri e l'affidamento a ditta esterna, dal 01.09.2021, del Servizio di Lavanderia. Dal gennaio 2022 è stato appaltato a società esterna anche il Servizio di Ristorazione, mantenendo la cottura all'interno della RSD.

ORGANIGRAMMA 2022

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 Maria 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

CASA DEI RAGAZZI I.A.M.A. onlus
ORGANIGRAMMA R.S.D.
2022



———— 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
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 • È datore di lavoro per i dipendenti
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 • Nomina l'Organismo di Vigilanza
Revisore dei Conti	Vigila e controlla la regolarità della gestione economico-finanziaria dell'Ente	Provvede con cadenza trimestrale alla verifica ordinaria di cassa e predisponde la relazione sul bilancio consuntivo di ogni esercizio
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.
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;	<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;

	<p>Direzione del personale e il coordinamento delle diverse figure professionali dell'Ente; Gestione del personale e dei servizi e corretta applicazione delle normative contrattuali vigenti; L'esercizio del potere disciplinare, fatta salva la comminazione di sanzioni espulsive che resta in capo al CDA; La rappresentanza dell'Ente – unitamente al Presidente - nell'ambito dei rapporti con le OO.SS.; La definizione, stesura e verifica dell'applicazione degli atti di regolamentazione interna; La gestione del bilancio d'esercizio previsionale, approvato annualmente dal CDA per acquisti, convenzioni e contratti che garantiscano il buon funzionamento delle strutture nelle sedi di Olgiate (personale, manutenzioni e gestione ordinaria dell'Ente e dei servizi, contratti e consulenze, vitto, spese per il funzionamento degli uffici e dell'amministrazione); Proposte e predisposizione, dopo adeguata selezione degli offerenti, di contratti d'acquisto, collaborazioni professionali, contratti di consulenza. La verifica trimestrale delle spese sostenute e dell'andamento economico con il Presidente e il Revisore dei conti; Il rispetto delle regole del sistema socio-sanitario, la corretta gestione e l'invio dei flussi informativi richiesti; La corretta applicazione delle norme nazionali e regionali, con specifiche proposte al CdA di adeguamento qualora fosse necessario; Lo sviluppo di relazioni di rete con altri soggetti del territorio nell'eventualità di partecipazione a progetti finanziati da soggetti pubblici e/o privati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sovrintende alla gestione economica ed amministrativa del personale e dei servizi e della corretta applicazione delle normative vigenti; • definisce gli atti di regolamentazione interna; • 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. • Partecipa alle trattative sindacali e collabora alla stesura degli accordi.
<p>Responsabile Sicurezza Prevenzione Protezione</p>	<p>Responsabile dell'applicazione delle direttive di cui al D.Lgs. 81/08 e s.m.i e attuazione dei relativi adempimenti riguardanti la sicurezza sui luoghi di lavoro. Tecnico della Sicurezza Antincendio ai sensi del D.M. 19.03.2015.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • collabora con il Datore di Lavoro nell'individuazione dei fattori di rischio, propedeutica alla stesura del DVR (Documento di Valutazione dei Rischi); • verifica il piano formativo di tutto il personale operante all'interno della struttura a qualunque titolo per conto della Casa dei ragazzi I.A.M.A. Onlus • 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

Direttore Sanitario	<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
Capo Area dei Programmi educativi	<p>Il Capo Area dei Programmi Educativi è un educatore professionale che svolge la propria attività in posizione di staff al Direttore di Struttura. Dal Capo Area 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/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 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 Individuali.	<ul style="list-style-type: none"> • Collabora per la parte educativa alla stesura dei Progetti Individuali; • Partecipa alla programmazione generale ed individuale delle attività dopo la raccolta di informazioni, osservazioni, valutazioni e confronti; • Progetta e realizza laboratori di attività manuali, espressive, creative e di mantenimento delle capacità cognitive, motorie e sociali con attenzione agli obiettivi presenti nei PI, ai materiali, spazi, tempi e modalità di svolgimento; • Compila il diario integrato per monitoraggio ospiti; • Effettua verifiche in itinere e finali; • Partecipa alle equipe e redige il verbale per le multidisciplinari; • Partecipa alle decisioni educative riguardanti gli ospiti, se ne fa promotore e referente per i colleghi, collabora a presidiarne l'attuazione, rileva criticità e propone modifiche • Assume il ruolo di CASE MANAGER degli ospiti assegnati • Svolge attività di tutoring per gli studenti affidatigli per il tirocinio
Capo Area delle attività sanitarie	Il Capo Area 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 allo stesso assegnati. 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	<ul style="list-style-type: none"> • Pianifica l'allocatione delle risorse professionali assegnate, anche in relazione all'attuazione dei processi di revisione organizzativa e di implementazione di nuove attività; • Partecipa alla selezione del personale, garantendo la verifica dei requisiti per l'accesso alla posizione; segue l'inserimento dei neo-assunti favorendone l'integrazione; valuta le competenze professionali e relazionali dei neo-assunti; effettua la valutazione del personale in servizio; • Struttura la pianificazione dei turni del personale dell'area sanitaria, ponendo attenzione al rispetto dei requisiti gestionali previsti dalla normativa vigente; nella pianificazione garantisce la possibilità di regolare passaggio di consegne tra gli operatori; • Predisporre il piano ferie dei collaboratori conciliando le richieste degli stessi con il mantenimento degli standard assistenziali previsti.

		<ul style="list-style-type: none"> • Verifica il corretto espletamento e svolgimento dei compiti assegnati agli operatori dei servizi allo stesso assegnati: infermieristico, assistenziale, guardaroba; • Partecipa alla pianificazione di attività per lo sviluppo, la gestione e il controllo dei processi operativi (protocolli, procedure, istruzioni operative, regolamenti) e per l'attuazione di sinergie interne all'Ente; • Promuove l'integrazione e la flessibilità delle risorse professionali assegnate; • Sostiene lo sviluppo professionale e la valorizzazione delle competenze dei collaboratori; • Promuove l'integrazione e il miglioramento delle attività clinico-assistenziali, tecniche e riabilitative, favorendo sinergie e omogeneità dei processi e dei percorsi; • Indirizza i collaboratori verso il conseguimento degli obiettivi assegnati dalla Direzione; • Gestisce le dinamiche di gruppo con particolare attenzione all'identificazione precoce di situazioni problematiche che possono generare criticità organizzative/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. • Supervisiona in collaborazione col coordinatore OSS lo svolgimento di tirocini formativi e stage di alternanza scuola-lavoro.
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> • Partecipa al Comitato Covid
Infermiere	<p>Verifica 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; • regolari e periodi monitoraggi dei valori pressori, del tracciato ECG, del profilo glicemico e del peso e annotazione sul gestionale Blu.it degli abituali rilievi di competenza (temperatura, polso, espiro, pressione, secreti, escreti); • esecuzione di medicazioni semplici e complesse. • esecuzione di prelievi, tamponi rinofaringei per ricerca Covid-19, medicazioni semplici e complesse, cateterismi vescicali, infusioni endovenose, clismi evacuativi, lavaggi auricolari o altri interventi che si rendano di volta in volta necessari; • Assistenza durante gli interventi del Podologo e della Psichiatra e segnalazione al medico di eventuali prescrizioni. • 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, l'avvenuta somministrazione delle terapie, 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; • Assicura l'arrivo in struttura entro 30 minuti in caso di chiamata in regime di reperibilità diurna o notturna; • Assume il ruolo di CASE MANAGER degli ospiti assegnati.
Coordinatore OSS	<p>Responsabilità funzionale dell'attività degli operatori socio-sanitari;</p> <p>Verifica del comportamento lavorativo e del rispetto delle mansioni affidate al personale OSS</p>	<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;

		<ul style="list-style-type: none"> • 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.) - docce e bagni; - planning giornaliero delle attività OSS; - inserimento attività assistenziali su gestionale Blu-it • 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; • Verifica il corretto espletamento del servizio di pulizia degli ambienti da parte della ditta fornitrice e riferisce eventuali difformità al Capo area; • Organizza le sanificazioni periodiche degli ambienti: • 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. • Partecipa all'Equipe Covid RSD
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; Verifica dei guardaroba degli ospiti; Verifica degli ausili e delle prime necessità igieniche degli ospiti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzano e svolgono i momenti dell'igiene personale degli ospiti, facendo specifica attenzione ad arricchire tali momenti con elementi educativi finalizzati al mantenimento delle autonomie di ciascuno; • Affiancano l'educatore nei momenti di intrattenimento; • Accompagnano gli ospiti alle visite mediche quando necessario; • Rifacimento letti; • supportano il personale infermieristico per quel che è di loro competenza;

		<ul style="list-style-type: none"> • partecipano alla programmazione generale delle attività ed alla programmazione individuale, apportando il loro punto di vista rispetto a osservazioni fatte; • partecipano all'equipe di loro competenza per la verifica dell'organizzazione del lavoro assistenziale; • supportano l'educatore nell'organizzazione delle attività; • partecipano alla stesura dei Progetti Individualizzati (PI) con il medico, l'infermiere, 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.
Direttore della Logistica e Fattoria, Manutenzione e Referente Sicurezza	Responsabile delle manutenzioni ordinarie e straordinarie, coordinando il lavoro dei manutentori interni o delle ditte appaltatrici; Responsabile degli approvvigionamenti di tipo tecnico (es. macchinari e attrezzature). Responsabile della gestione, delle attività, del personale della Fattoria, degli ospiti, tirocinanti e visitatori esterni Responsabile del sistema informativo e gestionali.	<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; • Garantisce il controllo sulle manutenzioni effettuate, vigila e programma i controlli e le verifiche sugli impianti • Verifica la funzionalità del sistema informativo e del gestionale garantendo eventuali manutenzioni esterne. • Partecipa al comitato Covid

2. PIANO DI LAVORO 2022 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 eseguita una 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 maggio 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 personali, 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

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.

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)

Da gennaio 2022 le attività di animazione, previste al mattino e al pomeriggio dal lunedì al venerdì, sono state strutturate proponendo attività fisse, inserite nella programmazione complessiva, condotte dal personale OSS.

Le attività individuate sono:

- borsa sensoriale
- attività senso motoria (in collaborazione coi fisioterapisti)
- stimolazione basale® (operatori formati con apposito corso – livelli base ed approfondimento)
- pet therapy (condotta da un educatore cinofilo)
- attività cognitiva

- giochi in scatola
- guardaroba
- attività creativa
- attività musicale
- relax musicale e cura del sé
- karaoke
- film in TV

Le attività proposte sono volte a favorire il raggiungimento del benessere psico-fisico operando sull'attivazione delle abilità della persona coinvolta. Attraverso le proposte di natura occupazionale gli ospiti lavorano sulle capacità operative ed attentive residue, sull'attivazione motoria ma anche sulla socializzazione e sulla capacità di stare in gruppo. Viene inoltre dato spazio ad attività di svago che permettano momenti di riposo ed intrattenimento insieme ai compagni. Viene infine data attenzione a favorire il senso di appartenenza e di contributo alla vita della comunità attraverso un aiuto nelle attività domestiche e nell'abbellimento degli spazi comuni con manufatti realizzati durante l'attività creativa.

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 in attività ludica, con giochi da tavolo semplici, individuali o di piccolo gruppo; ascolto di brani musicali; karaoke; attività di cura del sé; visione programmi tivù o film; attività di "disegno-coloro", al fine di offrire attività occupazionali e di svago utili anche al contenimento di eventuali tensioni relazionali.
Laboratori di stimolazione sensoriale 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; lavorare sull'attivazione o il rilassamento di varie parti del corpo attraverso massaggi e posturazioni, in supporto al lavoro fisioterapico.
Laboratorio di stimolazione basale	Annuale	Attivare la persona attraverso proposte motorie, con l'ausilio di strumenti specifici illustrati nell'apposito corso di formazione
Laboratorio di cucina	Annuale	Mantenere le capacità attentive, prassiche e di interazione nel gruppo; sperimentare soddisfazione per la realizzazione della ricetta; attività che vede coinvolti ospiti con compromissioni motorie e/o cognitive medio-gravi.
Laboratorio cognitivo e di apprendimento ("torniamo a scuola")	Annuale	Mantenere o migliorare capacità come attenzione, memoria, discriminazione di forme e colori; mantenimento delle abilità di letto-scrittura.
Laboratorio musicale	Annuale	Mantenere o potenziare le abilità sociali e le capacità di ascolto, di concentrazione e di coordinazione nell'uso degli strumenti; sperimentarsi in esibizioni rivolte a compagni ed operatori.
Letture	Annuale	Mantenere le capacità attentive e mnemoniche attraverso la lettura e illustrazione di alcuni libri e racconti per ragazzi.
Videoclip	Annuale	Partecipare attivamente alla realizzazione di brevi video che raccontino la quotidianità; mantenere le abilità sociali attraverso il lavoro di gruppo; sperimentarsi protagonisti di prodotti multimediali da mostrare

Laboratorio Autonomie/guardaroba	Annuale	Mantenere i processi di autonomia già appresi riguardo la propria persona e la gestione di piccole attività per la comunità, attraverso le quali la persona si sente parte integrante di essa (apparecchiare e sparecchiare, riordinare la biancheria e gli spazi personali, affiancamento al personale addetto per rifacimento letti).
Beauty	Annuale	Accettare il contatto corporeo; aumentare la tenuta sull'attesa e la capacità di scelta
Progetto di potenziamento cognitivo	da gennaio a maggio - da ottobre a dicembre	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.
Pet therapy	da marzo a maggio - da ottobre a dicembre	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
Cineforum	Annuale	Stimolare le abilità cognitive attraverso la visione di un film scelto dagli ospiti; condividere opinioni e formulare proposte
Catechesi *	da gennaio a maggio - 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 ludico-ricreative, musicali, creative, di stimolazione cognitiva e senso-motoria, di svago, 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.	
Fattoria	Annuale	Accudimento animali e pulizia stalle; piccoli lavori di manualità per ospiti meno autonomi (preparazione mangimi per conigli e galline, preparazione pasti per i cani).	Anche in collaborazione con alcuni Centri Disabili del territorio nell'ambito del "Progetto Natura - per l'integrazione sociale disabili".
Serra	Annuale	Coltivazione di fiori e piante di stagione; per gli ospiti più compromessi costruzione di percorsi mirati.	

Bottega e laboratorio di midollino - BottegHaus	Annuale	Mantenimento delle abilità cognitive e prassiche, attraverso la produzione di piccoli manufatti e lavori in midollino.	
Piscina *	da gennaio a giugno - da ottobre a dicembre	Favorire il potenziamento del tono muscolare e il mantenimento delle abilità natatorie. 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.	
Uscite in biblioteca * (sostituito da lab. LETTURE)	Annuale	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 ottobre a dicembre	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.	
Attività motoria	Annuale	Favorire il potenziamento del tono muscolare e mantenere le abilità relazionali, d'inverno attraverso attività presso il Centro Sportivo d'Imbersago e d'estate presso un parco comunale.	
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 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, visite ed uscite, secondo i protocolli vigenti.

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 curricolari, 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 PCTO (alternanza scuola/lavoro); si attivano tirocini (per Educatori, OSS,) con Scuole di formazione professionale e Università.

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

Per l'anno 2022, salvo recrudescenze della pandemia, con l'inizio dell'anno scolastico 21/22 si sono rinnovate 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, nell'ambito del "Progetto Natura". 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 2022 e programmazione delle attività":

Ospiti presenti giornalmente	Tipologia di attività
1/2 gruppi gravi: 10/12 ospiti per gruppo	Attività interna di animazione e stimolazione
1 gruppo fattoria: 4/5 ospiti	Accudimento animali e orti
1/2 gruppi serra: da 3/6 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:

- la Carta dei Servizi;
- il Contratto d'Ingresso
- il Documento Organizzativo e Gestionale
- i recapiti telefonici e e-mail della RSD
- la posta elettronica certificata (PEC)
- l'organizzazione dell'Ente
- la Retta di Ospitalità
- i Criteri di Formazione delle liste d'attesa e relativa tempistica

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
- Organigramma con Responsabilità apicali e relativi recapiti
- Bilancio consuntivo
- Bilancio Sociale

- 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, nel rispetto delle 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 01.02.2022 tutti i contratti in essere sono a tempo indeterminato ad eccezione di 5 di cui 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 centro 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 maggio di ogni anno viene sottoposto all'Assemblea dei Soci, per l'approvazione, il **bilancio consuntivo** dell'anno precedente, predisposto dallo Studio cui è affidata la contabilità generale dell'Ente.

Esso è costituito dallo Stato Patrimoniale, dal Rendiconto di Gestione e dalla Relazione di Missione in cui viene illustrato l'andamento economico e gestionale dell'Ente e le modalità di perseguimento delle finalità statutarie; quest'ultima può essere definita come la fusione della nota integrativa e della relazione sulla gestione richieste in precedenza.

Il bilancio 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 o reperibile 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 trasportabili, 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, l'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 mediante proposta motivata del Direttore 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: tale fase si attiva con la pubblicazione dell'avviso di selezione di personale sul sito istituzionale nella pagina dedicata "lavora con noi" e tramite altri canali quali il profilo facebook, la stampa locale, il sito istituzionale di Uneba e le bacheche dei colleghi professionali.

L'avviso di selezione conterrà le seguenti informazioni:

- il profilo professionale e i requisiti richiesti ai candidati (ad esempio: titolo di studio, esperienze professionali pregresse, ecc.);
- la tipologia di contratto;
- la mansione ricercata, la sede di lavoro e l'orario;
- i termini e le modalità di presentazione delle candidature.

Tutte le candidature pervenute dovranno recare nel curriculum le previste prescrizioni di legge in materia di privacy.

L'esame dei vari curricula porta all'individuazione di almeno tre candidati da sottoporre ai colloqui.

Il colloquio valutativo con la/il candidata/o viene effettuato alla presenza della Commissione di Valutazione composta dal Direttore, dal Capo Area, se necessario dal Coordinatore del servizio e dal Responsabile dell'Amministrazione del Personale.

Ogni candidata/o è valutata/o secondo requisiti specifici definiti in base alla posizione ricercata (competenze tecniche, competenze specifiche) esplicitati sinteticamente nella "Scheda di posizione".

Le competenze generali comuni a tutti i profili sono:

- buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta;
- competenze informatiche di base (Pacchetto office, gestione della posta elettronica, Browser web);
- possesso della patente.

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.

Con la valutazione e la definizione di una selezione degli idonei in seguito ai colloqui di selezione, la fase di selezione si conclude.

La proposta di assunzione del candidato prescelto verrà trasmessa dal Direttore al Presidente del C.d.A. con allegato il verbale della selezione.

Fase 2 – Formalizzazione del rapporto di lavoro e inserimento: il Responsabile Amministrazione del Personale provvede alla predisposizione di tutta la documentazione necessaria per l'assunzione.

Ai fini della formalizzazione del contratto, il candidato dovrà produrre i seguenti documenti:

- copia di documento di identità valido;
- patente;

- codice fiscale;
- certificato di residenza;
- permesso di soggiorno (in caso di lavoratori stranieri);
- attestato del titolo di studio;
- casellario giudiziale (per lavoro a contatto con minori)

Il Responsabile Amministrazione del Personale predispose la lettera d'assunzione secondo le condizioni contrattuali specifiche per il neo-assunto (inquadramento, retribuzione, mansione, orario di lavoro, sede di lavoro, periodo di prova, eventuale superminimo), gli consegna copia del Codice Etico e fa sottoscrivere la lettera d'assunzione.

Tramite il servizio di Studio Paghe provvede alla gestione di tutti gli adempimenti amministrativi e gestionali. Il Responsabile d'Area di riferimento ne cura l'inserimento e la valutazione: durante il periodo di prova stabilito dal CCNL Servizi Socio-Assistenziali - UNEBA il neo-assunto viene inserito secondo le procedure in vigore (Procedure Inserimento nuovo personale OSS, Infermiere ed Educatore).

In prossimità della scadenza del periodo di prova, il Responsabile esprime un parere motivato sull'esito di tale periodo al fine della conferma definitiva dell'assunzione. La valutazione viene quindi condivisa con il neo-assunto, firmata e archiviata nel suo fascicolo personale.

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

5.2. Piano Ferie

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

La richiesta di ferie viene evasa da ogni dipendente tramite applicativo Workflow di Zucchetti, viene approvata dal Responsabile a cui il dipendente afferisce. L'approvazione è subordinata alla verifica delle esigenze organizzative e al rispetto degli standard assistenziali.

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 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 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.
3. 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 consecutive.

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

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

Per garantire la funzionalità del servizio e un'adeguata assistenza agli ospiti, in caso di assenza non programmata degli operatori previsti in servizio (più persone in malattia/infortunio), il Capo Area 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 del CED 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.

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 concesso nel rispetto delle necessità del dipendente considerando il mantenimento dello standard assistenziale dovuto.

5.5. Composizione dell'organico complessivo dipendente dall'Ente e attivo per la RSD nel 2022

1	Direttore
1	Direttore Logistica e Fattoria
3	amministrativi
5	Infermieri di cui 1 Capo Area
8	Educatori di cui 1 Capo Area e 1 in Fattoria
27	OSS di cui 1 coordinatore
2	operatori in Fattoria di cui 1 ippoterapista
2	manutentori
49	

Professionisti con incarico di consulenza nel 2022

1	medico direttore sanitario
3	medici reperibili
1	psicologo
2	fisioterapisti
1	psichiatra
1	fisiatra
1	podologa
1	educatore metodo Feuerstein
1	educatore cinofilo
1	infermiere professionale

5.6. Programmazione delle presenze del personale

	Fascia oraria	Numeri di operatori
MATTINO	07.00 – 17.00	N°2 Capo Area dei servizi sanitari ed educativi N° 1 Coordinatore OSS
	06.30 – 15.00	N°5/6 OSS (suddivisi in diversi turni: 6.30– 14.00; 6.30 – 15.00; 7-14.30 ; 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)

	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:

- 8 Educatori, di cui 1 in Fattoria 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);
- 1 Ippoterapista in Fattoria dal lunedì al venerdì

Inoltre:

- Il Direttore Sanitario e Medico di struttura dal lunedì al venerdì 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 a settimana;
- 1 Psichiatra 2 ore 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
- Educatore cinofilo 15 interventi/anno di 2 ore
- Parrucchiera una volta al mese

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 ferie 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 disponibili 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; rifacimento letti; 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; assistenza sui piani al momento del riposo pomeridiano degli ospiti; lavori di pulizia, disinfezione e rifornimento; 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 2022

Cognome	Nome	Qualifica/Ruolo svolto	Descrizione titolo di studio	Ore settimanali A STANDARD
VALSECCHI	FRANCESCO	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	30
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 sanitaria 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	Laurea in infermieristica	38
BRESSANELLI	BENEDETTA	Infermiere	Laurea in infermieristica	36
CASLINI	CARLOTTA	Infermiere	Laurea in infermieristica	36
TUDOR	ANA MARIA	Infermiere	Laurea in infermieristica	36
SPREAFICO	FRANCESCO	Infermiere	Laurea in infermieristica	38
TOSI	GIORGIA	Ippoterapista	Laurea in psicologia e qualifica di referente EAA come coadiutore del cavallo	22
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
BETTIGA	ANDREA	OSS	Qualifica OSS	38
BUZZI	FLAVIA	OSS	Qualifica OSS	36
CAGLIANI	MICHAEL	OSS	Qualifica OSS	38
CARIMB	MARIANA	OSS	Qualifica OSS	36
COLOMBO	PAOLA	OSS	Qualifica OSS	38
CONTRERAS TAYPE	GIANELLA BEATRIZ	OSS	Qualifica OSS	38
CROCE	MARINA	OSS	Qualifica OSS	38
CORTI	FRANCESCA	OSS	Qualifica OSS	38
FEDERICO	ROSA	OSS	Qualifica OSS	36
FEDUNIV	HALYNA	OSS	Qualifica OSS	38
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
MARCHIO	GESSICA	OSS	Qualifica OSS	38
MEROLA	ROSAMARIA	OSS	Qualifica OSS	38
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
PIFFER	ELENA	OSS	Qualifica OSS	38

POLINCIUC	STELUTA	OSS	Qualifica OSS	36
RUSCONI	BARBARA	OSS	Qualifica OSS	36
SIRONI	LUIGI	OSS	Qualifica OSS	36
TODESCHINI	BARBARA	Coordinatore OSS	Qualifica OSS	38
VALAGUSSA	VERA	OSS	Qualifica OSS	27
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 PCTO (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 Aggiornamenti 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 Direzione incentiva la formazione del personale sia organizzata all'interno della struttura, sia organizzata da altri enti, verso la quale è favorita la partecipazione.

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

FORMAZIONE OBBLIGATORIA ATTUATA nel 2021

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

Nei giorni 15-16-17/10/2021 (totale 16 ore) si è svolto la Prima edizione del **CORSO BASE** per il primo gruppo di 14 operatori composto da: 8 OSS, 2 infermieri e 4 educatori, pari a circa metà del personale che lavora a diretto contatto con l'utenza.

B) CORSO DI FORMAZIONE SULLA GESTIONE DEI COMPORAMENTI PROBLEMA NELLA DISABILITA' INTELLETTIVA

Il corso è stato condotto dalla dr.ssa Sara Caparrelli, psichiatra consulente dell'Ente.

Dopo una presentazione del gruppo e cenni sul significato del lavoro d'équipe, il corso ha trattato l'argomento dei comportamenti problema: cosa sono, come gestirli, le reazioni degli operatori.

Prospetto di sintesi dei corsi effettuati:

NOME DEL CORSO	TIPO DI FORMAZIONE/DOCENTE	DURATA	NUMERO DI PARTECIPANTI
Posturazione e mobilizzazione dell'ospite	Interna / Fisioterapisti	3 edizioni da 1,5 ore	33
Corso base di Stimolazione Basale	Formazione in presenza, finanziata Fondo For.te / Dott.ssa Teresa Wysocka	16 ore	8 OSS, 2 IP, 4 EDU
Gestione dei comportamenti problema nella disabilità intellettiva	Interna / Dr.ssa Sara Caparrelli	3 edizioni da 1,5 ore	46
RSA post Covid Innovazione, Sperimentazione, nuovi Modelli alla luce del PNRR	In presenza, presso Fondazione Esae Milano	7 ore	1
Il consenso informato per il vaccino anti-covid nel contesto sociosanitario	Da remoto / Fondazione Esae	3 ore	7
Responsabilità tra legge e coscienza ai tempi del Covid-19	Da remoto / Fondazione Esae	3 ore	5
LINEE GUIDA, PROTOCOLLI, PROCEDURE strumenti di autogoverno e autotutela in contesto di pandemia Covid19	Da remoto / Fondazione Esae	3 ore	7
Il Modello Organizzativo Gestionale ex D. Lgs 23/01	Avv. Domenico De Censi	1,5 ore	40
Formazione COVID	Giancarla Acerboni - Francesco Valsecchi	Moduli da 30 minuti	Ai nuovi assunti e tirocinanti
Formazione generale e specifica sicurezza luoghi di lavoro	Ing. Armando Valsecchi	4+12 ore	37
CORSO SICUREZZA L. 81/08 – aggiornamento	Ing. Armando Valsecchi	6 ore	51
CORSO SICUREZZA L. 81/08 – formazione specifica rischio elevato	Ing. Armando Valsecchi	16 ore	1
Corso aggiornamento e formazione addetti antincendio	Ing. Armando Valsecchi	8 ore	4

PIANO FORMATIVO ANNO 2022

1) **Corso di approfondimento STIMOLAZIONE BASALE (16 ore)** per i partecipanti alla prima edizione: è un corso integrativo per gli operatori che hanno frequentato il corso base in cui vengono trattati e ampliati argomenti quali: la comunicazione non verbale, tocco professionale, distanza e vicinanza professionale. Il corso permette ai partecipanti di:

- condividere le esperienze pratiche nel campo della Stimolazione Basale dopo il corso Base;
- migliorare la modalità comunicative con le persone con disabilità grave e autismo e sviluppare il “tocco professionale”;
- sensibilizzarsi ad ambiente basale per favorire il benessere della persona disabile ed operatore riflettere sulla distanza e vicinanza professionale.

2) **Seconda edizione del Corso di stimolazione basale** (corso base più corso di approfondimento) per i restanti operatori che non hanno partecipato alla prima edizione.

3) **Corso di formazione sul Sistema Qualità (32 ore) Laboratorio formativo QUALITY-LAB**

Affinché l'intervento di progettazione e implementazione del sistema di qualità della Casa dei Ragazzi-IAMA Onlus non sia vissuto in modo passivo come un adempimento, ma diventi un'occasione per avviare un processo di apprendimento organizzativo, di cambiamento, di maggiore focalizzazione sul valore da generare al sistema degli ospiti, degli utenti dei servizi e alle loro famiglie, verrà proposto a tutti i dipendenti il Quality-Lab, un metodo specifico per la gestione del laboratorio formativo dedicato all'apprendimento della metodologia di analisi dei processi e della gestione della documentazione del sistema qualità secondo i requisiti della norma UN EN ISO 9001:2015.

Obiettivo: diffondere un clima favorevole all'introduzione del sistema qualità, trasferire l'importanza di lavorare con un sistema di qualità per generare valore per i destinatari dei servizi.

Risultato formativo: apprendimento dell'utilizzo del sistema qualità progettato come strumento di sviluppo organizzativo e non come adempimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il laboratorio formativo sarà strutturato a gruppi di lavoro, organizzati in base ai processi gestiti dalle varie risorse umane coinvolte nel progetto. Il metodo Quality-Lab genererà:

1. **risultati di prodotto**, come la raccolta sistematica dei dati e informazioni, la formulazione di indicatori di monitoraggio, indicatori di controllo/rischio, e la redazione della documentazione del sistema qualità secondo i requisiti richiesti dalla norma;
2. **risultati di apprendimento** attraverso il trasferimento di una metodologia di lavoro che incide sulla cultura organizzativa e sull'orientamento al servizio.

Quality-Lab ha una propulsione a tre eliche: la prima elica coinvolge; la seconda elica produce; la terza elica dissemina.

- ✓ **Il coinvolgimento.** Organizzazione della prima sessione per la presentazione degli obiettivi di progetto e delle diverse fasi di lavoro fino alla certificazione di qualità.
- ✓ **La produzione.** Gestione di sessioni formative, suddivise in gruppi di lavoro per l'analisi dei processi oggetto della certificazione di qualità.
- ✓ **La disseminazione.** Sessione plenaria conclusiva per la presentazione del sistema qualità progettato ed elaborato. Manuale della qualità e Procedure.

Il corso sarà svolto in presenza a cura dello Studio GMB di Novara del Dr. Fabrizio Gambaro e coinvolgerà tutti gli operatori dell'Ente per gruppi.

4) **Formazione nuovi assunti:**

- a. Generale e specifica sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (4+12 ore);
- b. Antincendio;
- c. Primo soccorso

- d. COVID-19
- e. Umanizzazione delle cure: comunicazione e relazione all'interno RSD

5) Aggiornamenti previsti per gruppi:

- a. formazione specifica sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (6 ore).
- b. Aggiornamento e nuova formazione dei Preposti.
- c. Antincendio;
- d. Umanizzazione delle cure: comunicazione e relazione all'interno RSD

6) Corso sull'uso di Excel rivolto ai Responsabili e coordinatori, pacchetto di 16 ore.

6. GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

L'Ente CASA DEI RAGAZZI IAMA Onlus 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. Tutti gli impianti sono sottoposti alle verifiche previste sia dal personale interno, sia da quello esterno qualificato. Si garantiscono sempre interventi rapidi in funzione della gravità e dell'urgenza; se necessario, l'intervento avviene anche nei giorni festivi.

Procedura di acquisto apparecchiature Biomedicali

Proprio in quest'ottica si inserisce l'acquisto delle attrezzature biomedicali che compete alla Direttrice 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.

Per l'acquisto delle altre attrezzature è il Direttore della Logistica, responsabile delle manutenzioni, a proporre alla Direttrice 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, che viene 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 nominata la Direttrice (Dr.ssa Puccia) 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 2021

Nel 2021 si è cercato di riprendere gradualmente le normali attività della struttura, interrotte bruscamente dall'emergenza COVID-19 che nel 2020 aveva stravolto la programmazione e aveva richiesto interventi sostanziali per il contenimento degli effetti del contagio tra gli ospiti e operatori.

Da maggio 2020 a tutto il 2021 nessun ospite è risultato positivo a SARS-Cov-2. Tutti gli ospiti e operatori sono stati vaccinati con le 3 dosi. In base all'andamento pandemico, l'anno è stato caratterizzato da fasi di apertura del servizio ai parenti per visite agli ospiti negli spazi esterni dedicati, ad uscite (in estate) degli ospiti con rientri anche al domicilio, a nuove chiusure in autunno. L'ultimo aggiornamento del POG (Piano organizzativo gestionale) sull'emergenza COVID-19 risale al 22.11.2021.

In sintesi gli obiettivi generali realizzati nell'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. Dal 15 maggio 2021 sono iniziati gli incontri e uscite degli ospiti con i loro familiari.

- b. 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 ha consentito in sicurezza la possibilità di gestire complessivamente 20 ospiti in tre settimane, dal 28.06.21 al 16.07.21.
- c. **Revisione della Carta dei Servizi** della RSD ed applicazione dal 2022 di rette differenziate per utenti su posto a contratto o non a contratto.
- d. Avvio della **revisione di tutti i Progetti Individualizzati (P.I.)** secondo le indicazioni concordate durante la visita dell'ATS di vigilanza e controllo di appropriatezza del mese di luglio 2021 e inserimento degli stessi nel gestionale Blu.itx.
- e. Completamento dell'**esternalizzazione dei servizi alberghieri**. Per migliorare l'attenzione alla qualità delle cure e dell'assistenza, focus della gestione su cui è sempre più necessario convogliare le energie, gli indirizzi e le politiche di miglioramento qualitativo, durante il 2021 si sono poste le basi per proseguire e completare l'esternalizzazione dei servizi alberghieri (Pulizie, Lavanderia e Ristorazione). Le pulizie sono appaltate dal 01.01.2018 alla SISECo società cooperativa di Merate; dal 01.09.2021 il Servizio di Lavanderia è stato affidato alla Professione Pulito s.r.l. di Molteno; dal 01.01.2022 il Servizio di Ristorazione è rimasto interno ma appaltato, con passaggio del personale in forza, alla società RISTORAZIONE DOC s.r.l. di Milano.
- f. Redazione e pubblicazione nel mese di giugno 2021 del primo **Bilancio Sociale** ai sensi delle Linee guida ministeriali del luglio 2019.
- g. Avvio dei lavori per la costruzione della **Nuova Residenza** nella quale l'attuale RSD dovrà trasferirsi entro il mese di marzo 2023.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI 2021

Gli obiettivi perseguiti nel 2020, monitorati anche nel 2021 sono stati:

- **"Riduzione delle cadute"** degli ospiti con indicatore: numero cadute nel 2022 \leq numero cadute nel 2021. Il numero assoluto degli eventi traumatici è diminuito di un'unità nel corso dell'anno preso in esame.
L'analisi puntuale, ospite per ospite, mostra una diminuzione degli eventi a carico degli utenti frequentemente caduti negli scorsi anni. Le 6 cadute in più rispetto allo scorso anno, sono determinate da eventi distribuiti all'interno della popolazione, apparentemente senza una causa specifica. Il quadro fornito dai dati evidenzia stabilità di un trend in lieve peggioramento.
- **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 2022 \geq n. operatori che si sono rivolti allo sportello nel 2021. Non ci sono state persone che si sono rivolte allo sportello. Si ritiene di mantenere comunque la risorsa a disposizione dei lavoratori che ritengono di poterne usufruire; dal questionario di gradimento somministrato ai dipendenti nel 2021 emerge comunque una valutazione positiva del servizio offerto anche se non utilizzato.

Per la RSD nel 2021 si sono perseguiti e raggiunti gli ulteriori seguenti obiettivi di miglioramento:

- 1) **Avviare in RSD Casa dei Ragazzi l'approccio alla persona con grave disabilità attraverso la STIMOLAZIONE BASALE®**

Premessa:

Stimolazione Basale® è 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, che percepiscono e comunicano con il mondo esterno **solo attraverso il loro corpo**. Attraverso la proposta di stimoli specifici si cerca di aiutare la persona con disabilità a scoprire sé stessa ed il proprio corpo ed attraverso di esso 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 altre utenze: **persone con problemi psichiatrici, anziani, pazienti affetti da ictus, Alzheimer, sclerosi multipla, autismo etc.**

Le proposte educative che si possono trarre dall'ambito della Stimolazione Basale® si rivolgono precisamente alle persone affette da disabilità che limitano all'esterno la loro capacità di attività propria.

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, previa formazione del personale.

Attuazione:

a. Formazione del personale

Per problemi personali della docente, **Dr.ssa Teresa Wysocka**, il corso non è potuto partire in primavera come inizialmente ipotizzato, ma solo in autunno.

Nei giorni 15-16-17/10/2021 (totale 16 ore) si è svolto il **CORSO BASE** per il primo gruppo di 14 operatori composto da: 8 OSS, 2 infermieri e 4 educatori, pari a circa metà del personale che lavora a diretto contatto con l'utenza.

Attraverso il percorso di formazione si sono perseguiti i seguenti obiettivi:

- ✓ conoscere i contenuti teorici della Stimolazione Basale®
- ✓ sensibilizzare 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 all'ambito professionale
- ✓ riflettere sul ruolo dell'operatore sociale e della sua evoluzione professionale continua nell'ambito della disabilità grave

Nel Corso Base sono stati proposti i seguenti argomenti:

- Introduzione al tema della disabilità grave e del concetto di Stimolazione Basale®;
- Le persone con grave disabilità: caratteristiche, cause, forme, demografia;
- I bisogni primari delle persone disabili gravi e ricerca della postura basale (esercizi pratici);
- Ruolo della propria attività per le persone con grave disabilità. Posture terapeutiche facilitanti (esercizi);
- Stimolazione vestibolare: teoria basale e proposte terapeutiche vestibolari;
- Stimolazione vibratoria teoria basale; Stimolazione somatica, teoria basale;
- Proposte educativo-terapeutiche somatiche
- Stereotipie Concetto basale.

Nel 2021 non è stato possibile effettuare il Corso di APPROFONDIMENTO dedicato allo stesso gruppo di operatori che hanno partecipato al Corso Base; **è stato rinviato ed effettuato il 27/02 e il 13/03/2022.**

Durante lo svolgimento dei corsi i partecipanti sono stati coinvolti in esercizi pratici, in modo da approfondire e far propri i contenuti teorici.

Il corso ha riscosso entusiasmo ed ha attivato gli operatori coinvolti in scambi di informazioni anche con i colleghi che non hanno partecipato alla formazione.

Sono state organizzate 4 micro-equipe (in data 12.11, 15.11, 19.11 e 29.11.2021) composte da 3/4 operatori ciascuna, con lo scopo di condividere le riflessioni emerse dopo il corso, raccogliere le osservazioni sugli ospiti e proporre i primi interventi. Sono stati prodotti 4 verbali che uniti alla dispensa del corso hanno formato un quaderno di stimolazione basale, disponibile per la consultazione in sala educatori.

Gli operatori si sono attivati per la costruzione di appositi strumenti (vassoi ed appendini con oggetti di vario materiale da afferrare e manipolare) ed hanno individuato alcuni atteggiamenti da tenere durante la quotidianità: modulare il tono della voce; porre attenzione alle movimentazioni durante l'igiene e la messa a letto, ai posizionamenti degli ospiti nello spazio delle aule; attenzione a come nutrirli, a come avvicinarsi a loro quando si sopraggiunge.

b. Attivazione di un laboratorio dedicato alla Stimolazione Basale® dedicato ad ospiti con disabilità grave e gravissima, 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 è stata la definizione dei criteri di selezione degli ospiti e di inclusione nel laboratorio. Un primo criterio di selezione è stato 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.

Sono stati individuati 10 ospiti per iniziare le sperimentazioni: alcuni si sono attivati ed hanno mostrato interesse, altri hanno manifestato preferenze verso alcune proposte e rifiutato altre.

A seguito di queste sperimentazioni, è stata introdotta un'attività specifica all'interno della programmazione settimanale, a partire da gennaio 2022.

PIANO ANNUALE della FORMAZIONE - 2022

Gli obiettivi perseguiti negli scorsi anni verranno perseguiti e monitorati anche nel 2022:

1) **“Completare la formazione all'approccio alla persona con grave disabilità attraverso la STIMOLAZIONE BASALE®**

Garantire nella RSD Casa dei Ragazzi l'adozione dell'approccio alla persona con grave disabilità attraverso la STIMOLAZIONE BASALE®, da parte di tutto il personale addetto all'assistenza (OSS, Infermieri, Educatori) completando la formazione di tutto il personale addetto all'assistenza e strutturando il laboratorio dedicato alla STIMOLAZIONE BASALE® per tutti gli ospiti con gravi compromissioni psico-fisiche.

Data misurazione obiettivo: 31.12.22

indicatore: completare la formazione per tutti gli operatori e mantenere il laboratorio di stimolazione basale con un gruppo di 10 ospiti della RSD.

modalità di attuazione:

a) **Completare la formazione del primo gruppo di 14 operatori** composto da: 8 OSS, 2 infermieri e 4 educatori, pari a circa metà del personale che lavora a diretto contatto con l'utenza, entro i primi mesi dell'anno con il Corso di APPROFONDIMENTO (15-18 ore);

b) Mantenimento del laboratorio dedicato alla Stimolazione Basale®, con interventi settimanali per il gruppo di 10 ospiti selezionati per gravità;

c) Costituire un secondo gruppo di operatori e avviare per loro la formazione di base di Stimolazione Basale®

Corso BASE (15-18 ore) per 14-16 operatori (OSS, Infermieri, Educatori) che non hanno partecipato alla prima edizione, per sensibilizzare circa le problematiche ed i bisogni delle persone con grave disabilità e autismo.

Il Corso propone i seguenti contenuti:

- Introduzione al tema della disabilità grave e del concetto di Stimolazione Basale®;
- Le persone con grave disabilità: caratteristiche, cause, forme, demografia;
- I bisogni primari delle persone disabili gravi; ricerca della postura basale (esercizi pratici);
- Ruolo della propria attività per le persone con grave disabilità. Posture terapeutiche facilitanti (esercizi);
- Stimolazione vestibolare: teoria basale e proposte terapeutiche vestibolari;
- Stimolazione vibratoria teoria basale; Stimolazione somatica, teoria basale;
- Proposte educativo-terapeutiche somatiche
- Stereotipie Concetto basale.

2) Realizzazione del Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

Strutturare, attraverso specifico percorso formativo e laboratoriale, un Sistema di Gestione per la Qualità Integrato (SGQI) che tenga conto degli strumenti di pianificazione e controllo già in uso presso la Casa dei Ragazzi IAMA Onlus, tra cui: il Modello Organizzativo ex D.Lgs.231/01 (MOG), il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), il Documento unico per la valutazione rischi da interferenze (DUVRI), il Manuale GDPR, il Sistema di Accreditamento Regionale per la Residenza Sanitario assistenziale per Disabili (RSD).

Il sistema andrà realizzato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e dovrà, attraverso l'analisi e rivisitazione dei processi di lavoro, condurre alla Certificazione di Qualità da parte di Ente accreditato.

Obiettivi specifici:

- incrementare l'attenzione ed il coinvolgimento del personale nel processo di miglioramento della Qualità;
- prevenire gli episodi di non Qualità, migliorando l'organizzazione del lavoro;
- migliorare i livelli di efficienza e sicurezza delle attività e Risk Management;
- individuare e/o migliorare gli strumenti per il controllo dell'uso delle risorse;
- rafforzare la propria immagine nei confronti delle famiglie di riferimento e degli altri portatori di interesse (ATS, Comuni, Regione);
- portare vantaggi all'ospite della RSD sia dal punto di vista del miglioramento dei processi interni, sia da quello della trasparenza del rapporto tra la struttura e l'utente.

Data misurazione obiettivo: 31.12.22

indicatore: Acquisizione Certificazione di Qualità da parte dell'Ente di Certificazione a seguito di visita ispettiva.

modalità di attuazione: rivisitazione di tutti i processi amministrativi e relativi all'assistenza socio-sanitaria ed educativa all'interno della RSD e messa a punto delle modifiche necessarie;

Contenuti del percorso di approfondimento e rivisitazione dei processi in forma laboratoriale:

- La qualità e il sistema di certificazione: i vantaggi per gli operatori e per gli utenti dei servizi;
- I contenuti della norma UNI EN ISO 9001: 2015;
- I processi organizzativi come chiave di lettura dell'organizzazione;

- La mappa dei processi della Casa dei Ragazzi;
- La descrizione dei processi con i diagrammi di flusso;
- L'analisi del contesto secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- L'analisi dei rischi secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Gli obiettivi di miglioramento secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- La Politica della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- La selezione del personale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- La valutazione del personale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- La selezione e valutazione dei fornitori secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- La gestione dei servizi in outsourcing secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Il sistema di monitoraggio e controllo;
- La descrizione dei principali processi operativi della Casa dei Ragazzi utilizzando i diagrammi di flusso;
- La formazione interna del personale secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- La gestione delle riunioni interne;
- La programmazione e gestione degli audit interni secondo la norma UNI EN ISO 19011:2018;
- Il report degli audit;
- La gestione delle documentazioni del Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- Il sistema di codifica e rintracciabilità delle registrazioni;
- Il riesame della direzione secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015;
- La Customer satisfaction;
- La Carta dei Servizi;
- La comunicazione esterna.

Obiettivo del percorso è la Certificazione da Parte di Ente di Certificazione entro il 31.12.2022. Eventuale differimento sarà motivato dalla messa in atto di eventuali osservazioni, azioni correttive o di miglioramento definite nel piano delle attività richieste dall'Ente di Certificazione a seguito della visita ispettiva o da slittamento della data per impedimenti dell'Ente stesso.

Responsabile della Qualità per l'Ente è la Direttrice, coadiuvata dall'Equipe Qualità formata dei Responsabili amministrativi e dei Servizi socio-sanitario-educativi.

Gestione della 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 Progetti Individuali degli utenti e del registro traumi.

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 assistenziale e delle autonomie, area sanitaria, area motorio-prassica, area psichiatrica, area del comportamento problema). 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.

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, la psichiatra; 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.

- Riunioni in cui l'Equipe Educativa verifica e redige la programmazione generale 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.

ELENCO PROCEDURE VIGORE AL 01/02/2022

CODIFICA	TITOLO	EMESSA DA	N. REVISIONE	DATA REVISIONE
COD.01	Prot_GestioneEventiAvversi	DIRETTORE SANITARIO	01	01/02/2022
COD.02	Prot_GestioneEventiSentinella	DIRETTORE SANITARIO	01	01/02/2022
COD.03	Prot_ICA	DIRETTORE SANITARIO	03	01/02/2022
COD.04	Prot_PrevenzioneCadute	DIRETTORE SANITARIO	04	01/02/2022
COD.05	Prot_PrevenzioneUlcereDaPressione	DIRETTORE SANITARIO	02	01/02/2022
COD.06	Prot_SPTO	DIRETTORE SANITARIO	04	01/02/2022
COD.07	Prot_TerapiaDelDolore	DIRETTORE SANITARIO	04	01/02/2022
COD.08	Proc_AcuistoBiomedicaliAusili	DIRETTORE SANITARIO	00	01/02/2022
COD.09	Proc_AssistenzaOspiti	DIRETTORE SANITARIO	00	01/02/2022
COD.10	Proc_GestioneAlimentazioneOspiti	DIRETTORE SANITARIO	00	01/02/2022
COD.11	Proc_GestioneAlvoDiuresi	DIRETTORE SANITARIO	00	01/02/2022
COD.12	Proc_GestioneEmergenzeSanitarie	DIRETTORE SANITARIO	00	01/02/2022
COD.13	Proc_GestioneFarmaci	DIRETTORE SANITARIO	00	01/02/2022
COD.14	Proc_GestioneFascicoloOspite	DIRETTORE SANITARIO	03	01/02/2022
COD.15	Proc_GestionePuliziaSanificazione ArrediStrumenti	DIRETTORE SANITARIO	00	01/02/2022
COD.16	Proc_GestioneRifiutiSpeciali	DIRETTORE SANITARIO	00	01/02/2022
COD.17	Proc_InfortunioBio	DIRETTORE SANITARIO	03	01/02/2022
COD.18	Proc_LavaggioMani	DIRETTORE SANITARIO	01	01/02/2022
COD.19	Proc_MovimentazioneOspiti	DIRETTORE SANITARIO	00	01/02/2022
COD.20	Proc_PrelievoCampioniBiologici	DIRETTORE SANITARIO	00	01/02/2022
COD.21	Proc_RestituzionePI	DIRETTORE SANITARIO	01	01/02/2022

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.

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 RSD; 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.

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 2021 rivolto a tutti gli operatori dell'Ente e confronto con i risultati del sondaggio 2019 e 2020.
- 2) Esito del sondaggio 2021 rivolto a tutti i familiari/legali rappresentanti degli ospiti della RSD e confronto con i risultati del sondaggio 2019 e 2020.

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.

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.

Bilancio Sociale

Il Codice del Terzo settore prevede l'obbligatorietà del bilancio sociale per gli enti del Terzo settore con ricavi, rendite, proventi o entrate superiori ad 1 milione di euro, indipendentemente dalle dimensioni economiche della loro attività.

L'Ente, rientrando in tali parametri, si è attivato lo scorso anno 2021 per la redazione e pubblicazione di tale documento, basandosi sull'operato e sulla gestione economica 2020.

Il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte dal nostro Ente.

Serve a dare un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati (stakeholder), non ottenibile a mezzo della sola informazione economica.

In altre parole: serve ad informare e "dare conto" a tutte le persone che hanno a che fare con l'Ente, o che sono interessate per altri motivi, rispetto alle strategie ed i comportamenti adottati nella nostra realtà per raggiungere le finalità statutarie, ai risultati raggiunti e all'eventuale ricaduta benefica per la collettività in generale.

Il Bilancio Sociale è disponibile presso la Segreteria della RSD ed è scaricabile dal sito www.casaragazzi.it.

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.

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.

Sistema informativo

Responsabile del Sistema Informativo è la Direttrice 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.