Casa dei Ragazzi
I.A.M.A. Onlus

DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE

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

2023

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

Via Cesare Cantù 49/C
Olgiate Molgora

LA PRESIDENTE
AVV. ELENA ROLANDI

Revisione **00 del 27/07/2023**

INDICE

PREMESSA pag. 3

1. POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITÀ pag. 3

1.1. Sintesi della politica complessiva pag. 4
1.2. Obiettivi generali per la R.S.D. pag. 5
1.3. L'organizzazione interna pag. 7

2. PIANO DI LAVORO 2023 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. 24
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 per la RSD 2023 pag. 28
5.6. Programmazione della presenza del personale pag. 29
5.7. Volontari e tirocinanti pag. 30
5.8. Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale pag. 30
5.9. Regolamenti riguardanti il personale pag. 31

6. GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE pag. 31

7. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ pag. 32

PIANO ANNUALE 2023 pag. 32

8. Gestione della Documentazione socio-sanitaria pag. 34

9. Carta dei servizi pag. 36

10. Rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza pag. 37

11. Prevenzione e gestione dei disservizi pag. 37

12. Contratto di ingresso pag. 37

13. Bilancio Sociale pag. 37

14. Organismo di Vigilanza pag. 38

15. Polizza assicurativa pag. 38

16. Sistema Informativo pag. 39

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) Casa dei Ragazzi e la Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (RSD) Le Corti dei Ragazzi, 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.GG.RR. 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).

Il 20 dicembre 2022 l'Ente ha acquisito, per i servizi RSD Casa dei Ragazzi, CSE Casa dei Ragazzi e CED La Casa di Sophia, la **Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015**, rilasciata da Kiwa Cermet Italia di Granarolo dell'Emilia (BO), Ente accreditato ACCREDIA ed indipendente.

1. POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Mission, principi etici, valori e scelte

L'Ente, nell'erogazione di tutti i suoi servizi, tiene conto dei seguenti princìpi, 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 predisporsi all'ascolto, sia nei confronti dei colleghi di lavoro che degli ospiti;
- ***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 effettua 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 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 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 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).

In 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 (n. 40 ospiti residenziali in regime di solvenza) è portatrice di disabilità psichica, ritardo mentale da lieve a grave a profondo e fisica.

Nel Piano Annuale 2023 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.

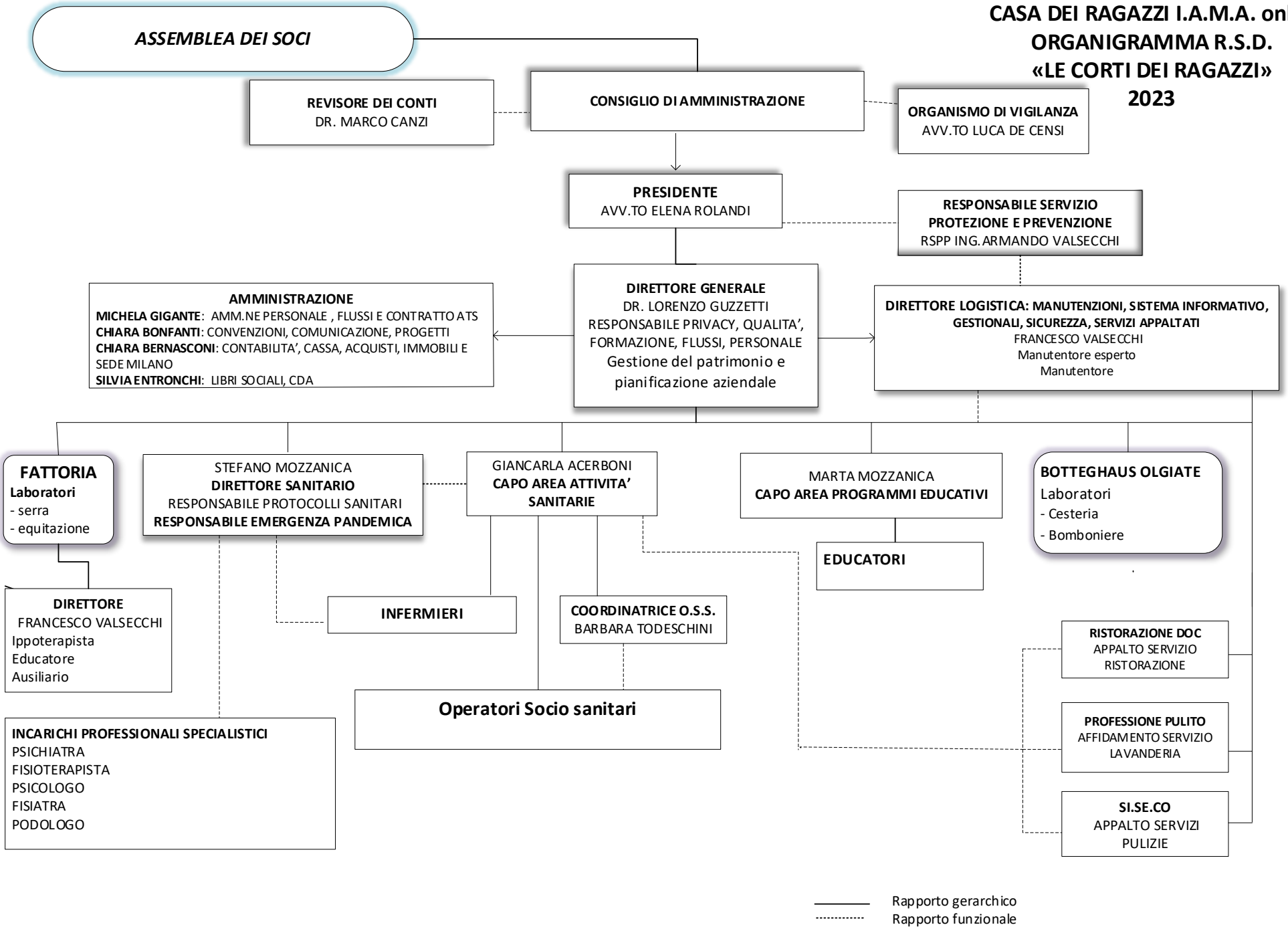
1.3. L'organizzazione interna

ORGANIGRAMMA 2023

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
Direttore Generale **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. Lorenzo Guzzetti
Direttore Sanitario **Responsabilità:** validazione protocolli, procedure e linee guida interne struttura; rapporti con ATS per gli aspetti igienico-sanitari, smaltimento farmaci; gestione rifiuti speciali; Responsabile emergenza pandemica.	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, Immobili e sede Milano	Sig.ra Chiara Bernasconi
Responsabile Convenzioni, Comunicazione e Progetti	Sig.ra Chiara Bonfanti
Responsabile Amministrazione personale, Flussi e Contratto ATS	Sig.ra Michela Gigante
Collaboratrice in staff alla presidenza – gestione libri sociali e CDA	Sig.ra Silvia Entronchi

CASA DEI RAGAZZI I.A.M.A. onlus
ORGANIGRAMMA R.S.D.
«LE CORTI DEI RAGAZZI»
2023



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	• 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 • Approvazione del Bilancio sociale
Presidente del C.d.A	Rappresentante legale dell'Ente di fronte a terzi ed in giudizio	• È rappresentante Legale dell'Ente • 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	• 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 il Bilancio Sociale e li 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 predispone 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.
Direttore Generale	Responsabile del sistema informativo che preside l'attività di raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati; Trattamento dati e Privacy;	• 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;

	Predisposizione ed aggiornamento del programma annuale di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi; Attività di Formazione e aggiornamento del personale; Direzione del personale e il coordinamento delle diverse figure professionali dell'Ente; 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, 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.	• verifica che il benessere degli ospiti venga sempre ricordato come priorità; • sovraintende 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. • Partecipa alle trattative sindacali e collabora alla stesura degli accordi. • È componente del Comitato Multidisciplinare di supporto per l'emergenza pandemica
Responsabile Sicurezza Prevenzione Protezione	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.	• 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 • presenzia 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. • È componente del Comitato Multidisciplinare di supporto per l'emergenza pandemica

Direttore Sanitario	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. Responsabile per l'emergenza pandemica coadiuvato dal Comitato Multidisciplinare di supporto.	• 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; • Sovraintende 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. • Cura l'aggiornamento del Piano Operativo Pandemico.
Capo Area dei Programmi educativi	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)	• Sovraintende alla strutturazione degli interventi educativi e coordina la pianificazione delle attività svolte dal personale educativo in servizio presso la RSD e il CSE; • Partecipa alla pianificazione di attività per lo sviluppo, la gestione e il controllo dei processi operativi (protocolli, procedure, istruzioni operative, regolamenti) e per la promozione di sinergie intra e inter Servizi dell'Ente; • Partecipa alla selezione del personale, garantendo la verifica dei requisiti per l'accesso alla posizione; segue l'inserimento dei neo-assunti favorendone l'integrazione; valuta le competenze professionali e relazionali dei neo-assunti; • Pianifica l'allocazione delle risorse professionali assegnate, anche in relazione all'attuazione dei processi di revisione organizzativa e di implementazione di nuove attività; • Promuove l'integrazione e la flessibilità delle risorse professionali assegnate; • Sostiene lo sviluppo professionale e la valorizzazione delle competenze dei collaboratori; • Promuove l'integrazione e il miglioramento delle attività educative e riabilitative, favorendo sinergie e omogeneità dei processi e dei percorsi; • Indirizza i collaboratori verso il conseguimento degli obiettivi assegnati dalla Direzione;

		• Gestisce le dinamiche di gruppo con particolare attenzione all'identificazione precoce di situazioni problematiche che possono generare criticità organizzative/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.	• 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; • Partecipa alla formazione ed eventuale supervisione clinica • Assume il ruolo di CASE MANAGER degli ospiti assegnati e partecipa ad incontri di condivisione con la rete formale (Servizi Sociali/specialistici), parenti/tutori/amministratori di sostegno e rete informale (familiare/amicale) • 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	• Pianifica l'allocazione delle risorse professionali assegnate, anche in relazione all'attuazione dei processi di revisione organizzativa e di implementazione di nuove attività; • Partecipa alla selezione del personale, garantendo la verifica dei requisiti per l'accesso alla posizione; segue l'inserimento dei neo-assunti favorendone l'integrazione; valuta le competenze professionali e relazionali dei neo-assunti; effettua la valutazione del personale in servizio; • Struttura la pianificazione dei turni del personale dell'area sanitaria, ponendo attenzione al rispetto dei requisiti gestionali previsti dalla normativa vigente;

		nella pianificazione garantisce la possibilità di regolare passaggio di consegne tra gli operatori; • Predispone il piano ferie dei collaboratori conciliando le richieste degli stessi con il mantenimento degli standard assistenziali previsti. • Verifica il corretto espletamento e svolgimento dei compiti assegnati agli operatori dei servizi allo stesso assegnati: infermieristico, assistenziale, guardaroba; • 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. • È componente del Comitato Multidisciplinare di supporto per l'emergenza pandemica
Infermiere	Verifica che tutta la documentazione assistenziale e sanitaria sia correttamente compilata e custodita Corretta esecuzione delle consegne del medico e della preparazione e somministrazione dei farmaci.	• 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	Responsabilità funzionale dell'attività degli operatori socio-sanitari; Verifica del comportamento lavorativo e del rispetto delle mansioni affidate al personale OSS	• collabora con il Capo Area per il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Direzione;

		• favorisce il raccordo tra il Capo Area e il gruppo O.S.S. e interviene direttamente su comportamenti disfunzionali e procedure di lavoro non svolte correttamente e ne riferisce allo stesso; • segnala al Responsabile situazioni che possono richiedere la necessità del suo intervento diretto e/o l'eventuale necessità di elogi o richiami formali; • gestisce le giacenze di magazzino e prepara gli ordini del materiale necessario allo svolgimento delle attività assistenziali che verranno poi sottoposti al Capo area per l'approvazione o l'eventuale modifica degli stessi; • garantisce la supervisione sul guardaroba e su altri servizi (parrucchiere, manicure, pedicure) attinenti alla cura di sé degli utenti e si relaziona con i Case Manager per soddisfare le diverse necessità di abbigliamento e altro; • collabora alla raccolta e tenuta dei dati nel rispetto delle procedure e regolamenti in vigore; favorisce la comunicazione e il passaggio di consegne tra operatori, agevolando la trasmissione e la diffusione delle informazioni tra le diverse figure all'interno dell'équipe di lavoro, al fine di migliorare la qualità dell'assistenza erogata; • redige in conformità con i protocolli assistenziali i piani di lavoro e ne verifica l'attuazione; • organizza le attività dei colleghi OSS relativamente a: - 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. • È componente del Comitato Multidisciplinare di supporto per l'emergenza pandemica

Operatori Socio-Sanitari	Accudire e accompagnare gli ospiti nei diversi aspetti della vita quotidiana; Gestire e tenere in ordine i materiali utilizzati nei momenti di intrattenimento; Verifica del guardaroba degli ospiti; Verifica degli ausili e delle prime necessità igieniche degli ospiti.	Effettuazione dell'igiene personale agli ospiti non autonomi e supervisione per gli autonomi Aiuto agli utenti nell'espletamento delle funzioni biologiche e fisiologiche (assumere i pasti, gestione alvo e diuresi) Assistenza e/o supervisione alla vestizione e svestizione degli ospiti Assistenza nella mobilizzazione e deambulazione degli utenti Prevenzione delle lesioni da decubito Rilevamento parametri vitali Esecuzione di piccole medicazioni e/o bendaggi Partecipazione ad attività laboratoriali e ricreative interne ed esterne Partecipazione all'equipe di loro competenza per la verifica dell'organizzazione del lavoro assistenziale; Partecipazione alla stesura dei Progetti Individualizzati (PI) con gli altri operatori Compilazione del diario integrato e siglatura delle attività eseguite sul gestionale in uso Apparecchiatura e predisposizione della sala da pranzo Distribuzione dei pasti agli utenti ed assistenza agli ospiti durante la dispensa e il pasto Pulizia e sanificazione degli ambienti e degli strumenti Rifacimento letti e riordino armadi e comodini Riordino controllo adeguatezza guardaroba degli ospiti Accompagnamento per visite ambulatoriali esterne
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.	• 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 effettuare, vigila e programma i controlli e le verifiche sugli impianti • Verifica la funzionalità del sistema informativo e del gestionale garantendo eventuali manutenzioni esterne. • È componente del Comitato Multidisciplinare di supporto per l'emergenza pandemica

2. PIANO DI LAVORO 2023 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 (programmazione invernale: da ottobre a maggio dell'anno successivo; programmazione estiva: da giugno a settembre; alcune attività sono a cadenza annuale, da ottobre a settembre dell'anno successivo).

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 prassiche ed operative
- 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 Le Corti 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, possono 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
- rilassarsi attraverso l'ascolto della musica e il contatto corporeo
- promuovere e mantenere le autonomie residue (in ambito sociale, motorio e cognitivo, per quanto possibile)

Le attività individuate sono:

- attività di stimolazione basale® e senso motoria
- pet therapy (condotta da un educatore cinofilo)
- attività cognitiva
- guardaroba
- apparecchiatura

Durante il pomeriggio vengono svolte attività animative e ludico ricreative, quali:

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

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.

ATTIVITÀ	DURATA	OBIETTIVI
Giornalino	Annuale	Mantenere l'attenzione sulla vita interna alla RSD 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 a conduzione del personale OSS (musica, attività creative, giochi in scatola, cura del sé, visione guidata di film e programmi TV…)	Annuale	Intrattenere in attività di diverso genere, al fine di offrire attività occupazionali e di svago utili a mantenere le abilità residue ma anche a contenere eventuali tensioni relazionali presenti nelle dinamiche del grande gruppo.
Laboratori di stimolazione senso-motoria 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 e senso motoria	Annuale	Attivare la persona attraverso proposte motorie e sensoriali, presso la palestra della struttura, al fine di accompagnare l'ospite nella conoscenza del mondo esterno e nella percezione dei propri confini corporei 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	Annuale	"Attività cognitiva": Ridurre l'inattività e mantenere per quanto possibile l'attenzione fornendo all'ospite stimoli diversi volti a sollecitare le abilità cognitive "Torniamo a scuola": Mantenere o migliorare capacità come attenzione, memoria, discriminazione di forme e colori; mantenimento delle abilità di letto-scrittura.
Laboratorio musicale	Annuale	Mantenere o potenziare la abilità sociali e le capacità di ascolto, di concentrazione e di coordinazione nell'uso degli strumenti; sperimentarsi in esibizioni rivolte a compagni ed operatori.
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; stimolare l'attenzione sul prendersi cura di sé stessi
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 gennaio a maggio – da ottobre a dicembre pacchetti di 15 incontri rinnovabili	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)
Laboratori estivi	Da giugno a ottobre	Attività ludico-ricreative, musicali, creative, di stimolazione cognitiva e senso-motoria, di svago, svolte anche all'aperto.

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

ATTIVITÀ	DURATA	OBIETTIVI	EVENTUALE COLLABORAZIONE
Bocce	Annuale	Mantenere le abilità attentive, oculo-manuali e relazionali utili per il gioco.	In collaborazione con il CDD di Merate
Fattoria	Annuale	Accudimento animali, pulizia stalle, cura e gestione dell'orto; piccoli lavori di manualità per ospiti meno autonomi (preparazione dei mangimi e delle lettiere degli animali sminuzzando materiali derivati dalle coltivazioni).	
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 Merate.	
Uscite in BIBLIOTECA	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.	
Palestra	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 e, in generale, presso la palestra della Struttura.	In collaborazione con il CDD di Merate
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 maggio	Favorire il potenziamento del tono muscolare e mantenimento delle capacità di collaborazione.	
Laboratori estivi	Da giugno a settembre	Uscite, passeggiate, gite, utilizzo della piscina del CSE o comunale del territorio; sostituiscono alcune attività invernali.	

3 – ATTIVITA' EXTRA

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

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

4 – ATTIVITÀ PER LA VISIBILITÀ DELLA STRUTTURA

Per attività che danno visibilità alla struttura si intendono:

Attività	Descrizione
Partecipazione a manifestazioni del territorio	Esposizione dei manufatti prodotti nei vari laboratori o partecipazione attiva degli ospiti a eventi organizzati dall'Amministrazione comunale di Olgiate Molgora o da altre Associazioni/Enti.
Festa d'Estate	Festa all'aperto con aperitivo e musica dal vivo, nel mese di luglio
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.
Open day Botteghaus	Nel mese di dicembre, apertura straordinaria di una giornata della bottega per esporre i prodotti natalizi realizzati dagli utenti del CSE ed ospiti della RSD.

Per l'anno 2023, 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.
Verrà inoltre riattivato il Progetto "Un giorno in Fattoria" destinato a scuole dell'infanzia, scuole primarie (gite primaverili), oratori, Centri Ricreativi Estivi, con attività finalizzate all'integrazione e socializzazione tra gli ospiti e utenti del Servizi gestiti dall'Ente con bambini e persone esterne.

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 delle RSD e degli altri Servizi.
Nel sito web sono disponibili ed aggiornati, per ciascuna UdO e/o accreditata:

- la Carta dei Servizi;
- il Contratto d'Ingresso
- il Documento Organizzativo e Gestionale
- i recapiti telefonici e e-mail
- 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
- Documenti relativi agli adempimenti in materia di trasparenza: griglia di rilevazione, documento di attestazione, scheda di sintesi
- 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

L'U.R.P è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 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 dell'Ente 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 01.03.2023 tutti i contratti in essere sono a tempo indeterminato ad eccezione di 1 per sostituzione di maternità presso un altro Servizio.
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 dell'Ente 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.

È attivo lo Sportello di ascolto per i dipendenti a cura della psicologa.

4.2. Amministrazione e contabilità

Dal 2020 l'Ente utilizza il pacchetto proposto dalla Società Blu-it 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 inoltra all'Ente e al commercialista la situazione mensile per cedolino dipendente e generale. È stato creato un file che permette l'importazione dei dati con le relative registrazioni contabili e l'abbinamento al cento di costo nel gestionale Blu-it; tale file è stato creato in collaborazione tra Ente e i professionisti esterni.
I libri e registri contabili vengono redatti dallo Studio, che periodicamente li riconsegna all'Ente aggiornati.
Periodicamente inoltre 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.
Nel corso del 2023 verrà impostato un lavoro di ulteriore miglioramento del processo amministrativo contabile con l'introduzione del **bilancio di previsione** da redigere nel periodo tra ottobre e novembre dell'anno in corso per quello successivo.
In questo processo verranno coinvolti tutti i Responsabili per collaborare insieme agli operatori dell'amministrazione alla predisposizione di tale documento che servirà da guida per il prossimo anno.
Questo lavoro è fondamentale per poter impostare il sistema di controllo di gestione - strumento che supporterà le decisioni della direzione, nella ricerca delle condizioni di efficienza e di efficacia, in vista del raggiungimento degli obiettivi dell'Ente.

La RSD Le Corti 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 al bisogno ed il cambio biancheria. 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 tale procedura per l'assunzione di personale sia a tempo determinato che indeterminato, mediante proposta motivata del Direttore al Presidente del Consiglio di Amministrazione. Il Direttore avvia il processo di selezione individuando i membri della Commissione valutatrice e con loro definisce 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 collegi 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 Capo Area/Responsabile di riferimento del profilo richiesto, 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 "Job description".
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 generale al Presidente del C.d.A. con allegato il verbale della selezione.

Fase 2 – Formalizzazione del rapporto di lavoro e inserimento: il Responsabile dell'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;
- attestato del titolo di studio;

Il Responsabile Amministrazione del Personale predispone la lettera d'assunzione secondo le condizioni contrattuali specifiche per il neoassunto (inquadramento, retribuzione, mansione, orario di lavoro, sede di lavoro, periodo di prova, eventuale superminimo), consegna una copia del Codice Etico e della Job description, 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 Generale, 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 previlegiato 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 Casa dei Ragazzi 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 il 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

1	Direttore Generale
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
26	OSS di cui 1 coordinatore
1	ASA
1	ippoterapista
2	manutentori
48	

Professionisti con incarico libero-professionale nel 2023

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

Lo standard assistenziale minimo viene garantito rispettando i rapporti quantitativi e qualitativi delle figure professionali obbligatorie come da normativa regionale di riferimento.

5.6. Programmazione delle presenze del personale

Nella programmazione delle presenze verrà garantito il minimo assistenziale calibrato sul numero di ospiti presenti, assicurando il 20% con assistenza di figure professionali quali medico fisiatra, psicologo, psichiatra, podologo, il 40% con profili assistenziali quali OSS e il restante 40% con profili sanitari ed educativi quali medici, infermieri ed educatori professionali.

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. Nel fine settimana presenza di 1 educatore 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 più reperibilità);
- 1 Ippoterapista in Fattoria dal lunedì al venerdì

Inoltre:

- Il Direttore Generale dal lunedì al venerdì a tempo pieno;
- Il Direttore Sanitario e Medico di struttura dal lunedì al venerdì più reperibilità;
- 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 2,5 ore a settimana
- Educatore cinofilo 15 interventi/anno di 2 ore
- Parrucchiera una volta al mese

Riguardo la reperibilità, l'operatore indicato come reperibile dovrà essere nelle condizioni di raggiungere la struttura entro 30 minuti e comunque nel minor tempo possibile.
Giornalmente è garantita la presenza del personale infermieristico per almeno 7 ore con reperibilità per le restanti ore.
Il personale OSS è presente sulle 24 ore ed è sempre garantita la reperibilità medica.

Tale programmazione è definita su base settimanale (OSS, ASA ed 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 corpo: igiene mattutina; assistenza in refettorio durante la colazione degli ospiti; addetto all'igiene orale assistita; 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 dai Capi Area 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, che ricomprende la totalità del personale socio sanitario impiegato in RSD.
Nello specifico, alle figure infermieristiche e agli educatori socio-sanitari è richiesta l'iscrizione ai relativi albi.
Tutti gli attestati di qualifica professionale sono conservati nel fascicolo personale di ciascun operatore.

5.7. 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, anche 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.
L'Ente ospita anche i Volontari del Servizio Civile Universale.

5.8. PIANO ANNUALE DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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

PIANO FORMATIVO ANNO 2023

A. **Corso di aggiornamento STIMOLAZIONE BASALE** (7 ore per 2 edizioni) previsto per i partecipanti delle prime due edizioni. Gli operatori coinvolti potranno esercitarsi su casi concreti.

B. **Corso di aggiornamento per il mantenimento della Certificazione Sistema Qualità** (4 ore per 3 edizioni)

C. **La valutazione multidimensionale integrata e la definizione del progetto di vita per le persone con disabilità** (secondo modulo da 12 ore)

D. **La gestione dei rifiuti nei servizi della Casa dei Ragazzi IAMA Onlus** (2 ore per 4 edizioni)

E. **Umanizzazione delle cure: comunicazione e relazione all'interno della RSD**

F. **Formazione nuovi assunti:**
   i. Generale e specifica sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (4+12 ore);
   ii. Formazione antincendio;
   iii. Primo soccorso (12 ore);

G. **Aggiornamenti previsti per gruppi:**
   a. Aggiornamento e formazione specifica sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (6/12 ore);
   b. Tecniche di posturazione e mobilizzazione dell'ospite

5.9. REGOLAMENTI RIGUARDANTI IL PERSONALE

Presso la RSD sono adottati i seguenti Regolamenti riguardanti l'amministrazione del personale:

- Regolamento part-time
- Regolamento sulla formazione continua
- Regolamento sul diritto allo studio
- Regolamento sull'utilizzo della mensa

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 al Direttore che accoglie le richieste del Direttore Sanitario e della Capo Area attività sanitarie.
Gli acquisti di strumenti biomedici, 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 dal Direttore.
Per l'acquisto delle altre attrezzature è il Direttore della Logistica, responsabile delle manutenzioni, a proporre al Direttore 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 QUALITA'

A) Responsabilità delle attività di valutazione e miglioramento della qualità

Con specifico atto è nominato il Direttore Generale 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).

PIANO ANNUALE 2023

MONITORAGGIO OBIETTIVI ANNI PRECEDENTI
Gli obiettivi perseguiti negli scorsi anni, che verranno monitorati anche nel 2023 sono:

- **Riduzione/contenimento delle cadute degli ospiti;**
- **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;
- **Mantenimento del laboratorio di STIMOLAZIONE BASALE®** dedicato agli ospiti con disabilità grave;
- **Mantenimento della Certificazione di Qualità.**

Per tutti gli obiettivi si relazionerà rispetto ai risultati raggiunti alla data del 31.12.2023.

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO 2023:

Attivazione Progetto di Risk Management

La **gestione del rischio clinico** in sanità (clinical risk management) rappresenta l'**insieme di varie azioni messe in atto per migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie e garantire la sicurezza dei pazienti;** sicurezza, tra l'altro, basata sull'apprendere dall'errore. Solo una gestione integrata del rischio può portare a cambiamenti nella pratica clinica, promuovere la crescita di una cultura della salute più attenta e vicina al paziente e agli operatori, contribuire indirettamente a una diminuzione dei costi delle prestazioni e, infine, favorire la destinazione di risorse su interventi tesi a sviluppare organizzazioni e strutture sanitarie sicure ed efficienti. (Ministero della Salute).
Il rischio clinico nella RSD Le Corti dei Ragazzi fino ad ora è stato gestito attraverso l'applicazione di procedure e protocolli, quali:

- Protocollo Gestione eventi Avversi;
- Protocollo Gestione Eventi sentinella;
- Protocollo Infezioni Correlate all'Assistenza (ICA);
- Protocollo prevenzione Cadute;
- Protocollo prevenzione Ulcere da Pressione;
- Procedura Gestione Farmaci

L'esigenza di elaborare e realizzare un progetto di Risk management nasce dalla evidenza che l'invecchiamento degli ospiti della RSD e l'inserimento recente di ospiti con gravi compromissioni psico fisiche comporta una sempre maggiore attenzione agli aspetti sanitario assistenziali. Emerge quindi la necessità di prevedere le aree di maggiore rischio e di prefigurare le azioni da intraprendere per evitarli o almeno limitarli, attraverso un maggior coordinamento e dando organicità alla materia.

Obiettivi specifici:

- Elaborare un progetto di Risk Management, inteso come l'insieme degli strumenti, dei metodi e delle azioni, mediante cui si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano strategie per governarlo;
- Strutturare e rendere operativa un'equipe di valutazione delle procedure in uso, monitoraggio e controllo delle azioni intraprese;
- Rivedere prioritariamente la Procedura Gestione Farmaci integrata per i farmaci "lookalike/sound-alike" (LASA);
- Programmare una formazione specifica per il 2024 per sensibilizzare tutti gli operatori alla gestione del rischio clinico

modalità di attuazione

- Prevedere la funzione di Risk manager in capo al Direttore sanitario;
- Strutturare un'equipe integrata composta dal Risk manager, dalla Capo area delle attività sanitarie, dalla Coordinatrice OSS e dal gruppo Infermieri.
- Integrare la Procedura Farmaci secondo quanto previsto dalle raccomandazioni ministeriali:
  - ✓ **Raccomandazione n. 12**, agosto 2010 - Raccomandazione per la prevenzione degli errori in terapia con farmaci "lookalike/sound-alike" (Farmaci LASA),
  - ✓ **Raccomandazione n. 17** - dicembre 2014 - Riconciliazione della terapia farmacologica,

- ✓ **Raccomandazione n. 18** - settembre 2018 - Raccomandazione per la prevenzione degli errori in terapia conseguenti all'uso di abbreviazioni, acronimi, sigle e simboli.

8. Gestione della Documentazione socio-sanitaria

Con specifico atto è nominato il Direttore Sanitario (Dr. Stefano Mozzanica) delle RSD gestite dall'Ente, 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 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 del registro traumi e degli esiti di esami specialistici (es. rx, ecografie ecc..).

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.

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

In struttura è presente un Quaderno Consegne, accessibile a tutti i dipendenti.

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
- Scala Painad
- Scala News

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.
La presa visione dei PI degli ospiti avviene sia sul gestionale Blu-it che nell'area riservata del sito web dove ogni operatore sigla l'avvenuta lettura degli stessi. 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;
- Riunioni mensili per gruppi professionali per passaggio di informazioni organizzative ed un confronto sull'andamento delle attività svolte;
- Riunioni in cui l'Equipe Educativa, insieme alle figure professionali coinvolte nelle attività (OSS, personale di fattoria e CSE), verifica e redige la programmazione generale delle attività (invernale ed estiva): una copia è esposta nei pressi della Reception; un'altra copia è conservata presso gli Uffici Amministrativi in apposito faldone. Da gennaio 2020 progetti e verifiche sono archiviati nella cartella informatizzata, alla voce SEGNALAZIONE OSPITI.

ELENCO PROCEDURE IN VIGORE

CODIFICA	TITOLO	EMESSA DA	N. REVISIONE	DATA REVISIONE
COD.01	Prot_GestioneEventiAvversi	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.02	Prot_GestioneEventiSentinella	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.03	Prot_ICA	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.04	Prot_PrevenzioneCadute	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.05	Prot_PrevenzioneUlcereDaPressione	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.06	Prot_SPTO	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.07	Prot_TerapiaDelDolore	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.08	Proc_AcuistoBiomedicaliAusili	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.09	Proc_AssistenzaOspiti	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.10	Proc_GestioneAlimentazioneOspiti	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.11	Proc_GestioneAlvoDiuresi	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.12	Proc_GestioneEmergenzeSanitarie	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.13	Proc_GestioneFarmaci	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.14	Proc_GestioneFascicoloOspite	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.15	Proc_GestionePuliziaSanificazione ArrediStrumenti	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.17	Proc_InfortunioBio	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.19	Proc_MovimentazioneOspiti	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.20	Proc_PrelievoCampioniBiologici	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023
COD.21	Proc_RestituzionePI	DIRETTORE SANITARIO	00	01/07/2023

I suddetti protocolli vengono condivisi dal Direttore Sanitario con gli operatori con cadenza annuale.
I protocolli sono a disposizione degli operatori nell'area riservata di ogni dipendente, nella cartella condivisa "Sociosanitaria" 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.

9. Carta dei Servizi

La RSD Le Corti 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 Reception. La Carta dei Servizi viene 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.

10. 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 Familiari/Legali Rappresentanti RSD" e "Sondaggio di soddisfazione per i Dipendenti". L'analisi di tali sondaggi viene poi discussa: con i Legali Rappresentanti e le famiglie, durante l'incontro annuale con i familiari e i Legali Rappresentanti 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 i Dipendenti" viene inoltre comunicato ai dipendenti attraverso l'apposita Area Riservata del sito, a cui ciascun dipendente ha accesso tramite username e password.
L'analisi del "Sondaggio di soddisfazione Familiari/Legali Rappresentanti RSD", pubblicato anche nella sezione Trasparenza del sito, è funzionale al miglioramento della verifica della qualità dei servizi e alla presa in carico delle criticità emerse da parte della Direzione.

11. Prevenzione e gestione dei disservizi

Nei pressi della Reception 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, 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.

12. Contratto di Ingresso

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

13. 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 per la redazione e pubblicazione di tale documento. Nel 2022 è stato pubblicato il secondo Bilancio Sociale relativo all'operato e la gestione economica 2021.
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 .

14. 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 nr. 389 del 23/11/2022 il Consiglio di Amministrazione ha confermato l'incarico all'Avv. Luca Domenico De Censi, che rimarrà in carica per un triennio fino al 31/12/2025.
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 Reception della RSD.

15. Polizza Assicurativa

La RSD Le Corti dei Ragazzi ha sottoscritto con la Società UNIPOL SAI agenzia di Locate di Triulzi una polizza Generale di Responsabilità Civile (RCT) volta a coprire incidenti provocati a terzi o ai propri dipendenti e fornitori. Questa garanzia comprende sia danni a persone (danni fisici, lesioni o infortuni), che a cose (guasti o distruzione di oggetti di proprietà di terzi).
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.

16. Sistema informativo

Responsabile del Sistema Informativo è il Direttore generale.
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.