

DOCUMENTO ORGANIZZATIVO E GESTIONALE

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

2026

CASA DEI RAGAZZI I.A.M.A. ONLUS ENTE GESTORE UNICO

Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (R.S.D.)

LE CORTI DEI RAGAZZI

Via Cesare Cantù 49/C - Olgiate Molgora (LC)

Residenza Sanitario Assistenziale per Disabili (R.S.D.)

LA CASA DEI RAGAZZI

Via Castello, 1 - Olgiate Molgora (LC)

LA PRESIDENTE
AVV. ELENA ROLANDI



Revisione **03** del **27/03/2026**

www.casaragazzi.it

Partita Iva: 08891730965 – **Codice Fiscale:** 97026170155
Sede Legale: C.so di Porta Vigentina, 19 – 20122 Milano
Email: info@casaragazzi.it – **Pec:** casadeiragazzi@pec.it
Tel. 039.9912071

INDICE:

PREMESSA	pag. 3
1. POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITÀ	pag. 4
1.1. Sintesi della politica complessiva	pag. 5
1.2. Obiettivi generali delle R.S.D.	pag. 5
1.3. Organizzazione interna	pag. 7
2. PIANO DI LAVORO 2025 E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ	pag. 18
3. MATERIALE INFORMATIVO	pag. 24
4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	pag. 24
4.1. Politiche di gestione delle risorse umane ed economiche	pag. 24
4.2. Amministrazione e contabilità	pag. 25
4.3. Continuità assistenziale	pag. 26
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. 28
5.4. Composizione dell'organico complessivo dipendente dall'Ente	pag. 28
5.5. Programmazione della presenza del personale	pag. 29
5.6. Volontari e tirocinanti	pag. 31
5.7. Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale	pag. 31
5.8. Regolamenti riguardanti il personale	pag. 33
6. GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE	pag. 33
7. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ	pag. 34
- <i>PIANO ANNUALE 2026</i>	pag. 34
8. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA	pag. 35
9. CARTA DEI SERVIZI	pag. 38
10. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	pag. 38
11. PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI	pag. 39
12. CONTRATTO D'INGRESSO	pag. 39
13. BILANCIO SOCIALE	pag. 39
14. ORGANISMO DI VIGILANZA	pag. 40
15. POLIZZA ASSICURATIVA	pag. 40
16. SISTEMA INFORMATIVO	pag. 41

Premessa

CASA DEI RAGAZZI I.A.M.A. ONLUS gestisce nel Comune di Olgiate Molgora (Lecco) una serie di servizi rivolti alla disabilità e allo svantaggio sociale: come Ente Gestore Unico le Residenze Sanitarie Assistenziali per persone con disabilità (RSD) La Casa dei Ragazzi e Le Corti dei Ragazzi, il Centro Socio-educativo (CSE) Casa dei Ragazzi, il Centro Educativo Diurno (CED) per minori LA CASA DI SOPHIA, nonché due spazi laboratoriali: LA FATTORIA e BOTTEGHAUS.

Con Decreto del Presidente della Regione Lombardia n°46 in data 15/12/2014 sono state approvate sia la fusione per incorporazione dell'Istituto di Assistenza Minori Anziani di Milano nell'Associazione Casa dei Ragazzi Treves de Sanctis Onlus sia 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"**. A norma dello Statuto, l'Ente persegue esclusivamente - senza scopo di lucro - finalità di solidarietà sociale nell'ambito territoriale di Regione Lombardia nei settori dell'assistenza sociale e socio sanitaria e della beneficenza a favore di minori, anziani, disabili, persone e famiglie in difficoltà e persegue, con il suo operato, l'interesse degli ospiti e utenti, la promozione sociale e l'integrazione con il territorio.

Dal 2016 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.

Dal 2018 sono state introdotte importanti modifiche gestionali e organizzative: in termini generali, si è cercato di definire un'organizzazione capace di integrare gli aspetti gestionali (economici, del personale, della manutenzione) con quelli amministrativi e dell'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).

Da febbraio 2024, è attivo l'Ente Unico Gestore con 72 posti accreditati, di cui 36 a contratto con Regione Lombardia. L'Ente Unico è costituito dalla RSD "Le Corti dei Ragazzi" (capienza massima 48 posti) e dalla RSD "La Casa dei Ragazzi" (24 posti), destinate ad accogliere a tempo non determinato, adulti in età compresa tra i 18 e 65 anni con disabilità grave, fisica, psichica o sensoriale, congenita o acquisita, con caratteristiche di parziale o totale non autosufficienza;

Il 20 dicembre 2022 l'Ente ha acquisito, per i servizi RSD La 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. Nel mese di dicembre 2024, seguito richiesta e relativo controllo audit all'ente certificatore, si è ottenuta l'estensione della Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015 anche per la RSD Le Corti dei Ragazzi.

A fine 2025 la Onlus ha iniziato l'iter di cambio Statuto per il passaggio ad Impresa Sociale che si andrà a chiudere una volta ricevuto il parere favorevole da parte del RUNTS. Si tratta di un passaggio necessario alla luce del Codice del Terzo Settore e del percorso di adeguamento che ne consegue; la scelta della qualifica di impresa sociale è risultata la più idonea e rispondente agli interessi dell'Associazione rispetto alle alternative possibili.

Questa scelta, però, non è un cambio di identità: si inserisce nel percorso di evoluzione naturale della nostra Associazione. L'obiettivo è adeguare in modo ordinato l'assetto organizzativo e di governance alla nuova qualifica, restando pienamente coerenti con i valori che da sempre guidano il nostro lavoro.

Questo intervento non nasce per cambiare chi siamo, ma per dotarci di regole più chiare, coerenti e trasparenti, adatte a una realtà che, nel corso degli anni, è cresciuta per dimensioni, complessità delle attività e responsabilità assunte.

1. POLITICA, OBIETTIVI E ATTIVITÀ

MISSION, PRINCIPI ETICI, VALORI E SCELTE

L'Ente, nell'erogazione di tutti i suoi servizi, tiene conto dei seguenti principi, richiamati dallo Statuto dell'Associazione e riportati nel documento Carta dei Servizi delle RSD:

- il rispetto dei diritti della persona con disabilità/fragilità
- la valorizzazione delle risorse umane
- l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni.
- il corretto utilizzo delle risorse economiche e materiali

CDR IAMA ONLUS 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.

Scopo dell'intervento educativo e relazionale è il benessere psicofisico e comunitario dell'ospite. Nell'attuarlo, tutti gli operatori condividono e si ispirano ai seguenti **principi**:

- **competenza:** conoscenza delle funzioni proprie e degli altri attori coinvolti, delle strategie educative funzionali al perseguimento degli scopi prefissati;
- **onestà e 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;
- **empatia:** riconoscere ciò che gli altri provano è un aspetto importante per costruire relazioni autentiche; (condividere situazioni/emozioni dell'altro). Assumere un punto di vista differente dal proprio significa predisporre all'ascolto, sia nei confronti dei colleghi di lavoro che degli ospiti;
- **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;

- **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

CDR IAMA Onlus nell'attuazione e miglioramento continuo dei servizi, considera fondamentali 5 linee di intervento:

1. **Soddisfazione degli ospiti/utenti e dei familiari:** ogni suggerimento, segnalazione o reclamo, comporta la progettazione e attivazione di azioni opportune di miglioramento. Lo strumento principale per conoscere il parere degli ospiti e dei familiari continua ad essere il questionario di soddisfazione, che viene consegnato una volta all'anno (entro dicembre) o comunque le volte che si intraprendono nuove attività o specifici progetti.
2. **Investimento sulle risorse umane.** Proprio perché ciascuna risorsa umana è fondamentale per la realizzazione delle finalità dell'Ente, lo stesso si impegna nel:
 - programmare annualmente il piano di formazione e affiancamento per una crescita delle capacità individuali e collettive;
 - riconoscere il contributo fondamentale del personale nella realizzazione di un clima di fattiva accoglienza e di facile inserimento degli ospiti in struttura;
 - comunicare a tutto il personale l'importanza della crescita di qualità degli interventi, coinvolgendolo laddove possibile nella valutazione delle scelte.
3. **Miglioramento continuo dell'efficienza aziendale.** La Direzione opera secondo le seguenti regole:
 - misurare e analizzare il miglioramento attraverso indicatori predefiniti, effettuando annualmente il confronto fra gli "indicatori target" e gli "indicatori di risultato";
 - definire, mantenere attive e migliorare costantemente le procedure e le prassi per l'erogazione ed il controllo dei servizi;
 - informare e coinvolgere il personale nei processi di cambiamento organizzativo così come fornire le adeguate risorse strumentali e gestionali necessarie al raggiungimento degli obiettivi.
4. **Manutenzione e innovazione delle strutture e della strumentazione.** La Direzione, per il tramite anche dei Responsabili d'area come dei Coordinatori dei Servizi, si impegna nella costante manutenzione delle strutture e impianti, così come nella cura e innovazione di strumenti e attrezzature al fine di garantire costante e crescente capacità di risposta ai bisogni/necessità degli ospiti e dei loro familiari. 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.
5. **Accrescimento della presenza sul territorio.** La Direzione, per il tramite anche dei Responsabili d'area come dei Coordinatori dei Servizi e del personale, si impegna all'attivazione e al consolidamento di rapporti con Enti e Istituzioni sul territorio, con la comunità e il territorio stesso, nella consapevolezza dell'importanza dello scambio *tra dentro e fuori*, nella volontà di dare vita a luoghi di cura e assistenza che siano luoghi di vita.

1.2. OBIETTIVI GENERALI DELLE RSD

L'operato nelle due Residenze sanitario assistenziali per persone con disabilità è guidato da tre obiettivi generali

- **centralità della persona**, nel rispetto della sua dignità, facendo in modo che partecipi, per quel che è possibile, alla gestione del suo Progetto Individuale (P.I.);
- **qualità dell'assistenza socio-sanitaria**, erogata con la dovuta appropriatezza e professionalità;
- **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).

Gli ospiti presso la *RSD Le Corti* presentano compromissione fisica medio/grave, ritardo mentale di diversa gravità, comorbidità con disturbi psichiatrici, disabilità acquisite e disabilità congenita o perinatale. Le caratteristiche strutturali dell'edificio – sviluppo su un unico piano, ampi spazi aperti - permettono agli ospiti di muoversi personalmente in libertà, all'interno di un ambiente protetto, sotto la supervisione degli operatori. Gli spazi comuni permettono agli stessi di interagire tra loro, nonostante le diverse abilità e caratteristiche, grazie all'aiuto degli operatori, facilitatori nelle relazioni. Parallelamente le attività settimanali vengono calibrate e ridisegnate nel tempo per favorire la partecipazione attiva di tutti.

L'utenza della *RSD La Casa* è composta da persone con disabilità prevalentemente intellettiva, associata a disturbi psichiatrici e comportamentali e fragilità emotiva.

L'approccio adottato è quello, da un lato, di una routine ripetitiva, unita alla coerenza comunicativa e all'osservazione dei possibili e molteplici fattori disturbanti per l'ospite in modo da favorire una routine strutturata che permetta un buon grado di prevedibilità all'ospite stesso per sentirsi autonomo nella gestione della frustrazione. Dall'altro, dello sviluppo di un ambiente comunitario che permetta all'utenza di sperimentare l'autonomia di movimento e la possibilità di riconoscere gli spazi come propri, vivendoli attraverso le proprie specificità.

In entrambe le Strutture si è naturalmente attenti al clima relazionale, alla condivisione delle problematiche quotidiane, al riconoscimento e all'accoglienza di ogni diversità individuale, ai momenti di socializzazione che prevedono attività in seno alla rete territoriale, per assicurare alle persone:

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

La metodologia di lavoro poggia su alcune dimensioni fondamentali:

- valutazione/rivalutazione multidimensionale dell'utente;
- definizione di una progettualità realistica e concreta;
- pianificazione degli interventi sulla base degli obiettivi generali e individuali previsti nei Progetti Individuali;

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

Nel Piano Annuale 2025 vengono meglio esplicitati gli obiettivi generali e specifici per le RSD e declinate le proposte operative e laboratoriali che tengono conto delle condizioni generali e le caratteristiche dei singoli ospiti.

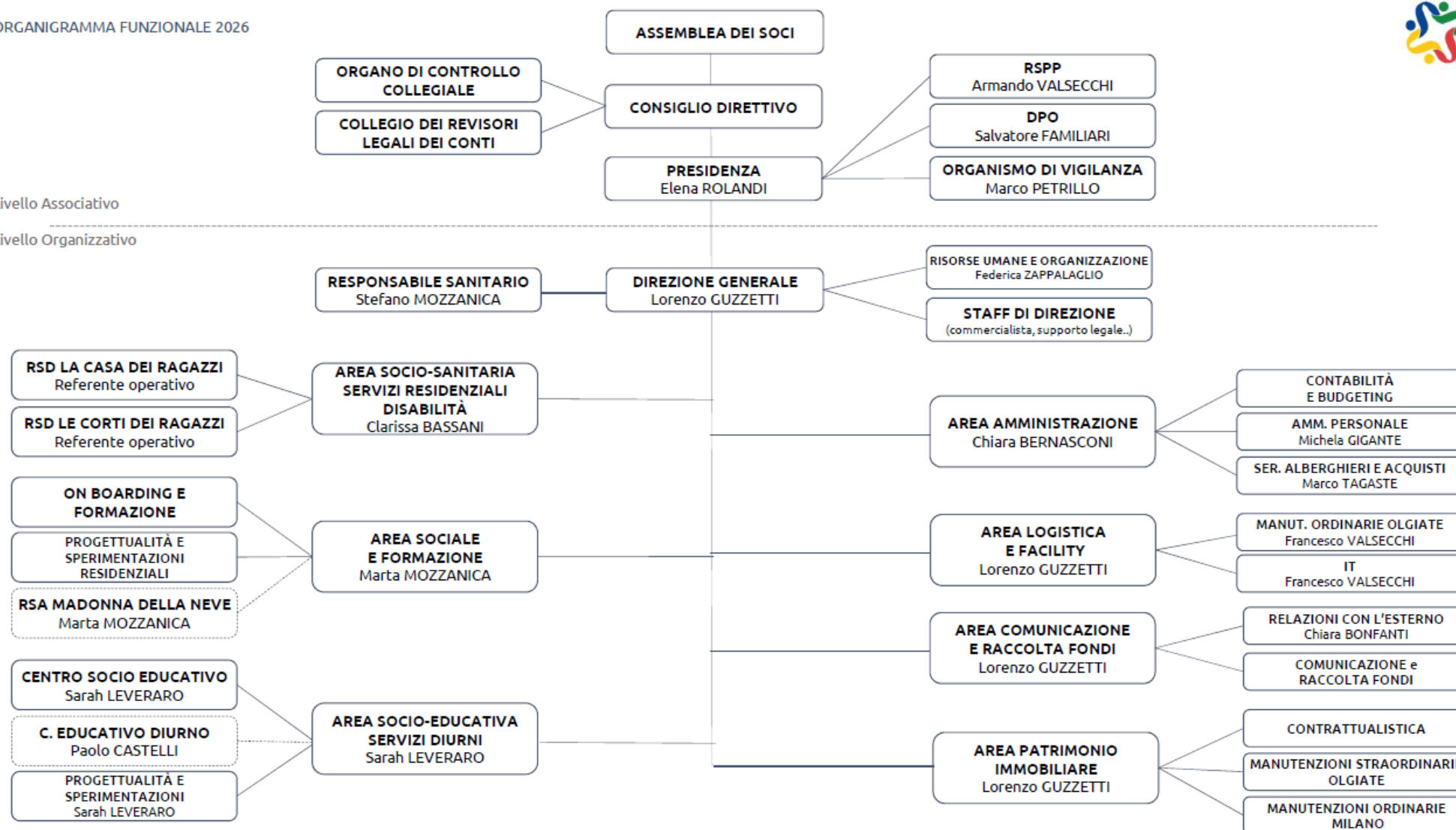
1.3. ORGANIZZAZIONE INTERNA

ORGANIGRAMMA 2026	
Consiglio Direttivo	Avv. Elena Rolandi, Presidente e Legale rappresentante; Ing. Enrico Lodigiani vicepresidente, Consiglieri: Avv. Gianluigi Villaschi; Egidio Galbusera; Dr. Paolo De Martinis, Dr.ssa Marilanda Failla, Ing. Mario Lodigiani, Dr. Luca Bonatti; Avv. Eugenia Gatti
Presidenza	Avv. Elena Rolandi
Organismo di Vigilanza monocratico	Dott. Marco Petrillo
Revisore dei conti	Dr. Marco Canzi
Organo di Controllo	Dr. Marco Canzi
Responsabile Sicurezza Prevenzione e Protezione	Ing. Armando Valsecchi
DPO	Avv. Salvatore Familiari
Direttore Generale	Dr. Lorenzo Guzzetti
Responsabile Sanitario	Dr. Stefano Mozzanica
Responsabile Risorse Umane	Federica Zappalaglio
Responsabile Area Amministrativa	Chiara Bernasconi
Responsabile Area Comunicazione e Raccolta fondi	Lorenzo Guzzetti
Responsabile Area Logistica e Facility	Lorenzo Guzzetti
Responsabile Area Patrimonio Immobiliare	Lorenzo Guzzetti
Responsabile Area Socio Sanitaria	Clarissa Bassani
Responsabile Area Sociale e Formazione	Marta Mozzanica
Responsabile Area Socio Educativa	Sarah Leveraro



Livello Associativo

Livello Organizzativo



RUOLO - RESPONSABILITÀ E FUNZIONI COMPLESSIVE

Ogni funzione presente nell'organizzazione dell'Ente come le relative posizioni, contribuiscono alla crescita e al miglioramento dell'Ente:

Ruolo	Responsabilità	Funzione/compiti
Assemblea dei soci	Delibera su ogni questione di natura straordinaria ad essa spettante in base alla Legge	• Approva il bilancio consuntivo • Nomina i membri del Consiglio Direttivo (CD) di sua competenza • Nomina il Revisore dei conti • Delibera sulle modifiche dello Statuto • Delibera sullo scioglimento dell'Ente • Delibera sulla devoluzione del patrimonio • Approva il Bilancio sociale
Presidente del Consiglio Direttivo	Rappresentante legale dell'Ente di fronte a terzi ed in giudizio	• È rappresentante Legale dell'Ente • Dà esecuzione alle Deliberazioni del CD e dell'Assemblea • 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
Consiglio Direttivo	Cura la gestione ordinaria e straordinaria dell'Ente	• Elegge tra i propri componenti il Presidente, il Vicepresidente, 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
Organo di Controllo	Vigila e controlla la regolarità e la trasparenza delle operazioni dell'Ente	• controlla che l'Ente rispetti legge e statuto • verifica che la gestione sia corretta e trasparente • vigila su organizzazione, amministrazione e contabilità
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.
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 • presenza alla riunione periodica ex art. 35 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. ed effettua sopralluoghi periodici per verificare gli standard di sicurezza. • È componente del Comitato Multidisciplinare di supporto per l'emergenza pandemica
Responsabile Protezione dei Dati DPO	• Responsabile della Protezione dei dati – DPO	• Informa e fornisce consulenza al Responsabile del trattamento nonché ai dipendenti che eseguono il trattamento in merito agli obblighi derivanti dal RGPD; • Sorveglia l'osservanza del RGPD; • Fornisce, se richiesto, un parere in merito alla valutazione di impatto sulla protezione dei dati;
Direttore Generale	• Responsabile del sistema informativo che presiede l'attività di raccolta, elaborazione e archiviazione dei dati; • Responsabile trattamento dati e Privacy; • Responsabile della predisposizione ed aggiornamento del programma annuale di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi; • Direzione del personale e coordinamento delle diverse figure professionali dell'Ente, attività di Formazione e aggiornamento • Gestione del personale e dei servizi e corretta applicazione delle normative contrattuali vigenti; • Esercizio del potere disciplinare, fatta salva la comminazione di sanzioni espulsive che resta in capo al CD; • Rappresentanza dell'Ente – unitamente al Presidente - nell'ambito dei rapporti con il personale; • Definizione, stesura e verifica dell'applicazione degli atti di regolamentazione interna; • 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);	• Organizza i diversi servizi socio educativi, sanitari, riabilitativi, amministrativi e della logistica; • promuove la qualità degli interventi erogati; • verifica la soddisfazione degli ospiti e delle loro famiglie; • verifica che il benessere degli ospiti venga sempre ricordato come priorità; • 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 Direttivo. • Partecipa alle trattative sindacali e collabora alla stesura degli accordi. • È componente del Comitato Multidisciplinare di supporto per l'emergenza pandemica

	• Proposte e predisposizione, dopo adeguata selezione degli offerenti, di contratti d'acquisto, collaborazioni professionali, contratti di consulenza. • Verifica trimestrale delle spese sostenute e dell'andamento economico con il Presidente e il Revisore dei conti; • Rispetto delle regole del sistema socio-sanitario, la corretta gestione e l'invio dei flussi informativi richiesti; • Corretta applicazione delle norme nazionali e regionali, con specifiche proposte al CD di adeguamento qualora fosse necessario; • Sviluppo di relazioni di rete con altri soggetti del territorio nell'eventualità di partecipazione a progetti finanziati da soggetti pubblici e/o privati.	
Responsabile 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; • Sovrintende all'attività del personale infermieristico e socio sanitario; • Sovrintende e coordina la compilazione e la gestione dei fascicoli socio assistenziali e sanitari e delle schede di osservazione SIDI • Organizza il servizio farmaceutico della RSD; Organizza e gestisce le attrezzature sanitarie e ne programma l'acquisto; • Organizza e gestisce l'assistenza medica specialistica interna alla struttura; • Organizza e gestisce i rapporti con gli ospedali e con l'ATS di riferimento; • Effettua e coordina le comunicazioni e lo scambio di informazioni con gli Ospiti ed i loro famigliari; • Valida le linee guida, le procedure ed i protocolli sanitari richiesti dalla vigente normativa; verificandone la diffusione e l'applicazione; • Adotta tutti i provvedimenti in materia di tutela dei dati sensibili. • È componente del Comitato Multidisciplinare per l'emergenza pandemica e ne cura l'aggiornamento del Piano Operativo Pandemico.
Responsabile Area socio-sanitaria	Affianca la Direzione Generale nella gestione dei servizi socio sanitari	• Coordinamento e sviluppo servizi in essere • Definizione tipologia unità d'offerta in sinergia con Responsabile Sanitario e Direzione Ente • Definizione obiettivi in sinergia con la Direzione

		• Strutturazione modello assistenziale/educativo con relativo fabbisogno professionale e numerico (minutaggio), in sinergia con il coordinamento della singola struttura • Gestione utente dalla 1° richiesta all'inserimento in struttura, in sinergia con resp. sanitario/infermieristico e coordinamento della singola struttura • Organizzazione del lavoro e monitoraggio fabbisogno, in sinergia con il coordinamento della singola struttura • Supporto al coordinamento di struttura • Selezione e affiancamento del personale • Gestione personale assegnato • Programmazione formazione del personale • Stesura budget in sinergia con la Direzione e il coordinamento della struttura
Referente di struttura	Organizza e gestisce la quotidianità, integrando le attività educative ed assistenziali, monitorandone l'andamento.	• Coordinamento e sviluppo del servizio in sinergia con il Responsabile Area • Analisi bisogno utenti/territorio in sinergia con il Responsabile Area • Strutturazione modello assistenziale-educativo/ricreativo, con relativo fabbisogno professionale e numerico (minutaggio), in sinergia con il Responsabile Area • Pianificazione attività servizio e organizzazione quotidianità • Stesura Progetti individuali • Relazioni con le famiglie • Gestione del personale (con i relativi riferimenti in ottica di equipe multidisciplinari) • Stesura budget in sinergia con la Direzione e il Responsabile Area
Educatore	È responsabile del raggiungimento gli obiettivi assegnati nei progetti educativi definiti nei Progetti Individuali.	• Collabora per la parte educativa alla stesura dei Progetti Individuali e alla compilazione delle schede di valutazione relative all'area di competenza; • Partecipa alla programmazione generale ed individuale delle attività dopo la raccolta di informazioni, osservazioni, valutazioni e confronti; • Progetta e realizza i 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 per il monitoraggio ospiti e siglatura delle attività eseguite sul gestionale in uso; • 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;

		• Affiancamento al personale sanitario ed assistenziale per gli atti assistenziali della vita quotidiana, per la parte di propria competenza (assistenza ai pasti, ai momenti di alzata e messa a letto pomeridiana, se richiesto); • Partecipa alla formazione proposta dall'ente; • 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.
Coordinamento infermieristico (servizio externalizzato) Società SERIANA 2000	È responsabile gerarchicamente e funzionalmente degli infermieri. Promuove e realizza le attività clinico - assistenziali in collegamento funzionale con il Responsabile sanitario.	• Pianifica l'allocazione delle risorse professionali assegnate, anche in relazione all'attuazione dei processi di revisione organizzativa e di implementazione di nuove attività; • Struttura la pianificazione dei turni del personale infermieristico, 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 degli infermieri conciliando le richieste degli stessi con il mantenimento degli standard assistenziali previsti. • Verifica il corretto espletamento e svolgimento dei compiti assegnati agli infermieri; • 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, creando integrazione, sinergie e favorendo l'omogeneità dei processi tra operatori dell'area sanitaria (infermieri e operatori assistenziali) e operatori dell'area educativa e riabilitativa. • 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 alla valutazione di idoneità per l'inserimento degli ospiti in RSD; • Partecipa alla stesura dei Progetti Individuali sugli ospiti e verifica con il Responsabile Sanitario il rispetto dei tempi di attuazione degli interventi previsti; • Partecipa alle riunioni d'equipe 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 adibito a tale funzione. • Tiene sotto controllo le timbrature del personale infermieristico. • Collabora con la Direzione e i Responsabili nei rapporti con le famiglie. • È componente del Comitato Multidisciplinare di supporto per l'emergenza pandemica • Per la pianificazione delle attività collabora con il Responsabile dell'Area Socio Sanitaria e il coordinatore OSS
Infermiere	È responsabile della • 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 adibito a tale funzione, degli abituali rilievi di competenza (temperatura, polso, espiro, pressione, secreti, escreti); • esecuzione di medicazioni semplici e complesse. • esecuzione di prelievi, tamponi rinofaringei, 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 adibito a tale funzione, 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;
Coordinatore OSS	È responsabile funzionale dell'attività degli operatori socio-sanitari;	• collabora con il Responsabile Area Socio Sanitaria per il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla Direzione; • favorisce il raccordo tra il Coordinatore Infermieristico 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; • partecipa alla selezione del personale assistenziale; • monitora e modifica i turni del personale dell'area assistenziale; • gestisce in collaborazione con il Referente dell'area Alberghiera le giacenze di magazzino e prepara gli ordini del materiale necessario allo svolgimento delle attività assistenziali; • garantisce la supervisione sul guardaroba e su altri servizi (parrucchiere, manicure, pedicure) attinenti alla cura di sé degli utenti; • 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 adibito a tale funzione, • 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 adibito a tale funzione,

		• controlla l'utilizzo delle risorse, con particolare riguardo alla limitazione degli sprechi di materiale; • collabora alla stesura dei Progetti Individualizzati (P.I.) e partecipa alle riunioni d'équipe; • sentiti gli operatori e raccolti i bisogni formativi, formula proposte di formazione e aggiornamento per il proprio gruppo professionale. • È componente del Comitato Multidisciplinare di supporto per l'emergenza pandemica
Fisioterapista	È responsabile del raggiungimento degli obiettivi assegnati nei progetti fisioterapici definiti nei Progetti Individuali	• Interviene sulle disfunzioni legate al movimento con attività di prevenzione, cura e riabilitazione. • Somministra le scale di valutazione del movimento e del rischio cadute. • Elabora la definizione del programma di riabilitazione • Pratica attività terapeutica utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali • Monitora l'andamento delle cadute • Monitora e fornisce indicazioni sulla mobilitazione degli ospiti;
Responsabile Area Amministrativa	È responsabile della corretta gestione amministrativa e finanziaria dell'Ente	• collabora con la Direzione al raggiungimento degli obiettivi generali e di profitto • assicura la tenuta e l'aggiornamento della contabilità, dei libri legali e fiscali in collaborazione con il consulente esterno • programma e pianifica l'ambito finanziario della società redigendo il cash flow, gestendo i rapporti con gli istituti di credito • gestione pagamenti fornitori, personale/collaboratori, consulenti • gestione contratti ospiti e relative anagrafiche nei sistemi informativi • cura dei rapporti/rendicontazioni con ATS, Comuni, Rete Salute/ambito • rendicontazione e pianificazione uscite • supporto alla gestione privacy e qualità
Referente area tecnica	È responsabile • delle manutenzioni ordinarie e straordinarie • degli approvvigionamenti di tipo tecnico • del sistema informativo e gestionale È Referente della sicurezza	• 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. • Coordinando il lavoro dei manutentori dell'Ente e/o delle ditte appaltatrici • Collabora con l'RSPP nella gestione della sicurezza e delle procedure di corretta gestione dei rifiuti; collabora nella corretta attuazione della sorveglianza sanitaria; • È referente per quanto riguarda la Fattoria rispetto a necessità, interventi, attività di mantenimento

		• È componente del Comitato Multidisciplinare di supporto per l'emergenza pandemica
Referente Area Alberghiera	È responsabile della qualità dell'accoglienza dell'ospite	• Gestisce i servizi di pulizia, lavanderia, ristorazione, ecc.; • Individua i fornitori possibili così come i servizi necessari per il benessere dell'ospite e dei collaboratori • Pianifica, coordina e controlla il lavoro dei vari gruppi; • Coordina la comunicazione tra i fornitori e con l'Ente nella persona dei diversi responsabili d'area e delle unità d'offerta • Verifica l'acquisto di attrezzature, testa il materiale o affida questo compito a personale specializzato; • Assicurare le scorte – per il tramite dei fornitori - di bevande e prodotti alimentari, prodotti e materiale di pulizia, biancheria, ecc.; • Controlla le consegne e fa in modo che il deposito dei prodotti sia conforme alle prescrizioni in materia d'igiene e di sicurezza, • Verifica gli stock; • Garantisce l'eliminazione dei rifiuti nel rispetto delle leggi sulla protezione dell'ambiente
Responsabile Area Sociale e Formazione	È responsabile della lista d'attesa, della qualità dell'inserimento del personale nei servizi dell'ente come le nuove progettualità e sperimentazioni per quanto riguarda il versante residenziale dell'offerta di Casa dei Ragazzi	• Gestione della lista d'attesa, dal primo contatto all'accoglienza delle persone con disabilità nei nostri servizi, in collaborazione con l'Equipe utenza e la Responsabile dell'Area sociosanitaria • Gestione inserimento del personale che avvia la sua collaborazione con Casa dei Ragazzi, in termini di - conoscenza dell'ente, della sua cultura organizzativa per una familiarizzazione con la struttura di appartenenza - accompagnamento nell'ambito di procedure, regolamenti e prassi aziendali con un welcome pack che consenta l'accesso a tutto quanto è necessario conoscere - avviamento al ruolo in affiancamento al referente di settore • Gestione FORMAZIONE DEL PERSONALE sia in termini - specifici rispetto alla propria professionalità - relativi rispetto al lavoro di equipe in sinergia con i responsabili d'area • Gestione progettualità e sperimentazioni residenziali

2. PIANO DI LAVORO 2026 E PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA'

La programmazione annuale definisce il modello operativo dell'Ente, concretizzando il prendersi cura della persona in tutti i 5 sensi, in attività interne, esterne, extra, di sensibilizzazione e informazione che si svilupperanno nel corso dei successivi dodici mesi e che saranno naturalmente personalizzate a seconda delle capacità/inclinazioni di ciascun ospite.

Tale programmazione si sviluppa secondo gli ambiti di attuazione previsti dalla DGR 2569/14, con particolare attenzione al radicamento dell'Ente sul territorio meratese e lecchese.

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

- 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 e/o con un minimo aiuto da parte dell'operatore
- mantenimento/sviluppo delle autonomie personali residue

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;
- beneficiare dell'ascolto di musica e di contatto corporeo, quando gradito;
- promuovere e mantenere le autonomie residue (in ambito sociale, motorio e cognitivo, per quanto possibile).

Le attività individuate sono:

- attività di stimolazione senso motoria
- attività cognitiva
- autonomie e apparecchiatura
- attività ludico-creative-occupazionali
- attività parallele alla routine per ospiti con bisogni specifici

Vengono inoltre svolte attività animative e ludico ricreative, quali:

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

Le attività proposte sono volte a favorire il raggiungimento del benessere psico-fisico operando sull'attivazione delle abilità della persona coinvolta. Attraverso le proposte di natura occupazionale gli ospiti lavorano sulle capacità operative ed attentive residue, sull'attivazione motoria, sulla gestione della frustrazione 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.

Viene posta comunque attenzione all'individualità dell'ospite per poter garantire quanto più possibile la sua identità e alcune abitudini precedenti all'ingresso.

Ogni attività è oggetto di valutazione volta a confermarla, rimodularla o sospenderla. Tale valutazione viene effettuata in diversi periodi dell'anno seguendo la calendarizzazione delle stesse: programmazione invernale da ottobre a giugno dell'anno successivo; estiva da luglio a settembre (alcune attività sono a cadenza annuale, da ottobre a settembre dell'anno successivo).

ATTIVITÀ INTERNE - 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.
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. Promuovere la conoscenza del mondo esterno e la percezione dei propri confini.
Bottega e laboratorio di midollino	Annuale	Mantenimento delle abilità cognitive e prassiche, attraverso la produzione di piccoli manufatti e lavori in midollino. Sperimentare la soddisfazione di essere risorsa a disposizione di altre risorse.
Laboratorio cognitivo	Annuale	Ridurre l'inattività e mantenere per quanto possibile l'attenzione fornendo all'ospite stimoli diversi volti a sollecitare le abilità cognitive. Mantenere o migliorare capacità come attenzione, memoria, discriminazione di forme e colori, e le 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.
Laboratorio autonomie	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 giugno - 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.
Cineforum	Annuale	Stimolare le abilità cognitive attraverso la visione di un film o documentari o tour multimediali scelti 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.
Laboratori con professionisti esterni	Annuali	Attività di vario genere volte alla sperimentazione di nuove proposte, quali laboratori d'arte, dramma terapia, danza terapia, musico terapia, attivazione motoria, arte terapia, IAA con il cane, ecc..

ATTIVITÀ ESTERNE - laboratori che vengono svolti all'esterno delle 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
Laboratorio Spazio verde	Annuale	Prendersi cura degli spazi esterni della RSD e della Fattoria, tenendoli puliti e in ordine; prendersi cura delle piante e delle fioriere. Gli ospiti scoprono le piante e l'interazione di queste con l'uomo e sviluppano il contatto con la natura attraverso brevi passeggiate	RSA Madonna della Neve – Premana
Mercato	Annuale	Mantenimento delle abilità relazionali di base, capacità di stare in gruppo e rispetto delle regole della strada.	
Interventi Assistiti con Animali	Annuale	Accudimento di animali (cavallo e asino), del materiale di lavoro e esecuzione di esercizi e di grooming.	
Attività teatrale	Annuale (escluso agosto)	Realizzazione di uno spettacolo teatrale da mettere in scena in teatri del territorio e partecipazione a concorsi, attraverso	In collaborazione con il CSE Casa dei Ragazzi

		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, attraverso attività presso il Centro Sportivo d'Imbersago o presso la palestra della Struttura.	
Piscina	Da settembre a giugno	Favorire le autonomie nelle fasi inerenti alla preparazione dell'attività, acquisire sicurezza e familiarità nell'ambiente acqua, favorire una buona acquaticità.	
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.	

ATTIVITÀ EXTRA - 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.	
Attività di clown terapia e animazione	Permettere agli ospiti delle RSD di fruire dell'animazione da parte di clown terapeuti e sperimentare alcuni semplici tecniche/giochi di gruppo.	VIP Brianza DOC

ATTIVITA' DI SENSIBILAZIONE E INFORMAZIONE – attività funzionali a far conoscere l'Ente e i suoi servizi

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 di Primavera	Festa aperta alla cittadinanza e familiari
Accoglienza di tirocini curriculari, anche di alternanza scuola lavoro	Si attivano annualmente convenzioni con gli Istituti Superiori del territorio per l'accoglienza di alunni che devono affrontare il periodo di PCTO (alternanza scuola/lavoro); si attivano tirocini (per Educatori, OSS,) con Scuole di formazione professionale e Università.
Festa di Natale	Nel mese di dicembre si organizza un momento di festa aperto a famiglie e amici con aperitivo, musica e intrattenimento di vario genere ed esposizione dei prodotti di Botteghaus, realizzati dagli utenti del CSE e delle due RSD.

3. MATERIALE INFORMATIVO

CDR IAMA Onlus, ente Gestore Unico delle due RSD, informa i suoi portatoti di interesse e più in generale la comunità attraverso il sito web www.casaragazzi.it dove 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

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 dell'Ente
- Bilancio consuntivo
- Bilancio Sociale
- Documenti relativi agli adempimenti in materia di trasparenza
- 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
- Whistleblowing

L'U.R.P - presente presso la RSD Le Corti dei Ragazzi - 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 CDR IAMA Onlus è assunto 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. L'Ente dal 01/01/2024 adotta per tutti i dipendenti in forza e per tutti i nuovi assunti il contratto **"Per il personale dipendenti dai settori socio-assistenziale, socio-sanitario ed educativo U.N.E.B.A."**.

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. L'Ente ritiene importante, considerando il servizio svolto dal personale dipendente a sostegno degli ospiti delle Residenze, 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 e che rispetti gli accordi sindacali di secondo livello definiti con gli Istituti Sindacali.

In un'ottica di benessere lavorativo e di conseguente contenimento del turn over, si sta ultimando il lavoro di revisione della turnistica del personale addetto all'assistenza, che tende a garantire una turnazione ciclica e programmata per una conciliazione efficace tra vita privata e lavoro.

L'Ente promuove e incentiva la partecipazione dei dipendenti a corsi di aggiornamento e di sviluppo.

4.2. AMMINISTRAZIONE E CONTABILITÀ

Dal 01/01/2026 il programma di contabilità Blu-it è stato sostituito con un nuovo gestionale AGO Zucchetti che permette di avere una gestione all'avanguardia per la parte contabile e amministrativa, così come un passaggio diretto dei dati con il programma fornito dal commercialista (Fattura SMART), per consentire la tenuta e l'elaborazione della contabilità generale da parte del professionista esterno incaricato – uno studio di Milano.

L'elaborazione delle buste paghe è 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; 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.

L'Ente nel corso del 2024 ha iniziato a dotarsi di strumenti interni per monitorare costi e ricavi.

È stato elaborato il primo budget annuale generale e per servizio.

In questo processo sono coinvolti i Responsabili che insieme alla parte direzionale ed amministrativa collaborano alla predisposizione di tale documento che servirà da guida per l'anno successivo.

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.

Verranno effettuati dei controlli con cadenza trimestrale rispetto all'andamento di ciascuna unità d'offerta per poter apportare in tempo utile alcune accortezze o scelte diverse da quanto preventivamente ipotizzato in sede di redazione del Budget.

Entro il mese di giugno di ogni anno viene sottoposto all'Assemblea dei Soci, per l'approvazione, il **bilancio consuntivo** dell'anno precedente, predisposto dallo Studio 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.

L'Ente Gestore Unico Casa dei Ragazzi Iama Onlus per entrambe le RSD rilascia annualmente le certificazioni ai fini fiscali, in tempo utile per la presentazione dei modelli fiscali.

4.3. CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

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 nelle 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.

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

Per quel che riguarda l'aspetto clinico, qualora ci sia un'urgenza con un ospite, viene allertato l'infermiere in turno che riferisce al medico presente in struttura o reperibile.

Dalle ore 07.00 alle ore 21.00 l'Ente con un proprio operatore segue l'ospite inviato in pronto soccorso ed attende la presa in carico da parte dell'ospedale.

Se richiesta dalla struttura ospedaliera la necessità della presenza durante il periodo di ricovero, sarà cura del parente/Amministratore di Sostegno dell'ospite provvedere alla presa in carico di tale esigenza.

Le strutture non effettuano assistenza continuativa durante il periodo di degenza ospedaliera.

5. 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 Casa dei Ragazzi IAMA Onlus applica tale procedura per l'assunzione di personale sia a tempo determinato che indeterminato, mediante proposta al Presidente del Consiglio Direttivo. Il Responsabile Risorse Umane avvia il processo di selezione e definisce con i Responsabili d'Area i requisiti, le tempistiche di assunzione e l'inquadramento; quindi, salvo parere contrario del Presidente, 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'annuncio di ricerca nella sezione dedicata del sito **"lavora con noi"** e nella condivisione dello stesso attraverso altri canali quali il profilo Facebook, la stampa locale, il sito istituzionale di Uneba e le bacheche dei collegi professionali.

L'annuncio 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 dei candidati da sottoporre ai colloqui.

Il colloquio valutativo con la/il candidata/o viene effettuato alla presenza del/della Responsabile d'Area di riferimento, e/o della Coordinatrice del servizio.

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);

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 dalla responsabile dell'amministrazione del personale al Presidente del C.d.A. mediante lettera d'assunzione.

FASE 2 – FORMALIZZAZIONE DEL RAPPORTO DI LAVORO E INSERIMENTO

La Referente dell'amministrazione del personale provvede alla predisposizione di tutta la documentazione necessaria per l'assunzione.

La Referente dell'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 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, ed Educatore).

In prossimità della scadenza del periodo di prova, il Responsabile d'Area 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 Direttivo.

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 d'Area/Coordinatore o da delegato a cui il dipendente afferisce. L'approvazione è subordinata alla verifica delle esigenze organizzative e al rispetto degli standard assistenziali.

I Responsabili d'Area, 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.

Dal 2025 l'Ente attua per gli OSS e gli Educatori una programmazione delle ferie estive (giugno - settembre) secondo il principio "per fasce" (ogni fascia sono due settimane di ferie), basato su una matrice di rotazione su otto anni, con un'estrazione iniziale finalizzata a garantire equità tra i lavoratori.

Per i servizi Amministrazione e Manutenzione, viene fatta una valutazione dal Responsabile D'area per garantire il corretto funzionamento dei servizi.

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, il Responsabile d'Area e la Coordinatrice OSS attivano la procedura per la sostituzione degli stessi.

A titolo esaustivo in caso di OSS si applicano i seguenti criteri:

- se l'organizzazione lo consente, si richiedono dei cambi turno agli operatori;
- 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.

5.4. COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO COMPLESSIVO DELL'ENTE GESTORE UNICO:

1	Direttore Generale
7	Amministrativi di cui 1 responsabile d'area
1	Addetto alla reception
16	Educatori di cui 1 Resp. Area e n. 1 Resp. Sociale e Formazione
1	RAA
6	ASA
29	OSS
2	1 Animatore/accompagnatore
2	1 Animatore/lppoterapista/1 educatore Fattoria
1	Psicologo
2	Manutentori
67	

Professionisti con incarico libero-professionale nel 2026

1	Medico Responsabile Sanitario
4	Medici reperibili di cui n. 3 Medico di Reparto
1	Responsabile delle Risorse Umane
1	Psicologo
3	Fisioterapisti
1	Psichiatra
1	Fisiatra
1	Podologo
1	Educatore metodo Feuerstein
2	OSS
1	Professionista per laboratorio artistico
1	Professionista per progetto decorativo
1	Professionista per IAA
1	Psicologo per laboratorio cognitivo
2	Logopediste
1	Musicoterapista
1	DPO
1	RSPP
1	Consulente gestione rifiuti
2	Professionisti per attivazione motoria

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

5.5. PROGRAMMAZIONE DELLE PRESENZE DEL PERSONALE

L'ente adotta un sistema di programmazione di presenze del personale su base mensile. Al personale educativo e socio-sanitario/assistenziale è attribuita una matrice plurisettimanale con la finalità di migliorare la conciliazione vita-lavoro degli operatori e per ridurre i tempi di gestione e programmazione.

Nella programmazione delle presenze verrà garantito lo standard assistenziale in base al numero di ospiti presenti assicurando la presenza delle diverse aree professionali mediante la seguente ripartizione percentuale: 80% da medico e operatori afferenti all'area educativa, riabilitativa e infermieristica e tutelare (ASA/OSS); max il 20% psicologo/assistenti sociali/operatori che hanno sostenuto corsi di formazione/aggiornamento/specializzazione in musicoterapia, arteterapia e teatroterapia.

Nelle Strutture la giornata è così composta:

RSD Le Corti dei Ragazzi

	Fascia oraria	Numeri di operatori
MATTINO	07.00 – 17.00	N°1 Resp. Area Socio Sanitaria Servizi Residenziali N°1 Coord. Infermieristica N° 1 RAA
	06.30 – 15.00	N°6/7 OSS (suddivisi in diversi turni: 6.30–14.00; 6.30–15.00)
	8.30 – 17.30	N° 9 Educatori (suddivisi in diversi turni che vanno dalle 8.30 alle 20.30 e nel week end dalle 10.00 fino alle ore 18.00)
	08.00 - 13.00	N° 1 Infermiere
POMERIGGIO	12.30 – 22.00	N°6/7 OSS (suddivisi in diversi turni: 13.00 – 21.30; 13.30-22.00; 14.30 – 22.00)
NOTTE	21.45 - 06.45	1 OSS
H 24	00.00 – 24.00	1 infermiere

RSD La Casa

	Fascia oraria	Numeri di operatori
MATTINO	07.00 – 17.00	N°1 Resp. Area Socio Sanitaria Servizi Residenziali N°1 Coord. Infermieristica N° 1 RAA
	06.30 – 15.00	N°2 OSS (6.30 – 15.00)
	8.30 – 17.30	N° 4 Educatori (suddivisi in diversi turni: 8.30-16.36/9.00-17.06/12.30-20.36 e nel week end dalle 10.00 alle ore 18.00)
POMERIGGIO	12.30 – 22.00	N°2 OSS (13.30 – 22.00)
NOTTE	20.45 - 06.45	1 OSS
H 24	00.00 – 24.00	1 infermiere

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

Sono inoltre presenti:

- Il Direttore Generale dal lunedì al venerdì a tempo pieno;
- Il Responsabile Sanitario e Medico di struttura dal lunedì al venerdì più reperibilità;
- Il Medico di Reparto per n.12 ore/settimanali più reperibilità;
- 1 Psicologa per 15 ore la settimana;
- 3 fisioterapisti/1 massoterapista per 35 ore a settimana;
- 1 Psichiatra 8 ore a settimana;
- 1 Podologo una volta al mese;
- 1 Fisiatra 4 volte l'anno;
- 2 logopediste per 15 ore settimanali
- 2/3 Volontari in base alla programmazione delle attività
- 1 educatrice Mediatore Feuerstein 5 ore a settimana
- 1 Professionista per IAA 3 volte a settimana;
- 1 Professionista per laboratorio artistico 1 volta a settimana

- 1 Professionista per progetto decorativo 1 volta a settimana
- 2 Professionisti per attivazione motoria per 2/3 volte a settimana
- Parrucchiera una volta al mese

Il Servizio Infermieristico è affidato a società esterna – SERIANA 2000 con la copertura h24 in entrambe le RSD. Parimenti anche per il servizio pulizia e ristorazione ci si avvale di fornitori esterni.

Il personale OSS è presente sulle 24 ore ed è sempre garantita la reperibilità medica.

La programmazione è definita su base settimanale (OSS, ASA ed Educatori) o mensile (Infermiere, Fisioterapista, Psicologa); la turnazione viene rivista e corretta dal Coord. Infermieristico e dal Resp. 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.

Il personale assunto è in possesso di specifica qualifica, adeguata al ruolo professionale ricoperto, che ricomprende la totalità del personale socio sanitario impiegato nelle RSD.

Nello specifico, alle figure infermieristiche e agli educatori socio-sanitari e socio- pedagogici è richiesta l'iscrizione ai relativi albi. Tutti gli attestati di qualifica professionale sono conservati nel fascicolo personale di ciascun operatore.

5.6. VOLONTARI E TIROCINANTI

L'Ente favorisce e promuove la presenza di attività di volontariato anche all'interno delle RSD e, pertanto, si avvale della collaborazione di Volontari e Volontarie, anche rendicontati a standard purché 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 FSL (già PCTO / alternanza scuola-lavoro), di studenti universitari e di studenti di scuole professionali attraverso Convenzioni di tirocinio curricolare con Istituti Superiori, Scuole di Formazione Professionale, Università del territorio provinciale e regionale, ed extracurricolare tramite convenzioni con Enti accreditati.

5.7. 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.

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.

FORMAZIONE ATTUATA nel 2025 per le RSD dell'Ente gestore unico

- CORSO PROCEDURA ABUSI E MALTRATTAMENTI
- CORSO SICUREZZA SUL LAVORO (specifica e aggiornamento)
- CORSO ANTINCENDIO (formazione e aggiornamento)
- ACCREDITAMENTO E QUALITA' NEI SERVIZI ALLA PERSONA: MENO DOCUMENTI E PIÙ STRUMENTI DI LAVORO
- CORSO PREPOSTI - formazione e aggiornamento
- IL CCNL UNEBA
- PROGETTAZIONE DI INTERVENTI ASSISTITI CON ANIMALI NELLA COMUNITA' RESIDENZIALI PER PERSONE ADULTE CON DISABILITA'
- TEAM BUILDING NEGLI INTERVENTI ASSISTITI CON ANIMALI (IAA)
- LA PERSONA INCONTINENTE CON DEMENZA: approccio assistenziale, comunicativo e relazionale
- DOLL THERAPY 1° LIVELLO
- CONTROLLI INTERNI E AUDIT
- ANALISI FUNZIONALE DEL COMPORTAMENTO PROBLEMA
- CORSO AGGIORNAMENTO RLS
- CORSO "RISK MANAGEMENT nel settore socio sanitario"
- IMPATTI DEI CAMBIAMENTI GLOBALI - POSSIBILI DIREZIONI DI SVILUPPO DELLE ORGANIZZAZIONI
- COMUNICAZIONE E RELAZIONE NELLA CURA – Formazione specifica per personale OSS/ASA
- FORMAZIONE PERSONALE SANITARIO INFIERMISTICO

PIANO FORMATIVO ANNO 2026 per le RSD dell'Ente gestore unico

- CORSO PROCEDURA ABUSI E MALTRATTAMENTI
- COMUNICAZIONE E RELAZIONE NELLA CURA – Formazione specifica per personale OSS/ASA
- CORSO "RISK MANAGEMENT" Responsabili Area sociosanitaria e amministrativa
- UMANIZZAZIONE DELLE CURE
- LA RELAZIONE DI CURA NELLA DISABILITA'
- PROGETTO VOCE
- DISTURBI DEL COMPORTAMENTO: VALUTARE E INTERVENIRE CON EFFICACIA
- ANALISI DI RUOLO
- LA COMUNICAZIONE AUMENTATIVA ALTERNATIVA
- RISCHIO AGGRESSIONE – RISCHIO BURN-OUT
- GESTIONE AGGRESSIVITA' DURANTE IL BAGNO
- TECNICHE DI POSTURAZIONE E MOBILIZZAZIONE DELL'OSPITE
- IL WELFARE AZIENDALE NELLE RSA: UNA LEVA STRATEGICA PER ATTRARRE E TRATTENERE IL PERSONALE
- AGGIORNAMENTO RLS
- MASTER MaRSA – Master Management per le Residenze Socio Sanitarie

Formazione obbligatoria nuovi assunti:

- a. Generale e specifica sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (4+12 ore);
- b. Formazione antincendio (oss);

- c. HACCP
- d. Primo soccorso

Aggiornamenti obbligatori previsti per gruppi:

- a. Aggiornamento e formazione specifica sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- b. Aggiornamento formazione antincendio:
- c. HACCP
- d. Primo soccorso

5.8. REGOLAMENTI RIGUARDANTI IL PERSONALE INTERNO

Presso l'Ente 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 Responsabile Sanitario e della Capo Area attività sanitarie.

Gli acquisti di strumenti biomedicali, in particolar modo quelli che sono sottoposti ad un uso frequente, e dei dispositivi medici avvengono con la seguente modalità: il Responsabile Sanitario, ricevuta la segnalazione dalla Coordinatrice infermieristica, autorizza l'acquisto. La Coordinatrice, 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 Responsabile 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, 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 Responsabile sanitario, di sua iniziativa o attraverso la Capo Area attività sanitarie, si assicura che vengano rispettate le procedure per l'utilizzo sicuro, appropriato ed economico delle apparecchiature biomediche. In direzione sono a disposizione del personale addetto i libretti uso e manutenzione di tutte le apparecchiature biomediche.

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

7. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ'

A) Responsabilità delle attività di valutazione e miglioramento della qualità

Con specifico atto del Consiglio Direttivo 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 2026

MONITORAGGIO OBIETTIVI ANNI PRECEDENTI

Gli obiettivi perseguiti negli scorsi anni, che verranno monitorati anche nel 2026 sono:

- **Riduzione/contenimento delle cadute degli ospiti;**
- **Mantenimento della Certificazione di Qualità.**

Per tutti gli obiettivi si relaziona rispetto ai risultati raggiunti alla data del 31.12.2026.

OBIETTIVO DI MIGLIORAMENTO 2026:

Nel 2026 varrà fatto un lavoro di stabilizzazione dei numeri di bilancio con l'implementazione della procedura di controllo di gestione per ogni servizio, definendo una "scheda Budget" con monitoraggio trimestrale.

Verrà definito un modello operativo socio-sanitario/socio-educativo costituendo delle equipe multidisciplinari per poter creare una progettualità di qualità.

Si cercherà di migliorare e perfezionare la caratterizzazione di ciascuna residenza intercettando il bisogno, dandone riscontro e fornendo le risorse/strumentazioni e attività necessarie per l'utenza inserita.

In ambito socio-sanitario si proseguirà con il PERCORSO DI SOMMINISTRAZIONE DI UNA CUSTOMER SATISFACTION SPECIFICA PER GLI OSPITI.

Raccogliendo l'esito positivo dell'obiettivo 2025, si ritiene di poter estendere la somministrazione della customer a tutti gli ospiti con intenzionalità comunicativa, prevedendo di raccogliere i risultati nel corso dell'anno 2026.

Il Progetto di Risk Management avviato nel 2025 in ambito sanitario verrà esteso anche al versante tecnico ed amministrativo prevedendo dei corsi di formazione specifici per ciascuna area di riferimento, con l'obiettivo di 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.

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);

Modalità di attuazione

- Prevedere la funzione di Risk manager in capo al Responsabile sanitario e Responsabili d'Area;
- Strutturare un'equipe integrata composta dal Risk manager, dalla Capo area delle attività sanitarie, dalla Coordinatrice OSS e dal gruppo Infermieri e del gruppo degli amministrativi e dei tecnici.

8. GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Con specifico atto del Consiglio Direttivo è nominato il Responsabile Sanitario delle RSD gestite dall'Ente, quale professionista a cui sono attribuiti i compiti di:

- curare la validazione protocolli, procedure ed eventuali linee guida interne all'Ente, 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 nelle RSD dell'Ente Gestore Unico 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 gli esami specialistici (es. rx, ecografie ecc..).

Nei FASAS si trovano anche: il contratto d'ingresso, verbale d'invalidità e nomina dei legali rappresentanti.

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, tutta la documentazione sociosanitaria dell'utente.

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).

Nella Cartella informatizzata sono contenute anche le schede specifiche per gli interventi degli specialisti, aggiornate periodicamente.

La Scheda Cadute viene compilata ogni volta che un ospite incorre in un incidente, di qualsiasi natura sia: in tal caso l'incidente viene segnalato al medico.

Ogni ospite delle RSD dell'Ente Gestore Unico Casa dei Ragazzi IAMA Onlus 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 adibito a tale funzione, 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, **nelle RSD sono stati strutturati alcuni 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 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:

- RSD Le Corti dei Ragazzi
- RSD La Casa dei Ragazzi

CODIFICA	TITOLO	EMESSA DA	N. REVISIONE	DATA REVISIONE
COD.01	Prot_GestioneEventiAvversi	RESPONSABILE SANITARIO	02	01/12/2024
COD.02	Prot_GestioneEventiSentinella	RESPONSABILE SANITARIO	02	01/12/2024
COD.03	Prot_ICA	RESPONSABILE SANITARIO	07	01/12/2024
COD.04	Prot_PrevenzioneCadute	RESPONSABILE SANITARIO	05	01/12/2024
COD.05	Prot_PrevenzioneUlcereDaPressione	RESPONSABILE SANITARIO	03	01/12/2024
COD.06	Prot_SPTO	RESPONSABILE SANITARIO	07	19/05/2025
COD.07	Prot_TerapiaDelDolore	RESPONSABILE SANITARIO	05	01/12/2024
COD.08	Proc_AcquistoBiomedicaliAusili	RESPONSABILE SANITARIO	01	01/12/2024
COD.09	Proc_AssistenzaOspiti	RESPONSABILE SANITARIO	02	01/11/2025
COD.10	Proc_GestioneAlimentazioneOspiti	RESPONSABILE SANITARIO	02	01/12/2024
COD.11	Proc_GestioneAlvoDiuresi	RESPONSABILE SANITARIO	02	19/05/2025
COD.12	Proc_GestioneEmergenzeSanitarie	RESPONSABILE SANITARIO	04	19/05/2025
COD.13	Proc_GestioneFarmaci	RESPONSABILE SANITARIO	04	19/05/2025
COD.14	Proc_GestioneFascicoloOspite	RESPONSABILE SANITARIO	06	19/05/2025
COD.15	Proc_GestionePuliziaSanificazione ArrediStrumenti	RESPONSABILE SANITARIO	04	01/11/2025
COD.15 BIS	IdI_Ancelia_00_011125			
COD.17	Proc_InfortunioBio	RESPONSABILE SANITARIO	04	01/12/2024
COD.19	Proc_MovimentazioneOspiti	RESPONSABILE SANITARIO	01	01/12/2024
COD.20	Proc_PrelievoCampioniBiologici	RESPONSABILE SANITARIO	03	19/05/2025
COD.21	Proc_RestituzionePI	RESPONSABILE SANITARIO	03	01/12/2024
COD.22	Proc_TrasferimentoOspiti	RESPONSABILE SANITARIO	01	01/12/2024
COD.23	Proc_GestioneStomiaGastricaTracheale	RESPONSABILE SANITARIO	01	19/05/2025
COD.24	Proc_GestioneFineVita	RESPONSABILE SANITARIO	00	01/11/2025

I suddetti protocolli vengono condivisi dal Responsabile 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.

In entrambe le RSD dell'Ente Gestore Unico hanno 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

L'Ente Gestore Unico della RSD Le Corti dei Ragazzi e della RSD La Casa dei Ragazzi si è dotato 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 presso Le Corti ed esposta nella bacheca adibita presso La Casa.

La Carta dei Servizi allegata al Contratto d'Ingresso contiene le seguenti informazioni:

La Carta dei Servizi contiene le seguenti informazioni:

- condizioni che danno titolo all'accesso;
- descrizione delle unità d'offerta con l'indicazione dei posti abilitati all'esercizio, accreditati e a contratto;
- criteri di formazione e le modalità di gestione della lista 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 nelle RSD; tra gli allegati vi è il modulo Domanda Unica di inserimento in RSD;
- 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 le 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 ("Sondaggio di Soddisfazione rivolto a Familiari e/o Legali Rappresentanti degli Ospiti") e la Scheda per esprimere apprezzamenti o lamentele o per denunciare i disservizi ("Osservazioni e/o Suggerimenti sul Servizio").

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 rivolto a Familiari e/o Legali Rappresentanti degli Ospiti 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 rivolto a Familiari e/o Legali Rappresentanti degli Ospiti RSD” viene pubblicata nell’Area Riservata dedicata a ciascun ospite ed è visibile anche attraverso la sezione Trasparenza del sito; essa è funzionale alla verifica e successivo miglioramento della qualità dei servizi erogati e alla presa in carico delle criticità emerse da parte della Direzione.

11. PREVENZIONE E GESTIONE DEI DISSERVIZI

Nei pressi della Reception dell’Ente, sita nella RSD Le Corti dei Ragazzi, è disponibile una apposita cassetta per reclami, osservazioni, segnalazioni e apprezzamenti da parte dei familiari e legali rappresentanti. L’Ente Gestore Unico delle RSD si è dotato di un’apposita scheda “Osservazioni e/o Suggerimenti sul Servizio” 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

L’Ente Gestore Unico Casa dei Ragazzi Ima Onlus si è dotato di uno schema tipo di Contratto d’Ingresso, redatto secondo le linee guida di cui alla DGR. 1185/2013. I contratti d’ingresso delle RSD sono disponibili presso la Reception dell’Ente e sono scaricabili 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

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.

Il Bilancio Sociale è disponibile presso l’Ufficio URP dell’Ente (o gli uffici amministrativi), sito nella RSD Le Corti dei Ragazzi, 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 n°489 del 23/04/2024 il Consiglio di Amministrazione ha conferito incarico al Dott. Marco Petrillo.

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 dell'Ente.

15. POLIZZA ASSICURATIVA

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

Per la RSD Le Corti dei Ragazzi si è 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).

Si è inoltre coperti 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.