

**DOCUMENTO UNICO COMPLESSIVO SU REQUISITI GENERALI SOGGETTIVI, ORGANIZZATIVI E GESTIONALI,
EX ALLEGATO 1 D.G.R. X / 2569 DEL 31/10/2014**

DENOMINAZIONE UNITA' DI OFFERTA	FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS
SEDE OPERATIVA	VIA OSPEDALE, 1 - 21059 VIGGIU' (VA)
CODICE FISCALE	00577510126
PARTITA IVA	02026170122
TIPOLOGIA DI OFFERTA	<input type="checkbox"/> RSA <input type="checkbox"/>
DATI AUTORIZZAZIONE	DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELL'INSUBRIA n. 191 DEL 06.04.2017 "RILASCIO AUTORIZZAZIONE DEFINITIVA AL FUNZIONAMENTO"
DATI ACCREDITAMENTO	Deliberazione n. VII / 13633 del 14/07/2003 AUTORIZZAZIONE PER N. 140 POSTI LETTO ACCREDITATI E CONTRATTUALIZZATI PER ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI
DATI DEL CONTRATTO ATS INSUBRIA VIGENTE	Contratto provvisorio anno 2020 Deliberazione ATS n. 29 del 23/01/2020 : con decorrenza 01/01 – 31.10.2020 e successivamente prorogato al 15/11/2020
POSTI/LETTO	<input type="checkbox"/> RSA 140 autorizzati – 140 contrattualizzati
LEGALE RAPPRESENTANTE	Dott. Dario Gai
CODICE FISCALE	GAIDRA55M30L682U
LUOGO E DATA DI NASCITA	Varese, 30/08/1955
CITTADINANZA	ITALIANA
RESIDENZA	BISUSCHIO (VA) – Via C. Colombo, 10
ATTO DI NOMINA	<input type="checkbox"/> TIPOLOGIA: Decreto del Sindaco del Comune di Viggìu n. 21 del 22.06.2019 <input type="checkbox"/> DECORRENZA: GIUGNO 2019 <input type="checkbox"/> SCADENZA: GIUGNO 2024

FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS VIA OSPEDALE, 1 - 21059 VIGGIU' (VA)	 FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS residenze casa di cura per anziani	Revisione	Data ottobre 2020
--	---	-----------	----------------------

1. Premessa

Con il presente documento unico complessivo, comprensivo di una serie di allegati, di volta in volta specificatamente individuati e compiegati al presente documento, quale parte integrante e sostanziale dello stesso, l'Ente Gestore dell'unità d'offerta denominata "**FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS**", con sede in Via Ospedale 1 a VIGGIU' (VA), conferma di avere concluso i lavori di adeguamento della RSA previsti dal Piano Programma, e di essere in possesso dei requisiti generali soggettivi ed organizzativo - gestionali previsti dall'allegato 1 della **Deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. X / 2569 del 31.10.2014**, come risulta dai verbali di valutazione della U.O.S. Accreditamento e Controllo n. 79/2017/VI-VA del 13-03-2017 e n. 82/2017/VIG-VA DEL 14-03-2017 e successiva deliberazione del Direttore Generale Agenzia di Tutela della Salute dell'Insubria n. 191 DEL 06.04.2017 "**RILASCIO AUTORIZZAZIONE DEFINITIVA AL FUNZIONAMENTO**".

2. Requisiti generali per l'esercizio

2.1 Requisiti soggettivi

Per quanto riguarda gli adempimenti in capo al legale rappresentante e agli altri soggetti di cui al Libro II del D.Lgs n. 159/2011 "Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia a norma degli articoli 1 e 2 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, la **FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS** ha debitamente provveduto ad inviare all'ATS INSUBRIA competente, entro i limiti previsti dalla norma, ed anche in caso di variazione dei soggetti interessati dalle disposizioni antimafia, le relative dichiarazioni di insussistenza di una delle cause di decadenza, di sospensione o di divieto di cui all'art. 67, comma 2 del succitato Decreto Legislativo.

Copia delle relative dichiarazioni sono agli atti presso l'ufficio Amministrativo della Fondazione.

2.2 Requisiti organizzativi e gestionali

FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS ha ritenuto più agevole adottare un Unico Documento complessivo, comprensivo di una serie di allegati, di volta in volta specificatamente individuati e compiegati al presente documento, quale parte integrante e sostanziale dello stesso. Detto documento, viene ivi ripreso ed aggiornato allo stato attuale.

Ogni documento / procedura / protocollo, che riportano la data del singolo documento, vengono qui allegati oppure, se emessi e revisionati a cura del Responsabile medico Dott. Marco Bianchi, rimangono custoditi in originale presso lo Studio medico del medesimo mentre se di carattere amministrativo sono custoditi presso la Direzione e sono da considerarsi aggiornati alla data stessa di emissione, con l'impegno da parte della Fondazione di procedere con gli aggiornamenti ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con periodicità non superiore al triennio.

FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS VIA OSPEDALE, 1 - 21059 VIGGIU' (VA)	 FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS residenze casa di cura per anziani non autosufficienti	Revisione	Data ottobre 2020
--	---	-----------	----------------------

2.2.1. Politica, obiettivi e attività

a) Documento organizzativo

LA MISSIONE DELLA FONDAZIONE E I VALORI A CUI SI ISPIRA

La **Fondazione Istituto Madonna della Croce** trae origine dal lascito della benefattrice Antonietta Castagna che, con testamento del 13 marzo 1866, per gli atti del Notaio Bossi in Varese, istituiva l'“Ospedale della Madonna della Croce”.

Con Regio Decreto del 10 settembre 1923, ai sensi e per gli effetti della Legge 17 luglio 1890 n. 6972, l'Ospedale Madonna della Croce acquisiva la qualifica di IPAB, ovvero Istituzione Pubblica di Assistenza e Beneficienza.

Successivamente, il Consiglio di Amministrazione dell'Ente con atti deliberativi n. 12 del 21 febbraio 1992 e n. 28 del 20 marzo 1992, cambiava la propria denominazione da “Ospedale della Madonna della Croce” in “Istituto madonna della Croce” – Struttura protetta per anziani non autosufficienti.

A seguito della Legge Regionale n. 1 del 13 febbraio 2003, e ai sensi degli artt. 14 e segg. del Codice Civile, l'IPAB “Istituto Madonna della Croce” si è trasformata in Fondazione di diritto privato.

In data 6 giugno 2006 la Fondazione ha acquisito la qualifica di organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS).

La struttura risulta in possesso dell'autorizzazione definitiva al funzionamento grazie alla deliberazione del Direttore Generale dell'Agenzia di Tutela della Salute dell'Insubria n. 191 del 06.04.2017 (**allegato 1**)

La stessa è stata accreditata con Provvedimento Regionale n. 13633, in data 14/07/2003, per complessivi 140 posti letto di cui 20 Alzheimer (**allegato 2**).

Le attività che la Fondazione può mettere in atto sono quelle declinate nello Statuto (**allegato 3**), in particolare all'art. 2 dello stesso che integralmente qui si riporta:

“La Fondazione non ha scopo di lucro e persegue unicamente finalità di solidarietà sociale offrendo assistenza sociosanitaria nei confronti di persone svantaggiate in quanto anziani non autosufficienti.

In particolare, la Fondazione orienta la propria attività al fine di:

- accogliere in strutture residenziali specializzate persone che vivono in condizioni di disagio fisico, psichico e sensoriale e di emarginazione sociale e/o personale, migliorandone la qualità della vita,

lo sviluppo dell'autonomia e della dignità ed assicurandone l'assistenza, la tutela della salute, la cura ed il recupero funzionale, sociale e morale.

- fornire un'assistenza sociale, socio-sanitaria e riabilitativa confacente alle loro necessità e predisporre altresì un'adeguata attività preventiva.

I servizi che la Fondazione intende offrire ineriscono pertanto differenti aspetti della vita quotidiana e riguardano oltre alle normali prestazioni di tipo alberghiero, servizi specifici di carattere assistenziale, prestazioni di tipo culturale e ricreativo, nonché sanitario-riabilitative per uno sviluppo della qualità della vita in funzione della valorizzazione dei diritti delle persone più deboli e disagiate.

La Fondazione si propone inoltre:

- l'istituzione di servizi speciali destinati a persone affette da particolari patologie o in situazioni terminali predisponendo nuclei protetti (centri sollievo, centri di cure palliative);

- l'organizzazione ed erogazione delle prestazioni dirette alla cura ed alla riabilitazione di soggetti con patologie invalidanti, temporanee o stabilizzate;

- la promozione e l'attuazione di ambulatori o strutture destinate all'erogazione di prestazioni di carattere sanitario a beneficio della collettività di Viggìu'.

E' fatto divieto alla Fondazione di svolgere attività diverse da quelle menzionate ad eccezione di quelle ad esse direttamente connesse ai sensi di legge, ivi compresa quelle accessorie per natura a quelle statutarie istituzionali, in quanto integrative delle stesse.

L'esercizio di attività sprovviste del carattere solidaristico è consentito nei limiti previsti dalla legislazione tributaria, al fine di conservare la qualificazione di ONLUS.

La Fondazione esaurisce le proprie finalità statutarie nell'ambito della Regione Lombardia."

LE POLITICHE COMPLESSIVE DELLA FONDAZIONE

OBIETTIVI DELLE SINGOLE UNITA' DI OFFERTA

Attualmente la Fondazione "ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS" gestisce una Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) per anziani per complessivi 140 posti letto accreditati e contrattualizzati, di cui 20 posti letto nel nucleo Alzheimer.

SERVIZIO DI RSA APERTA

La Fondazione non ha rinnovato l'adesione al progetto di RSA APERTA avendo ricevuto, nel corso del 2019, una sola richiesta di attivazione di detto servizio, alla quale la Fondazione ha garantito il sostegno per il passaggio ai Servizi sociali del Comune.

SERVIZIO RSA

La "Fondazione Istituto Madonna della Croce Onlus" è situata nel comune di Viggìù (VA) sul confine italo svizzero ed è inserita in un'area di 12 mila metri quadrati, in posizione dolcemente collinare.

La RSA può ospitare **140** anziani non autosufficienti, di cui 20 posti letto nel nucleo Alzheimer, le camere sono singole, doppie e triple, tutte dotate di servizi igienici autonomi e presa di collegamento cavo antenna TV, come risulta dalla **Carta dei Servizi** aggiornata a febbraio 2019 (**allegato 4**)

La Carta dei Servizi è datata, esposta all'ingresso della Fondazione a disposizione del pubblico e pubblicata sul sito web della Fondazione.

La Fondazione ha adottato, essendo soggetto gestore di unità d'offerta che prevede la compartecipazione al costo da parte dell'utenza, un contratto di ingresso con l'utente secondo le linee guida di cui alla D.G.R. 1185/2013 la cui copia aggiornata all'ultima data utile viene qui allegata (**allegato 5**)

La struttura è formata da:

- **Piano seminterrato** comprendente: palestra ed ambulatorio di fisioterapia, camere mortuarie, locale dolenti e garage;
- **Piano terra (Nucleo Alzheimer)** comprendente: n.18 camere di degenza (20 posti letto), servizi igienici comuni e bagno assistito di piano, sala da pranzo climatizzata, giardino protetto, infermeria di piano e locale di controllo.

In questo piano si trovano, inoltre, le seguenti parti comuni: cucine centralizzate, locali lavanderia, stireria, cucito e parrucchiera, la zona ambulatori gestita dall'Asst sette laghi di Varese, il cui contratto è stato rinnovato in data 21/05/2018 con validità 20.05.2022.

- **Piano primo** comprendente: n.21 camere di degenza (28 posti letto), servizi igienici comuni e bagno assistito di piano, sala da pranzo climatizzata, tisaneria, infermeria di piano, locale di controllo, di deposito carrozzine ed attrezzature e locale di sterilizzazione. In questo piano si trovano, inoltre le seguenti parti comuni: ingresso, reception e segreteria (ufficio URP), uffici amministrativi, cappella, zona distribuzione bevande/snack, sala TV e laboratorio attività animazione, ufficio assistente sociale, direzione sanitaria ed ambulatorio/studio medico, ufficio animatori;
- **Piano secondo** comprendente: n.32 camere di degenza suddivise in due nuclei (23 posti letto per nucleo), servizi igienici comuni e bagni assistiti di piano, sala da pranzo climatizzata, salottini ricreativi, infermeria di piano, locale deposito carrozzine ed attrezzature, locale di controllo, tisaneria e locale di deposito bombole d'ossigeno;
- **Piano terzo** comprendente: n.33 camere di degenza suddivise in due nuclei (23 posti letto per nucleo), servizi igienici comuni e bagni assistiti di piano, sala da pranzo climatizzata, salottini ricreativi, infermeria di piano, locale deposito carrozzine ed attrezzature, locale di controllo, tisaneria;

All'interno dell'Istituto non sono presenti barriere architettoniche e due ascensori consentono il collegamento tra i piani. All'esterno sono a disposizione i seguenti spazi:

una vasta area adibita a parcheggio; un'ampia terrazza costituita da una zona a prato ed una pavimentata completa di tavoli, sedie ed ombrelloni, un giardino adiacente al nucleo alzheimer, appositamente progettato per accogliere gli ospiti di questo nucleo, inaugurato a giugno del 2018.

Il servizio di assistenza è garantito 24 ore su 24 per assicurarne la continuità. Questa caratteristica si applica anche nell'erogazione delle cure dirette alla persona anziana.

Per ogni ospite è previsto un piano di assistenza personalizzato con precisi momenti di verifica al fine di garantire continuità delle prestazioni sanitarie e sociali. Ogni intervento viene preventivamente verificato ed i momenti di verifica periodici possono portare ad una sospensione dell'intervento (se l'obiettivo è stato raggiunto), ad un ulteriore prolungamento, o alla definizione di una nuova strategia.

La "**Fondazione Istituto Madonna della Croce**" è una RSA istituita per assistere ospiti non autosufficienti con l'intento di raggiungere e/o mantenere il miglior livello di qualità della vita dell'ospite. Al suo interno è presente un nucleo Alzheimer che accoglie persone affette da tale patologia e che presentano disturbi del comportamento tali da non permettere la permanenza nel proprio domicilio.

La retta è a carico dell'ospite o della famiglia dello stesso; in alcuni casi può essere prevista un'integrazione da parte del Comune di provenienza o di altri Enti preposti.

A tutti gli ospiti viene assicurata l'erogazione dei seguenti servizi:

1. servizio sociale
2. servizio di riabilitazione
3. servizio di animazione;
4. servizio religioso;
5. servizio di lavanderia;
6. servizio di parrucchiere;
7. servizio di ristorazione;
8. servizio di pulizie;
9. biblioteca;
10. la televisione;



E' inoltre garantita: assistenza farmaceutica, assistenza infermieristica su tutte le 24 ore; assistenza medica su tutte le 24 ore; assistenza per pratiche di invalidità; igiene e cura della persona; rilascio agli ospiti della dichiarazione prevista dalla deliberazione Giunta Regionale n. 26316 del 21 marzo 1997.

Entriamo ora nel dettaglio dei servizi erogati:

1. servizio sociale

Il principale compito del servizio sociale è quello di supportare l'ospite ed i caregiver sia nella fase di presentazione della domanda che nella fase d'inserimento del nuovo ospite nella struttura, nel rispetto della personalità dell'ospite stesso e del suo diritto alla riservatezza.

Ha una determinante funzione di sostegno ed aiuto per l'eventuale insorgere di difficoltà durante la degenza. L'Assistente Sociale raccoglie le domande di ammissione, tiene aggiornata la lista d'attesa e al momento del ricovero redige una "Cartella Sociale" nella quale vengono segnalate tutte le informazioni utili agli operatori di reparto. Fornisce inoltre consulenza ai parenti per il disbrigo di pratiche amministrative, quali invalidità civile, indennità di accompagnamento, ecc. ed effettua, all'atto delle dimissioni, la revoca dell'assistenza sanitaria presso il distretto dell'A.T.S. INSUBRIA.

2. servizio di riabilitazione

E' presente nella struttura un'equipe di fisioterapisti della riabilitazione che fanno capo al Direttore Sanitario con la supervisione del Medico Fisiatra, consulente della Fondazione. Essi collaborano costantemente con gli operatori dei singoli reparti. Il servizio offerto si svolge sia nella palestra, sia presso la camera di degenza dell'ospite, secondo le condizioni di salute e le indicazioni del medico.

La palestra è ampia e attrezzata. Il servizio inoltre organizza attività di "ginnastica di gruppo" tesa al mantenimento della motilità.

Per ogni ospite ricoverato viene compilata una cartella riabilitativa, contenente gli obiettivi da raggiungere, gli interventi effettuati ed i risultati ottenuti.

3. servizio di animazione;

L'attività di animazione si integra con le attività sanitarie ed assistenziali perseguendo i seguenti obiettivi:

- valorizzare la persona nella sua globalità;
- attivare e mantenere nell'ospite l'interesse per una socialità viva e positiva;
- stimolare e promuovere l'aggregazione attraverso la formazione di gruppi.

Le attività del servizio si articolano in vari aspetti diversificati a seconda degli interessi manifestati dagli ospiti o segnalati dalle figure professionali operanti nell'Istituto come da "progetto globale di educazione e animazione anno 2020 che qui si allega (allegato 6)

Volontariato : la Fondazione, tramite convenzione annuale con un' Associazione di volontariato locale, si avvale della collaborazione di volontari iscritti alla medesima e che offrono la propria disponibilità con continuità, operando negli ambiti preposti sotto la supervisione del Direttore Sanitario e dell'Assistente sociale. Nel corso dell'anno 2018 sono stati per loro organizzati due corsi di aggiornamento inerenti il "piano d'emergenza", tenuto dall'RSPP, e "il rischio biologico" tenuto dal Responsabile Medico. Al 20/02/2020 i volontari frequentanti la Fondazione erano 19.

4. servizio religioso;

Pur garantendo la libera espressione di ogni credo religioso, per i cattolici è assicurata l'assistenza spirituale fornita dai Frati Cappuccini di Varese (durante le festività) e dai Parroci della Comunità Sant'Elia (durante i giorni feriali) unitamente alla presenza di volontarie della Parrocchia di Vigiù.

L'accesso alla cappella è liberamente consentito mentre la S. Messa viene celebrata durante le festività oltre ad un giorno feriale (solitamente di giovedì) secondo l'orario esposto e può essere seguita anche nelle camere di degenza attraverso l'impianto di filodiffusione; un interruttore prevede l'eventuale esclusione del collegamento.

5. servizio di lavanderia;

La Fondazione fornisce la possibilità di utilizzare il servizio di lavanderia interno per il lavaggio/stiraggio dei capi di abbigliamento personali al costo forfettario mensile di € 50,00. Il familiare, all'atto del ricovero, può quindi scegliere se aderire a detto servizio o provvedere personalmente al lavaggio della biancheria del proprio parente.

Detto servizio è stato reso obbligatorio dallo scoppio della pandemia COVID19 per garantire la procedura di sanificazione durante il lavaggio dei capi secondo le vigenti normative.


6. servizio di parrucchiere;

L'Amministrazione mette a disposizione di tutti gli ospiti ricoverati un servizio di parrucchiere, la cui presenza è garantita settimanalmente da un professionista esterno secondo le tariffe indicate nella Carta dei Servizi. Tale attività si svolge normalmente nel locale appositamente attrezzato; in base alle condizioni fisiche dell'ospite l'operatore può recarsi direttamente presso la camera di degenza.

L'ospite o il familiare di riferimento potranno prenotare il servizio rivolgendosi direttamente alla reception durante gli orari di apertura della medesima.

7. servizio di ristorazione;

Il servizio di ristorazione è affidato dall'Amministrazione alla competenza ed alla professionalità di una società appaltatrice. I vari pasti erogati rispondono ad un programma dietetico settimanale controllato dalla Direzione Sanitaria, sulla base delle proposte e delle preferenze alimentari espresse dagli ospiti.

FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS VIA OSPEDALE, 1 - 21059 VIGGIU' (VA)	 FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS <small>Residenza / casa di cura per anziani / comunità</small>	Revisione	Data ottobre 2020
--	---	-----------	----------------------

Quotidianamente nelle sale di piano viene esposto il menù del giorno. Esso offre alternative ad ognuna delle portate, per poter meglio soddisfare i gusti personali e le esigenze dietetiche degli ospiti.

Per coloro che presentano problemi di masticazione o di deglutizione, è prevista la preparazione di macinati e frullati.

Al famigliari è consentito di pranzare con l'ospite previa richiesta presso la reception almeno un giorno prima in modo da inoltrare per tempo la comunicazione al servizio cucina.

8. servizio di pulizie;

Il servizio di pulizia delle camere di degenza viene fatto dal personale ASA della Fondazione mentre il risanamento e la pulizia delle parti comuni e di tutte le parti comuni dell'Istituto sono affidati ad una Società Appaltatrice.

9. la biblioteca; la televisione;

All'interno della RSA esiste una biblioteca a disposizione degli ospiti. Per la lettura ed il prestito dei libri è necessario consultare il servizio di animazione che si occupa anche di procurare e distribuire le riviste. Vengono acquistati due quotidiani, uno di tiratura locale ed una nazionale, particolarmente graditi agli ospiti e settimanalmente un animatore provvede alla loro lettura commentando con gli ospiti stessi le notizie che più interessano.

Il familiare che desiderasse conferire con l'ospite potrà chiamare il centralino che provvederà ad inoltrare la chiamata al piano di degenza.

L'utilizzo del cellulare è consentito in qualsiasi momento della giornata.

Qualora l'ospite lo desiderasse, è possibile posizionare un televisore e/o un apparecchio radio (possibilmente dotati di cuffie auricolari) nelle camere di degenza, previa consegna dell'apparecchio stesso all'ufficio tecnico affinché ne verifichi l'idoneità secondo le norme di sicurezza e provveda all'installazione.

Esiste un locale televisione al primo piano a disposizione degli ospiti e nel quale periodicamente vengono proiettati film secondo il programma del servizio di animazione.

SERVIZIO RSA APERTA

La Fondazione, che aveva aderito al progetto "RSA aperta" di cui alla DGR N. 7769 del 17/01/2018 "Interventi a sostegno della famiglia e dei suoi componenti fragili", non ha rinnovato l'adesione al progetto avendo ricevuto, nel corso del 2019, una sola richiesta di attivazione di detto servizio da parte di un utente al quale la Fondazione ha garantito il sostegno per il passaggio ai Servizi sociali del Comune.

FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS VIA OSPEDALE, 1 - 21059 VIGGIU' (VA)	 FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS residenze casa di cura per anziani	Revisione	Data ottobre 2020
---	---	------------------	-----------------------------

b) PIANO DI LAVORO ANNO 2020

Attività per il mantenimento degli standard di accreditamento:

Sono state predisposte tutte le azioni di adeguamento ai requisiti organizzativi per cui è accreditata la struttura secondo la attuale normativa in vigore (D.G.R. 2569/2014), valutando indicatori di efficacia per monitorare e migliorare la qualità del servizio.

1) Attività sanitarie

Il volume dell'attività sanitaria per i 140 ospiti della struttura è adeguata per il numero di ore nel rispetto della normativa e in relazione ai bisogni degli ospiti attraverso l'impiego di diverse figure professionali ovvero Medici, Infermieri, Fisioterapisti, ASA/OSS, Psicologa.

Dal mese di Luglio 2016 il Responsabile Sanitario è stato assunto alle dipendenze della Fondazione, incrementando le proprie ore lavorative per far fronte ai nuovi livelli di assistenza richiesti dall'utenza e dal primo gennaio dell'anno 2018 si è provveduto all'assunzione a tempo indeterminato di un ulteriore medico mentre si è confermata la collaborazione professionale con altri tre medici pertanto attualmente lo staff medico è costituito da cinque unità.

Nel 2020 è confermata l'esigenza di mantenere e monitorare l'appropriatezza delle prestazioni sanitarie e la corretta compilazione dei Fasas comprensiva degli interventi di natura socio-assistenziale.

2) Gestione risorse umane

Rispetto agli standard regionali è previsto un numero adeguato di operatori.

3) Utenza

La struttura è accreditata per 140 posti letto, non sono previsti posti residui rispetto alla capacità ricettiva. **Nel corso dell'anno si possono verificare modifiche delle classi SOSIA in base alla tipologia e alle condizioni cliniche degli ospiti che verranno costantemente valutate in equipe sanitaria.**

4) Attività relazionali verso l'utenza

Per l'anno 2020 si rinnova il contratto di prestazione d'opera con una Psicologa e formatrice, per un numero totale di 30 ore mensili, come risulta dal contratto di prestazione d'opera intellettuale professionale agli atti dell'Ufficio del personale; si occupa dello stress da lavoro correlato, della somministrazione e valutazione dei questionari di qualità rivolti ai dipendenti, ai parenti ed agli ospiti e collabora con la direzione sanitaria per la somministrazione delle schede "mini mental" agli ospiti.

5) Attività di relazione

Nel corso del 2017 si è costituito un Comitato Parenti allo scopo di avere un ulteriore canale d'informazione rispetto alle esigenze socio relazioni riscontrate ed è stato aperto un indirizzo e-mail a disposizione del comitato stesso. Nel corso del 2018 sono stati illustrati ai parenti gli esiti dei questionari di gradimento dei famigliari e degli ospiti anno 2016; lo scorso mese di gennaio il Direttore Generale ha avuto un incontro con il comitato per argomentare dettagliatamente le motivazioni che hanno portato all'aumento della retta anno 2019 e per dare riscontro degli esiti dei questionari di gradimento degli ospiti e famigliari anno 2017

Nel corso del 2020 il Comitato dei parenti, a causa dello scoppio dell'epidemia COVID-19, non ha potuto rinnovarsi; ci sono stati alcuni rappresentanti che sono decaduti automaticamente con il decesso del loro congiunto e non c'è più stata la possibilità di ricostituirsi.

6) Attività di formazione e aggiornamento

E' monitorato sistematicamente il bisogno formativo e di aggiornamento del personale.

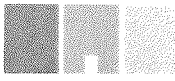
Le esigenze quali e quantitative vengono pianificate in equipe e strutturate in modo da adeguarsi agli standard socio- assistenziali che siano congrui con le continue modifiche della tipologia degli ospiti e le innovazioni in campo sanitario.

Sono stati altresì svolti tutti i corsi di formazione programmati nel corso dell'anno 2019 così come predisposto nel piano triennale – 2017/2020 - di corsi di formazione (**allegato 7**) e proseguiranno anche nel 2020; saranno tenuti da professionisti esperti in base agli argomenti trattati. Si allega altresì il piano formativo di tutti i corsi previsti per l'anno 2020.

Il Piano aziendale 2020, nella sua programmazione, ha dovuto tener conto delle disposizioni legislative rispetto all'organizzazione di corsi di aggiornamento del personale in seguito allo scoppio dell'epidemia COVID 19 pertanto, oltre agli obiettivi di seguito descritti:

- 1) assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza nell'arco di tempo triennale previsto dalla normativa regionale vigente;
- 2) strutturare gli interventi sulla base delle esigenze specifiche rispetto all'utenza da assistere;
- 3) contemplare tematiche relative all'umanizzazione delle cure;
- 4) prevedere per tutti gli operatori la formazione su varie tematiche come meglio descritte nel piano di formazione triennale 2017-2020

che hanno dovuto tuttavia tener conto del lungo periodo di fermo di tutti i corsi obbligatori a causa dell'emergenza COVID, si sta adoperando per includere corsi ad hoc per garantire al personale una costante formazione sulla pandemia (DGR 3226)



L'ufficio del Personale della **Fondazione** si è inoltre preoccupato di:

- identificare un sistema di documentazione interna che evidenzia percorsi e risultati della formazione;
- acquisire, per il personale che opera in libera professione, la documentazione comprovante la formazione e l'aggiornamento svolti in relazione all'attività prestata.

7) Attività di prevenzione e protezione – sicurezza operatori e utenti

Al fine di essere sempre più attivi e praticare sistematicamente l'attività di informazione e formazione in materia di sicurezza con l'obiettivo di continuare la prevenzione, ridurre i rischi ed assicurare un basso numero di infortuni già nel corso dell'anno 2019 sono raddoppiate le ore di presenza dell'RSPP.

L'Ente da qualche anno ha assunto la figura del RSPP che svolge tutte quelle attività proprie del ruolo e si occupa altresì dell'aggiornamento del DVR aziendale.

8) Attività di verifica, gestione e miglioramento della qualità

Alla fine del 2018 sono stati somministrati tutti i questionari di soddisfazione ai dipendenti, ai famigliari ed agli ospiti ed è stata approntata l'analisi qualitativa, dettagliata per singola domanda da parte della Professionista incaricata Dott.ssa Cosentino che ha predisposto un documento di sintesi sulla gestione, valutazione e miglioramento qualità riferita ai questionari di gradimento di ospiti, parenti e dipendenti (**allegato 8**).

La figura responsabile di tale attività è il Direttore della Fondazione che presiede alle attività di valutazione e miglioramento circa la qualità dei servizi aziendali.

ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'organizzazione della **Fondazione Istituto Madonna della Croce** è così strutturata:

Il Consiglio di Amministrazione

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque consiglieri, compreso il Presidente, di cui quattro nominati dal Comune di Viggiù, oltre il parroco pro-tempore quale membro di diritto stabilito dalle tavole di fondazione.

Il Consiglio di Amministrazione si insedia, a seguito di Convocazione del Presidente uscente, entro trenta giorni dalla data dell'ultima nomina.

Tutti i componenti del Consiglio durano in carica cinque anni decorrenti dalla data di insediamento dell'organo e potranno essere riconfermati senza interruzione più di una volta.

Al Presidente, Vice-Presidente e ai Consiglieri è corrisposta un'indennità di carica fissata dal Consiglio di Amministrazione in modo anche differenziato in ragione dei compiti affidati entro i limiti fissati dal DPR 10 ottobre 1994 n.645 dalla L. 3 Agosto 1995 n. 336 e successive modificazioni ed integrazioni in ordine al compenso spettante al Presidente del Collegio Sindacale delle S.p.a.

Con Decreto del Sindaco del Comune di Viggù n. 21 del 22.06.2019 si è insediato il nuovo Consiglio di Amministrazione.

Il Personale

Si allega al presente documento ***l'organigramma della Fondazione. (allegato 9).***

Il team di lavoro, formato da personale qualificato, risponde ai bisogni degli ospiti della RSA e degli utenti del servizio RSA aperta con la massima professionalità.

Il personale è costituito da:

- **dirigenza:** il *Direttore Generale* svolge anche le funzioni di Segretario del Consiglio di Amministrazione e sovrintende a tutti i servizi offerti dalla Fondazione.

Lo stesso è altresì incaricato di tenere i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali (uffici di protezione giuridica delle A.T.S. INSUBRIA, comuni, centri per l'assistenza domiciliare o altri), con l'ausilio dell'area amministrativa.

Il Direttore presiede alle attività di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, con l'ausilio del Responsabile Sanitario e di altre figure professionali individuate a seconda della necessità.

E' il "**responsabile del trattamento**" dati ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

- **area amministrativa:** *gli impiegati amministrativi* si occupano di tutti i compiti di normale gestione amministrativa della Fondazione sotto ogni aspetto di gestione delle attività di coordinamento, delle attività istituzionali, legali e legislative, della gestione economica e giuridica del personale, della contabilità generale, delle rette, delle relazioni e promozioni sociali.
- **area sanitaria:** l'equipe medica (*Medici, Infermieri professionali, Fisioterapisti*) assicura 24 ore su 24 un'assistenza sanitaria personalizzata a ciascun Ospite predisponendo e tenendo costantemente aggiornato il fascicolo socio-sanitario (Fa.sas)

L'attività assistenziale medica notturna e festiva è garantita con servizio di pronta reperibilità dal personale della Struttura. I medici sono inoltre disponibili per colloqui con i parenti, nei giorni ed orari indicati nel prospetto settimanale delle presenze esposto al pubblico.

L'équipe infermieristica garantisce tutte le prestazioni infermieristiche (24 ore su 24) e tutte quelle attività accessorie di gestione, organizzazione e controllo ad esse strettamente correlate e funzionali.

Il servizio fisioterapico, coordinato dal Fisiatra, redige un programma di intervento sia personalizzato che di gruppo, mirato alla prevenzione, riabilitazione, recupero, mantenimento e potenziamento delle capacità residue dell'Ospite. Il servizio è dotato di palestra attrezzata. Il trattamento riabilitativo può essere svolto in reparto, in palestra o in camera a secondo delle singole esigenze;

- **area socio-assistenziale / area occupazionale:** gli operatori specializzati (A.S.A. e O.S.S.), per tutta la giornata, 24 ore su 24, accudiscono l'Ospite in ogni momento, aiutando e agevolando tutte le normali esigenze della vita quotidiana e dell'igiene, mettendo in primo piano "l'ascolto ed il dialogo". Gli interventi sono anche il risultato di una valutazione condotta in équipe dei bisogni specifici della persona durante la stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato. Gli operatori addetti all'assistenza "si prendono cura" della persona e promuovono la socializzazione nonché il mantenimento delle capacità residue;

Il servizio animazione tende al recupero, al mantenimento, se ed in quanto possibile, ed allo sviluppo degli aspetti sociali e relazionali dell'Ospite; promuovono attività ricreative e culturali al fine di favorire la socializzazione e la valorizzazione la personalità e le attitudini del singolo (momenti ricreativi e socializzanti, feste, attività ricreative, ecc. come dettagliatamente relazionato nel "Progetto globale di educazione ed animazione" anno 2020.

- **area tecnica e servizi generali:**

servizi accessori alle prestazioni istituzionali: pulizie e sanificazione, cucina, lavanderia, parrucchiere, manutenzione ordinaria e impianti (di cui si dirà meglio nel proseguo della presente relazione).

c) MATERIALE INFORMATIVO

Per quanto riguarda il materiale informativo, si fa riferimento alla Carta dei Servizi della RSA (allegato 5) in cui sono definite le modalità per il concreto esercizio dei diritti degli utenti, i criteri per l'accesso alle prestazioni e le modalità di erogazione delle stesse, comprese le tipologie di rette applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni extra e/o specifiche.

GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

Documento relativo alla gestione delle risorse umane

Il presente documento esplicita le risorse umane necessarie al funzionamento della **Fondazione Istituto Madonna della Croce** in modo particolare per la gestione ed il miglioramento del livello di qualità di efficienza dei servizi offerti; si fa riferimento alla Procedura di organizzazione e gestione delle risorse umane (**allegato 12**).

1) DEFINIZIONE ORGANICI

L'analisi organizzativa intende consolidare e implementare l'attuale livello di prestazioni offerte.

Naturalmente, il progetto deve considerare una serie di condizionamenti imposti soprattutto:

- dal crescente bisogno assistenziale dovuto alla situazione sempre più grave sul piano delle patologie degli ospiti;
- dal crescente livello qualitativo richiesto per le prestazioni da erogare;
- dallo standard strutturale e di personale richiesti per l'accreditamento/funzionamento previsti dalle disposizioni regionali;
- dalla riduzione delle risorse economiche derivanti dai minor contributi regionali;
- dai valori delle rette ferme ed eventualmente aggiornabili alla sola variazione del costo della vita.

In allegato l'**organico del personale aggiornato al 30 settembre 2020 (allegato 10)**.

GESTIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE

Personale amministrativo (totale di 8 addetti di cui 7 alle dipendenze e 1 libero professionista) e più nel dettaglio:

1) RESPONSABILE AMMINISTRATIVO (libero professionista, 25 ore settimanali da lunedì-venerdì)

Principali attività:

- dichiarazioni fiscali,
- tenuta della contabilità,
- supervisione del personale amministrativo;

2) UFFICIO AMMINISTRATIVO (38 ore settimanali da lunedì-venerdì)

Principali attività:

- Rendicontazione RSA

- Colloqui con i parenti per stabilire i pagamenti, incasso e conteggi per restituzione del deposito cauzionale
- Elaborazione delle rette
- Gestione rapporti con ATS INSUBRIA
- Gestione Cassa
- Elaborazione Sdd
- Segreteria Direzione Sanitaria

3) UFFICIO RAGIONERIA (38 ore settimanali da lunedì a venerdì)

Supporta il Responsabile Amministrativo nella tenuta della contabilità (registrazione fatture, registrazione banche, pagamenti ecc.)

4) UFFICIO PERSONALE (32 ore settimanali da lunedì-venerdì)

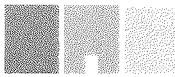
Principali attività:

- Gestione intero processo di rilevazione delle presenze del personale dipendente e processo di payroll ed invio all'operatore paghe esterno,
- Amministrazione del personale,
- Stesura contratti riguardanti il personale sia dipendente che in libera professione (assunzioni, trasformazioni, cambi orario, servizio, etc.).
- contatti con lo studio legale del lavoro per contenziosi,
- Calcolo e verifica ore e fatturazione liberi professionisti
- Medicina del lavoro: prenotazione esami e visite periodiche o a richiesta, contatti col Medico del Lavoro
- Formazione obbligatoria: preparazione lettere e avvisi per i dipendenti, programmazione con la Caposala e l'RSPP.
- Sindacati: riunioni con Direzione, Caposala ed RSU
- Gestione Privacy aziendale

5) RECEPTION/ UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (36 ore settimanali da lunedì-venerdì e 1 – 2 sabati al mese)

Principali attività:

- Reception / centralino



- Raccolta e registrazione verifiche dei manutentori e smistamento segnalazione guasti
- Stesura ordini cancelleria
- Fotocopie
- Contatti con erogatori automatici (scorte, contatti,...)

6) SEGRETERIA/ UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (36 ore settimanali da lunedì-venerdì e 1 – 2 sabati al mese)

Principali attività:

- Protocollo
- tenuta registri di manutenzione ordinaria
- Raccolta segnalazioni attrezzature da riparare o sostituire (richiesta preventivi)
- gestione relazioni con il pubblico (URP)
- attività di stesura delibere e convocazione CDA
- attività di segretariato Direzione amministrativa
- Aggiornamento e tenuta della Carta dei Servizi
- gestione contratti con i fornitori
- Ordini ai fornitori
- Segretariato per lavori di pubblica utilità
- Segretariato per gestione volontari
- Custodia e pratiche di Segretariato in materia di Privacy
- Rapporti con ATS Insubria per inizio/cessione attività Medici e richiesta/restituzione ricettari
- Gestione appuntamenti Parrucchiere
- gestione dell'approvvigionamento e del magazzino del materiale non sanitario (tovaglioli, tovagliette monouso, sacchi spazzatura, prodotti di pulizia, ecc...)
- Controllo tenuta registri manutenzioni annuali obbligatorie
- Gestione privacy fornitori

7) RSPP (8 ore settimanali articolate in base alle necessità della Fondazione)

Principali attività:

- Aggiornamento DVR, valutazione dei rischi pertinenti e specifici di ogni figura presente
- Analisi indici infortunistici e presentazione risultanze alla Direzione e pubblicazione in bacheca aziendale;
- Organizzazione e supervisione delle prove di evacuazione;
- Partecipazione a visite ispettive e alla riunione periodica, riunione con ditte esterne (impresa di ristorazione, pulizie, Cooperative, ditte smaltimento e trasporto rifiuti,...)

8) ASSISTENTE SOCIALE

L'assistente Sociale della Fondazione, dott.ssa Silvia Pisani, svolge in proprio lavoro con contratto a tempo pieno per n. 36 ore settimanali.

Le attività principali sono:

- Accoglienza delle domande di inserimento e ingressi degli ospiti,
- Gestione di attività di segretariato sociale,
- Gestione lista d'attesa,
- Relazione con ospiti, famigliari, Ads e tutori,
- Rapporti con Enti esterni (ATS Insubria, Comuni ecc...)
- Rapporti di collaborazione con altri operatori della struttura per un'ottimale presa in carico degli ospiti.

Personale medico

In struttura l'attività sanitaria è gestita dal Responsabile medico, assunto con contratto a tempo indeterminato che coordina lo staff medico costituito da n. 4 medici di cui 2 in libera professione e due alle dipendenze della Fondazione.

I 4 Medici svolgono attività di medicina interna dal lunedì al venerdì dalle 8.30/9.00 sino alle 18/18.30, il sabato dalle 10.00 alle 17.00 su turni a rotazione con copertura di reperibilità a turno la notte. Nei giorni festivi e durante le domeniche viene svolto il servizio di reperibilità per la copertura dell'intera giornata sempre su turni a rotazione. In caso di due giorni di festività consecutivi è previsto un sopralluogo in Struttura di almeno tre ore.

Il Direttore Sanitario, oltre alla Direzione sanitaria, svolge attività di Medico di Struttura per almeno 15 ore settimanali.

Il medico di turno garantisce di raggiungere la Struttura di norma entro 30 minuti.

La programmazione dell'attività sanitaria dei medici internisti per l'anno 2019 è così ripartita:

- 9) Rivalutazioni periodiche ogni 2 mesi; visite d'ingresso
- 10) attività clinica di routine quale programmazione visite, rivalutazioni, esami, preparazione esami clinici, visite specialisti esterni, uscite, etc.
- 11) urgenze
- 12) PI/PAI seguendo la scadenza proposta (in genere ogni 3-6 mesi)
- 13) Relazioni e comunicazioni da e verso parenti.

Anche per l'anno 2020 è stata confermata la collaborazione con 3 Medici specialisti: Fisiatra, Neurologo e Cardiologo, sempre in libera professione, che svolgono la loro attività in struttura in base ad una programmazione di accessi concordati. Solitamente vengono effettuati 4 accessi al mese dagli specialisti Fisiatra e Neurologo, mentre il Cardiologo viene consultato per refertazioni ECG o per visite specialistiche su chiamata, in genere una volta al mese.

Per una prima valutazione di un ospite, viene attivata la seguente procedura sanitaria: il Direttore Sanitario in condivisione con la caposala e l'assistente sociale effettua una valutazione del potenziale ospite finalizzata alla possibilità di offrire un'adeguata assistenza.

Il Direttore Sanitario al momento svolge la propria attività in struttura con un orario a tempo pieno (38 ore settimanali contratto UNEBA) e svolge in particolare le seguenti attività:

- 14) gestione e programmazione turnistica dei Medici
- 15) supervisione medica operato altri medici e loro valutazione
- 16) visione, stesura ed aggiornamento procedure e protocolli sanitari
- 17) verifica e controllo delle attività e mansioni svolte nelle varie aree (sanitaria, assistenziale, infermieristica)
- 18) valutazione per ingresso
- 19) gestione delle risorse tecnologiche



In data 19 febbraio 2020 il Dott. Marco Bianchi, Direttore Sanitario, è stato nominato Direttore Generale f.f., in sostituzione provvisoria del Sig. Pier Mario Colombo, assente per motivi di salute. La carica è decaduta automaticamente al rientro del Sig. Pier Mario Colombo in data 21/09/2020.

Personale infermieristico

In struttura sono presenti attualmente 12 Infermieri professionali alle dipendenze e 4 Infermieri con Cooperativa per il primo piano ed Alzheimer.

Di questi n. 6 infermieri svolgono un orario settimanale di 38 ore ripartiti su 3 turni: mattina 7-14, pomeriggio 14-21 e notte 21-7 (di cui 2 con orario part-time verticale), n. 4 infermieri svolgono un orario di 35 ore settimanali ed i 4 infermieri della Cooperativa 38 ore settimanali. Gli infermieri, nello svolgimento della propria attività sono coordinati dalla Caposala per la programmazione dei propri turni e prestano la propria attività suddivisi per piano.

Le principali attività degli infermieri sono:

- 20) gestione e somministrazione terapie con spunta in tempo reale delle somministrazioni mediante sistema informatico (ogni infermeria ha a disposizione un tablet utilizzato dall'infermiere di turno)
- 21) tutte le operazioni di carattere prettamente infermieristico sugli ospiti:
- 22) aiuto e collaborazione pratica, se necessario, agli operatori ASA
- 23) partecipazione PI/PAI.

Tali attività svolte dal personale infermieristico sono meglio descritte nel documento denominato "**JOB DESCRIPTION dell'INFERMIERE**" (allegato 11) che definisce le responsabilità proprie della figura dell'IP all'interno della Fondazione, ovvero responsabilità generali, assistenziali, clinico-assistenziali, organizzativo-gestionali, formative e di ricerca.

La Fondazione si avvale della collaborazione di una **Caposala** alle dipendenze dirette con un contratto a tempo pieno dal lunedì al venerdì, supportata da un'infermiera (SUI) per alcune mansioni, a cui fanno capo le seguenti principali attività:

- Gestione e programmazione turni Infermieri e A.SA
- Relazioni coi parenti degli ospiti e raccolta dei desiderata di ordine personale in collaborazione con l'Assistente Sociale
- Relazioni con la cucina, verifica e controllo preparazione pasti e menù in base alle differenti esigenze di dieta degli ospiti.
- Accoglimento e valutazione possibili nuovi inserimenti in equipe

- Tenuta registro Rifiuti speciali
- Gestione e controllo farmacia (farmaci scaduti, farmaco vigilanza)

In particolare deve assicurare:

- la definizione dei piani di lavoro del personale infermieristico;
- la verifica dei piani di lavoro del personale di supporto (ASA,OSS), dando il proprio contributo per garantire la piena integrazione con i piani di lavoro infermieristici (con particolare attenzione agli orari ed alle modalità di intervento) e ridurre le inefficienze, al fine di conseguire gli obiettivi di cura prefissati;
- la partecipazione alle riunioni di équipe per la definizione dei PAI e la diffusione tra i Professionisti coinvolti degli obiettivi e degli interventi ivi definiti;
- la verifica/il controllo/la supervisione circa la corretta implementazione degli obiettivi e degli interventi definiti in sede di PAI;
- la corretta compilazione/tenuta/archiviazione di tutte le sezioni di propria competenza dei FASAS (Fascicolo socio sanitario e assistenziale);
- la verifica della qualità del servizio sanitario/infermieristico complessivamente rivolto agli ospiti;
- la gestione agenda, prenotazione ed organizzazione esami di laboratorio e visite specialistiche (SUI)
- la formulazione di proposte e pareri su richiesta della Direzione Generale circa l'acquisto di ausili e presidi necessari al funzionamento dei servizi sanitari;
- la gestione dell'approvvigionamento e del magazzino del materiale sanitario (presidi, ausili e farmaci), nel rispetto delle direttive fornite dalla Direzione Generale;
- la diffusione di protocolli/linee guida elaborate dal Direttore Sanitario

Personale di fisioterapia

In struttura sono presenti 5 Terapisti della riabilitazione tutti alle dipendenze dirette della Fondazione.

L'orario di 4 professionisti è per tutti un part-time che varia individualmente, effettuando da un minimo di 8 ore ad un massimo di 30h settimanali principalmente distribuite durante la mattina con quattro operatori e con un operatore presente al pomeriggio sino alle ore 16.30. Il quinto Professionista svolge in struttura un'attività di complessive 12 ore settimanali.

La programmazione dei terapisti viene concordata con il Direttore Sanitario e con la caposala e con la supervisione di un fisiatra , in libera Professione, presente in Struttura mediamente una volta alla settimana, che fa la valutazione individuale di ogni nuovo ospite e di casi segnalati dai Fisioterapisti di volta in volta e ne determina le modalità d'intervento, la prescrizione di ausili ecc. Ad ogni fisioterapista è affidato un certo numero di ospiti per i quali ciascun fisioterapista compilerà il PAI di propria competenza.

Si allega il progetto globale di fisioterapia anno 2020 (**allegato 13**)

Personale di animazione

Sono presenti 3 animatori di cui uno a tempo pieno per n. 36 ore settimanali e due a tempo parziale per n. 18 ore settimanali, sempre dal lunedì al venerdì, con una domenica a rotazione per 4 ore di attività.

L'animatore che opera a tempo pieno è referente rispettivamente del secondo e terzo piano mentre le due operatrici impegnate a tempo parziale sono state destinate al nucleo alzheimer ed al primo piano, che hanno al loro interno 28 e 20 ospiti.

La funzione di referente e coordinatore del servizio di animazione è stata affidata all'Assistente Sociale, Dott.ssa Rosa Vestina, che ha cessato il rapporto di lavoro con la Fondazione in data 31 agosto 2020.

Per la programmazione dell'attività di animazione ci si richiama al progetto e programma relativo al 2020 qui allegato (**allegato 6**)

Personale dei servizi generali

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Rimane invariato l'organico che è di quattro operatrici che svolgono la loro attività tra le 34 e le 16 ore.

Un'operatrice, assunta a tempo indeterminato, è in maternità.

Il servizio di lavanderia interno offre agli ospiti non solo il lavaggio e relativa stiratura di tutta la biancheria piana ma offre anche la possibilità, a scelta dell'ospite o dei parenti, del lavaggio di tutta la biancheria intima, abiti ed altri indumenti personali.

SERVIZIO DI CUCINA – RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è affidato dall'Amministrazione alla competenza ed alla professionalità di una società appaltatrice. I vari pasti erogati rispondono ad un programma dietetico settimanale controllato dalla Direzione Sanitaria, sulla base delle proposte e delle preferenze alimentari espresse dagli ospiti. Quotidianamente nelle sale di piano viene esposto il menù del giorno. Esso offre alternative ad ognuna delle portate, per poter meglio soddisfare i gusti personali e le esigenze dietetiche degli ospiti.

Per coloro che presentano problemi di masticazione o di deglutizione, è prevista la preparazione di macinati e frullati.

I famigliari che lo desiderano possono pranzare con l'ospite, salvo impedimenti di natura clinica, dando il proprio nominativo in reception almeno un giorno prima ed usufruendo del buono-pasto messo a disposizione dalla Società appaltatrice del servizio di cucina.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE (Manutentori)

Il servizio di manutenzione della **Fondazione Istituto Madonna della Croce** è affidato a 2 operatori assunti a tempo pieno in quanto il terzo operatore, con mansioni di coordinatore e con obbligo di reperibilità, ha terminato il proprio lavoro al 30 aprile per messa a riposo.

Gli operatori si suddividono il lavoro tra esterno ed interno in modo da garantire la propria presenza 6 giorni su 7 e per eventuali casi d'emergenza.

Gli interventi di manutenzione ordinaria sono annotati su apposito registro e sono state altresì predisposte una serie di verifiche (mensili/trimestrali/semestrali/ecc) per il controllo delle condizioni, pulizia e manutenzione di vari impianti ed intervengono tempestivamente per ripristinare guasti e problematiche tecniche in seguito a segnalazioni annotate su apposito modulo.

I manutentori svolgono anche le varie commissioni esterne.

Lavori socialmente utili

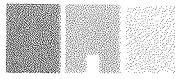
La Fondazione ha stipulato una convenzione con il Tribunale di Varese per lo svolgimento di lavori di pubblica utilità all'interno della propria Struttura; per ogni soggetto che svolge lavori di pubblica utilità viene preparato un piano ore, nel rispetto della sanzione applicata, ed un piano di lavoro; a prestazione ultimata si redige una relazione da inviare al giudice che ha applicato la sanzione.

Nel corso dell'anno 2018 due persone hanno svolto lavori socialmente utili, una delle quali proseguirà anche nel corso del 2019, e due persone la "messa alla prova".

Nel i primi due mesi del 2020 due soggetti hanno ultimato il percorso ed uno ha iniziato e terminato lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità.

A causa dello scoppio della Pandemia COVID19 i lavori socialmente utili presso la Struttura sono stati sospesi.

Personale ASA



Le figure principali presenti nella Fondazione, ruolo cardine dell'attività assistenziale, sono gli operatori A.S.A. che alla data del 30 settembre sono 61 dipendenti diretti della Fondazione e 12 soci-lavoratori della Cooperativa Azzurra Onlus, che svolgono la loro attività esclusivamente, come da mandato di accordo, nel reparto del primo piano della struttura e sono presenti in Struttura secondo la rotazione predisposta dalla Cooperativa medesima.

Gli ASA/OSS svolgono un orario settimanali di 35 ore ripartiti su 3 turni: mattina 7-14, pomeriggio 14-21 e notte 21-7 (6 operatori svolgono un orario part-time verticale che varia dalle 21 alle 30 ore settimanali), prestano la propria attività suddivisi per piano e sono coordinati dalla Caposala.

Gli operatori si occupano altresì di distribuire i pasti a partire dalla colazione del mattina fino alla cena e laddove necessario assistono ed imboccano gli ospiti e svolgono tutte le mansioni loro destinate secondo i **piani di lavoro** che sono stati rielaborati ad hoc e che qui si allegano (**allegato 14**), tenendo in considerazione le limitazioni di ogni singolo operatore ed in vigore dal 1^a marzo 2020.

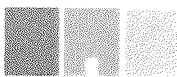
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

Per garantire la continuità assistenziale sono stati predisposti i seguenti documenti:

- MODALITA' DI ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO, DIMISSIONI R.S.A
- GESTIONE DELLE MALATTIE INFETTIVE
- GESTIONE DELLE EMERGENZE CLINICHE
- PANDEMIA - PROT. DI EMERGENZA SANITARIA
- SORVEGLIANZA E PREVENZIONE INFEZIONI
- PROCEDURA ANTICONTAMINAZIONE

mentre sono in fase di approntamento le procedure/protocolli relativi agli eventi climatici, tecnologici ecc.

- Contratto di conduzione e/o manutenzione ordinaria e/o assistenza di: a) impianto elettrico; b) impianto luci di emergenza; c) impianto di messa a terra; d) gruppo elettrogeno; e) impianto di chiamata infermieri; f) impianto di rilevazione fumi e allarme; g) impianto citofonico; h) impianto telefonico di emergenza; i) impianto centrale termica;) centrale frigorifera;) unità di trattamento aria;) pompa di calore;) quadri elettrici ed impianti relativi;) qualifica di terzo responsabile;) qualifica di gestore degli impianti di condizionamento.
- Contratto di manutenzione concentratori d'ossigeno
- Contratto manutenzione ascensori.
- Contratto di manutenzione estintori



- Contratto con Azienda che effettua prelievi dell'acqua per la prevenzione ed il controllo della legionella, con attivazione dei flussaggi presso tutti i punti che erogano acqua calda.

PIANO DI FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

La necessità di fronteggiare il crescente livello di servizio della Fondazione impone un investimento sulla qualità delle risorse umane in tutte le sue componenti.

In particolare risulta opportuno prevedere iniziative rivolte a sostenere l'acquisizione di capacità tecnico-professionale accanto a capacità personali, manageriali e comportamentali.

La Fondazione nel corso degli anni ha implementato la struttura ospitante, modernizzato i reparti e ha creato una Carta dei Servizi nella quale sono state sottolineate le linee di indirizzo e di cura alla persona anziana in coerenza con la mission aziendale.

Sono state effettuate in questi ultimi anni azioni ed analisi volte al miglioramento dei servizi offerti ed alla crescita professionale dell'organico.

La Fondazione ha compreso l'importanza di una pianificazione delle attività, e merito di questa acquisita consapevolezza è dovuto alla grande attività di analisi organizzativa che è stata svolta.

Inserire il personale nel contesto organizzativo in cui opera e pianificare gli obiettivi di sviluppo ha necessariamente portato all'analisi dei fabbisogni interni.

Inoltre, il settore di riferimento è in costante evoluzione e una struttura privata, sebbene in un mercato molto peculiare e con caratteristiche differenti dagli altri settori, è soggetta ad una concorrenza crescente.

L'attività formativa dovrà, in particolare, rivolgersi a:

- formare il maggior numero di dipendenti;
- creare omogeneità nella formazione erogata;
- coinvolgere in primis figure professionali a diretto contatto con l'anziano, visto in questo caso come il cliente della struttura.

La Fondazione garantisce a tutte le figure professionali presenti la prevista formazione/informazione obbligatoria in materia di sicurezza al fine di perseguire le seguenti finalità:

- avere una corretta conoscenza di tutti i rischi per la sicurezza e la salute e dei possibili infortuni/danni;
- avere una esatta conoscenza del funzionamento di macchine, attrezzature e impianti e di tutto ciò che implica la propria mansione;
- eliminare o ridurre gli infortuni e le malattie professionali addebitabili all'errore umano;

- rendere partecipi e responsabili i lavoratori della propria e altrui sicurezza;
- ottenere il cambiamento dei comportamenti;
- aumentare e migliorare la percezione del rischio da parte dei lavoratori.

con lo scopo preciso di implementare la comunicazione interna in materia di sicurezza sul lavoro coinvolgendo tutti i lavoratori (indipendentemente dal ruolo)

Sono previsti corsi di formazione obbligatoria ed i relativi aggiornamenti rivolti ad i neo-assunti.

La Fondazione garantisce altresì a tutte le figure professionali presenti la prevista informazione in materia di compliance al D.Lgs 23/2001 al fine di perseguire le seguenti finalità:

- diffondere il Modello 231 adottato dalla Fondazione, i principi ed i valori enunciati dal Codice Etico;
- avere una corretta conoscenza di tutti i potenziali rischi di commissione di illecito e/o reato e le ricadute sulla Fondazione;

Infine, nel triennio sarà completata la formazione di tutto il personale relativamente alle seguenti tematiche:

Aspetti comportamentali in merito alla salute e sicurezza sul luogo di lavoro

La comunicazione efficace e tecniche di relazione con gli utenti e i caregiver

Responsabile della formazione è il Direttore della Fondazione che potrà avvalersi, a secondo delle tematiche trattate, di collaboratori interni o esterni, previamente autorizzati dal CdA.

MODALITA' DI RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE

La Fondazione riconosce la centralità delle risorse umane come condizione fondamentale per l'efficacia della propria azione. A tale fine pone particolare attenzione - oltre che alle condizioni operative, al clima gestionale, al miglioramento qualitativo e alla valorizzazione delle professionalità dei propri dipendenti - alle procedure di ricerca e alle metodologie di scelta dei nuovi collaboratori.

Si allega al presente Documento la procedura, organizzazione e gestione delle risorse umane dove sono definite altresì modalità, responsabilità e criteri di effettuazione della ricerca e selezione del personale **(allegato 12)**

GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ, RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza viene effettuata annualmente, anche nei confronti dei famigliari e dei caregiver, rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite.

Agli atti della Fondazione gli allegati F1 e F2 della Carta dei Servizi della Fondazione rispettivamente denominati "Questionario di soddisfazione degli ospiti" e "Questionario di soddisfazione per i familiari degli ospiti".

La Fondazione in particolare garantisce:

- 1) l'analisi dei dati rilevati dalle valutazioni del grado di soddisfazione per il miglioramento della qualità dei servizi e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- 2) la diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento (tramite occasioni pubbliche, la distribuzione di materiale informativo, la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità).

Anche per il corrente anno si garantisce la somministrazione dei questionari anche al personale dipendente, garantendo la diffusione dei risultati.

La figura responsabile di tale attività è il Direttore della Fondazione che presiede alle attività di valutazione e miglioramento circa la qualità dei servizi aziendali, che si avvale della collaborazione del personale amministrativo, URP, nell'espletamento di alcune attività.

PROCEDURE E PROTOCOLLI

In ottemperanza alla Dlgs 2569, che prevede la revisione dei protocolli assistenziali ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità e comunque con una periodicità superiore al triennio, nel corso del 2019 è stata fatta la revisione dei protocolli operativi e la divulgazione dei medesimi.

I protocolli sanitari e le istruzioni operative in originale sono conservati presso lo Studio medico del Direttore Sanitario mentre quelli amministrativi sono conservati presso la Direzione e sono tutti consultabili nella cartella "comune" sui PC.

Tutto il personale tenuto all'applicazione di quanto previsto dalle diverse procedure adottate dalla Fondazione è stato portato a conoscenza del loro contenuto.

STRUMENTI E MATERIALI INFORMATIVI

La Fondazione:

- 1) assicura la definizione e l'utilizzo di strumenti per la comunicazione interna (bacheche, intranet, riunioni periodiche, fogli informativi);
- 2) facilita l'accesso alla struttura e ai suoi nuclei e spazi comuni con l'apposizione di una segnaletica visibile anche a distanza e di facile comprensione.

POLIZZA ASSICURATIVA

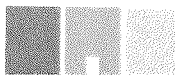
La Fondazione dichiara di aver stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile e per la copertura dei danni agli utenti o ad altri soggetti.

Inoltre, la Fondazione ha stipulato una polizza assicurativa per la responsabilità civile di amministratori ed altri esponenti aziendali.

Adozione del Modello Organizzativo Gestionale e di Controllo e del Codice Etico ai sensi del decreto legislativo 231/2001

La Fondazione, soggetto gestore di unità d'offerta che ha una capacità contrattuale complessiva superiore a ottocentomila euro annui a carico del fondo sanitario regionale lombardo, dichiara:

- di avere adottato con Deliberazione di Consiglio dell'11 ottobre 2017, il Modello Organizzativo Gestionale e di Controllo ed il relativo Codice Etico debitamente revisionati ed adeguati alle normative vigenti, ed a disposizione presso la Direzione.
- di avere provveduto alla nomina dell'Organismo di Vigilanza, che il predetto organismo è dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo;
- di impegnarsi a rendere pubblico il proprio codice etico utilizzando il sito web o altri idonei mezzi;
- di impegnarsi ad attestare annualmente, entro il 28 febbraio di ogni anno, con dichiarazione sostitutiva di atto notorio resa dal legale rappresentante o dai procuratori speciali:
 - l'adozione del codice etico comportamentale;
 - la nomina dell'organismo di vigilanza, con l'identificazione dei componenti e la descrizione delle loro qualifiche;
 - l'avvenuta formazione e informazione al proprio personale sulla materia;
 - l'avvenuta acquisizione della relazione annuale dell'organismo di vigilanza (dopo il primo anno di applicazione).



Ai sensi del DLGS 33 DEL 2013 e successive modifiche ed integrazioni, in data 10 settembre 2020 la Fondazione ha provveduto alla pubblicazione sul sito, sezione "TRASPARENZA", dei dati richiesti.

PRIVACY – REGOLAMENTO UE 2016/679

La Fondazione si è adeguata alla corretta applicazione del Regolamento Europeo 2016/679, che ha modificato sostanzialmente il processo di gestione dei dati personali e particolari delle persone fisiche, predisponendo gli interventi conformemente alla legislazione vigente: nomina del DPO Aziendale, istituzione del Registro dei trattamenti, invio di informative, acquisizione consenso e nomine agli interessati – personale – clienti – fornitori ed ogni altra attività volta al miglioramento delle condizioni di sicurezza dei dati.

PANDEMIA COVID 19

La pandemia da SARS COV 19 ha pesato in modo significativo sulla Fondazione la quale ha messo in atto sin da subito tutte le misure necessarie a contrastare il virus, attenendosi rigorosamente alle disposizioni ministeriali e regionali e monitorando costantemente la situazione.

Gli step portati avanti dall'Ente dallo scoppio della pandemia sono descritti nelle 7 revisioni del DVR "COVID 19" e le misure adottate sono illustrate nel PIANO ORGANIZZATIVO GESTIONALE del 20 luglio 2020 con i relativi allegati , da considerarsi parte integrante del Documento Unico. **(allegato 15)**

ALLEGATI:

- 1) Deliberazione del Direttore Generale ATS INSUBRIA n. 191 del 06.04.2017 "RILASCIO AUTORIZZAZIONE DEFINITIVA AL FUNZIONAMENTO"
- 2) Provvedimento Regionale n. 13633, in data 14/07/2003
- 3) Statuto
- 4) Carta dei Servizi RSA
- 5) Contratto di ingresso RSA
- 6) Progetto globale di educazione ed animazione" anno 2020
- 7) Piano triennale di formazione 2017-2020

FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS VIA OSPEDALE, 1 - 21059 VIGGIU' (VA)	 FONDAZIONE ISTITUTO MADONNA DELLA CROCE ONLUS <small>residenze case di cura per anziani e disabili</small>	Revisione	Data ottobre 2020
---	---	------------------	-----------------------------

- 8) Documento di sintesi sulla gestione valutazione e miglioramento della qualità
- 9) Organigramma della Fondazione
- 10) Organico del personale
- 11) Job description dell'infermiere professionale
- 12) Procedura Organizzazione e gestione delle risorse umane
- 12 a) Procedura Organizzazione e gestione risorse umane EMERGENZA SARS-Cov 2
- 13) Progetto globale di fisioterapia anno 2020
- 14) Piani di lavoro anno 2020
- 15) Piano Organizzativo Gestionale