

PROGRAMMA ANNUALE (Piano di lavoro e Piano Organizzativo)

POLITICHE DI GESTIONE DELLE RISORSE UMANE ED ECONOMICHE

SERVIZIO DI R.S.A E SERVIZIO C-DOM

ANNO 2024

Ai sensi della D.G.R. Lombardia n. 2569 del 31/10/2014, paragrafo 2.2.1, Lettera b) e paragrafo 3.2.1, il soggetto gestore, entro il primo trimestre di ciascun anno (31/03) deve definire il piano di lavoro che comprende la tipologia ed il volume di attività previste ed il conseguente piano organizzativo. Il programma definisce gli obiettivi e le attività nell'ambito delle specifiche aree di intervento, tenendo conto delle diverse tipologie di utenti, delle risorse umane disponibili e del loro utilizzo, dell'apporto del volontariato, del grado rilevato di soddisfazione degli utenti e delle osservazioni degli organi di vigilanza. Ai sensi della D.G.R. Lombardia n. 6867 del 02/08/2022, punto 5.1 AU, il documento definisce ed esplicita le politiche di gestione delle risorse umane ed economiche, nonché l'organizzazione dell'ente.

Considerati gli obiettivi e le politiche di gestione prefissati nel Documento gestionale ed organizzativo, i servizi sociosanitari ed assistenziali che l'Ente intende erogare (R.s.a. e C-DOM), la popolazione/utenze a cui tali servizi intendono rivolgersi si predispongono il programma per **l'anno 2024**:

TIPOLOGIA ATTIVITA' PREVISTE	OBIETTIVI E POLITICHE DI GESTIONE	STRUMENTI/RISORSE UMANE/RISORSE ECONOMICHE	INDICATORI	MODALITA' E TEMPI PER LA VALUTAZIONE DEGLI OBIETTIVI
R.S.A. Macroattività: Assistenza e Cura della persona in tutti gli aspetti	Potenziamento degli standard di assistenza erogati Flessibilità piani di lavoro ed	Potenziamento standard gestionali in alcune unità operative con personale infermieristico, Asa/Oss e personale addetto alle pulizie ambientali e inserimento di piani di lavoro	% Customer satisfaction di ospiti e familiari e operatori	Verifica della customer nel corso del 2024 anche in rapporto agli anni precedenti, ove comparabili per obiettivi.

<p>della vita quotidiana ed in relazione ai bisogni espressi, in forma personalizzata e secondo il P.A.I., volta al mantenimento delle abilità residue cognitive e motorie.</p>	<p>equipe assistenziali</p> <p>Stimolare le abilità cognitive dell'anziano sano presente in R.s.a. allo scopo di mantenere e preservare tali abilità</p> <p>Stimolare le abilità cognitive</p>	<p>maggiormente flessibili.</p> <p>Predisposizione di un percorso formativo che accompagni gli operatori nella crescita anche in termini di capacità di adattamento alle dinamiche assistenziali e relazionali.</p> <p>Attività pianificate a cadenza giornaliera, progetti specifici (anche con il supporto eventuale di prof.ti esterni) e percorsi individualizzati.</p> <p>Implementazione progetti con i nuovi volontari reclutati attraverso il progetto "il volontario un saggio caregiver". Nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Progetto cura della persona; • Progetto adotta un nonno • Laboratorio di maglia, cucito e ricamo <p>Proseguo nel progetto di Pet-Therapy dati gli esiti della sperimentazione in collaborazione con l'Associazione Vita da Cani di Alain Satti.</p> <p>Prosecuzione progetto Nucleo</p>	<p>Questionari di gradimento eventi formativi specifici.</p> <p>Pianificazione attività quotidiane e realizzazione progetti specifici.</p> <p>Attivazione progetto "bagno emozionale" a cura dell'Oss specializzato.</p> <p>Attivazione progetto "Water-Massage-Gym" in piscina</p> <p>Pianificazione attività quotidiane/settimanali/ mensili e realizzazione progetti specifici. Somministrazione scale di valutazione specifiche.</p>	<p>Relazione annuale – Bilancio Sociale</p> <p>Verifica della customer nel corso del 2024 anche in rapporto agli anni precedenti, ove comparabili per obiettivi e andamento progetti specifici con esiti e relazione periodica a cura della coordinatrice del Servizio di animazione ed educativo o referente altra area coinvolta nei progetti (fkt etc.)</p> <p>Verifica della customer nel corso del 2024 anche in rapporto agli anni precedenti, ove comparabili per obiettivi e andamento progetti specifici (includere scale di valutazione) con esiti e relazione periodica a cura della coordinatrice del Servizio di animazione ed educativo o referente altra area coinvolta nei progetti (fkt etc.)</p> <p>Verifica della customer nel corso</p>
---	--	--	--	---

	<p>residue dell'anziano affetto da decadimento cognitivo presente in R.s.a. allo scopo di mantenerlo il più autonomo possibile contestualmente ai deficit presentati.</p> <p>Stimolazione delle residue abilità motorie del pz anziano, allo scopo di mantenere e preservare il più a lungo possibile queste autonomie, prevenendo e limitando gli effetti derivanti da una carenza di mobilizzazione (anchilosi, lesioni da stasi etc.) ed al contempo favorire attività di socializzazione e coinvolgimento.</p>	<p>Alzheimer “Ripartire dopo la pandemia” a ripresa del progetto GentleCare. Il progetto vedrà coinvolti: geriatra del vicino CDCD, il personale di assistenza e sanitario, ambiente e metodologia specifica di approccio di cura al pz. Demente (terapia non farmacologica).</p> <p>Proseguo progetto sperimentale in atto con figura Oss formata relativa ad attività di risveglio muscolare e coinvolgimento emotivo.</p>	<p>Pianificazione attività quotidiane e realizzazione progetti specifici. Somministrazione scale di valutazione specifiche.</p> <p>Pianificazione attività quotidiane e settimanali e realizzazioni progetti specifici. Utilizzo scale di valutazione specifiche</p>	<p>del 2024 anche in rapporto agli anni precedenti, ove comparabili per obiettivi e andamento progetti specifici con esiti e relazione periodica a cura della coordinatrice del Progetto (includere scale di valutazione somministrate).</p> <p>Verifica della customer nel corso del 2024 anche in rapporto agli anni precedenti, ove comparabili per obiettivi e andamento progetti specifici con esiti (scale valutazione) e relazione periodica a cura della coordinatrice del Servizio di animazione ed educativo o referente altra area coinvolta nei progetti (fkt etc.)</p>
<p>R.S.A Macroattività: Miglioramento della qualità</p>	<p>Gli interventi di umanizzazione riguardano tutti gli aspetti</p>			

<p>organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.</p>	<p>dell'accoglienza residenziale in R.s.a.:</p> <p>1- Amministrativi: facilitazione di tutte le pratiche amministrative relative all'accoglienza presso la R.s.a., dall'ingresso alla dimissione e gestione rapporti con utenza e familiari durante la permanenza, inclusa l'adeguata informazione sui servizi erogati. Per l'anno 2024 è previsto il periodico aggiornamento della Carta dei servizi, la revisione dei contratti di ingresso, di protocolli e delle procedure che necessitano di aggiornamenti.</p> <p>2 – Strutturali ed ambientali: consistono nella verifica e controllo del "comfort" alberghiero, della sicurezza, delle attrezzature, dell'ambiente (arredi, colori, luminosità, ambienti riservati,</p>	<p>Supporto formativo e di coaching in tema di comunicazione efficace e gestione di possibili conflitti; Supporto di consulenti per l'integrazione ed aggiornamento di strumenti informatici e documentali. Sviluppo e crescita delle risorse umane dedicate alle attività di segreteria.</p> <p>Proseguo del progetto in atto per quanto concerne la realizzazione di ambienti terapeutici e protesici nel Nucleo Alzheimer, con il coinvolgimento di tutto il personale e dei famigliari.</p>	<p>Presenza di adeguati strumenti informatici e documentali e formazione specifica. Miglioramento del clima unità operativa. Presenza di supporti documentali adeguati, completi e trasparenti di facile interpretazione e lettura.</p> <p>Presenza di ambienti, spazi e locali attrezzati a rispondere alle esigenze dei residenti accolti in Nucleo Alzheimer</p>	<p>Esiti customer anche in raffronto agli anni precedenti.</p> <p>Verifica dei risultati nella Relazione Annuale predisposta relativa al 2024</p> <p>Verifica esiti della customer 2024 rispetto allo specifico item</p>
---	---	---	---	--

	<p>igiene, ecc.), dei servizi presenti (ristorazione, bar, televisione, giornali, bagno, ecc.). In relazione agli ambienti dedicati ai residenti con patologie dementigene, gli ambienti sono pensati ed attrezzati in modo da dare risposte stimolanti o rilassanti a seconda delle esigenze, come previsto dal progetto in atto.</p> <p>Realizzazione dell'angolo della gentilezza, quale spazio dedicato a momenti che favoriscono il benessere, la vicinanza, le relazioni importanti e momenti di condivisione.</p> <p>3- Relazionali: consistono nell'insieme delle attività dirette o indirette per una migliore accoglienza in R.s.a. ed una positiva residenza delle persone accolte (per il servizio di residenzialità) e favorire una serena permanenza ed il buon esito</p>	<p>Progetti ad hoc realizzati nei nuovi spazi all'aperto dedicati all'utenza residente ed interventi specifici sul Giardino del Nucleo Alzheimer.</p> <p>Progetto specifico elaborato dall'equipe educativa.</p> <p>Sviluppare capacità relazionali "specifiche" attraverso corsi di formazione di tutto il personale rivolto all'assistenza. Migliorare le tecniche di comunicazione e sviluppare capacità empatiche con i residenti con particolare e differente approccio per il personale dedicato al Nucleo Alzheimer. In particolare, sono</p>	<p>Presenza ed adeguamento di giardino terapeutico attrezzato per la realizzazione di nuovi interventi e spazi esterni attrezzati</p> <p>Customer ospiti e familiari relativa al confort degli ambienti.</p> <p>Esiti customer dipendenti.</p> <p>Esiti customer familiari ed ospiti</p> <p>Esiti valutazione Maaslach Burnout Inventory</p>	<p>Verifica esiti della customer 2024 rispetto allo specifico item e miglioramento disturbi comportamentali.</p> <p>Verifica esiti della customer 2024 rispetto allo specifico item</p> <p>Verifica andamento e risultati progetti presentati e partecipazione agli stessi illustrati nel dettaglio nella Relazione annuale relativa al 2024</p> <p>Verifica andamento e risultati</p>
--	---	--	--	--

	<p>delle cure. Gli aspetti relazionali riguardano “l'altra metà della cura”, quelli non propriamente sanitari, che cooperano alla riconquista della salute nel senso più completo della parola.</p> <p>4. Formativi: consistono nello sviluppo ed attuazione di percorsi formativi volti a sviluppare capacità di ascolto, di relazione e di accoglienza nei confronti dell'ospite, come parte fondamentale degli interventi assistenziali.</p> <p>Realizzazione di momenti di confronto, tavoli di lavoro e di coordinamento tra il personale per favorire lo spirito di collaborazione ed il lavoro in equipe.</p>	<p>previsti per il 2024 due percorsi formativi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> - "idee per il futuro": Comunicazione e tecniche di relazione secondo il modello Sente-Mente di Letizia Espanoli. - “La cura e l'assistenza della persona anziana in Rsa” – Umanizzazione delle cure e delle relazioni secondo il modello Sente-Mente di Letizia Espanoli <p>Realizzazione di progetti educativi e formativi per favorire lo sviluppo di relazioni empatiche con utenti e famigliari</p> <p>Riunioni periodiche calendarizzate per ciascun reparto e per profili professionali, volte allo sviluppo di azioni sinergiche nella cura e nell'assistenza ai residenti.</p>	<p>Andamento malattie del personale</p> <p>Customer familiari ed ospiti.</p> <p>Appropriatezza nelle prestazioni erogate</p>	<p>progetti presentati e partecipazione agli stessi illustrati nel dettaglio nella Relazione annuale relativa al 2024</p> <p>Verifica andamento e risultati progetti presentati e partecipazione agli stessi illustrati nel dettaglio nella Relazione annuale relativa al 2024</p> <p>Verifica andamento e risultati progetti presentati e partecipazione agli stessi illustrati nel dettaglio nella Relazione annuale relativa al 2024</p>
--	---	--	--	---

<p>R.S.A.</p> <p>Macroattività:</p> <p>Cura degli aspetti educativi, di animazione e socializzazione.</p>	<p>Offerta di risposte diversificate da parte dell'equipe educativa, psicologica e di animazione in Rsa correlate e ponderate in base al profilo cognitivo dell'utenza ed alle abilità residue.</p> <p>Azioni mirate poste in essere per ovviare agli effetti negativi correlati al processo di istituzionalizzazione degli ospiti (per servizio residenziale) ed al possibile isolamento rispetto al contesto territoriale e familiare.</p> <p>Interventi domiciliari (Misura Rsa Aperta) volti al supporto del caregiver anche in termini di tempo e spazi da ricavare per loro stessi.</p>	<p>Equipe di animazione ed educativa strutturata (servizio appaltato a Soc. Coop. Incontra) con personale in possesso di specifiche qualifiche, in grado di porre in essere progetti diversificati destinati ad un'utenza eterogenea.</p> <p>Progettazione di nuovi interventi: per il 2024 si inserisce la personalizzazione dei compleanni per ciascun residente attraverso la costruzione della mappa della speranza.</p> <p>Convenzioni con associazioni specifiche per la realizzazione di progetti di pet therapy.</p>	<p>Presenza di progetti educativi adeguati allo scopo e di momenti di socializzazione interni ed esterni.</p> <p>Presenza di progetti Assistenziali Individuali con tempi dedicati al supporto psicologico.</p> <p>Customer familiari ed ospiti.</p> <p>Customer familiari ed utenti al domicilio</p>	<p>Verifica andamento in itinere e risultati progetti ideati (individuali e di gruppo) in Relazione annuale 2024</p> <p>Verifica andamento in itinere e risultati progetti ideati (individuali e di gruppo) in Relazione annuale 2024</p> <p>Verifica andamento in itinere e risultati progetti ideati (individuali e di gruppo) in Relazione annuale 2024</p>
<p>R.S.A</p> <p>Macroattività:</p> <p>Coinvolgimento del territorio, con particolare riferimento ad associazioni di volontariato, alla</p>	<p>Offerta di proposte/ progetti in collaborazione con enti/associazioni presenti sul territorio al fine di mantenere forte il legame con il territorio e la vita della comunità,</p>	<p>Convenzioni con associazioni di volontariato strutturate e presenti sul territorio per una proficua collaborazione con l'equipe educativa e di animazione.</p>	<p>Esistenza di programmazione di calendari attività in Rsa e fuori dalla Rsa per ospiti residenti (gite, attività a progetto, attività ludico</p>	<p>Valutazione esiti e gradimento correlati ad eventi ed ai progetti specifici, unitamente alla Relazione Annuale relativa al 2024</p>

<p>Parrocchia, a gruppi ed associazioni culturali e ludico/ricreative.</p>	<p>come stimolo alla partecipazione ed interazione sociali</p>	<p>Collaborazioni con associazioni ludico/ricreative (compagnie teatrali, gruppi musicali, corali, gruppi folcloristici e di costumi locali) per la realizzazione di eventi/progetti con continuità.</p> <p>Collaborazione con istituti scolastici di vario livello per la realizzazione di progetti specifici (cfr Prog. Scuola amica) di scambio generazionale e valorizzazione della storia locale.</p> <p>Collaborazione con Istituti scolastici di scuola media superiore per favorire momenti di alternanza scuola lavoro e tirocini formativi ed il contestuale apporto di momenti di interazione con le nuove generazioni.</p> <p>Collaborazioni con Rsa del territorio (c.d. "Case amiche") per la realizzazione di giornate di interazione tra realtà residenziali rivolte alla terza età di territori vicini, volte a favorire l'interazione personale.</p>	<p>creative e di svago strutturate, laboratori di maglia, cucito e ricamo, ortoterapia etc.). Esistenza programma eventi ed interventi mirati.</p> <p>Presenza progetti strutturati con istituti.</p> <p>Presenza convenzioni e progetti formativi con Istituti scolastici del territorio.</p> <p>Esistenza di programmi di condivisione ed interazione tra Rsa del territorio.</p>	<p>Esiti collaborazioni e valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza e dei familiari.</p> <p>Esiti progetti ed esiti del grado di soddisfazione dell'utenza e familiari.</p> <p>Esiti interventi formativi e di alternanza e grado di soddisfazione dell'utenza.</p> <p>Esiti eventi e grado di soddisfazione dell'utenza.</p>
<p>RS.A. Macroattività: Sostegno alle famiglie ed ai</p>	<p>Supporto attivo alla famiglia nel processo di cura anche attraverso spazi di ascolto individuale (a richiesta).</p>	<p>Equipe socio assistenziale, educativa, psicologica, fisioterapica e Care Manager collaborano per l'organizzazione ottimale degli</p>	<p>Customer satisfaction di familiari e caregiver</p>	<p>Valutazione esiti e gradimento correlati ad eventi ed ai progetti specifici, unitamente alla Relazione Annuale relativa al</p>

<p>caregiver attraverso l'offerta di servizi di assistenza domiciliare (Mis. Rsa Aperta, Sad e pasti al domicilio) di tipo assistenziale, sanitario ed ambientale</p>	<p>Sostegno alla famiglia ed ai caregiver al domicilio con servizi di tipo socio assistenziale, sanitario (Mis. Rsa Aperta), ed ambientale (S.a.d) ed alberghiero (pasti caldi).</p>	<p>interventi in R.s.a. ed al domicilio del paziente Attuazione di interventi di counselling psicologico.</p> <p>Convenzioni con personale sanitario (fkt, psi, educatori) dedicato agli interventi domiciliari.</p> <p>Coinvolgimento dei familiari e caregiver dell'utenza domiciliare nel Progetto speciale "Ripartire dopo la pandemia" rivolto ad utenza con demenza realizzato nel Nucleo Alzheimer.</p>	<p>Andamento richieste ed attivazioni interventi. Presenza di progetti di counselling psicologico a sostegno dei care giver attivati.</p> <p>Presenza di collaborazioni con personale specializzato.</p> <p>Presenza di progetti dedicati ad utenti con patologie dementigene al domicilio</p>	<p>2024</p> <p>Esiti eventi e grado di soddisfazione dell'utenza.</p> <p>Esiti eventi e grado di soddisfazione dell'utenza.</p> <p>Esiti eventi e grado di soddisfazione dell'utenza.</p>
<p>R.S.A</p> <p>Macroattività:</p> <p>Educazione alla salute e promozione del benessere e di corretti stili di vita.</p>	<p>Realizzazione di eventi informativi rivolti alla popolazione per favorire l'adozione di corretti stili di vita e promuovere la salute ed il benessere.</p> <p>Realizzazione di attività di screening gratuito per favorire la diagnosi e la prevenzione dell'insorgenza</p>	<p>Collaborazioni con personale medico e sanitario specializzato.</p> <p>Dotazione di adeguata strumentazione diagnostica.</p> <p>Collaborazioni con personale medico e sanitario specializzato.</p> <p>Dotazione di adeguata</p>	<p>Programmazione di serate informative rivolte alla popolazione allo scopo di sensibilizzare la cittadinanza rispetto a buone pratiche.</p> <p>Programmazione giornate di screening rivolte alla popolazione.</p>	<p>Verifica del grado di soddisfazione/partecipazione agli eventi e Relazione Annuale rispetto agli eventi realizzati nel 2024.</p> <p>Verifica del grado di soddisfazione/partecipazione agli eventi e Relazione Annuale rispetto agli eventi realizzati nel</p>

	di patologie.	strumentazione diagnostica.		2024.
<p>C-DOM</p> <p>Macroattività:</p> <p>Assistenza e Cura della persona in tutti gli aspetti della vita quotidiana ed in relazione ai bisogni espressi, in forma personalizzata e secondo il P.A.I., volta al mantenimento delle abilità residue cognitive e motorie.</p>	<p>Concorrere al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute dei cittadini in condizioni di fragilità e compromessi nell'autonomia, favorire la permanenza nel proprio contesto di vita di persone di qualunque età, affette da patologie croniche o acute trattabili a domicilio.</p>	<p>Presenza di personale sanitario, educativo e psicologico, socio assistenziale e sociale coinvolto nel servizio Cure Domiciliari, preparato e formato in grado di favorire la presa in carico dei pazienti domiciliari e dei loro caregiver nella gestione delle necessità sanitarie, nei percorsi riabilitativi e di cura.</p> <p>Adozione di strumenti validati e standardizzati di valutazione multidimensionale per la rilevazione dei bisogni sanitari e sociosanitari.</p>	<p>Andamento attivazione richieste servizio.</p> <p>Customer satisfaction utenti e familiari</p> <p>Andamento scale di valutazione</p>	<p>Verifica andamento del servizio e del grado di soddisfazione rilevato – Relazione Annuale relativa al 2024</p>
<p>C-DOM</p> <p>Macroattività:</p> <p>Educazione alla salute e promozione del benessere e di corretti stili di vita ed addestramento per la gestione dei propri cari in condizioni di</p>	<p>Perseguire l'obiettivo di mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento di familiari o collaboratori (caregiver) e la valorizzazione delle loro capacità assistenziali,</p>	<p>Attività di informazione e formazione di familiari e caregiver in tema di interventi, strategie e di ambiente protesico al fine di ridurre il carico assistenziale e favorire le attività della vita quotidiana.</p> <p>Adeguate presenza di personale sanitario (fkt, psi, educatori) dedicato</p>	<p>Andamento attivazione richieste servizio.</p> <p>Customer satisfaction utenza</p>	<p>Verifica andamento del servizio e del grado di soddisfazione rilevato – Relazione Annuale relativa al 2024</p>

<p>fragilità al domicilio.</p>	<p>promuovendo la conoscenza delle pratiche di cura.</p>	<p>agli interventi domiciliari.</p> <p>Coinvolgimento dei familiari e caregiver dell'utenza domiciliare nel Progetto speciale "Ripartire dopo la pandemia" rivolto ad utenza con demenza realizzato nel Nucleo Alzheimer.</p>		
<p>C-DOM</p> <p>Macroattività:</p> <p>Erogare sostegno alle famiglie ed ai caregiver nella gestione della quotidianità e nelle difficoltà correlate alla convivenza con propri cari in condizioni di fragilità.</p>	<p>Sostenere e favorire la convivenza con persone bisognose e fragili attraverso adeguato supporto psicologico (counselling) ed attraverso interventi che garantiscano ai famigliari e caregiver momenti di sollievo.</p>	<p>Presenza di personale sanitario, educativo e psicologico, socio assistenziale formato ed addestrato in modo da favorire la presa in carico dei pazienti domiciliari e dei loro caregiver nella gestione delle necessità sanitarie, nei percorsi riabilitativi e di cura.</p> <p>Attivazione di percorsi di counselling psicologico dedicati.</p> <p>Informazione e formazione dei caregiver in tema di interventi e di ambiente protesico al fine di ridurre il carico assistenziale e favorire le attività della vita quotidiana.</p> <p>Coinvolgimento dei familiari e caregiver nel Progetto speciale "Ripartire dopo la pandemia" rivolto ad utenza con demenza.</p>	<p>Andamento attivazione richieste servizio.</p> <p>Customer satisfaction</p>	<p>Verifica andamento del servizio e del grado di soddisfazione rilevato – Relazione Annuale relativa al 2024</p>

<p>C-DOM</p> <p>Macroattività:</p> <p>Miglioramento della qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.</p>	<p>Ottimizzare l'organizzazione delle risorse impiegate nel servizio nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.</p>	<p>Adeguata presenza di personale specializzato.</p> <p>Presenza di strumentazione adeguata per la tracciabilità degli accessi e degli interventi e per le comunicazioni.</p> <p>Presenza di adeguati supporti documentali</p> <p>Attività di coordinamento delle risorse umane impiegate (Personale sanitario, educativo e psicologico, socio assistenziale e sociale) da parte del Care Manager, con particolare attenzione alle eventuali necessità emergenti anche avendo riguardo a percorsi formativi specifici.</p> <p>Attività di supporto concordate e condivise sulla base delle indicazioni della Asst competente.</p> <p>Attività di vigilanza sul personale operativo a verifica del rispetto della dignità delle persone assistite tenendo conto delle differenti esigenze correlate ad età, genere, condizioni di salute e fragilità e anche delle specificità religiose e culturali</p>	<p>Andamento attivazione richieste servizio.</p> <p>Presenza di meccanismi operativi che favoriscano la comunicazione tra operatori del servizio</p> <p>Customer satisfaction utenza</p> <p>Presenza di protocolli e procedure e loro diffusione.</p> <p>Realizzazione riunioni di equipe</p> <p>Presenza di verifiche periodiche e valutazione delle prestazioni erogate.</p>	<p>Verifica andamento del servizio e del grado di soddisfazione rilevato – Relazione Annuale relativa al 2024.</p>
--	---	---	--	--

		<p>Attività di formazione da realizzarsi in base alle esigenze specifiche dell'utenza da assistere e su tematiche relative all'umanizzazione delle cure.</p> <p>Attività di formazione di tutto il personale in tema di comunicazione e tecniche di relazione con gli utenti e i caregiver, inclusa la prevenzione e la gestione dei conflitti.</p>	<p>Realizzazione di sessioni formative specifiche sulle varie tematiche.</p> <p>Riduzione di reclami e disservizi</p>	
<p>C-DOM</p> <p>Macroattività:</p> <p>Cura degli aspetti educativi e di socializzazione</p>	<p>Offerta di risposte diversificate da parte dell'equipe educativa correlate e ponderate in base al profilo cognitivo dell'utenza ed alle necessità di familiari e caregiver.</p>	<p>Presenza di personale educativo formato ed addestrato, in grado di porre in essere interventi domiciliari diversificati destinati ad un'utenza specifica.</p>	<p>Presenza di Piani di Assistenza Individuali correlati alla realizzazione di interventi educativi adeguati alle necessità degli utenti</p>	<p>Verifica andamento del servizio e del grado di soddisfazione rilevato – Relazione Annuale relativa al</p>