

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 2026

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 predispone il programma per **l'anno 2026:**

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 della vita quotidiana ed in relazione ai bisogni espressi, in forma personalizzata e secondo il	✓ Potenziamento degli standard di assistenza erogati	Potenziamento standard gestionali in alcune unità operative con personale infermieristico, Asa/Oss e personale addetto alle pulizie ambientali e inserimento di piani di lavoro maggiormente specifici per definizione di attività direttamente connesse al residente e di quelle non	% Customer satisfaction di ospiti e famigliari e operatori	Verifica della customer nel corso del 2026 anche in rapporto agli anni precedenti, ove comparabili per obiettivi.

P.A.I., volta al mantenimento delle abilità residue cognitive e motorie.	✓ Stimolare le abilità cognitive dell'anziano sano presente in R.s.a. allo scopo di mantenere e preservare tali abilità	direttamente connesse. Realizzazione di corso di formazione interno per il conseguimento di attestato di ASA. Avvisi selezione personale Percorso formativo specifico rivolto all'equipe del movimento che accompagni gli operatori nella crescita del team e nella progettualità, con particolare attenzione all'eliminazione dei sistemi di contenzione (progetto "fisioterapisti per la libertà". Implementazione progetti con i nuovi volontari reclutati attraverso il progetto "il volontario un saggio caregiver", tra i quali la prosecuzione del progetto "Water-Massage-Gym" in piscina Proseguo nel progetto di Pet-Therapy dati gli esiti della sperimentazione in collaborazione con l'Associazione Vita da Cani di Alain Satti.	Effettiva realizzazione del corso on site Effettiva emissione di avvisi Questionari di gradimento evento formativo specifico. Effettiva partecipazione da parte dei residenti ed esiti individuali positivi. Pianificazione attività quotidiane e realizzazione progetti specifici. Relazione finale a conclusione del progetto con esiti.	Esiti corso di formazione Asa luglio 2026 Esiti avvisi selezione All. 1) Bilancio Sociale Verifica della customer nel corso del 2026 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.) Verifica della customer nel corso del 2026 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
--	--	--	---	--

	✓ Stimolare le abilità cognitive residue dell'anziano affetto da demenza o decadimento cognitivo presente in R.s.a. allo scopo di mantenerlo il più autonomo possibile contestualmente ai deficit presentati. ✓ 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 mobilitazione (anchilosi, lesioni da stasi etc.) ed al contempo favorire attività di socializzazione e coinvolgimento.	Prosecuzione progetto Nucleo Alzheimer "Ripartire dopo la pandemia" Il progetto vedrà coinvolti: geriatra del vicino CDCD ASST Garda, il personale di assistenza e sanitario, ambiente e metodologia specifica di approccio di cura al pz. Demente (terapia non farmacologica). Proseguo progetto in atto con figura Laureato in Sc. motorie formata relativa ad attività di risveglio muscolare e coinvolgimento emotivo.	Pianificazione attività quotidiane e settimanali e realizzazioni progetti specifici. Utilizzo scale di valutazione specifiche Partecipazione attiva da parte dei residenti alle attività progettuali proposte	coordinatrice del Servizio di animazione ed educativo o referente altra area coinvolta nei progetti (fkt etc.) Verifica della customer nel corso del 2026 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 (incluse scale di valutazione somministrate). Verifica della customer nel corso del 2026 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.)
R.S.A	Gli interventi di			

Macroattività: Miglioramento della qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.	umanizzazione riguardano tutti gli aspetti dell'accoglienza residenziale in R.s.a.: ✓ Amministrativi: facilitazione di tutte le pratiche amministrative relative all'accoglienza presso la R.s.a. fino alla dimissione e gestione rapporti con utenza e familiari durante la permanenza, inclusa l'adeguata informazione sui servizi erogati. Per l'anno 2026 è previsto il periodico aggiornamento della Carta dei servizi, la revisione dei contratti di ingresso, di protocolli e delle procedure che necessitano di aggiornamenti. ✓ Strutturali ed ambientali: consistono nella verifica e controllo del "comfort" alberghiero, della sicurezza, delle attrezzature, nell'ambiente (arredi, colori, luminosità, ambienti riservati, igiene,	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. 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.	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. Presenza di ambienti, spazi e locali attrezzati a rispondere alle esigenze dei residenti accolti in Nucleo Alzheimer	Esiti customer anche in raffronto agli anni precedenti. Verifica dei risultati: all. 1) Bilancio sociale anno 2026 Verifica esiti della customer 2026 rispetto allo specifico item
--	---	---	---	---

	ecc.), dei servizi presenti (ristorazione, bar, televisione, giornali, bagno, ecc.). In relazione agli ambienti dedicati ai residenti affetti da demenza o decadimento cognitivo, gli ambienti sono pensati ed attrezzati in modo da dare risposte stimolanti o rilassanti a seconda delle esigenze, come previsto dal progetto in atto.	Progetto specifico elaborato per la realizzazione del salotto dell'accoglienza e della gentilezza.	Customer ospiti e famigliari relativa al confort degli ambienti.	Verifica esiti della customer 2026 rispetto allo specifico item
✓	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 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.	Migliorare le tecniche di comunicazione e sviluppare capacità empatiche con i residenti e famiglie con particolare e differente approccio per il personale dedicato al Nucleo Alzheimer, al quale è dedicato progetto specifico. 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	Customer ospiti e famigliari relativa alle relazioni con il personale assistenziale Effettiva realizzazione di riunioni di equipe	Verifica esiti della customer 2026 rispetto allo specifico item Effettiva partecipazione alle riunioni da parte del personale risultante dai verbali predisposti.
✓	Formativi: consistono nello sviluppo ed	Sviluppare capacità relazionali "specifiche" attraverso corsi di	Partecipazione attiva ai percorsi formativi specifici	Verifica esiti questionari di gradimento eventi formativi

	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.	formazione di tutto il personale rivolto all'assistenza.	proposti dall'ente	specifici.
R.S.A. Macroattività: Cura degli aspetti educativi, di animazione e socializzazione.	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. 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. Interventi domiciliari (Misura Rsa Aperta) volti al supporto del caregiver anche in termini di tempo e spazi da ricavare per loro stessi.	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. Progettazione di interventi e nuove modalità di accoglienza attraverso la condivisione di azioni strategiche d'equipe Convenzioni con associazioni specifiche per la realizzazione di progetti	Presenza di progetti educativi adeguati allo scopo e di momenti di socializzazione interni ed esterni. Effettiva presenza di interventi e progettazione ed attuazione degli stessi anche attraverso collaborazione con associazioni ed enti diversi.	Verifica andamento in itinere e risultati progetti ideati (individuali e di gruppo) in Relazione annuale 2026 Verifica andamento in itinere e risultati progetti ideati (individuali e di gruppo) in Relazione annuale 2026

R.S.A Macroattività: Coinvolgimento del territorio, con particolare riferimento ad associazioni di volontariato, alla Parrocchia, a gruppi ed associazioni culturali e ludico/ricreative.	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, come stimolo alla partecipazione ed interazione sociali	Convenzioni con associazioni di volontariato strutturate e presenti sul territorio per una proficua collaborazione con l'equipe educativa e di animazione. Collaborazioni con associazioni ludico/ricreative (compagnie teatrali, gruppi musicali, corali, gruppi folcloristici e di costumi locali) per la realizzazione di eventi/progetti con continuità. 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. 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. 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	Esistenza di programmazione di calendari attività in Rsa e fuori dalla Rsa per ospiti residenti (gite, attività a progetto, attività ludico creative e di svago strutturate, laboratori di maglia, cucito e ricamo, ortoterapia etc.). Esistenza programma eventi ed interventi mirati. Presenza progetti strutturati con istituti. Presenza convenzioni e progetti formativi con Istituti scolastici del territorio. Esistenza di programmi di condivisione ed interazione tra Rsa del territorio.	Valutazione esiti e gradimento correlati ad eventi ed ai progetti specifici, unitamente all'all. 1) del Bilancio Sociale relativa al 2026. Esiti collaborazioni e valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza e dei familiari. Esiti progetti ed esiti del grado di soddisfazione dell'utenza e familiari. Esiti interventi formativi e di alternanza e grado di soddisfazione dell'utenza. Esiti eventi e grado di soddisfazione dell'utenza.
---	---	---	--	--

		personale.		
RS.A. Macroattività: Sostegno alle famiglie ed ai caregiver attraverso l'offerta di servizi di assistenza domiciliare (Mis. Rsa Aperta, Sad e pasti al domicilio) di tipo assistenziale, sanitario ed ambientale	Supporto attivo alla famiglia nel processo di cura anche attraverso spazi di ascolto individuale (a richiesta). 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).	Equipe socio assistenziale, educativa, psicologica, fisioterapica e Care Manager collaborano per l'organizzazione ottimale degli interventi in R.s.a. ed al domicilio del paziente. Attuazione di interventi di counselling psicologico. Personale sanitario (fkt, psi, educatori) dedicato agli interventi domiciliari.	Customer satisfaction di famigliari e caregiver Andamento richieste ed attivazioni interventi. Presenza di progetti di counselling psicologico a sostegno dei care giver attivati. Presenza di progetti dedicati ad utenti con patologia di demenza al domicilio e pazienti non autosufficienti al domicilio	Valutazione esiti e gradimento correlati ad eventi ed ai progetti specifici, unitamente alla predisposizione dell'all. 1 del Bilancio Sociale anno 2026. Esiti eventi e grado di soddisfazione dell'utenza.
R.S.A Macroattività: Educazione alla salute e promozione del benessere e di corretti stili di vita.	Realizzazione di eventi informativi rivolti alla popolazione per favorire l'adozione di corretti stili di vita e promuovere la salute ed il benessere. Realizzazione di attività di screening gratuito per favorire la diagnosi e la prevenzione dell'insorgenza di patologie.	Collaborazioni con personale medico e sanitario specializzato. Dotazione di adeguata strumentazione diagnostica. Collaborazioni con personale medico e sanitario specializzato. Dotazione di adeguata strumentazione diagnostica.	Programmazione di serate informative rivolte alla popolazione allo scopo di sensibilizzare la cittadinanza rispetto a buone pratiche. Programmazione giornate di screening rivolte alla popolazione.	Verifica del grado di soddisfazione/partecipazione agli eventi e esiti inseriti in all. 1 del Bilancio sociale anno 2026 Verifica del grado di soddisfazione/partecipazione agli eventi e esiti inseriti in all. 1 del Bilancio sociale anno 2026

C-DOM Macroattività: 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.	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.	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. Adozione di strumenti validati e standardizzati di valutazione multidimensionale per la rilevazione dei bisogni sanitari e sociosanitari.	Andamento attivazione richieste servizio + Customer satisfaction utenti e familiari Somministrazione scale di valutazione	Verifica del grado di soddisfazione/partecipazione agli eventi e esiti inseriti in all. 1 del Bilancio sociale anno 2026 Andamento scale di valutazione
C-DOM Macroattività: Educazione alla salute e promozione del benessere e di corretti stili di vita ed addestramento per la gestione dei propri cari in condizioni di fragilità al domicilio.	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, promuovendo la conoscenza delle pratiche di cura.	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. Adeguate presenza di personale sanitario (fkt, psi, educatori) dedicato agli interventi domiciliari. Coinvolgimento dei familiari e caregiver dell'utenza domiciliare nel Progetto speciale "Ripartire dopo la pandemia" rivolto ad utenza con demenza realizzato nel Nucleo Alzheimer.	Andamento attivazione richieste servizio. Customer satisfaction utenza	Verifica del grado di soddisfazione/partecipazione agli eventi e esiti inseriti in all. 1 del Bilancio sociale anno 2026
C-DOM	Sostenere e favorire la convivenza con persone bisognose e fragili attraverso	Presenza di personale sanitario, educativo e psicologico, socio assistenziale formato ed addestrato	Andamento attivazione richieste servizio.	Verifica del grado di soddisfazione/partecipazione agli eventi e esiti inseriti in all. 1 del

Macroattività: Erogare sostegno alle famiglie ed ai caregiver nella gestione della quotidianità e nelle difficoltà correlate alla convivenza con propri cari in condizioni di fragilità.	adeguato supporto psicologico (counselling) ed attraverso interventi che garantiscano ai famigliari e caregiver momenti di sollievo.	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. Attivazione di percorsi di counselling psicologico dedicati. 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.	Customer satisfaction	Bilancio sociale anno 2026
C-DOM Macroattività: Miglioramento della qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.	Ottimizzare l'organizzazione delle risorse impiegate nel servizio nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.	Adeguate presenza di personale specializzato. Presenza di strumentazione adeguata per la tracciabilità degli accessi e degli interventi e per le comunicazioni. Presenza di adeguati supporti documentali 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. Attività di supporto concordate e condivise sulla base delle indicazioni	Andamento attivazione richieste servizio. Presenza di meccanismi operativi che favoriscano la comunicazione tra operatori del servizio Customer satisfaction utenza Presenza di protocolli e procedure e loro diffusione. Realizzazione riunioni di equipe	Verifica del grado di soddisfazione/partecipazione agli eventi e esiti inseriti in all. 1 del Bilancio sociale anno 2026

		della Asst competente. 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 Attività di formazione da realizzarsi in base alle esigenze specifiche dell'utenza da assistere e su tematiche relative all'umanizzazione delle cure. 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.	Presenza di verifiche periodiche e valutazione delle prestazioni erogate a cura del Care Manager e relazioni periodiche con esiti controlli Realizzazione di sessioni formative specifiche sulle varie tematiche. Riduzione di reclami e disservizi	
C-DOM Macroattività: Cura degli aspetti educativi e di socializzazione	Offerta di risposte diversificate da parte dell'equipe educativa correlate e ponderate in base al profilo cognitivo dell'utenza ed alle necessità di famigliari e caregiver.	Presenza di personale educativo formato ed addestrato, in grado di porre in essere interventi domiciliari diversificati destinati ad un'utenza specifica.	Presenza di Piani di Assistenza Individuali correlati alla realizzazione di interventi educativi adeguati alle necessità degli utenti	Verifica del grado di soddisfazione/partecipazione agli eventi e esiti inseriti in all. 1 del Bilancio sociale anno 2026