PROGRAMMA ANNUALE
(Piano di lavoro e Piano Organizzativo)
SERVIZIO DI R.S.A E SERVIZIO A.D.I.
ANNO 2019

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.

Considerati gli obiettivi prefissati nel Documento gestionale ed organizzativo, i servizi sociosanitari ed assistenziali che l'Ente intende erogare (R.s.a. e A.d.i.) e la popolazione/utenze a cui tali servizi intendono rivolgersi, si predispone il programma per l'anno 2019:

TIPOLOGIA ATTIVITA' PREVISTE	OBIETTIVI	STRUMENTI	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 P.A.I., volta al**	Potenziamento degli standard di assistenza erogati Revisione piani di lavoro ed equipe assistenziali	Potenziamento standard gestionali in alcune unità operative sia con personale infermieristico che Asa/Oss. Predisposizione di un percorso formativo che accompagni gli operatori nella crescita anche in termini di capacità di adattamento alle dinamiche assistenziali e relazionali.	% Customer satisfaction di ospiti e famigliari e operatori Questionari di gradimento eventi formativi specifici.	Verifica della customer nel corso del 2019 anche in rapporto agli anni precedenti, ove comparabili per obiettivi. Relazione annuale – Bilancio Sociale

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.	Attività pianificate a cadenza giornaliera, progetti specifici (anche con il supporto eventuale di prof.ti esterni) e percorsi individualizzati. Particolare rilievo a partire dal 2019 avrà il **Progetto Gentlecare** dedicato ai pz accolti al Nucleo Alzheimer e che vedrà coinvolti: Personale, ambiente e nuovo approccio di cura al pz. Demente.	Pianificazione attività quotidiane e realizzazione progetti specifici.	Verifica grado di soddisfazione utenti (customer) 2019 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.)
	Stimolare le abilità cognitive residue dell'anziano affetto da decadimento cognitivo presente in R.s.a. allo scopo di mantenerlo il più autonomo possibile contestualmente ai deficit presentati.	Attività pianificate a cadenza giornaliera, progetti specifici (anche con il supporto eventuale di prof.ti esterni) e percorsi individualizzati.	Pianificazione attività quotidiane e realizzazione progetti specifici.	Verifica grado di soddisfazione utenti (customer) 2019 e andamento progetti specifici con esiti e relazione annuale a cura della coordinatrice del Servizio di animazione ed educativo o referente altra area coinvolta nei progetti (fkt etc.)
	Processo di ricognizione e riconciliazione farmacologica (nel 2018-2019)	Raccolta di informazioni complete e accurate su farmaci e altri prodotti (anche non convenzionali) assunti dal paziente e successivo confronto dei farmaci assunti con quelli indicati	Revisione ed analisi delle terapie farmacologiche dei pazienti a cura del Responsabile Sanitario (o medico incaricato).	Verifica andamento spesa farmaceutica 2018-2019; minori interazioni tra farmaci. Relazione Sanitaria allegata a Relazione annuale.

	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.)	per la cura nella particolare circostanza, in funzione di una decisione prescrittiva corretta e sicura. Attività pianificate a cadenza giornaliera, periodica settimanale e mensile, individuale e collettiva progetti specifici (anche con il supporto eventuale di prof.ti esterni) e percorsi individualizzati.	Pianificazione attività quotidiane e realizzazione progetti specifici.	Verifica grado di soddisfazione utenti (customer) 2019 e andamento progetti specifici con esiti. Relazioni periodiche a cura del referente specifico area delle terapia riabilitatorie
R.S.A **Macroattività:** **Miglioramento della qualità organizzativa ed assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.**	Gli interventi di umanizzazione riguardano tutti gli aspetti del ricovero in R.s.a.: 1**- Amministrativi**: facilitazione di tutte le pratiche amministrative relative al ricovero presso la R.s.a., dall'ingresso alla dimissione. Per il 2019 è previsto l'aggiornamento della Carta dei servizi, dei protocolli e delle procedure che necessitino di revisione ed integrazione anche in correlazione a nuove disposizioni regionali.	Adeguata documentazione informativa a supporto del bisogno di chiarezza e tempestività nel rispondere alle problematiche sociali, assistenziali e sanitarie di chi presenta istanza di accoglienza.	Presenza di adeguata modulistica e documentazione chiara e di facile interpretazione e lettura.	Verifica dei risultati nella Relazione Annuale predisposta relativa all'anno 2019

	2 – **Strutturali ed ambientali**: consistono nella verifica e controllo del "comfort" alberghiero, della sicurezza, delle attrezzature, dell'ambiente (arredi, colori, luminosità, ambienti riservati, igiene, ecc.), dei servizi presenti (ristorazione, bar, televisione, giornali, bagno, ecc.). Per il 2019 è previsto l'utilizzo condiviso della "stanza bianca" e la realizzazione di un ambiente protesico nel Nucleo Alz,, ambiente terapeutico attrezzato in modo da dare risposte stimolanti o rilassanti a seconda delle esigenze, come previsto dal progetto Gentlecare.	Realizzazione del progetto Gentlecare in termini di ambiente terapeutico e protesico nel Nucleo Alzheimer, con il coinvolgimento di tutto il personale e dei famigliari.	Presenza di nuovo ambiente attrezzato adeguato al pz. demente e protesizzante.	Verifica dei risultati nella Relazione Annuale predisposta relativa all'anno 2019.
	3- **Relazionali:** consistono nell'insieme delle attività dirette o indirette per rendere meno traumatico il ricovero (per il servizio di residenzialità) ed adeguatamente supportato il servizio domiciliare e favorire il buon esito delle cure. Gli aspetti relazionali riguardano "l'altra metà della cura", quelli non	Sviluppare capacità relazionali attraverso corsi di formazione di tutto il personale rivolto all'assistenza. Favorire l'interazione, la socializzazione e la serena convivenza tra gli ospiti accolti in R.s.a.; la partecipazione attiva ai programmi predisposti dall'equipe assistenziale.	Realizzazione di corsi di formazione specifici. Realizzazione di progetti educativi adeguati allo scopo e di momenti di aggregazione	Verifica dei risultati nella Questionari di soddisfazione dell'evento formativo ed esiti della customer 2019 rispetto allo specifico item. Verifica andamento e risultati progetti presentati e partecipazione agli stessi illustrati nel dettaglio nella Relazione annuale relativa al 2019.

	propriamente sanitari, che cooperano alla riconquista della salute nel senso più completo della parola.	Fornire supporto anche psicologico ai famigliari dei pz al domicilio per l'ottimizzazione degli interventi attraverso la condivisione degli obiettivi in modo partecipativo.		
R.S.A. **Macroattività**: **Cura degli aspetti educativi, di animazione e socializzazione.**	Offerta di risposte diversificate da parte dell'equipe educativa ed animativa in Rsa correlate e ponderate in base al profilo cognitivo dell'utenza. 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 famigliare. 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. La Cordata) con personale in possesso di specifiche qualifiche, in grado di porre in essere progetti diversificati destinati ad un'utenza eterogenea. Interventi psicologici a supporto di pz e caregiver.	Presenza di progetti educativi adeguati allo scopo e di momenti di socializzazione interni ed esterni. Presenza di progetti Assistenziali Individuali con tempi dedicati al supporto psicologico.	Verifica andamento in itinere e risultati progetti ideati (individuali e di gruppo) in Relazione annuale anno 2019. Verifica grado di soddisfazione dell'utenza sia residenziale che domiciliare anno 2019.
R.S.A **Macroattività:** **Coinvolgimento del territorio, con particolare riferimento ad associazioni**	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	Convenzioni con associazioni di volontariato strutturate e presenti sul territorio per una proficua collaborazione con l'equipe educativa e di animazione.	Esistenza di programmazione di calendari attività in Rsa e fuori dalla Rsa per ospiti residenti (gite, attività a progetto, attività ludico	Valutazione esiti e gradimento correlati ad eventi ed ai progetti specifici, unitamente alla Relazione Annuale relativa al 2019.

di volontariato, alla Parrocchia, a gruppi ed associazioni culturali e ludico/ricreative.	stimolo alla partecipazione ed interazione sociali		creative e di svago strutturate, laboratori di maglia, cucito e ricamo, ortoterapia etc.).	
		Collaborazioni con associazioni ludico/ricreative (compagnie teatrali, gruppi musicali, corali, gruppi folcloristici e di costumi locali) per la realizzazione di eventi/progetti con continuità.	Esistenza programma eventi ed interventi.	Esiti collaborazioni e valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza.
		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.	Presenza progetti strutturati con istituti.	Valutazione esiti progetti ed esiti del grado di soddisfazione dell'utenza.
		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.	Presenza convenzioni e progetti formativi con Istituti scolastici del territorio.	Valutazioni esisti interventi formativi e di alternanza e grado di soddisfazione dell'utenza.
		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.	Programmi di condivisione ed interazione tra Rsa del territorio.	Valutazione esiti eventi e grado di soddisfazione dell'utenza.

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**	Coinvolgimento della famiglia nel processo di cura (per ospiti accolti in R.s.a.) anche attraverso spazi di ascolto individuale (a richiesta). Sostegno della famiglia e dei caregiver al domicilio con servizi di tipo socio assistenziale, sanitario (Mis. Rsa Aperta), ed ambientale (S.a.d) ed alberghiero (pasti caldi).	Equipe educativa e di animazione e Care Manager collaborano per l'organizzazione ottimale degli interventi in R.s.a. ed al domicilio del paziente Attuazione di interventi di councelling psicologico.	Customer satisfaction di famigliari e caregiver Presenza di progetti di councelling psicologico a sostegno dei care giver attivati.	Verifica della customer di famigliari e caregiver e Relazione Annuale rispetto agli interventi posti in essere. Verifica del 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.	Personale sanitario diverso con tematiche correlate alla salute ed ai corretti stili di vita.	Effettiva realizzazione di eventi informativi specifici rivolti alla popolazione.	Verifica del grado di soddisfazione/partecipazione agli eventi e Relazione Annuale rispetto agli eventi realizzati anno 2019.
A.D.I. **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**	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.	Personale sanitario, educativo e psicologico, socio assistenziale e sociale coinvolto nel servizio A.d.i.	Andamento attivazione richieste servizio. Customer satisfaction	Verifica andamento del servizio e del grado di soddisfazione rilevato – Relazione Annuale relativa al 2019

mantenimento delle abilità residue cognitive e motorie.				
A.DI. **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.	Personale sanitario, di animazione, educativo e psicologico, socio assistenziale e sociale coinvolto nel servizio A.d.i.	Andamento attivazione richieste servizio. Customer satisfaction	Verifica andamento del servizio e del grado di soddisfazione rilevato – Relazione Annuale relativa all'anno 2019.
A.DI. **Macroattività:** **Erogare sostegno alle famiglie ed ai caregiver nella gestione della**	Sostenere e favorire la convivenza con persone bisognose e fragili attraverso adeguato supporto psicologico (councelling) ed attraverso interventi che garantiscano ai famigliari e caregiver momenti di sollievo.	Personale sanitario, di animazione, educativo e psicologico, socio assistenziale e sociale coinvolto nel servizio A.d.i.	Andamento attivazione richieste servizio. Customer satisfaction	Verifica andamento del servizio e del grado di soddisfazione rilevato – Relazione Annuale relativa al 2019.

quotidianità e nelle difficoltà correlate alla convivenza con propri cari in condizioni di fragilità.				
A.D.I. **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.	Efficace coordinamento delle risorse umane impiegate (Personale sanitario, di animazione, 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.	Andamento attivazione richieste servizio. Customer satisfaction	Verifica andamento del servizio e del grado di soddisfazione rilevato – Relazione Annuale per l'anno 2019
A.D.I. **Macroattività:** **Cura degli aspetti educativi, di animazione e 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 care giver.	Equipe di animazione ed educativa strutturata (servizio appaltato a Soc. Coop. La Cordata) con personale in possesso di specifiche qualifiche, 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 andamento in itinere e risultati interventi realizzati a cura del Care Manager. Customer satisfaction e Relazione Annuale relativa all'anno 2019.