



Uso del marchio autorizzato da Anffas Nazionale con delibera CDN del 1-2/04/05

Socio del Consorzio degli Enti a Marchio Anffas "La Rosa Blu"

Via Spallanzani, 11 27100 PAVIA Tel. 0382 539438

Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183 Iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827 Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612

CSS CASA ADELIA

PROGRAMMA ANNUALE DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLE ATTIVITA' ANNO 2024, decorrenza da 24 giugno

Premessa

Il 22 maggio 2024 Sant'Agostino Coop. Sociale a marchio Anffas ha presentato a RL domanda di voltura dell'accreditamento della CSS, In data 27 giugno 2024 RL ha comunicato la voltura dell'accreditamento della CSS deliberata con dgr XII/2606 del 24 maggio 2024.

Anffas Pavia quale ente gestore uscente si era impegnato a proseguire l'attività sino al perfezionamento della voltura

il piano di lavoro ed il programma annuale 2024 cominciato da Anffas viene fatto proprio dalla Sant'Agostino come nuovo ente gestore fatta salva la parte relativa alla riformulazione del modello organizzativo che impatta specificamente sul miglioramento della qualità organizzativa e gestionale

Complessive ed incisive azioni di miglioramento verranno programmate per l'anno 2025 potendo l'ente gestore per quel tempo disporre di alcuni esiti propri e non derivati da azioni intraprese dall'ente gestore uscente sui quali andare a programmare le proprie azioni che potranno dispiegarsi sull'intera annualità..

Di seguito si riportano **gli strumenti/indicatori/modalità/esiti** che si intendono utilizzare per programmare le azioni di miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale per la restante parte dell'anno 2024 andando in continuità .

Analisi dei dati rilevati dalle Customer satisfaction a gestione Anffas che si considerano comunque indicativi per orientare l'azione dei prossimi mesi

Strumenti: raccolta dei risultati customer familiari/care giver che verranno somministrati annualmente raccolta segnalazioni e criticità e/o proposte.

Indicatori: rielaborazione risultati customer familiari/ care giver.

Modalità: socializzazione dei risultati; azioni di miglioramento.

Esiti:

Sede Legale

Via Spallanzani, 11 – 27100 PAVIA

Tel. 0382 539438

indirizzo email: amministrazione@santagostinocoop.org

Servizi in Pavia

CSE SAMARKANDA – Via Mussini, 23 – Tel. 3389146560

CSS CASCINA LOGHETTO Via Mussini, 23 – Tel 0382 422077

CSS CASA ADELIA– Via Genova, 17 – Tel. 0382 494210



Uso del marchio autorizzato da Anffas Nazionale con delibera CDN del 1-2/04/05
Socio del Consorzio degli Enti a Marchio Anffas "La Rosa Blu"

Via Spallanzani, 11 27100 PAVIA Tel. 0382 539438

Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183 Iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827 Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612

1. Customer familiari care/giver generale:

Sono stati inviati n. 8 questionari composti da 18 domande *ne sono tornati 5, esattamente come nell'anno precedente*. Non vi è stata alcuna risposta negativa né parzialmente negativa se non una alla domanda numero 10 a cui una famiglia ha risposto "poco". I giudizi sono tutti complessivamente positivi le risposte prevalenti si attestano sul "molto" soddisfatto in tutte le aree indagate. Le risposte "molto" prevalgono sulle risposte "abbastanza" sono infatti ben 66 su 23. Dalla domanda n. 1 alla domanda n. 7, 4 rispondenti su 5 si sono detti "molto soddisfatti" e così anche per le domande dalla n.11-12-15-16, 4 rispondenti su 5 si sono detti molto soddisfatti. Alla domanda 17 tutti si sono detti molto soddisfatti. Alle domande 13 e 14 3 rispondenti su 5 si sono detti soddisfatti e gli altri 2 lo sono stati abbastanza, Alla domanda di chiusura sulla soddisfazione generale 2 rispondenti su 5 si sono detti molto soddisfatti, 2 abbastanza. Gli esiti sono stati condivisi con gli interessati in occasione di colloqui.

2. Customer Operatori da somministrare

I cambiamenti interni organizzativi gestionali connessi all'atto di cessione del servizio alla S. Agostino Coop. e alla presente voltura richiedono tempi e spazi per una loro corretta condivisione comprensione da parte dei lavoratori interessati.

La somministrazione della customer è rinviata al giugno-luglio 2025 nella misura in cui la si ritiene non un mero adempimento burocratico ma uno strumento utile indicatore del benessere organizzativo

Le aree che verranno indagate saranno le seguenti

mission e valori della Cooperativa
organizzazione e clima
lavoro d'équipe
ruolo e compiti
condizioni lavorative

3. Customer utenti .

I giudizi che riguardano l'ente gestore uscente ma che si ritengono in qualche misura validi anche per SAGO sono dunque complessivamente tutti positivi e paiono attestare l'efficacia dell'impegno profuso dall'équipe per sostenere gli ospiti

E' stata reintrodotta la domanda relativa all'esito della vacanza che 7 degli 8 abitanti hanno potuto fare serenamente

Sede Legale

Via Spallanzani, 11 – 27100 PAVIA

Tel. 0382 539438

indirizzo email: amministrazione@santagostinocoop.org

Servizi in Pavia

CSE SAMARKANDA – Via Mussini, 23 – Tel. 3389146560

CSS CASCINA LOGHETTO Via Mussini, 23 – Tel 0382 422077

CSS CASA ADELIA– Via Genova, 17 – Tel. 0382 494210

In conclusione: il grado di soddisfazione percepito dagli utenti della CSS che sono stati in grado di rispondere alle domande perché non per tutti il questionario è stato somministrabile risulta ancora maggiore e di quello espresso dai loro parenti/rappresentanti legali anche se nel corso degli ultimi anni si tende è verso un allineamento

Obiettivi annuali: miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale

Dall'analisi sin qui compiuta si stabiliscono i seguenti obiettivi ed azioni di miglioramento suddivisi per ambiti di lavoro.

➤ **Ambiti di lavoro**

➤ **Educativa, di animazione, di socializzazione**

Obiettivo 1: consolidare il ruolo dell'animatore all'interno dell'equipe

Azione 1.1.: l'animatrice consolida la propria funzione animativa ed il proprio ruolo all'interno dell'equipe partecipando alle riunioni e coinvolgendo l'equipe nella coprogrammazione e nella realizzazione delle attività. Concorre in fase progettuale alla stesura del PEI e alla sua rivalutazione

Azione 1.2: realizzare il Piano di animazione/socializzazione 2024

➤ **Coinvolgimento del /nel territorio**

Obiettivo 2 proseguire nelle attività di socializzazione e di inclusione del e nel territorio programmate valorizzando altresì quello che offre il quartiere compatibilmente con le condizioni sociali e personali di ciascuno.

Azione 2.1.: realizzare il Piano di animazione/socializzazione 2024.

➤ **Vacanza**

Sede Legale

Via Spallanzani, 11 – 27100 PAVIA

Tel. 0382 539438

indirizzo email: amministrazione@santagostinocoop.org

Servizi in Pavia

CSE SAMARKANDA – Via Mussini, 23 – Tel. 3389146560

CSS CASCINA LOGHETTO Via Mussini, 23 – Tel 0382 422077

CSS CASA ADELIA– Via Genova, 17 – Tel. 0382 494210



Uso del marchio autorizzato da Anffas Nazionale con delibera CDN del 1-2/04/05
Socio del Consorzio degli Enti a Marchio Anffas "La Rosa Blu"

Via Spallanzani, 11 27100 PAVIA Tel. 0382 539438

Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183 Iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827 Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612

Obiettivo 3: far partecipare tutti gli utenti alla vacanza estiva per i quali ciò è previsto nel loro progetto individuale.

Azione 3.1: realizzare una vacanza su misura dei bisogni e dei desideri degli ospiti della CSS.

La vacanza è programmata dal 14 al 19 agosto prossimo a Lignano Sabbiadoro su progetto denominato "Legati ad un granello di Sabbia d'oro... Quando la Cooperativa va in vacanza" e destinata ad un gruppo di abitanti della CSS ad esclusione di coloro per i quali lo spostamento non avrebbe arrecato un reale e significativo beneficio.

➤ **Sostegno alle famiglie/caregiver**

Obiettivo 4: continuare a sostenere tutti i care giver affinché abbiano con i propri congiunti contatti regolari e funzionali al benessere dell'ospite e siano parte consapevole e corresponsabile del loro progetto

Azioni: **4.1** realizzare occasioni di incontro visite/uscite e quando non possibili gli incontri in presenza proporre al care giver e realizzare telefonate e/o videochiamate

Azioni: **4.2** condividere il PI valorizzando la parte relativa al ruolo del care giver nella realizzazione del progetto di vita dell'ospite ed anche discutere dell'esito dei questionari ;

Obiettivo 5 sostenere il care giver nell'acquisire una conoscenza della Sant'Agostino e della nuova organizzazione che pure nella fisiologica discontinuità con la gestione precedente va in continuità con i valori e la mission di Anffas della cui rete è parte per favorendo una concreta conoscenza della nuova compagine organizzativa con la possibilità di aderire in qualità di socio a partire dalla Coordinatrice Pedagogica

Azione 5.1 proporre e realizzare occasioni di incontro individuali (vedi condivisione PI e altro e di gruppo che favoriscano la conoscenza del nuovo ente gestore a partire della Coordinatrice

➤ **Miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale**

Obiettivo 6: sostenere gli operatori e rinforzare la loro professionalità

Azioni 6.1. attuazione del piano formativo che comprende gli interventi di supervisione all'equipe svolta da psicologo consulente esperto di dinamiche di gruppo

Obiettivo 7 : migliorare la capacità di intervento dell'equipe attraverso un governo ed un sostegno più stretto ed efficace a alla stessa

Azione 7.1. nomina di un coordinatore pedagogico organizzativo anche educatore scelto nell'equipe degli educatori che garantisce una presenza sul campo

Sede Legale

Via Spallanzani, 11 – 27100 PAVIA

Tel. 0382 539438

indirizzo email: amministrazione@santagostinocoop.org

Servizi in Pavia

CSE SAMARKANDA – Via Mussini, 23 – Tel. 3389146560

CSS CASCINA LOGHETTO Via Mussini, 23 – Tel 0382 422077

CSS CASA ADELIA– Via Genova, 17 – Tel. 0382 494210

Uso del marchio autorizzato da Anffas Nazionale con delibera CDN del 1-2/04/05

Socio del Consorzio degli Enti a Marchio Anffas "La Rosa Blu"

Via Spallanzani, 11 27100 PAVIA Tel. 0382 539438

Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183 Iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827 Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612

anche come educatore

Azione **7.2.** attuazione del piano formativo nella parte relativa azioni di team building

Azione 7.3 svolgimento di colloqui del coordinatore con operatori , riunioni di equipe

Obiettivo 8: sostegno a operatori singolarmente o a piccoli gruppi per prevenzione burn out.

Azione 8.1: proseguire nell'offrire agli operatori lo sportello di ascolto mensile on demand a cura della psicologa consulente.

Sistema di valutazione del programma annuale

Per ciascun ambito sono individuati gli obiettivi e gli indicatori specifici di esito come da tabella riepilogativa.

Ambiti di lavoro	Obiettivi	Azioni	Strumenti	Indicatori	Modalità	Tempi di verifica	Esiti
Educativa, di animazione, di socializzazione (Piano animazione)	1 consolidare il ruolo dell'animatore all'interno dell'equipe	L'animatrice partecipa alle riunioni e coinvolgendo l'equipe nella coprogrammazione e nella realizzazione delle attività . Concorre in fase progettuale alla stesura del PEI e alla sua rivalutazione	Piano di animazione Raccolta risultati customer ospiti	Attuazione del piano di animazione risultante dalle registrazioni nei Diari unici e nella Scheda monitoraggio attività Rielaborazione customer ospiti	Attività previste dal PEI/Piano di animazione che viene rimodulato dopo la riorganizzazione	Annuale con verifica semestrale intermedia a cura dell'educatore referente	Rivalutazione annuale Piano di animazione a PI a cura dell'educatore referente Relazione annuale a cura del Coord. Socioeducativo
Vacanza al mare	Realizzare per tutti gli utenti per i quali è prevista una vacanza su misura dei loro bisogni e desideri	Attività preparatoria Attività durante la vacanza	PI area vacanza Raccolta risultati customer ospiti	Partecipazione di tutti gli utenti alla vacanza Rielaborazione customer ospiti	Attività programmate durante la vacanza	Al termine della vacanza	Relazione finale referente vacanza

Sede Legale

Via Spallanzani, 11 – 27100 PAVIA

Tel. 0382 539438

indirizzo email: amministrazione@santagostinocoop.org

Servizi in Pavia

CSE SAMARKANDA – Via Mussini, 23 – Tel. 3389146560

CSS CASCINA LOGHETTO Via Mussini, 23 – Tel 0382 422077

CSS CASA ADELIA– Via Genova, 17 – Tel. 0382 494210

Uso del marchio autorizzato da Anffas Nazionale con delibera CDN del 1-2/04/05

Socio del Consorzio degli Enti a Marchio Anffas "La Rosa Blu"

Via Spallanzani, 11 27100 PAVIA Tel. 0382 539438

Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183 Iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827 Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612

Ambiti di lavoro	Obiettivi	Azioni	Strumenti	Indicatori	Modalità	Tempi di verifica	Esiti
Coinvolgimento del /nel territorio (Vedi Piano di animazione di cui è parte)	Proseguire nelle attività di socializzazione e di inclusione del e nel territorio programmate valorizzando altresì quello che offre il quartiere compatibilmente con le condizioni sociali e personali di ciascuno	Realizzazione attività programmate	PI area inclusione sociale e allegato Piano di animazione Raccolta risultati customer ospiti	Numero di attività alle quali gli ospiti hanno partecipato risultanti nei Diari unici e nella Scheda monitoraggio attività Rielaborazione risultati customer ospiti	Partecipazione ad eventi ed iniziative, collaborazioni con gli altri servizi	Annuale con verifica semestrale intermedia a cura dell'educatore referente	Rivalutazione annuale PI a cura dell'educatore e relazione annuale a cura della Coordinatrice sociale
Sostegno alle famiglie/caregiver	Fare in modo che ciascun care giver abbia con il proprio congiunti assistito contatti regolari e funzionali al suo benessere e che sia parte consapevole e corresponsabile del suo progetto individualizzato	Realizzazione di occasioni di incontro visite/uscite e quando non possibili gli incontri in presenza proporre al care giver e realizzare telefonate e/o videochiamate Realizzare momenti di condivisione del PI valorizzando la parte relativa al ruolo del car giver nella realizzazione del PEI	Pi /scheda contatti e diario unico/ Verbali di colloquio Pi	Numero di incontri attuati (es. condivisione PI) telefonate/videochiamate verbali di colloquio e visite registrate nella scheda contatti e nel diario unico Rielaborazione risultati Customer familiari/ caregiver, segnalazioni disservizi e/o proposte Numero di iniziative promosse dalla CSS alla quale la persona ha partecipato	Colloqui per condivisione PI o su richiesta dei familiari/ caregiver; Contatti telefonici/ videochiamate /visite/uscite Discursione della customer o anche di eventuali segnalazioni per disservizi Partecipazione ad altre iniziative della CSS	Annuale	Relazione annuale a cura del coordinatrice sociale

Sede Legale

Via Spallanzani, 11 – 27100 PAVIA

Tel. 0382 539438

indirizzo email: amministrazione@santagostinocoop.org

Servizi in Pavia

CSE SAMARKANDA – Via Mussini, 23 – Tel. 3389146560

CSS CASCINA LOGHETTO Via Mussini, 23 – Tel 0382 422077

CSS CASA ADELIA– Via Genova, 17 – Tel. 0382 494210

Uso del marchio autorizzato da Anffas Nazionale con delibera CDN del 1-2/04/05

Socio del Consorzio degli Enti a Marchio Anffas "La Rosa Blu"

Via Spallanzani, 11 27100 PAVIA Tel. 0382 539438

Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183 Iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827 Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612

Ambiti di lavoro	Obiettivi	Azioni	Strumenti	Indicatori	Modalità	Tempi di verifica	Esiti
Sostegno alle famiglie/caregiver	Favorire una concreta conoscenza della nuova compagine organizzativa a partire dalla Coordinatrice Pedagogica	Proposte di incontri con coordinatrice o altre figure della compagine	scheda contatti e diario unico/ Verbali di colloquio	Numero di colloqui, eventi	Colloqui, eventi	Annuale	

Sede Legale

Via Spallanzani, 11 - 27100 PAVIA

Tel. 0382 539438

indirizzo email: amministrazione@santagostinocoop.org

Servizi in Pavia

CSE SAMARKANDA - Via Mussini, 23 - Tel. 3389146560

CSS CASCINA LOGHETTO Via Mussini, 23 - Tel 0382 422077

CSS CASA ADELIA- Via Genova, 17 - Tel. 0382 494210

Uso del marchio autorizzato da Anffas Nazionale con delibera CDN del 1-2/04/05

Socio del Consorzio degli Enti a Marchio Anffas "La Rosa Blu"

Via Spallanzani, 11 27100 PAVIA Tel. 0382 539438

Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183 Iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827 Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612

Ambiti di lavoro	Obiettivi	Azioni	Strumenti	Indicatori	Modalità	Tempi di verifica	Esiti
Miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale	<p>Sostenere gli operatori e rinforzare la loro professionalità</p> <p>Migliorare la capacità di intervento dell'equipe</p>	<p>Attuazione del piano formativo che comprende gli interventi di supervisione all'equipe svolta da psicologo consulente esperto di dinamiche di gruppo</p> <p>Nomina di coordinatore pedagogico ed organizzativo</p> <p>Realizzazione delle riunioni di equipe</p> <p>Realizzazione degli incontri di supervisione</p> <p>Realizzazione degli sportelli on demand</p>	<p>Piano di formazione per equipe comprensivo della supervisione</p> <p>Riunioni di equipe</p> <p>Incontri di supervisione</p> <p>Attuazione dello Sportello on demand della psicologa</p> <p>Raccolta dei risultati</p> <p>Customer operatori,</p>	<p>Risultato questionari di gradimento e questionario degli apprendimenti</p> <p>Numero di riunioni</p> <p>Numero di incontri di supervisione</p> <p>Numero di accessi a sportello on demand</p> <p>Elaborazione dei risultati della customer</p>	<p>Partecipazione regolare degli operatori alle attività formative proposte</p> <p>Socializzazione dei risultati in riunioni di equipe</p> <p>Partecipazione regolare del personale alle riunioni di equipe</p> <p>Partecipazione Alle riunioni di supervisione</p> <p>Utilizzo sportello</p> <p>Socializzazione dei risultati</p>	<p>Al termine delle attività formative</p>	<p>Documento di monitoraggio</p>

Sede Legale

Via Spallanzani, 11 - 27100 PAVIA

Tel. 0382 539438

indirizzo email: amministrazione@santagostinocoop.org

Servizi in Pavia

CSE SAMARKANDA - Via Mussini, 23 - Tel. 3389146560

CSS CASCINA LOGHETTO - Via Mussini, 23 - Tel. 0382 422077

CSS CASA ADELIA - Via Genova, 17 - Tel. 0382 494210



Uso del marchio autorizzato da Anffas Nazionale con delibera CDN del 1-2/04/05

Socio del Consorzio degli Enti a Marchio Anffas "La Rosa Blu"

Via Spallanzani, 11 27100 PAVIA Tel. 0382 539438

Cod.Fisc.-Partita Iva 00880530183 Iscritta all'Albo Nazionale Cooperative al N° A135827 Iscritta all'Albo Regionale Cooperative al N° 612

Pavia 1° luglio

La Coordinatrice Sociale e della compliance

Elisabetta Carini

La Presidente Sant'Agostino Cooperativa Sociale

Serena Marilena Riboni

Sede Legale

Via Spallanzani, 11 - 27100 PAVIA

Tel. 0382 539438

indirizzo email: amministrazione@santagostinocoop.org

Servizi in Pavia

CSE SAMARKANDA - Via Mussini, 23 - Tel. 3389146560

CSS CASCINA LOGHETTO Via Mussini, 23 - Tel 0382 422077

CSS CASA ADELIA- Via Genova, 17 - Tel. 0382 494210