

## **DOCUMENTO ORGANIZZATIVO GESTIONALE**

### **DGR 2569/2014**

### **CSS CASCINA LOGHETTO**

## **Parte prima Generale (politica, obiettivi e attività)**

### **1. COS' E SANT'AGOSTINO COOP SOC A MARCHIO ANFFAS**

#### **STATUTO**

Come indica l'art. 3 dello Statuto vigente: "Scopo della Cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi sociali, sanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1, primo comma, punto a) della Legge 8/11/1991 n° 381 e successive modificazioni e integrazioni. Lo statuto è stato modificato secondo le normative del Terzo Settore in data 20.11.2019. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale e in rapporto ad essi agisce. La Cooperativa organizza un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, gli obiettivi della legge predetta. La Cooperativa, in particolare, intende agire in stretta connessione con Anffas Pavia, di cui fa propria la finalità di operare per la prevenzione dell'handicap e per il benessere e la tutela delle persone con disabilità intellettive e relazionali e disturbi del neurosviluppo. La Cooperativa è retta dal principio della mutualità, in ossequio a quanto disposto dall'art. 2511 del Codice Civile e dalle vigenti leggi in materia di cooperazione. Lo scopo che i Soci lavoratori della Cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'Azienda, continuità di occupazione ed eque condizioni economiche, sociali e professionali".

#### **CODICE ETICO**

La Sant'Agostino Cooperativa Sociale ha adottato un Codice Etico. La scelta dell'adozione è riconducibile all'esigenza di indirizzare i soci verso comportamenti eticamente coerenti a principi di partecipazione, trasparenza, indipendenza, reciprocità e responsabilità sociale.

Il Codice Etico coinvolge inevitabilmente anche tutti coloro che, a vario titolo, collaborano con la Cooperativa per il perseguimento degli scopi sociali. In particolare verte sulla trasparenza e sull'eticità che deve caratterizzare i comportamenti dei singoli soggetti, all'interno ed all'esterno, nella vita di ogni giorno.

#### **STRUTTURA**

La Cooperativa Sociale è costituita da soci cooperatori, lavoratori, volontari e fruitori, come specificato nello Statuto.

La partecipazione di tutti i soci alla vita della Cooperativa viene favorita attraverso le Assemblee, di norma convocate due volte l'anno, durante le quali i soci vengono sollecitati ad esprimersi sulle azioni intraprese o da promuovere e sulla qualità del servizio offerto.

L'Assemblea dei soci elegge al proprio interno il Consiglio di Amministrazione, composto da due o più membri. Gli amministratori restano in carica per il periodo determinato dai soci al momento della nomina, comunque non superiore a tre esercizi

#### **STORIA TRA PASSATO E PRESENTE**

La Sant'Agostino Cooperativa Sociale (prima della modifica statutaria) a r.l. è stata fondata nel dicembre 1981 come Cooperativa mista, da un gruppo di genitori Anffas con figli con disabilità allo scopo di favorirne l'inserimento lavorativo. Nel 1999 la Cooperativa è stata trasformata in Cooperativa Sociale di tipo A per dare una valida risposta ad alcune famiglie i cui figli non avevano una collocazione idonea. Nel

gennaio 2000 è stato avviato un "Servizio di formazione all'autonomia per disabili" SFAD, accolto nel 2002 negli spazi di Cascina Loghetto e che nel 2008 si è trasformato nell'attuale CSE sulla base della DGR n. 7433 del 13/06/2008 adeguandosi ai requisiti richiesti dalla DGR n. 20763 del 16/02/2005.

Anffas Pavia In sinergia con Sant'Agostino coop. soc., dopo l'entrata in vigore del D.lgs 117/2017 che prevede rigide regole in capo alle Associazioni che gestiscono servizi, ha attivato un complessa procedura burocratica per la cessione dei propri servizi (CSS Casa Adelia, Cascina Loghetto e Casa Silvana) alla Sant'Agostino Cooperativa Sociale. Sant'Agostino, ente a marchio Anffas, diviene così e si auspica diverrà sempre di più un punto di forza e di riferimento sul territorio per la gestione di servizi e progetti per le disabilità in continuità con il pensiero e i valori di Anffas.

Terminato l'iter burocratico, con provvedimento regionale DGR XII/210 del 03.05.2023 Sant'Agostino Cooperativa Sociale diventa ente gestore della Comunità Socio Sanitaria Casa Adelia e con analogo provvedimento regionale DGR XII/ 2606 del 24/06/2024 diventa ente gestore anche della Comunità Socio Sanitaria Cascina Loghetto .

## **2. METODOLOGIA CSS**

Premesso che la CSS Cascina Loghetto nasce come evoluzione delle Case Famiglia Anffas sorte per rispondere alle preoccupazioni dei famigliari soci Anffas per il "dopo di noi" dei loro figli/fratelli, il metodo attiene al modo di concepire la CSS quale luogo di vita accogliente e familiare che possa essere considerato dall'utente come "casa" potendosi appropriare tramite la partecipazione attiva alla vita comunitaria e alla personalizzazione degli spazi; grazie al quale e intorno al quale la persona con disabilità possa declinare, in un'ottica di autodeterminazione e autorealizzazione, il proprio progetto di vita globale in una prospettiva di inclusione sociale.

La CSS in quanto servizio residenziale permanente "parafamiliare" promuove per tutti i suoi utenti, compatibilmente con le loro condizioni, la frequenza a servizi diurni esterni e ogni altra forma di partecipazione sociale.

La metodologia consiste in interventi assistenziali, socio sanitari, educativi definiti dentro ad un progetto individuale che ha come sfondo il Progetto globale di vita. Periodicamente ogni intervento viene monitorato con la possibilità di correzione, integrazione e/o sospensione.

## **3. OBIETTIVI GENERALI**

Gli obiettivi generali perseguiti come Ente Gestore con la nostra CSS sono i seguenti:

- essere luogo di vita accogliente e familiare che possa essere considerato dall'utente come "casa" potendosi appropriare tramite la partecipazione attiva alla vita comunitaria e alla personalizzazione degli spazi;
- garantire il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile, attraverso il ricorso a supporti individuali che permettano per quanto possibile di superare le personali limitazioni funzionali, pur nella consapevolezza dei limiti oggettivi;
- realizzazione dei loro progetti di vita in coerenza e continuità con i servizi diurni educativi-socializzanti-animativi che concorrono alla loro presa in carico e in accordo con la famiglia di origine/tutore/amministratore di sostegno. E' di fondamentale importanza infatti che tutti coloro che hanno in carico la persona con disabilità, la famiglia/tutore/amministratore di sostegno e servizi diurni riconoscendo la specificità e l'unicità della persona con disabilità collaborino di comune accordo con la CSS;

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

- promuovere e sostenere una rete territoriale funzionale all'inclusione degli utenti con il territorio di appartenenza.

#### **4. OBIETTIVI SPECIFICI**

Le attività della CSS mirano quindi, a seconda della tipologia di utente:

- all' apprendimento eventuale di nuove abilità e/o al mantenimento di quelle esistenti/residue, in continuità con i servizi diurni frequentati;
- promozione/potenziamento delle attività di socializzazione/inclusione;
- al controllo e, se possibile, alla limitazione dei processi di regressione dovuti all'invecchiamento per gli utenti più anziani favorendo se sussistono le condizioni l'invecchiamento in loco.

#### **5. SERVIZI EROGATI**

- servizio alberghiero (alloggio, vitto, con particolare cura dell'alimentazione secondo menù sviluppato secondo indicazioni di consulenti nutrizionisti, prodotti per l'igiene personale, servizio di lavanderia e stireria);
- servizio infermieristico dedicato (per alcune ore settimanali);
- servizio educativo che promuove lo sviluppo personale, l'autodeterminazione, la partecipazione, le relazioni interpersonali di ciascun Ospite;
  - cura e assistenza alla persona;
  - attività di animazione del tempo libero e di inclusione sociale secondo i progetti individuali dell'Ospite, anche con il supporto di volontari, promuovendo il raccordo con altre associazioni, enti, strutture pubbliche e private;
  - supporto al Tutore/Amministratore di Sostegno/famiglia nell'esercizio del ruolo e nell'espletamento di alcuni adempimenti amministrativi relativi all'Ospite, in raccordo con il SAI di Anffas Pavia (Servizio di Accoglienza e Informazione).

Le attività proposte riguardano i seguenti aspetti:

- autonomie;
- cura della persona e degli ambienti di vita;
- salute e benessere;
- mobilità;
- funzioni cognitive;
- espressione;
- vita di relazione (interna ed esterna alla CSS);
- fruizione risorse del territorio (a partire dalla frequenza dei servizi diurni educativi, formativi, socializzanti, riabilitativi);
- tempo libero e inclusione sociale.

Tutte le attività e i servizi trovano riscontro nel Progetto Individualizzato che, sulla base della valutazione delle caratteristiche della persona, esplicita gli obiettivi annuali della presa in carico, le attività e le modalità per il raggiungimento degli obiettivi.

I servizi vengono erogati nella CSS Cascina Loghetto, in via Giovanni Mussini 23, con n.8 posti contrattualizzati.

#### **6. LA POPOLAZIONE TARGET DEGLI INTERVENTI**

Persone maggiorenni d'ambo i sessi con disabilità essenzialmente intellettive-relazionali o disturbi

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

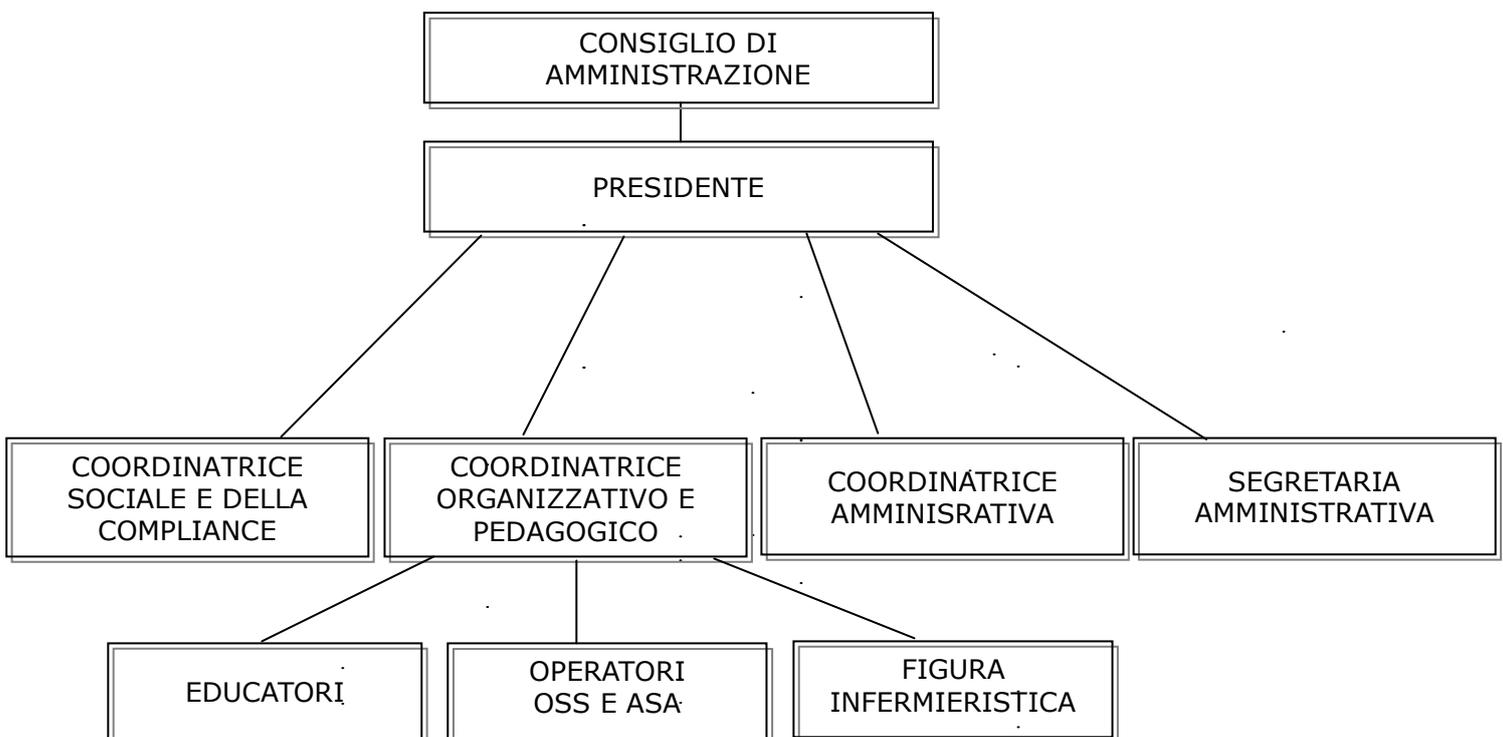
del neurosviluppo. Nel caso di persone per le quali ricorra una o più delle seguenti condizioni: patologie di tipo prettamente psichiatrico; gravi disturbi del comportamento; gravi deficit motori: viene effettuata una valutazione preliminare a cura dell'équipe di valutazione interna, per verificare che i bisogni del richiedente possono essere adeguatamente soddisfatti all'interno della CSS. L'esito della valutazione negativo impedisce l'inserimento in lista di attesa.

## 7. IL BACINO DI UTENZA

Comprende principalmente ma non esclusivamente il Comune di Pavia e i Comuni facenti parte dell'Ambito.

## 8. L'ORGANIGRAMMA

La struttura organizzativa di Sant'Agostino Coop Soc. riferita alla CSS è graficamente così descritta con le principali figure impegnate nella CSS.



Altre figure che integrano l'organigramma:

Animatrice, n1, per attività trasversali con le altre CSS di tipo animativo e inclusivo.

Psichiatra volontaria Anffas: n. 1, interviene al bisogno e cioè entra nel gruppo multidisciplinare che valuta l'idoneità di un candidato all'inserimento in CSS.

Assistente sociale volontaria Anffas: n. 1, interviene al bisogno e cioè entra nel gruppo multidisciplinare che valuta l'idoneità di un candidato all'inserimento in CSS, e nella fase delle dimissioni assiste di un utente dalla CSS.

Referente dell'emergenza pandemica: n.1, volontaria Anffas e socia di Sant'Agostino consulente a titolo gratuito (ex prot. ATS n. 43147 del 01/08/2022 per la realizzazione del Piano operativo pandemico 2021-2023 – strutture residenziali della rete di offerta territoriale) che agisce con il supporto di un comitato

multidisciplinare nominato ad hoc.

Nello specifico per quanto riguarda i livelli di responsabilità:

- Il Responsabile per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali è la Coordinatrice Sociale e della Compliance, che svolge tale ruolo in collaborazione con la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica.
- Il Responsabile dell'adeguatezza normativa e documentale del servizio è La Coordinatrice Sociale e della Compliance, coadiuvato dal Coordinatrice Organizzativo e Pedagogico.
- Il Responsabile della gestione del servizio e della conduzione dell'equipe operativa è la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica.
- il Responsabile del sistema informativo per l'area tecnica che presiede l'attività di raccolta, elaborazione, archiviazione e qualità dei dati è la Coordinatrice Amministrativa.
- il Responsabile della valutazione e del miglioramento della qualità è la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica, che svolge tale ruolo in collaborazione con la Coordinatrice Sociale e della Compliance, d'intesa con la Presidente.
- il Responsabile della cura dei rapporti con la ATS di riferimento per l'applicazione di iniziative di promozione della prevenzione, dell'educazione alla salute e della tutela sociosanitaria è la Coordinatrice Sociale e della Compliance, in collaborazione con la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica e la figura infermieristica.
- il Responsabile del piano annuale di formazione e aggiornamento del personale è la Coordinatrice Sociale e della Compliance, d'intesa con la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica e la Presidente, nonché dalla Referente dell'emergenza pandemica, titolare di ogni eventuale azione formativa specifica.
- il Responsabile della validazione dei protocolli e della corretta applicazione dei protocolli, procedure e linee guida in materia sanitaria sono la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica, in collaborazione con la Coordinatrice Sociale e della Compliance, e la figura infermieristica con il Referente emergenza pandemica che concorre alla loro validazione per quanto di sua competenza.
- il Responsabile della vigilanza sugli aspetti igienico-sanitari, sulla corretta compilazione della documentazione sociosanitaria; sulla corretta conservazione della documentazione sociosanitaria; sul rispetto della riservatezza dei dati sociosanitari è la Coordinatrice Sociale e della Compliance, in collaborazione con la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica e la figura infermieristica.
- Il Responsabile della corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza sono la figura infermieristica e la Coordinatrice Sociale e della Compliance in collaborazione con la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica
- la Referente dell'emergenza pandemica in funzione del Piano Operativo Pandemico CSS (come da indicazioni della comunicazione ATS n. 43147 del 01/08/2022 in funzione del Piano Operativo Pandemico).

## Parte seconda Specifica

### CRITERI GENERALI DEL "PIANO DI LAVORO-PROGRAMMAZIONE ANNUALE"

Il Programma annuale dell'UdO (Unità di Offerta) prevede la programmazione nei seguenti ambiti:

- 1) Educativa, di animazione, di socializzazione
- 2) Coinvolgimento del territorio
- 3) Potenziamento/mantenimento delle abilità cognitivo/motorie
- 4) Promozione del benessere
- 5) Sostegno alle famiglie/caregiver
- 6) Miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale

### PIANO DELLE AZIONI ANNUALI

Prima del servizio in termini di contenitore (organizzazione, risposte, interventi, ecc.) pensiamo si debba porre al centro e al cuore del disegno la promozione della persona disabile con la propria dignità e il suo diritto a rimanere nella propria comunità a contatto con le proprie reti sociali e familiari.

La "persona al centro" significa che non solo è oggetto del sistema di prestazioni e risposte, ma anche e soprattutto soggetto che partecipa nella misura possibile al proprio progetto di vita anche laddove la gravità della compromissione del quadro clinico comportamentale fosse di notevole entità.

Tutto ciò cercando sempre di garantire il benessere globale, l'appartenenza e la vivibilità del contesto nel quale la persona è inserita, compatibilmente con i suoi bisogni che si modificano nell'arco esistenziale della persona e che richiedono pertanto tempi e risposte differenziate.

E' stato introdotto un menù bilanciato sulla base della tipologia di utenti e delle più ricorrenti problematiche di cui sono affetti anche in relazione all'invecchiamento (sovrappeso, ipercolesterolemia, ipertensione, diabete, ecc.), detto menù viene ulteriormente modulato sulla base di esigenze specifiche (es. disfagia).

Il contesto CSS è concepito quale luogo di vita accogliente e familiare che possa essere considerato dall'utente come "casa" e al contempo, luogo sociale aperto al territorio secondo una dimensione inclusiva, che significa dare a ciascun utente la possibilità di:

-accogliere con continuità parenti, amici, volontari nella CSS, creare nuovi rapporti amicali rendendo parentie o volontari partecipi anche delle iniziative socializzanti ed inclusive promosse dalla CSS, dalla Cooperativa e dall'Associazione Anffas come parte del progetto della CSS;

-partecipare/dare il proprio contributo alla comunità cui appartiene, tramite l'accesso alle strutture/agenzie del territorio, formali ( la CSS promuove per tutti i suoi utenti, nel limite del possibile, la frequenza dei servizi educativi /formativi diurni, ecc.) e informali che sono sul territorio nella misura possibile per ciascuno;

-il Progetto individualizzato valorizza molto la dimensione dell'inclusione sociale per la cui realizzazione, a sostegno e rinforzo delle attività inclusive promosse dall'educatore della CSS, l'ente gestore per rinforzare ulteriormente questa dimensione quest'anno ha partecipato, tramite un ente di secondo livello denominato "Consorzio Pavia in rete" all'ultimo bandi di servizio civile universale per il reclutamento di giovani da inserire, secondo specifiche progettualità nella CSS .

Aderisce con tutti gli utenti delle sue CSS che ne abbiano i requisiti alla vacanza estiva da sempre promossa da Anffas e da quest'anno organizzata in proprio e rivolta altresì agli abitanti della CSS Casa Adelia

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

e della Casa Silvana, quest'ultima al momento ancora a gestione Anffas e ai parenti degli associati Anffas.

Tende a coinvolgere gli utenti in tutte le iniziative ed eventi aperti alla cittadinanza che la Cooperativa promuove in proprio o tramite Anffas Pavia. Queste iniziative/ eventi diventano parte del progetto individuale degli abitanti della CSS e parte del piano di animazione/socializzazione e di inclusione della Comunità .

### **SISTEMA DI VALUTAZIONE DEL PROGRAMMA ANNUALE**

Entro il 30 marzo di ogni anno, a cura della Coordinatrice Sociale e della Compliance, d'intesa con la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica viene predisposta una relazione che indicherà le attività realizzate nel corso dell'anno precedente, i risultati conseguiti, le eventuali criticità e le azioni migliorative previste.

Per ciascun ambito sono individuati degli indicatori specifici di esito.

### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

#### **Politiche di gestione delle risorse umane ed economiche**

Ogni anno, entro il 30 novembre, Sant' Agostino Cooperativa. Sociale redige un budget previsionale che comprende anche il funzionamento dell'UdO per l'anno successivo.

#### **Risorse umane**

Il personale di Sant'Agostino coop.soc. è assunto con contratto di lavoro subordinato, salvo una quota eventuale residua assunta con contratto di somministrazione lavoro.

A tutti i dipendenti così come anche al personale in somministrazione, viene applicato il CCNL delle Cooperative.

Il personale in servizio è identificabile mediante cartellino di riconoscimento.

Alcune particolari figure professionali non richieste dagli standard gestionali (esempio infermiere, etc.) sono utilizzate mediante l'attivazione di rapporti professionali; altre, assistente sociale, medico psichiatra e Referente emergenza Piano Pandemico sono figure volontarie utilizzate sempre come la Referente o al bisogno le restanti

#### **Risorse economiche**

Il budget previsionale viene redatto considerando :

- i bisogni evidenziati da parte della Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica in merito composizione dell'organico di personale necessario a garantire gli standard gestionali e il funzionamento generale della struttura;
- i bisogni evidenziati dall'équipe educativa in merito alle risorse economiche, materiali e strumentali necessarie per la corretta gestione delle attività previste nel Piano Annuale e nei PEI/PAI;
- i bisogni evidenziati per il funzionamento dell'aspetto alberghiero (cucina, lavanderia, pulizie);
- i bisogni per il funzionamento generale della struttura (utenze, manutenzione della struttura, degli impianti e dei mezzi di trasporto).

Il bilancio consuntivo è redatto con un livello di dettaglio funzionale all'assolvimento del debito informativo regionale (SIDI struttura).

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

Nel corso dell'anno, l'andamento economico dell'UdO viene monitorato avvalendosi dei report trimestrali forniti dello studio contabile che redige il bilancio al fine di rilevare discostamenti significativi e apportare le eventuali correzioni.

## **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

### **Le procedure e gli interventi adottati per sostituzioni del personale**

Il personale impiegato in via ordinaria nella CSS secondo la turnistica programmata di norma garantisce uno standard gestionale reale ben superiore allo standard gestionale minimo previsto dalla normativa vigente; nondimeno, lo standard gestionale reale e quindi il personale impiegato chiamato a garantirlo mutano nel tempo in funzione del mutamento delle esigenze degli utenti, delle diverse attività svolte, delle eventuali criticità sopravvenute o emergenze contingenti.

La Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica ne tiene conto anche quando deve organizzare i turni di lavoro sulla base di assenze previste in anticipo (ferie, permessi, recuperi, ecc.).

A fronte di assenze impreviste di personale, la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica, avvisata immediatamente della situazione e valutata la reale necessità di supplenza, procede secondo le seguenti modalità:

1. trattiene chi ha finito il turno con proposta di lavoro straordinario al lavoratore a tempo pieno e di lavoro supplementare al lavoratore part time;
2. richiama in servizio il personale assente prima quello a tempo e poi quello part time secondo quest'ordine:
  - per recupero
  - per riposo
  - per ferie
3. chiama il personale in somministrazione tramite Agenzia Interinale, con la collaborazione della Segretaria Amministrativa.

### **Le procedure e gli interventi in caso di emergenze**

L'operatore contatta la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica e/o la Comunità di riferimento presso cui è previsto il suo turno di lavoro e sempre secondo le modalità sopra descritte, si provvederà a dare la continuità al servizio.

E' prevista una procedura per la gestione delle emergenze notturne con un elenco di nominativi che possono essere contattati in caso di bisogno dall'operatore in turno a seconda del tipo di emergenza se (sanitaria o organizzativa).

Per la gestione degli imprevisti "tecnologici" vi è una scheda aggiornata riportante tutti i numeri utili da contattare

## **PROSEGUIMENTO DEL PERCORSO ASSISTENZIALE PRESSO ALTRA STRUTTURA**

All'atto del trasferimento o di dimissioni dell'Ospite, vengono coinvolti la Famiglia, i Servizi territoriali invianti (Comune di residenza), l'equipe che ha curato l'inserimento, per concordare il percorso di accompagnamento utile a dare continuità al progetto di vita della persona. Le dimissioni vengo svolte con il supporto del SAI? di Anffas Pavia.

L'équipe provvede a trasmettere all'utente nella persona del suo rappresentante legale, per iscritto,

**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

tutte le informazioni inerenti a:

- Percorso educativo, sanitario, psico-sociale, assistenziale, fatto durante la sua permanenza nella CSS.
- I trattamenti effettuati e la terapia farmacologica applicate.
- Indicazione sulla necessità di continuare o meno i trattamenti assistenziale e/o sanitari.
- Documentazione clinica sullo stato di salute.
- Altra documentazione ritenuta utile per garantire la continuità assistenziale.

L'Ospite, nella persona del suo rappresentante, legale firma per ricevuta di consegna.

Durante il passaggio, l'équipe della CSS dà la propria disponibilità a confrontarsi e ad affiancare gli operatori della Unità di Offerta di prossima destinazione per facilitare ulteriormente il passaggio di consegne operative ed assistenziali.

Le modalità di integrazione tra le figure professionali, i volontari e i tirocinanti al fine di salvaguardare la continuità assistenziale e la multidisciplinarietà degli interventi sono le seguenti:

- Figure professionali dipendenti e professionisti esterni: sono previsti, a livello organizzativo, specifici momenti di incontro tra operatori di diverse professionalità. Tali incontri non sono limitati alle periodiche riunioni di équipe che coinvolgono tutte le figure della CSS ma a seconda delle necessità, vengono effettuati di volta in volta con la presenza di figure diverse (educatore e infermiere, educatori delle altre UdO, educatore ed operatori, ecc.). É a disposizione on demand il consulente psicologo con la formula del colloquio a sportello.
- Volontari figure professionali: presenti più continuativamente come il Referente POP o attivabili al bisogno (Assistente Sociale e Medico Psichiatra): l'integrazione (mediante specifici momenti di incontro tra gli stessi e con le altre figure professionali dipendenti e/o esterne) è attivata al bisogno da parte della Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica .
- Volontari della Sant'Agostino Coop. o provenienti dalle fila dei volontari di Anffas Pavia iscritti nell'apposito registro, in forza di accordo/protocollo tra i 2 enti: previo colloquio di selezione ed indagine sulla motivazione, se il candidato appare idoneo, la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica, eventualmente coadiuvata da altre figure incaricate, fornisce le informazioni utili in tempo reale sia riguardo agli ospiti che riguardo agli aspetti organizzativi del servizio. Affiancamento/supervisione costante agli operatori del servizio nelle attività con gli ospiti secondo quanto previsto da procedura a cui si rinvia.
- Volontari SCU selezionati preventivamente dal Centro Servizi del Volontariato tramite il Consorzio Pavia in Rete di cui Sant'Agostino è socia, il colloquio di indagine sulle attitudini e motivazione dei candidati è co-gestito dalla Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica o altra figura all'uopo incaricata e dalla referente dell'area formazione del CSV; a seguito del colloquio viene redatta una graduatoria sulla base di indicatori predefiniti dal Consorzio. L'inserimento dei candidati selezionati avviene previo colloquio con la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica. Il Volontario è invitato a partecipare alle riunioni di équipe.
- Tirocinanti/stagisti o equiparati: previa stipula di convenzione con l'ente di formazione, la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica, eventualmente coadiuvata da altra opportuna figura, svolge un colloquio di conoscenza e per illustrare il servizio e per programmare l'affiancamento nei turni, il candidato successivamente viene presentato all'équipe del servizio, individuando un operatore in veste di suo referente.

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

## GESTIONE DELLE RISORSE UMANE: COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO DEL PERSONALE.

L'organico della Udo viene definito rispettando la normativa di accreditamento, le eventuali altre regole regionali, la normativa vigente sul lavoro, la specificità della Udo, le caratteristiche degli ospiti. La composizione dell'organico soddisfa dal punto di vista quantitativo e qualitativo la corretta gestione degli ospiti, la corretta gestione dei voucher di lunga assistenza per chi ne beneficia, la corretta organizzazione di tutte le altre attività (alberghiera, amministrativa) necessarie alla realizzazione del progetto complessivo della CSS.

Lo standard quantitativo e qualitativo di personale è definito dalla normativa regionale specifica per la tipologia di unità d'offerta DGR 18333/2004 e successive normative regionali.

Nella composizione dell'organico necessario alla gestione della Udo, Sant'Agostino garantisce:

- 800 minuti di assistenza diretta per ogni ospite in possesso di voucher (standard minimo effettivamente garantito in ogni settimana dell'anno e da tutte le figure previste a standard e rapportato alle giornate di effettiva presenza dell'ospite);
- il possesso dei titoli professionali prescritti, compresa l'eventuale iscrizione ai relativi albi;
- la rendicontazione delle ore di attività dedicate ad attività finalizzate a garantire interventi sull'utenza (riunioni di equipe), nonché le ore dedicate alla formazione, sia quella obbligatoria per legge sia quella strettamente attinente alla funzione svolta;
- l'assistenza notturna garantita tramite personale qualificato non volontario.

Sant'Agostino effettua un monitoraggio periodico del minutaggio medio settimanale; a fronte dello standard minimo da garantire in ogni settimana dell'anno per tutti gli ospiti, risulta mediamente un standard gestionale reale settimanale ad ospite superiore a quello previsto per legge.

La CSS può ospitare sino a n. 8 persone in possesso di voucher, attualmente ne ospita n.8.

Lo standard minimo da garantire complessivamente in ogni settimana dell'anno è pertanto di 6400 minuti settimanali complessivi per 8 ospiti.

## DESCRIZIONE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DELLE RISORSE UMANE

*Personale non addetto alla gestione diretta degli ospiti riferito alle 3 CSS definito per ruolo*

<b>Titolo di studio</b>	<b>Ruolo</b>	<b>Rapporto di lavoro</b>	<b>Ore da contratto</b>
Laurea in scienze dei processi socio educativi	Coordinatrice Sociale e della Compliance	Dipendente CCNL Coop	38
Ragioniere	Coordinatrice Amm.vo	Dipendente CCNL Coop	38
Tecnico della gestione aziendale	Segretario amm.v	Dipendente CCNL Coop	38
Psicologa	Consulente psicologa	Libero Professionista	mensili
Laurea in medicina	Psichiatra	Volontario	Al bisogno
Assistente Sociale	Assistente Sociale	Volontario	Al bisogno

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

### *Personale addetto alla gestione diretta degli ospiti*

Le risorse umane quantitative e qualitative necessarie per la gestione dell'UdO e il rispetto degli standard gestionali vigenti sono identificate con elenco nominativo costantemente aggiornato e disponibile nella CSS

L'équipe di riferimento è composta dagli educatori, dall'infermiera, e dagli operatori che rientrano nella turnazione oltre che dall'animatrice. Gli altri operatori possono essere impiegati nella CSS ed integrano l'équipe in caso di bisogno ai fini del rispetto dello standard gestionale. Anche la Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica svolge turni nella CSS e concorre allo standard come educatrice, su turnazione programmata e al bisogno.

Gli educatori collaborano con la figura animativa per la programmazione educativa e l'attuazione di attività-animative/inclusive/socializzanti comuni e trasversali alle altre CSS gestite dalla cooperativa.

L'équipe può variare secondo il criterio della job rotation, ogni variazione dei componenti dell'équipe viene comunicata per tempo agli utenti, se varia figura dell'educatore referente questa modifica viene comunicata altresì ai rappresentanti legali/care giver e agli altri stakeholder (CDD/CSE).

**La descrizione quantitativa e qualitativa delle risorse umane ritenute necessarie alla gestione dell'unità d'offerta**, e quindi al rispetto dello standard gestionale previsto dalla normativa regionale, è contenuta nel file "struttura" S.I.Di.

Il personale adibito alla gestione diretta degli ospiti (Educatore, OSS, ASA, Animatore) è soggetto a turnazione e vengono garantiti i riposi come previsti dal CCNL.

La Coordinatrice Operativa e Pedagogica, coadiuvata dalla Segretaria Amministrativa, stila mensilmente lo schema di distribuzione programmata degli orari di lavoro (cd orari) contenente i turni per ogni profilo professionale nell'arco delle 24 ore, considerando il piano di organizzazione delle ferie, i permessi, i turni di riposo. Gli orari sono esposti nelle CSS.

Le presenze degli operatori sono rilevate con timbrature elettroniche mediante tablet all'entrata e all'uscita della CSS.

### **Inserimento di nuovo personale e gestione delle risorse umane**

I nominativi delle persone da sottoporre a valutazione provengono essenzialmente da queste fonti:

1. Assistenti ai Servizi Tutelati formati con titolo di OSS/Educatori che a diverso titolo hanno collaborato con risultati positivi nell'ambito dei servizi e della attività di Sant'Agostino coop. O di Anffas Pavia e che hanno manifestato interesse a lavorare presso gli stessi presentando domanda scritta.
2. Assistenti ai Servizi Tutelati formati con titolo di OSS/Educatori professionali che hanno presentato domanda scritta (candidatura spontanea).
3. Agenzie di somministrazione Lavoro.
4. Enti di formazione professionale.

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

La selezione del personale e le relative azioni sono gestite a vario titolo dalle seguenti figure:

- Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica
- Segretaria amministrativa incaricata
- Presidente

Attingendo al proprio archivio cartaceo/informatico viene applicato un primo filtro alle domande pervenute secondo i seguenti criteri (idoneità dei titoli, distanza, mancanza della patente); circa la figura dell'educatore: per titolo idoneo si intende quello afferente alla classe di laurea L18 o L19 Laurea in scienze dell'educazione (o equipollenti) e quello afferente alla classe di laurea (area sanitaria) snt 2 o equipollente. Dopodiché viene stilata una graduatoria di possibili candidati dando la priorità alle domande di chi ha collaborato a vario titolo con esito positivo con l'Ente e di chi ha una comprovata esperienza nell'ambito della disabilità.

Dall'emergenza COVID-19 ad oggi le procedure di selezione sono state semplificate e rese funzionali al pronto reperimento di figure qualificate idonee disponibili a supportare gli operatori già presenti a fronte del maggior carico di lavoro, sia per sostituire operatori assenti per ferie, malattie (non covid) congedi ecc. sia per sostituire operatori andati in pensione o dimessisi .

Si rappresenta la sopravvenuta e significativa difficoltà dell'ente nel reperimento di figure OSS e/o di figure educative da inserire nei servizi-e nella loro successiva stabilizzazione.

Si tratta di una criticità evidenziata anche dai ns organismi regionali a Regione Lombardia già nel 2022 paventando una futura insufficienza quantitativa e qualitativa di risorse nelle strutture e un innalzamento dei costi del lavoro.

Questa criticità riduce significativamente i margini di scelta nella selezione di eventuali candidature. La procedura adottata è la seguente:

- Reperimento diretto e/o attraverso agenzia interinale/Ente di formazione professionale di personale dotato del titolo richiesto previa analisi dei CV.
- Contatto telefonico con verifica della disponibilità del candidato operatore.
- Colloquio libero, da remoto o in presenza, su argomenti rilevanti a partire dalle sperienze. e competenze rilevanti del candidato. Stante le premesse di cui sopra, la verifica della conoscenza della lingua si ritiene di fatto assolta laddove i candidati abbiano acquisito la qualifica professionale richiesta in Italia.
- Presentazione della proposta di lavoro con illustrazione dei seguenti punti: esigenze della Cooperativa rispetto alla posizione ricercata per quel servizio con le mansioni richieste; tipo di servizio e sue specificità anche alla luce della visione di Sant'Agostino quale Cooperativa a marchio Anffas .
- In funzione delle specifiche richieste della Cooperativa (tempo pieno/part time, tempo indeterminato o determinato, supplenze, ecc.) raccolta delle disponibilità lavorative del candidato.
- Eventuale secondo colloquio.
- Visita preassuntiva dal medico competente.
- Comunicazione al Consiglio di Amministrazione
- Assunzione.

### **CONTENIMENTO DEL TURN OVER**

Prima di prendere in carico il personale delle CSS da Anffas Pavia in data 1° maggio 2022 (fase di transizione dell'emergenza Covid-19) Sant'Agostino come ente gestore del CSE non aveva mai adottato **metodologie specifiche** perché non necessarie stante il tasso di ricambio del personale attestato ad un

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

livello del tutto fisiologico, né per lo stesso motivo lo aveva fatto prima di allora Anffas Pavia.

Recentemente si sta riscontrando questo fenomeno del tutto nuovo tra gli operatori della CSS Cascina Loghetto così come quello delle altre CSS, fenomeno che pare stia attraversando in misura diversa tutti i servizi socio sanitari e sanitari messi fortemente sotto pressione dall'emergenza sanitaria da Covid 19 e dalla contestuale carenza di personale che appunto anche laddove reperito tende appena possibile a trasferirsi nel pubblico o nel privato sanitario.

Le strategie già messe in atto sono le seguenti:

1) nomina di una Coordinatrice Operativa e Pedagogica; 2) supervisione interna tramite consulente psicologo dedicata all'equipe e allo staff educativo delle 3 CSS; 3) "sportello d'ascolto" a disposizione dell'operatore o dell'intera equipe che ne faccia/no richiesta a cura di consulente psicologo; 4) formazione interna a cura di formatori preferibilmente esterni; 6) possibilità di formazione esterna; 6) dialogo costruttivo con le organizzazioni sindacali.

Altre ne verranno messe in campo, previo approfondito studio e valutazione sulla loro efficacia e sostenibilità economica, una già allo studio attiene alla possibilità di attivare misure di welfare aziendale.

### **Sistema per la rilevazione della Job-satisfaction**

Annualmente viene distribuito ai lavoratori un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione. I dati dei questionari, una volta aggregati ed elaborati, sono socializzati attraverso la redazione di un report che viene condiviso e distribuito agli operatori. Su richiesta degli operatori, Presidente e Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica, eventualmente con altre figure interessate, si rendono disponibili ad approfondimenti tramite colloqui individuali o incontri di gruppo.

### **Percorso per operatori di nuova assunzione**

Premesso che il personale viene selezionato in riferimento alla standard richiesto dalle normative regionali, una volta effettuata l'assunzione (anche tramite il contratto di somministrazione lavoro), il personale di nuova acquisizione viene inserito secondo la seguente procedura:

1) trasmissione di informazioni, con consegna del relativo materiale, in materia di: salute e sicurezza, ai sensi del D.Lgs. 81/08, con particolare attenzione circa i rischi specifici del luogo di lavoro; carta dei servizi; protocolli e procedure assistenziali in uso;

2) affiancamento ad operatore con le stesse funzioni sperimentando i diversi turni i previsti dallo schema di turnazione, per un periodo di apprendimento di giorni lavorativi ritenuto congruo dalla Responsabile del personale;

3) affiancamento iniziale (se operatore OSS) in parallelo al primo, anche ad educatore della CSS, per un periodo di apprendimento ritenuto congruo dalla responsabile del personale quantificabile.

### **Piano annuale di formazione e aggiornamento del personale**

Sant'Agostino ritiene che la *ri-abilitazione* delle persone con disabilità intellettiva e relazionale passi attraverso la conoscenza e la ricerca medica, psicologica, pedagogica e scientifica in genere.

A tal fine è necessario che i propri collaboratori siano periodicamente formati al fine di un reale coinvolgimento e partecipazione nella corretta gestione degli standard e impegni di qualità.

Un aspetto importante del coinvolgimento è costituito dal "mettere in grado" i collaboratori di operare in modo coerente con quanto definito dalla mission e vision Anffas a cui la Cooperativa aderisce, dalla Carta dei Servizi in termini di raggiungimento e mantenimento degli standard, di relazione con gli utenti, di gestione dei reclami, eccetera. Questo può richiedere l'adozione di nuovi comportamenti e di

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

nuovi modi di lavorare e di mettersi in relazione con l'utenza che sta cambiando . Il personale deve poter far fronte a queste innovazioni anche acquisendo nuove competenze professionali: il cambiamento è dipendente non solo dalla volontà, ma anche spesso anche dal "saper fare".

Coerentemente a ciò Sant'Agostino organizza e organizzerà momenti di formazione interna specifica e favorirà quando possibile la partecipazione del proprio personale a corsi di formazione esterna ,

E' altresì garantita la formazione obbligatoria per legge.

Il Piano formativo persegue l' obiettivo di assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza ed educatori in un arco di tempo triennale, sulla base delle esigenze specifiche rispetto all'utenza da assistere, e deve prevedere per tutti gli operatori, oltre alla formazione obbligatoria prevista per legge la formazione su tematiche relative alla comunicazione e alle tecniche di relazione con gli utenti e i caregiver anche rispetto alla gestione dei conflitti

La supervisione continua dell'equipe e dello staff educativo da parte di consulente psicologo esperto è da considerarsi parte della formazione sul campo e ha ad oggetto anche le tematiche di cui al capoverso precedente dalla comunicazione alla gestione dei conflitti.

La formazione è documentata in modo tale da rendere conoscibili i percorsi e i risultati.

Per il personale che opera in libera professione, viene richiesto di presentare la documentazione comprovante la formazione e l'aggiornamento svolti in relazione all'attività prestata.

Il Piano Operativo Pandemico è parte della formazione degli operatori .

### **Politiche Gestione risorse tecnologiche**

Nella CSS sono presenti:

1. le normali attrezzature comuni in un ambiente domestico (caldaia, elettrodomestici, climatizzatori, ascensore, ecc.): la caldaia è soggetta a manutenzione periodica; i filtri dei climatizzatori prima del loro utilizzo nella stagione estiva vengono controllati e sanificati a cura di un tecnico o sostituiti così come vengono mantenuti /sostituiti i filtri di docce e rubinetti secondo la procedura di autocontrollo di prevenzione della legionellosi;

2. in tutti i bagni e nelle stanze è presente segnaletica sonora per richiesta assistenza da parte degli ospiti;

3. in un bagno è presente una vasca assistita;

3. sui 2 piani sono presenti alcuni presidi antincendio soggetti a manutenzione/revisione semestrale a cura di ditta specializzata;

4. un elevatore che collega pt e 2° piano, soggetto a regolare manutenzione da parte di ditta specializzata e a revisione periodica da ente certificatore esterno.

Tutti gli interventi interni alla CSS sono registrati su appositi registri o sul registro manutenzioni presente in CSS.

L'Ente gestore affida gli interventi di manutenzione (idraulica, elettrica, ecc.) a ditta esterna.

Sono previste apposite istruzioni per fronteggiare gli imprevisti tecnologici.

### **Gestione, valutazione e miglioramento della qualità**

La diffusione dei risultati delle indagini e delle misure di miglioramento potrà avvenire anche attraverso la pubblicazione sul sito web dell'Ente la distribuzione nella CSS ed eventuali altre modalità di condivisione che verranno individuate.

### **Sistema di prevenzione e gestione dei disservizi**

La Cooperativa Sant'Agostino nasce da un gruppo di genitori di Anffas Pavia e pertanto per la predisposizione degli interventi a favore degli ospiti presenti e potenziali non può prescindere da un'attenta considerazione della famiglia, alla quale vengono offerti:

- colloqui informativi e conoscitivi sulla CSS
- colloqui con il servizio SAI? di Anffas Pavia
- colloqui mirati sempre possibili anche da remoto su richiesta dei caregiver anche al di fuori dei momenti istituzionali con i diversi referenti (coordinatori, presidente, educatore, infermiera, oltre che con gli operatori) di persona e/o telefonici
- comunicazioni anche via email e/o con messaggistica WhatsApp
- accesso libero alla Comunità per visita al familiare/assistito previo avviso salve le eventuali limitazioni per sopravvenute problematiche sanitarie
- presenza programmata in turno della Coordinatrice Organizzativa e Pedagogica
- monitoraggio della soddisfazione generale (indagini di customer satisfaction) e relativo report
- raccolta di reclami e suggerimenti/apprezzamenti

Quanto qui riportato costituisce un **sistema** complessivo di tutela per la famiglia/caregiver **volto innanzitutto alla prevenzione dei disservizi**.

L'Ente gestore garantisce la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati. Gli eventuali reclami per disservizi, atti o comportamenti ritenuti negativi o lesivi devono essere inoltrati al rappresentante legale/Presidente di regola per iscritto compilando l'apposito modulo (scheda di reclamo/apprezzamento); in caso di reclamo telefonico l'operatore che raccoglie la segnalazione compila la scheda per conto dell'interessato.

La Presidente avvierà, se necessario, un'indagine interna, attuerà gli interventi del caso e darà una risposta all'interessato nel tempo massimo di 30 giorni dalla data del reclamo.

Il reclamo secondo Sant'Agostino costituisce un valido strumento di monitoraggio dei punti critici del servizio; rientra nell'ambito della rilevazione della qualità del servizio da parte di familiari/caregiver e viene usato come informazione utile per attivare azioni di miglioramento e di adeguamento costante dei servizi.

### **Lista d'attesa**

Gli inserimenti in CSS avvengono previa valutazione dell'équipe di valutazione interna.

Una volta che la struttura abbia raggiunto il numero massimo di inserimenti possibili e ci fossero nuove richieste, verrà stilata una lista d'attesa depositata presso ciascuna UdO.

A fronte di disponibilità di un posto si provvederà, nel più breve tempo possibile, ad inserire la prima persona presente nella lista d'attesa.

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

I criteri per l'inserimento in lista d'attesa comprendono:

- la data di presentazione della domanda;
- la situazione del nucleo familiare (mancanza di ambedue i genitori; assenza di un genitore; anzianità dei genitori; loro gravi problemi di salute);
- gravi condizioni socio ambientali del contesto di provenienza.

I criteri sono validi anche per i posti autorizzati.

### Polizza Assicurativa

E' stata stipulata una polizza assicurativa per la responsabilità civile per coprire eventuali danni agli utenti o ad altri soggetti. La polizza comprende i danni involontariamente cagionati in conseguenza di fatti accidentali e imputabili a negligenza, imprudenza o imperizia.

Pavia, 09.07.2024

La Coordinatrice Sociale e della Compliance  
Elisabetta Carini

*Elisabetta Carini*

La Presidente  
Serena Marilena Riboni

*Serena Marilena Riboni*