

Il presente documento rappresenta la **sezione dinamica della carta dei servizi** della struttura **Centro Diurno il Mosaico**, e ne costituisce l'allegato di aggiornamento annuale. È stato emesso dal Coordinatore **Eraldo Passeri**, sentita l'equipe, analizzando l'andamento del centro, i dati a disposizione ed i risultati perseguiti nell'anno 2024.

Esso trae origine e legittimità dalla politica della cooperativa ed è coerente con le linee di indirizzo operative fornite dalla Direzione della cooperativa.

## **1. RELAZIONE SULLA VITA DEL CENTRO**

Il Centro Socio-Educativo Diurno "IL MOSAICO" ospita utenti con problemi fisici e psichici, medio gravi e gravi; situato nel Comune di Terre Roveresche, nella frazione di Montebello, è operativo da vent'anni. Il Centro, con determina del Comune di Terre Roveresche n. 129 del 21/06/2018 è autorizzato all'esercizio di n. 24 posti e accreditato attraverso convenzione con ASUR Marche (oggi A.S.T.-Azienda Servizi Territoriali-) allo stesso numero di posti. Inoltre, è certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 (sistema qualità).

Gli utenti frequentanti al 31/12/2024 sono venti.

Gli educatori presenti ad oggi sono: Eraldo Passeri (Coordinatore), Elisabetta Beciani, Alessandro Scarlino, Roberta Galassi e Davide Carboni, tutti assunti a tempo pieno, Luigia Contu assunta per 22 ore settimanali. Alessandro Lucato e Fabiana Gregorini, entrambi OSS a tempo pieno. Tutti gli operatori presenti sono qualificati secondo le normative vigenti che regolamentano i centri diurni nella Regione Marche (DGR/1331/2014).

Gli eventi più salienti dell'anno sono stati: la vacanza invernale a Canazei (in aggiunta a quella estiva) e tutta la questione relativa all'autorizzazione al funzionamento e al successivo accreditamento e come nel 2023 un altro incontro con le famiglie dei nostri ragazzi.

Cominciando dal primo punto: Proposta per la prima volta, la vacanza svolta dal 9 al 13 marzo a Canazei presso l'albergo Madonna delle vette, si è rivelata una bellissima esperienza sia per noi educatori che per i nostri ragazzi; abbiamo condiviso parecchi momenti giocosi sulle piste con la neve e a mo' di scivolo, passeggiando lungo il fiume, divertendoci con le serate a tema, senza contare le abbondanti colazioni, pranzi e cene dell'albergo. Chiaramente per noi operatori il tutto è stato parecchio impegnativo, considerando la vicinanza con l'altra vacanza dall'8 al 14 giugno e la giornata sportiva svolta quest'anno il 29 maggio, ma va sottolineato quanto siano importanti questi momenti ai fini della relazione, della socialità, del rispetto delle regole, del crescere insieme come gruppo.

Come sopracennavo l'altro capitolo importante è stato quello della nuova autorizzazione al funzionamento; dal sopralluogo effettuato dall'OTA (Organismo Tecnico Accreditante) a metà dicembre 2023 sono emerse alcune prescrizioni che ci avrebbero accompagnato per quasi tutto l'anno e a cui abbiamo dovuto provvedere rapidamente; elenco le più rilevanti: l'acquisto del defibrillatore e l'inerente formazione entro marzo 2024, la verifica di vulnerabilità entro luglio, l'implementazione di nuove procedure. Completate tutte le disposizioni, a metà ottobre il SUAP territoriale (dopo aver richiesto ulteriori elementi integrativi) ha finalmente rilasciato la nuova autorizzazione; a quel punto abbiamo potuto cominciare a considerare la successiva pratica di accreditamento. Dopo vari confronti con la Cooperativa, abbiamo ritenuto di farci seguire da un ente esterno, più esperto nel settore (Kora group di Riccione), per meglio rispondere alle complesse prescrizioni del manuale di accreditamento regionale.

Già l'anno scorso avevo sottolineato quanto questo impegno sarebbe stato impattante, sia dal punto di vista economico che in termini di tempo richiesto. Inoltre, emerge sempre più l'impressione (almeno a livello politico) che il carattere socioeducativo e relazionale del Centro, venga progressivamente snaturato, lasciando spazio a un approccio più sanitario.

Un'altra sottolineatura riguarda il capitolo "aumento rette"; pur avendo deliberato una DGR a metà anno che prevede un aumento di circa € 3,60 die pro-capite, la Regione ad oggi, è riuscita a disattendere questi esborsi, lasciandoci ancora una volta senza le adeguate coperture finanziarie.

Auspichiamo che almeno con il nuovo anno ci possano essere dei cambiamenti.

Conclusi gli aspetti più salienti del 2024 vorrei spendere alcune parole su:

- **La pagina Facebook**, creata nel 2023, continua a essere aggiornata e gestita con impegno da Alessandro S.; Stiamo registrando una crescita costante nelle visualizzazioni, e questo strumento si sta rivelando prezioso per farci conoscere all'esterno e per fornire alle famiglie un riscontro puntuale sulle attività svolte dal Centro.
- **La giornata sportiva**: per la prima volta (escludendo il periodo Covid) abbiamo incontrato notevoli difficoltà nel riproporla, a causa dei costi elevati e della difficoltà nel reperire aiuti. La svolta è arrivata grazie al sostegno economico dell'Ambito Territoriale e della banca BCC, nonché al confronto tra la Pro Loco e il Comune. In particolare, il Sindaco si è impegnato a garantire personale per supportarci con attività di facchinaggio e lavori pesanti. Alla fine di tutto, ne è venuto fuori un bellissimo momento di condivisione attraverso lo sport in cui hanno partecipato 11 centri del territorio per un totale di circa 160 partecipanti con disabilità. Hanno contribuito alla realizzazione della giornata almeno un altro centinaio di persone, tra cui lo staff dell'immancabile Proloco, una serie di volontari e gli alunni delle classi quarta e quinta elementari di Orciano in veste di aiuto arbitri e segnapunti. Hanno poi partecipato diverse autorità, il Presidente dell'Ambito di Fano Dimitri Tinti, il nostro sindaco Antonio Sebastianelli e diversi consiglieri della giunta comunale. Il tutto si è concluso con un ricco pranzo offerto dal nostro Centro a tutti i partecipanti.

L'estate è trascorsa rapidamente anche quest'anno, arricchita da numerose uscite che hanno reso il periodo piacevole e coinvolgente. Le proposte di attività - come le giornate a cavallo le uscite al mare e quelle in piscina- continuano a riscuotere grande successo tra i nostri ragazzi, i quali hanno mantenuto ottimi comportamenti. Non ritengo necessario soffermarmi ulteriormente sull'importanza di queste iniziative e sui relativi obiettivi, essendo già stati trattati in modo esaustivo nelle relazioni precedenti. Lo stesso vale per le attività di routine proposte durante l'anno, da quelle di tipo cognitivo (compresi i progetti autismo), motorio (palestra di gruppo e individualizzata) e manuali come la creazione di cartellini artigianali. Rispetto le attività di musicoterapia abbiamo avuto un momento di pausa e le riprenderemo con il nuovo anno.

Nel mese di novembre abbiamo avuto il piacere di accogliere, nella stessa giornata, il nostro Presidente Valerio, Marco Angeloni, Giorgia Sordoni (Presidente di Federsolidarietà di Confcooperative) e Giovanni Falcioni, delegato provinciale di Confcooperative.

Durante il pranzo, abbiamo affrontato diversi argomenti legati al mondo cooperativo, tra cui il controverso tema dell'aumento delle rette. Riteniamo fondamentale coltivare questo tipo di relazioni, che ci aiutano a comprendere meglio le dinamiche politiche, a rimanere aggiornati sulle normative e sulle iniziative che possono influire sul nostro lavoro. Questi incontri rappresentano inoltre un'occasione preziosa per condividere esperienze, buone pratiche e strategie per affrontare le sfide comuni. Costruire e rafforzare una rete di supporto è essenziale per consolidare il nostro impegno a favore della comunità.

Infine, un momento sempre significativo è il ritrovo natalizio, occasione ideale per condividere con le famiglie il nostro percorso annuale in un clima di festa. Anche quest'anno, la serata ha visto la partecipazione di numerosi ospiti speciali, tra cui il sindaco, l'assessore ai servizi sociali, gli amici della Proloco e i parroci don Mirco e don Marco. Alla riuscita dell'evento hanno contribuito le invitanti pietanze del ristorante, la proiezione del filmato riassuntivo delle attività dell'anno e la tombola con numerosi premi, che ha reso l'atmosfera ancora più gioiosa.

Un sentito ringraziamento va a tutto lo staff che, grazie al proprio impegno e alla dedizione dimostrata, ha permesso di vivere un anno intenso e gratificante, caratterizzato da grandi soddisfazioni e non poche sfide.

## **2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Sono stati svolti n. 19 incontri con il cliente (mod.15) di confronto con la famiglia e i servizi competenti sull'andamento generale degli utenti e dei relativi progetti individuali.

Sono stati compilati da parte dei clienti n. 10 questionari in formato digitale.

Il questionario di soddisfazione del cliente online analizza diversi parametri come le attività svolte dall'utente presso il centro, il rapporto con gli operatori, gli ambienti, il servizio pasti e il servizio trasporti. Di seguito vengono riportati i risultati ottenuti.

Panoramica delle risposte Attivo



1. Tipologia di cliente che compila il questionario

● Familiare / Tutore	9
● Utente	0
● Assistente sociale	1



2. Attività svolte dall'utente presso il centro (se previste)

● Pessimo ● Scarso ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo

Attività occupazionali (se previste)



Attività motorie (ginnastica, piscina ecc.)

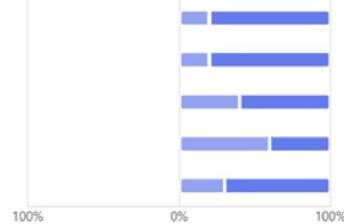
Attività ludiche e sociali (gite, uscite ecc.)

Attività espressive (arte, spettacoli ecc.)

3. Rapporto con gli operatori del centro

● Pessimo ● Scarso ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo

Comunicazione Centro-famiglia



Fiducia nell'équipe educativa

Capacità di soddisfare le esigenze dell'utente

Qualità del Progetto Educativo Individuale

Soddisfazione dell'utente

4. Ambienti

● Pessimo ● Scarso ● Sufficiente ● Buono ● Ottimo

Pulizia dei locali



Accoglienza degli ambienti

**5. Servizio pasti**

● Pessimo    ● Scarso    ● Sufficiente    ● Buono    ● Ottimo

Adeguatezza del menù

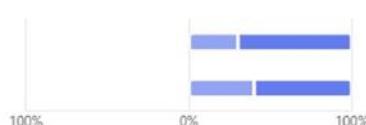
Qualità degli alimenti


**6. Servizio trasporti**

● Pessimo    ● Scarso    ● Sufficiente    ● Buono    ● Ottimo

Puntualità e affidabilità dell'autista

Idoneità automezzi


**7. Come possiamo migliorare?**

Sono stati compilati N 5 suggerimenti/miglioramenti elencati qui sotto:

“Secondo me rendo grazie che ci siete non so come farei con Willy a casa per lui ma anche per noi quindi grazie della vostra disponibilità e gentilezza ❤”

“Siete bravissimi sono soddisfatta di come lavorate”

“Continuate così”

“Io sono nuovo essendo subentrato a mio nipote ma dai contatti e i racconti entusiastici tutto ok”

“Io sono soddisfatta della struttura e degli operatori del centro, per cui non ho suggerimenti da dare. Grazie”

I dati ottenuti attraverso i questionari di soddisfazione evidenziano i seguenti aspetti.

- Resta positiva la relazione di fiducia tra famiglie ed equipe educativa; questo grazie alle numerose attività e uscite (oggi condivise anche su piattaforma social), particolarmente apprezzate dagli utenti e all’organizzazione interna dei trasporti, la quale permette di avere un canale diretto tra famiglia operatori/Coordinatore.
- Riguardo la struttura il giudizio resta positivo sia in riferimento all’accoglienza dei locali che alla pulizia. La manutenzione costante e la pulizia quotidiana ci consentono di ospitare gli utenti in spazi efficienti e adeguati alle loro esigenze.
- In merito al servizio pasti il giudizio resta più che positivo, rafforzato anche dal fatto che diversi utenti con maggiori capacità cognitive sono in grado di riportare alla propria famiglia l’adeguatezza e qualità del menù. Nel corso dell’anno, grazie anche alla vicinanza del fornitore che si trova a circa un chilometro dal Centro, non sono state rilevate non conformità.
- Anche per il trasporto la valutazione è senz’altro positiva, sia in relazione agli aspetti organizzativi (puntualità e affidabilità), sia in merito all’idoneità dei mezzi utilizzati. Anche in questo caso l’organizzazione interna rappresenta senza dubbio un punto di forza; dal punto di vista organizzativo perché permette, quando possibile, di soddisfare alcune esigenze specifiche (es. orari

di lavoro dei familiari), che dal punto di vista della manutenzione in quanto gli automezzi sono tenuti costantemente sotto controllo.

### 3. RISULTATI DEI PROGETTI INDIVIDUALI

I risultati complessivi, conseguiti dagli utenti in termini di efficacia dei progetti educativi individuali, riferiti alle quattro aree di intervento nel periodo 2023/2024 sono:

Autonomia	78%
Comunicazione	72%
Socialità	85%
Competenze	83%

In particolare, gli obiettivi nei progetti risultano raggiunti per l'81%;

- **Benessere della persona (cura del sé ecc.).** Per favorire l'autonomia personale, gli utenti sono stati quotidianamente coinvolti nella pulizia e nell'igienizzazione delle mani, oltre che nell'igiene personale dopo il pranzo, come lavarsi i denti. Per il benessere psicofisico, ogni settimana si svolge un'attività motoria in palestra, mentre al Centro continuano i programmi motori personalizzati, adattati alle capacità di ciascun utente. Il Centro promuove inoltre diverse attività di socializzazione all'aperto, come mare, piscina, equitazione integrata e gite sul territorio. Quest'anno, oltre alla consueta vacanza estiva, a marzo abbiamo trascorso cinque giorni sulla neve a Canazei, un'esperienza particolarmente apprezzata da tutti.
- **Rapporto tra utenti-operatori:** L'impegno del coordinatore e di tutto lo staff educativo è costantemente rivolto a creare un ambiente familiare, capace di trasmettere valori educativi. Questo approccio ha dato ottimi risultati, come confermato dall'accoglienza dei nuovi inserimenti: i nuovi utenti hanno trovato fin da subito nell'educatore un punto di riferimento non solo per le attività quotidiane, ma anche per costruire relazioni significative e di fiducia.
- **Il rapporto degli utenti fra di loro, (relazione discorsiva) e il coinvolgimento di familiari e/o della comunità esterna:**

Ciò che osserviamo è che sempre di più, per ognuno degli utenti, il Centro rappresenta un luogo "vitale", che contribuisce alla realizzazione e alla crescita educativa in un clima familiare e di relazioni positive, ma non per questo prive di contrasti che a volte richiedono l'intervento degli educatori per essere risolte.

Per quanto riguarda il coinvolgimento delle famiglie, anche quest'anno siamo riusciti ad organizzare un incontro durante il quale ci siamo confrontati sulle reciproche esigenze. Rispetto all'anno precedente, tuttavia, questo momento è risultato meno partecipato e coinvolgente. Oltre a questo, abbiamo organizzato la consueta cena di Natale alla quale hanno partecipato anche alcuni rappresentanti della pro loco e dell'amministrazione comunale. Anche quest'anno nonostante le criticità economiche ed organizzative siamo riusciti a riproporre il "Giocainsieme", mentre in occasione della giornata internazionale delle persone con disabilità abbiamo condiviso un momento laboratoriale e conviviale sia con la Casa di riposo di Orciano che con la scuola secondaria di primo grado di Terre Roveresche.

Nel complesso è possibile trarre le seguenti considerazioni sulla qualità tecnica del servizio:

- I rapporti con le famiglie degli utenti, come confermato dai questionari o durante il trasporto, sono più che positivi.
- La tutela del personale e degli utenti è garantita giuridicamente con il rispetto delle normative in materia di: HACCP, privacy e idoneità del personale e dalla DGR N.1331/14 nonché dal nostro sistema qualità.

#### 4. INDICATORI DI QUALITÀ RELATIVI ALLA STRUTTURA

PROCESSO	INDICATORE		VALORE ANNUALE RILEVATO	VALORE ANNUALE ATTESO
Attivazione nuovo servizio / iniziativa	N° esigenze rilevate	Misura la sensibilità e la capacità di ascolto della cooperativa di fronte alle esigenze del territorio	5	≥ 2
	Tempo trascorso fra la rilevazione e la valutazione definitiva del Collegio	Misura la reattività della cooperativa di fronte alle esigenze del territorio	15 giorni	≤ 30 giorni
	Rispetto dei tempi pianificati	Misura la corretta gestione del processo di progettazione	Rispettati i tempi di progettazione	Ritardo < 3 mesi
Rapporto con il cliente	N° inserimenti riusciti/ n° inserimenti effettuati	Misura l'efficacia dell'attività di inserimento.	100%	≥ 60%
	N° di valutazioni adeguate (uvm o altro)/ n° utenti	Misura l'adeguatezza delle risorse assegnate dal cliente.	100%	≥ 80
	N. incontri con il cliente	Misura la gestione delle comunicazioni verso il cliente	19	≥ 10
Erogazione servizio	Periodicità aggiornamento PEI / PAI	Misura il livello di personalizzazione del servizio erogato e la validità dei dati documentati	12 mesi	≤ 12 mesi
	N. reclami / n NC compilati	misura l'incidenza de reclami sul totale delle non conformità	0%	<10%
	Efficacia del progetto Educativo Individuale	Misura l'efficacia dei progetti e qualità tecnica del servizio	81%	≥ 45%
	N° presenze media utenti / n° giornate di apertura del centro	Misura il benessere degli utenti se frequentano il centro diurno in media più del parametro delle giornate di apertura	95%	≥ 60%
Gestione risorse umane	N° giornate di malattia in un anno / numero di operatori (numero di giornate di malattia medio per operatore)	Misura il benessere dell'operatore	5	≤ 15 giorni
	N di ore di formazione medio per persona	Misura la capacità della cooperativa di attivare momenti di formazione continua	13,5	≥ 15 ore a persona
Gestione servizi accessori	N° clienti soddisfatti del servizio pasti e trasporto sul totale dei clienti	Misura il gradimento dei servizi erogati	100%	≥ 90%
Gestione amministrativa	Rispetto dei tempi di consegna della documentazione di acquisto/vendita, dai centri e conformità	Misura la capacità dei centri di gestire prima nota e documentazione allegata entro 5 gg da fine mese	100%	≥ 65%
	Rapporto spese/ retta + entrate	Misura la capacità del livello di utilizzo delle potenzialità del servizio	96%	≤ 99%
Gestione fornitori	N fornitori qualificati di classe A / n fornitori qualificati totali	Misura la capacità della cooperativa di scegliere fornitori di qualità.	100%	≥ 75%

In base ai valori ottenuti dagli indicatori è possibile trarre le seguenti considerazioni:

- a) Rispondere prontamente alle esigenze del territorio è una nostra priorità; a tal proposito attraverso il mod. 3 "esigenze del territorio abbiamo rilevato n 5 richieste, puntualmente soddisfatte, compreso l'inserimento di due nuovi utenti a partire da inizio 2025. Tutti i fornitori del Mosaico continuano ad essere qualificati secondo criterio di valutazione "A" (migliore indicatore). Da questo dato emerge l'attenzione rivolta alla scelta di fornitori di qualità.
- b) la presenza media degli utenti al Centro conferma come il Centro continui ad essere luogo per il mantenimento e di crescita del livello di benessere psico-fisico degli utenti.
- c) All'interno dell'equipe, si conferma un clima positivo, caratterizzato dal rispetto reciproco e dalla possibilità di un confronto continuo. Questi elementi evidenziano l'impegno nel mantenere un ambiente di lavoro che rispetti le aspettative di tutti i membri coinvolti, valorizzando ciascuna persona.
- d) Il bilancio di struttura 2024, sebbene ancora in fase provvisoria e basato sui dati al 30 settembre, offre un quadro finanziario positivo. L'elemento più rilevante è il saldo attivo tra entrate e uscite, che indica una gestione finanziaria efficace e sostenibile. Questo è il risultato di una gestione economico/finanziaria che pone attenzione a diversi aspetti: al giusto equilibrio nel rapporto educatori/utenti, ad una valutazione ponderata spese/investimenti e ad un monitoraggio nei confronti degli enti invitanti. Va evidenziato che ancora oggi le rette determinate dalla Regione Marche sono rimaste invariate e mai rivalutate.
- e) La documentazione fiscale mensile della struttura è trasmessa agli uffici amministrativi centrali della cooperativa entro il cinque del mese successivo; riteniamo più che buona la capacità di gestire prima nota e documentazione allegata.

## **5. PROGETTI DI MIGLIORAMENTO**

Nel 2024 sono stati elaborati i seguenti obiettivi previsti nel precedente riesame e per il quale sono stati aperti i moduli 47 "gestione del cambiamento".

- 1** - Organizzare una vacanza invernale a Canazei nel mese di marzo.
- 2** - Organizzare dopo l'estate un week-end presso una località del territorio.
- 3** - Sostituire il pulmino Ford Transit con un altro automezzo simile ma più recente.

Il secondo obiettivo non è stato raggiunto principalmente a causa della vacanza aggiuntiva invernale che ha assorbito più risorse umane ed economiche di quanto previsto.

Ulteriori note del centro:

Nel periodo marzo - aprile tutta l'equipe ha svolto il corso BLSD - DAE per personale laico. Ad aprile entrambi gli addetti alle emergenze Alessandro Scarlino ed Alessandro Lucato hanno svolto il corso di aggiornamento per addetti alla lotta antincendio e gestione delle emergenze presso la G.E.C.O. Consulting.

Sempre ad aprile gli addetti al porzionamento hanno svolto l'aggiornamento annuale del Manuale HACCP tenuto dalla Consulente esterna durante l'audit.

Nel periodo maggio - novembre due educatrici hanno partecipato al corso interno organizzato dalla Cooperativa sul tema autismo e comportamenti problema.

**ULTERIORI MIGLIORAMENTI APPORTATI E NON SPECIFICATI NEI PROGETTI DEL 2024**

- **Rinnovo dell'attrezzatura:** Sono stati sostituiti i pensili della cucina e acquistato un nuovo forno a microonde; è stato acquistato un defibrillatore semiautomatico (DAE)
- **Sicurezza:** In seguito all'audit di sicurezza condotto dall'organismo tecnico accreditato, è stato installato un nuovo defibrillatore. Tutto il personale educativo è stato adeguatamente formato all'utilizzo di tale dispositivo.
- **Manutenzione:** È stata effettuata una verifica approfondita dello stato della struttura, stimando una vita utile residua dell'edificio di 10,6 anni.
- **Adeguamento normativo:** A ottobre, la struttura ha ottenuto l'autorizzazione a conformarsi alla nuova normativa regionale."
- **Attività** nell'ultimo trimestre dell'anno abbiamo attivato un laboratorio di Arteterapia con un'esperta esterna al quale partecipa un gruppo di circa dieci utenti.

Data  
06.08.2025

Il Coordinatore di struttura

Passeri Eraldo  
