

RELAZIONE ANNUALE ANNO 2025

PROGRAMMA DI LAVORO E AZIONI MIGLIORATIVE ANNO 2026

Unità d'offerta

Consultorio

Redatto da

Coordinatrice

febbraio 2026

Firma

SOMMARIO

RELAZIONE ANNUALE ANNO 2025	1
PROGRAMMA DI LAVORO E AZIONI MIGLIORATIVE ANNO 2026	1
PREMESSA	3
RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI	4
VERIFICA DELLE AZIONI MIGLIORATIVE ANNI 2025	4
PIANO FORMATIVO REALIZZATO NEL 2025.....	6
QUESTIONARI SOMMINISTRATI E DATI RACCOLTI	6
PIANO FORMATIVO ANNO 2026	7
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI ANNO 2025	7
AREA PSICOSOCIALE	7
QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI ANNO 2025	11
ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO E VERIFICA PIANO DI LAVORO	14
RECLAMI RICEVUTI E LORO GESTIONE	14
PIANO DI LAVORO ANNO 2026	14
AZIONI MIGLIORATIVE ANNO 2026:.....	14

PREMESSA

La cooperativa Namastè garantisce con un piano organizzativo annuale gli obiettivi, le attività e i piani di assistenza individualizzati in relazione alla tipologia degli ospiti accolti.

Tra i servizi della coop Namastè, il Consultorio Mani di Scorta persegue lo scopo di assicurare e garantire:

- a) l'assistenza psicologica e sociale per la preparazione alla maternità ed alla paternità responsabile e per i problemi della coppia e della famiglia, anche in ordine alla problematica minorile;
- b) la somministrazione dei mezzi necessari per conseguire le finalità liberamente scelte dalla coppia e dal singolo in ordine alla procreazione responsabile nel rispetto delle convinzioni etiche e dell'integrità fisica degli utenti;
- c) la tutela della salute della donna e del prodotto del concepimento;
- d) la divulgazione delle informazioni idonee a promuovere ovvero a prevenire la gravidanza, consigliando i metodi ed i farmaci adatti a ciascun caso;
- d-bis) l'informazione e l'assistenza riguardo ai problemi della sterilità e della infertilità umana, nonché alle tecniche di procreazione medicalmente assistita;
- d-ter) l'informazione sulle procedure per l'adozione e l'affidamento familiare.

La multidisciplinarietà delle aree di intervento del consultorio familiare ha la finalità di guardare alla persona in modo olistico al fine di promuovere la salute sessuale, riproduttiva e relazionale del singolo, della coppia e della famiglia, attraverso interventi socio-sanitari realizzati anche in collaborazione con gli enti e le realtà locali.

Al fine di garantire la valutazione e il miglioramento della qualità del servizio, il monitoraggio dell'andamento delle attività consultoriali viene svolto con diverse modalità:

- o Incontro d'equipe settimanale tra i professionisti e la coordinatrice del servizio per una verifica sull'andamento delle diverse situazioni in carico, per l'assegnazione dei casi presi in carico la settimana precedente dall'assistente sociale con l'apertura del Fisas, per aggiornarsi sui diversi progetti attivati, per aggiornare in merito ai percorsi formativi e alle diverse attività organizzate in altra sede rispetto al consultorio:

- Incontro settimanale tra la coordinatrice e la responsabile di servizio, allo scopo di tenere accordati il piano operativo e quello dirigenziale per un funzionale andamento del consultorio.
- Incontro annuale di verifica e validazione del Servizio che vengono utilizzati come strumenti di valutazione la verifica degli obiettivi annuali prefissati.
- Verifica dei reclami raccolti dalla direzione per verificarne la fondatezza e, eventualmente, adottare i provvedimenti necessari.

L'ATS di Bergamo svolge azioni di vigilanza e controllo del servizio, per la verifica del mantenimento dei requisiti di accreditamento e il controllo delle prestazioni svolte e rendicontate.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Namastè ritiene fondamentale il buon clima generato dalla soddisfazione degli operatori all'interno delle singole unità d'offerta. L'obiettivo viene conseguito attraverso un processo che comprende:

- La raccolta dei questionari di soddisfazioni.
- La definizione di azioni migliorative.
- La formazione degli operatori.
- La verifica del raggiungimento degli obiettivi, posti l'anno precedente.

VERIFICA DELLE AZIONI MIGLIORATIVE ANNI 2025

Di seguito le azioni che hanno visto impegnato il Consultorio nell'anno 2025, oltre alle attività ordinarie consultoriali:

- Collaborazione con i territori per la realizzazione di attività di formazione sportelli di orientamento e ascolto: nell'anno 2025 si conferma la collaborazione con i comuni dell'ambito di Dalmine, in particolare con Urgnano e Lallio; buona e confermata la collaborazione per percorsi formativi e gestione di sportelli orientamento e ascolto per gli

istituti comprensivi di Paladina, Valbrembo e si aggiunge Almenno S.B. e le sue diverse frazioni; sono state confermate le collaborazioni con il comune di Bergamo per il sostegno ai Caregiver (Equipe caregiver). E' stata confermata la collaborazione con l'ENAIP di Dalmine ed è stata realizzata una formazione a giugno 2025 nell'ABF di Curno sul tema dell'orientamento.

- "Camminando sulla linea rossa" mostra itinerante attivata nel 2018 c/o Torre Boldone, Mozzo, e Cineforum nell'ambito della tematica riferita alla violenza di genere. Nel tempo sono stati coinvolti alcuni dei comuni dell'Ambito di Dalmine e nel 2019 è stata estesa al comune di Bergamo, Ciserano e limitrofi, collaborazioni riconfermate per il 2020. Le collaborazioni vengono 2020 sospese causa Covid-19 per essere poi riattivate dal 2021 ad oggi.
- Attivazione di percorsi per le neo mamme in collaborazione con il Centro Emisferia;
- Aggiornamento del gestionale e del sito internet www.manidiscorta.it.
- Revisione di tutti i protocolli e di tutte le procedure di attivazione utilizzate all'interno di Mani di Scorta
- Revisione dei moduli privacy in linea con la normativa europea
- Revisione e aggiornamento della Carta del Servizio; ridefinizione della bacheca in visione a tutte le persone che accedono al Consultorio
- Apertura al tirocinio delle specializzazioni in psicoterapia e in mediazione familiare
- Formazione con ATS e formazione con l'Ambito di Dalmine
- Presidio della pagina facebook che rappresenta uno strumento per diffondere le varie iniziative che il consultorio organizza ciò vale altrettanto per le newsletter a tutti contatti del consultorio per la diffusione e promozione di iniziative.

DATI ULTERIORI: nuovi numeri da inserire

Nel corso del 2025 sono state erogate, all'interno del consultorio:

- N° 3666 prestazioni in regime pubblico di cui
 - N° 2626 prestazioni pubbliche sono di carattere psicosociale
- 1283 persone hanno partecipato ad almeno un percorso formativo
- 317 nuovi fasas sono stati aperti nel 2025
- 5616 è il totale delle cartelle aperte dal 2011 a dicembre 2025

PIANO FORMATIVO REALIZZATO NEL 2025

Nel corso del 2025 in collaborazione con la Cooperativa Il Pugno Aperto abbiamo partecipato a due momenti di formazione sul tema “Gestione del conflitto nelle relazioni di cura: nuovi strumenti”, quale strumento importante per entrare in comunicazione in modo efficace con gli utenti del Consultorio e gestire eventuali conflitti. A questa formazione hanno partecipato anche gli operatori sanitari. La formazione è la conclusione di un percorso iniziato nel 2024.

Risultati questionari di soddisfazione degli operatori anno 2025

QUESTIONARI SOMMINISTRATI E DATI RACCOLTI

Sono stati distribuiti i questionari a tutti gli operatori in servizio. Ne sono stati restituiti 12, L’analisi dei questionari di soddisfazione consegnati nel mese di febbraio 2026 agli operatori ha dato i seguenti risultati nelle differenti aree:

ITEMS	PESSIMO	SCARSO	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Livello di accoglienza				6	6
Qualità del lavoro				7	5
Ambiente di lavoro				9	3
Organizzazione della cooperativa*					
Valorizzazione proprio ruolo			1	8	3
Rapporto con i colleghi				6	6
Rapporto con il coordinatore				5	7
Rapporto cooperative			4	4	4
Supporto ricevuto			1	6	4

--	--	--	--	--	--

- Gli operatori chiedono:
 - Condizionatori negli studi
 - Maggiore igiene
 - Più momenti d'equipe e di condivisione di gruppo
 - Un migliore isolamento acustico
 - Fasas elettronico

La valutazione dei diversi collaboratori si attesta su un livello tra il buono e l'ottimo. Gli operatori ritengono di aver una buona o addirittura ottima relazione con i colleghi e con il coordinatore del Consultorio, dichiarano quasi tutti di sentirsi valorizzati e supportati in modo buono o sufficiente. In generale si manifesta un buon grado di soddisfazione da parte di tutti sui diversi aspetti esplorati. Compaiono richieste relative ad un numero maggiore di incontri tra colleghi per una condivisione multidisciplinare, un ambiente non sufficientemente climatizzato negli studi, il bisogno di avviare il Fasas elettronico per ottimizzare i tempi legati alle adempienze burocratiche.

PIANO FORMATIVO ANNO 2026

In raccordo con quanto previsto dal documento organizzativo e sulla base dei bisogni rilevati tra gli operatori, per l'UdO Consultorio la formazione riguarda ciascuno dei professionisti in base a quanto previsto dall'ordine. Le due cooperative mettono a disposizione risorse interne per garantire a ciascuno la formazione dovuta in termini di sicurezza sui luoghi di lavoro. Per l'anno 2026 inoltre si prevede un percorso formativo sui temi della Relazione di Cura in particolare: "Narrazione e comunicazione: nuovi strumenti". Il personale sanitario viene inoltre informato e sollecitato a prendere parte a formazioni più specifiche, offerte da Ats o da realtà private

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI ANNO 2025

AREA PSICOSOCIALE

Nel 2025 sono stati raccolti 35 questionari di soddisfazione dei clienti. Di seguito 4 tabelle suddivise per fasce di età:

Sotto i 20 anni: 1 questionario

Da 20 a 40 anni: 16 questionari

Da 41 a 65 anni: 13 questionari

Sopra i 65 anni: nessun questionario

Non valutabili: 5 questionari

Alcune osservazioni in merito ai dati riportati nelle tabelle

- La maggioranza delle compilazioni riguarda la fascia dai 20 ai 40 anni.
- Gli utenti hanno dato una valutazione su tutti gli item.
- Nessuna persona ha giudicato insufficiente la facilità di accesso al servizio.
- I questionari raccolti quest'anno comprendono anche l'area socio-psico-pedagogica
- Su 30 questionari compilati correttamente, l'80% persone ha espresso un giudizio "ottimo" (24 persone) come gradimento complessivo del servizio, il 20% "buono" (6 persone).

< 20 ANNI	PESSIMO	SCARSO	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Facilità di accesso				1	
Accoglienza, privacy				1	
Preparazione e cortesia del personale					1
Puntualità del professionista					1
Qualità dei servizi				1	
Continuità assistenza				1	
Gradimento complessivo					1

DA 20 ANNI A 40 ANNI	PESSIMO	SCARSO	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Facilità di accesso				6	10
Accoglienza, privacy				4	12
Preparazione e cortesia del personale				1	15
Puntualità del personale			2	2	12
Qualità dei servizi				3	13
Continuità assistenziale				3	13
Gradimento complessivo				5	11

DA 41 ANNI A 65 ANNI	PESSIMO	SCARSO	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Facilità di accesso				1	12
Accoglienza, privacy				1	12
Preparazione e cortesia del personale				1	12
Puntualità del professionista				2	11
Qualità dei servizi				1	12
Continuità assistenziale				2	11

Gradimento complessivo				1	12
-------------------------------	--	--	--	---	----

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI ANNO 2025

AREA SANITARIA

Nel 2025 sono stati raccolti 88 questionari di soddisfazione dei clienti. Di seguito 4 tabelle suddivise per fasce di età:

Sotto i 20 anni: 4 questionari

Da 20 a 40 anni: 31 questionari

Da 41 a 65 anni: 40 questionari

Sopra i 65 anni: 9 questionari

Non valutabili: 4 questionari

Alcune osservazioni in merito ai dati riportati nelle tabelle

- La maggioranza delle compilazioni riguarda la fascia dai 41-65 anni.
- Gli utenti hanno dato una valutazione su tutti gli item.
- Nessuna persona ha giudicato insufficiente la facilità di accesso al servizio.
- Su 84 questionari compilati circa il 96,4% persone ha espresso un giudizio “ottimo” (81 persone) come gradimento complessivo del servizio, il 3,6% ha espresso “buono” (3 persone).

< 20 ANNI	PESSIMO	SCARSO	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Facilità di accesso			1		3
Accoglienza, privacy					4
Preparazione e cortesia del personale					4
Puntualità del professionista				1	3

Qualità dei servizi			1		3
Continuità assistenziale				1	3
Gradimento complessivo					4

DA 20 ANNI A 40 ANNI	PESSIMO	SCARSO	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Facilità di accesso				2	29
Accoglienza, privacy pulizia				2	29
Preparazione e cortesia del personale				2	29
Puntualità del professionista				2	29
Qualità dei servizi				3	28
Continuità assistenziale				2	29
Gradimento complessivo				1	30

DA 41 ANNI A 65 ANNI	PESSIMO	SCARSO	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Facilità di accesso				3	37
Accoglienza, privacy pulizia				3	37
Preparazione e Cortesia del personale				1	39
Puntualità del professionista				2	38
Qualità dei servizi				1	39
Continuità assistenziale				2	38
Gradimento complessivo				1	39

> 65 ANNI	PESSIMO	SCARSO	DISCRETO	BUONO	OTTIMO
Facilità di accesso					9
Accoglienza, privacy pulizia				1	8
Preparazione e cortesia del personale					9
Puntualità del professionista				1	8
Qualità dei servizi					9
Continuità assistenziale				1	8
Gradimento complessivo				1	8

ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO E VERIFICA PIANO DI LAVORO

RECLAMI RICEVUTI E LORO GESTIONE

Nell'anno 2025 il consultorio non ha ricevuto reclami.

AZIONI MIGLIORATIVE ANNO 2026

- Consolidamento dei nuovi orari di apertura come da tabella riportata:

○	○ MATTINA	○ POMERIGGIO
○ LUNEDI'	○ 10,00-13,00	○
○ MARTEDI'	○	○ 15.00-19.00
○ MERCOLEDI'	○	○ 15.00-19.00
○ VENERDI'	○ 9.00-12.00	○ 14.00-17.00

- Consolidamento dell'equipe multidisciplinare del Consultorio (nuove ostetriche e nuove figure psicologiche nell'area psico-sociale).
- Consolidamento delle offerte formative dei nuovi territori, in particolare nelle zone di Almenno, Dalmine e Bergamo.
- Ampliamento offerta formativa per le scuole e formazione Ats Life skills e Unplugged
- Messa a sistema del budget, evitando iper produzioni.
- Consolidamento del percorso gravidanza come da nuova normativa e con l'utilizzo della cartella sanitaria di Regione Lombardia.
- Consolidamento nuovo nomenclatore a seguito delle nuove indicazioni di ATS.
- Attivazione cartelle elettroniche.
- Consolidamento relazione Centro famiglia e Consultorio.
- Verifica primo anno come Hub Centro famiglia e Partecipazione Bando Centri Famiglia 2025-2026.
- Consolidamento delle nuove indicazioni per la continuità territoriale (ospedale-consultorio).
- Implementazione di nuove convenzioni di tirocinio.

PIANO DI LAVORO 2026

2025-2026 PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' CONSULTORIALI PER AREA DI LAVORO									
AREA DELLA FORMAZIONE									
AREA ASCOLTO – ORIENTAMENTO									
COMMITTENTE	AZIONE	OBIETTIVI	ATTIVITA'	PROFILI PROF.	MONTEORE	PERIODO	INDICATORI	STRUMENTI	SEDE DI LAVORO
IC L. ANGELINI ALMENNO	Sportello d'Ascolto secondaria	Orientamento e supporto psicoeducativo per genitori, studenti ed insegnanti	Apertura sportello con accesso su appuntamento	Psicologa	53	A.S. 2025-2026	Numero richieste allo sportello	Colloqui individuali - Verifiche intermedia/finale con i committenti	Almenno
IC L. ANGELINI ALMENNO	Formazione	Educazione alla sessualità ed alla affettività, empowerment	Educazione socio affettiva V elem, II e III medie	Psicologa	106,5	A.S. 2025-2026	Restituzione da parte degli insegnanti, dei genitori e dei referenti scolastici del progetto	Verifica finale del progetto con i referenti della scuola	Almenno Barzana Palazzago
IC L. ANGELINI ALMENNO	Sportello di ascolto primaria	Supporto psicoeducativo e orientamento per genitori, studenti ed insegnanti	Apertura sportello con accesso su appuntamento	Psicologa	91,5	A.S. 2025-2026	Numero richieste allo sportello	Colloqui individuali Verifiche intermedia/finale con i committenti	Almenno
INFANZIA COMUNE DI LALLIO	Sportello di ascolto genitori e genitori infanzia	Supporto alla genitorialità e consulenza educativa ad insegnanti e genitori	Apertura sportello con accesso su appuntamento	Psicologa	50	A.S. 2025-2026	Numero richieste allo sportello	Colloqui individuali Verifica finale con i referenti della scuola	Lallio
IC B. COLLEONI URGNANO	Formazione V elementari III secondaria	Educazione alla sessualità ed alla affettività	Formazione	Psicologo - Formatore	75	2026	Numero richieste allo sportello	Incontri di gruppo - Verifiche intermedia/finale con i committenti	Basella
COMUNE DI URGNANO	Sportello di ascolto diffuso	Sostegno alla genitorialità - Supporto nelle transizioni evolutive - Empowerment	Apertura sportello con accesso su appuntamento	Psicologo	63	2026	Numero richieste allo sportello	Colloqui individuali - Incontri di team	Urgnano
ENAIIP SABBIO-DALMINE	Sportello di ascolto	Orientamento e supporto psicoeducativo per genitori, studenti ed insegnanti	Apertura sportello con accesso su appuntamento	Psicologo	88	gen 2026- aprile 2027	Numero richieste allo sportello, restituzione da parte degli insegnanti e del referente	Aggiornamento e verifica con la referente scolastica	Dalmine
ENAIIP SABBIO DALMINE	Supervisione ai team formazione agli studenti	Potenziamento dell'efficacia degli interventi educativi - Supporto alla gestione delle dinamiche di classe	Colloqui educativi in team e formazione	Consulente educativa-Formatore	30	gen 2026-aprile 2027	Restituzione da parte degli insegnanti e referenti all'interno della scuola	Aggiornamento e verifica fin. con la referente scolastica	Dalmine
AZIENDA EVOCA	Consulenza genitoriale	Accompagnamento alla conciliazione vita lavoro per madri lavoratrici con bambini	Sportello per mamme lavoratrici	Consulente fam	percorsi da 6 h	2025-2027	Numero richieste allo sportello	Colloqui individuali Verifica fin. con i referenti	Treviolo
AZIENDA BREMBO	Supporto psicologico	Supporto alla conciliazione vita lavoro empowerment rinforzo soft skills	Sportello per i dipendenti	Psicologa	a richiesta	2025-26	Numero richieste allo sportello	Colloqui individuali Verifica fin. con i referenti	Treviolo
ENTE MESTIERI LOMBARDIA DI BERGAMO	Supporto psicologico	Supporto alla persona con fragilità nell'ambito lavorativo, empowerment	Percorsi psicologici per lavoratori	Psicologi	20	2026	Numero richieste allo sportello	Colloqui individuali Verifica fin con i referenti	Treviolo
SERVIZIO SFA DI TREVILO	Formazione	Educazione all'affettività e sessualità per ragazzi con disabilità cognitiva severa, empowerment	Spazio di confronto e di rielaborazione emotiva	Psicologa	11	nov '25-gen '26	Restituzione partecipanti e genitori	Approccio narrativo e attività psicoeducative	Treviolo
IC A. TIRABOSCHI VALBREMBO/PALADINA	Sportello d'Ascolto	Orientamento e supporto psicoeducativo per genitori, studenti ed insegnanti	Apertura sportello con accesso su appuntamento	Consulente educativa	95	A.S. 2025-2026	Numero richieste allo sportello	Colloqui individuali/Verifiche intermedia e finale con i committenti	Valbrembo Paladina
IC A. TIRABOSCHI VALBREMBO/PALADINA	Formazione	Educazione alla sessualità ed alla affettività primaria V elem e cl I e III secondaria	Interventi formativi per studenti genitori insegnanti	Formatrice	109	A.S. 2025-2026	Restituzione da parte degli insegnanti, dei genitori e dei referenti scolastici del progetto	Verifica finale del progetto con i referenti della scuola	Valbrembo Paladina
INFANZIA COMUNE DI VALBREMBO	Supervisione-Consulenza psicologica	Supporto agli insegnanti nelle situazioni complesse	Colloqui con insegnanti e osservazioni in classe	Psicologa	40	A.S. 2025-2026	Numero richieste	Verifica finale con la committenza	Valbrembo
LICEO SCIENTIFICO DON MILANI ROMANO DI LOMBARDIA	Formazione	Educazione affettivo-relazionale miglioramento clima di classe	Interventi formativi nella classe IV DSA, incontri con genitori e	2 Formatori	20	A.S. 2025-2026	Restituzione da parte degli insegnanti, dei genitori e dei referenti scolastici del progetto	Verifica finale del progetto con i referenti scolastici	Romano di Lombardia
LICEO SCIENTIFICO DON MILANI ROMANO DI LOMBARDIA	Supervisione al team di insegnanti	Supporto agli insegnanti nelle situazioni complesse	Incontri di supervisione mensili	Consulente educativa	10	A.S. 2025-2026	Restituzione da parte degli insegnanti e dei referenti scolastici del progetto	Verifica finale del progetto con i referenti scolastici	Romano di Lombardia

2025-2026 PROGRAMMAZIONE ATTIVITA' CONSULTORIALI PER AREA DI LAVORO									
AREA MATERNITA'									
COMMITTENTE	AZIONE	OBIETTIVI	ATTIVITA'	PROFILI PROF.	MONTEORE	PERIODO	INDICATORI	STRUMENTI	SEDE DI LAVORO
CONSULTORIO MANI DI SCORTA	Corso di allattamento "Non solo latte"	Rafforzamento delle competenze e delle conoscenze per neo-mamme - Promozione della costruzione di una rete fra neomamme dello stesso territorio	Laboratorio di apprendimenti	Psicologa-Ostetrica	84	2026	Continuità di presenza - Livello delle interazioni al di fuori della proposta - Forme di mutuo aiuto	Gruppi di confronto	Treviolo
CONSULTORIO MANI DI SCORTA	Continuità di presenza - Sostegno alla maternità	Continuità di presenza - Livello delle interazioni al di fuori della proposta - Forme di mutuo aiuto attivate	Percorso formativo	Ostetrica-Psicologa	50	2026	Continuità di presenza - Livello delle interazioni al di fuori della proposta - Forme di mutuo aiuto - Appropriatezza delle domande poste - Interazioni fra i partecipanti	Video - Racconti esperienziali - Schede	Treviolo
AREA CULTURA									
COMMITTENTE	COMMITTENTE	COMMITTENTE	COMMITTENTE	PROFILO PROF.	MONTEORE	PERIODO	INDICATORI	STRUMENTI	SEDE DI LAVORO
CINETEATRO AGORA PARROCCHIA DI MOZZO	Progetto "Camminando sulla linea rossa"	Sensibilizzare e informare riguardo alla violenza e alle discriminazioni di genere Sviluppare una cultura delle pari opportunità	Cineforum	Psicologa	4	nov '25	Numero partecipanti alle iniziative	Dibattito	Mozzo