



LA NUVOLO NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

Brescia, 13 Gennaio 2020
Prot. 13086 LB – Int. 19 118

RELAZIONE DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI RIFERITO ALL'ANNO FORMATIVO 2019

A dicembre 2019 è stato somministrato ai famigliari il questionario di soddisfazione per l'anno formativo appena trascorso. Le domande sono state divise in 4 aree: educativa, di cura, organizzativa e territoriale; alcune di queste aree avevano al loro interno delle sotto-aree. Questa organizzazione ha facilitato la comprensione e ha favorito sia una maggiore chiarezza sia focalizzato maggiormente tutti gli interventi che vengono attuati nel CDD.

Il questionario poneva risposte chiuse con una valutazione da 1 a 5 secondo lo schema sottostante

1 = *per nulla*

2 = *poco*

3 = *abbastanza*

4 = *molto*

5 = *completamente positivo*

E lasciava al termine di ogni sessione uno spazio libero per comunicare suggerimenti, critiche o osservazioni.

L'andamento generale è pressoché positivo, oscillando per la maggior parte dei casi tra un valore di 4 e di 5.

Gli item che hanno riscontrato un valore pari od inferiore a 3,6 sono l'adeguatezza degli spazi del CDD (3.1), la qualità del cibo 3,4, il numero di eventi 3,5 e la durata dei giorni del soggiorno (3.6)

Per quanto riguarda gli altri item i giudizi sono stati sempre molto positivi e questo fa subito comprendere da parte dei famigliari un sentimento di fiducia e rispetto verso questo servizio al quale affidano il loro figlio o parente. Tra i giudizi maggiormente positivi (pari o superiori a 4,5) l'interesse delle attività (4.5), l'attività di idrokinesiterapia (5.0) e de "Il carrozzone degli artisti" (4.0), la soddisfazione nella relazione con l'educatore di riferimento (4.5) e delle telefonate/diario (4.5), la scelta del luogo del soggiorno (4.6) e la valutazione generale del soggiorno (4.6), la soddisfazione per pranzi/ e per percorsi di formazione è di 4.7.

Da questi valori positivi emerge una soddisfazione del lavoro del team educativo-assistenziale che è sempre molto attento ai bisogni sia del singolo che del gruppo, e del nucleo famigliare.

PARTE 1: LA DIMENSIONE EDUCATIVA

1. Pensando alle capacità del suo familiare le attività proposte sono interessanti e stimolanti?



A questa domanda hanno risposto tutte e 15 le famiglie.

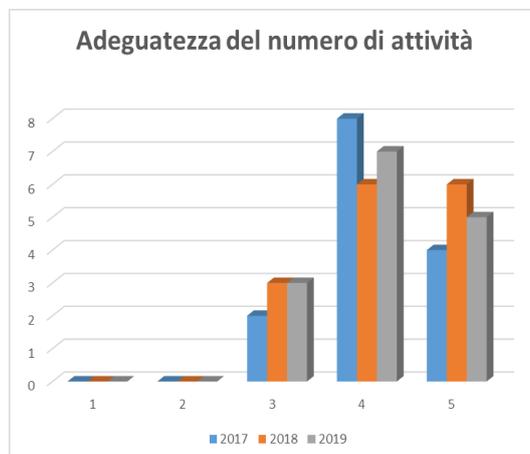
La media delle risposte si attesta sul valore 4,5 risultando pertanto pienamente positivo e mostrando un incremento importante rispetto al 4,1 dello scorso anno.

Il valore è in linea con quello degli anni precedenti. Il CDD offre da alcuni anni una varietà e molteplicità di proposte volte a venire incontro ai bisogni dei singoli e del gruppo. Le attività promosse dall'equipe stimolano diverse dimensioni della persona, dall'aspetto motorio (piscina, baskin, arrampicata, idrokinesiterapia) e fino-motorio (manipolazione, attività manuali e di coordinazione), proseguendo agli aspetti cognitivi (attività di attenzione e concentrazione, attività culturali come la biblioteca o audiolibri, uso di tecnologia e dei social), aspetti sociali e di relazione territoriale ed inclusione sociale (laboratori con le scuole, con gli esercenti, con l'RSA, con la biblioteca, con gli altri CDD), aspetti emozionali e di racconto di sé (circle time, laboratori sulle emozioni) e accrescimento dell'autonomia personale (cucina, igiene personale, abilità domestiche).



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

2. Il numero delle attività è adeguato?

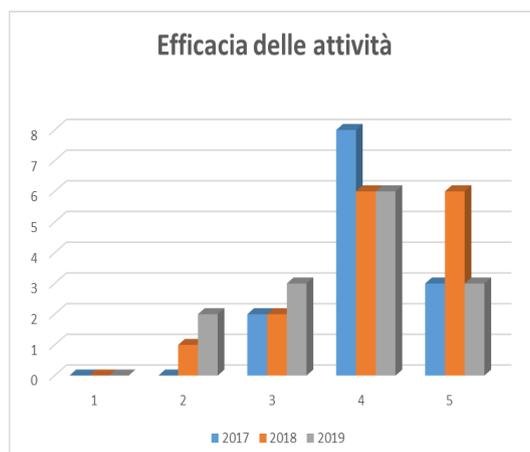


Il numero delle attività viene valutato come molto adeguato con un valore pari a 4,1 di media, il valore è molto simile allo scorso anno, con una sola valutazione che si sposta da “eccellente” a “buono”.

Vengono proposte due attività strutturate giornaliere ad ogni partecipante del CDD, una da svolgere al mattino e una al pomeriggio. Ogni giorno vengono proposte attività diverse, secondo una programmazione settimanale che scandisce la routine. Ovviamente accanto a queste vengono proposti diversi compiti di vita quotidiana per sé (igiene, riflessioni, comunicazioni) sia per la vita del CDD (apparecchiare/sparecchiare, occuparsi dell’acquario, del materiale) sia per gli altri, stimolando l’aiuto reciproco (fare dei piaceri per i compagni).

Rispetto agli anni precedenti, con la nuova programmazione autunnale si è introdotto per tutti uno schema di attività ad icone, con l’uso della Comunicazione Aumentativa Alternativa che ha facilitato sia la vita del centro e anche fornito uno strumento aggiuntivo alla famiglia.

3. Le attività proposte si sono rivelate efficaci per il suo familiare (si sono evidenziati progressi)?





LA NUVOLO NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

A questa domanda una famiglia non ha risposto.

La media si attesta a 3,7, la media è inferiore rispetto ai due anni precedenti, entrambi con valore di 4,1.

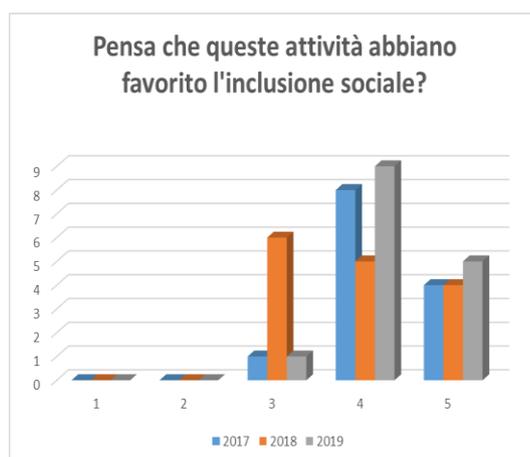
La distribuzione dei giudizi è molto vario, per due famiglie il valore è leggermente negativo (poco), per altre 3 è appena positivo (sufficiente), mentre per altre 9 è positivo e molto positivo.

Il valore 3,7 è comunque positivo, ma è un indice in calo; probabilmente non per tutte le famiglie e anche le persone che frequentano il CDD si evidenziano progressi significativi ed efficacia delle attività.

Un elemento significativo sarebbe da indagare nell'età dei soggetti, mentre per le persone giovani o appena inserite nel CDD la crescita di competenze e di "progressi", intesi anche come accrescimento della propria vita sociale, rispetto delle regole, incremento di performance è maggiormente evidente, purtroppo ciò non è sempre evidente e non avviene in persone che frequentano il centro da molto tempo o che hanno un'età più elevata oppure difficoltà di salute che compromettono maggiormente la loro vita.

Il calo di performance in questi casi è fisiologico e normale, come lo è più in generale nella popolazione.

4. *Ogni anno il CDD propone alcune iniziative volte all'inclusione sociale (istituto pastori, biblioteca, percorsi con le scuole –infanzia, primaria, secondaria, superiore). Pensa che queste attività abbiano favorito l'inclusione sociale?*



Il valore medio è di 4,3, quindi molto positivo ed in crescita rispetto all'anno precedente con un valore di 3.9.

Rispetto allo scorso anno si ha un innalzamento del valore 4 (molto positivo) rispetto al valore 3 (abbastanza).

Da qualche anno il CDD Natale Elli ha incrementato le iniziative nei confronti del territorio per porsi come agenzia al servizio della cittadinanza e creando progetti, collaborazioni e attività con altri enti e agenzie territoriali.



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

L'equipe investe molto tempo ed energie nei confronti di questi progetti per creare un tessuto sociale solidale.

In quest'anno, in particolare, sono stati attivati il progetto di spesa per anziani e la collaborazione con il CRE estivo; sono state incrementate le collaborazioni con l'RSA Almici, le parrocchie sia durante il Grest che in altri momenti, la collaborazione con due bar nel progetto "Mi sono espresso", le iniziative con le scuole.

5. *Quest'anno abbiamo attivato 4 percorsi con professionisti completamente gratuiti. Come ritiene la proposta di attività gestite da professionisti esterni?*



Il gradimento rispetto alla presenza di personale tecnico esterno ha sempre un riscontro positivo da parte delle famiglie.

Quest'anno si ha un giudizio in crescita passando da 4,3 del 2018 al 4,4 nel 2019. Sono state 14 le risposte a questo item.

In quest'anno non siamo riusciti ad attivare molte attività con esperti, anche perché onerosi e non si sono messi in campo eventi di fundraising per avere una maggior disponibilità di denaro per attivare percorsi aggiuntivi.

Anno 2018



Anno 2019





LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

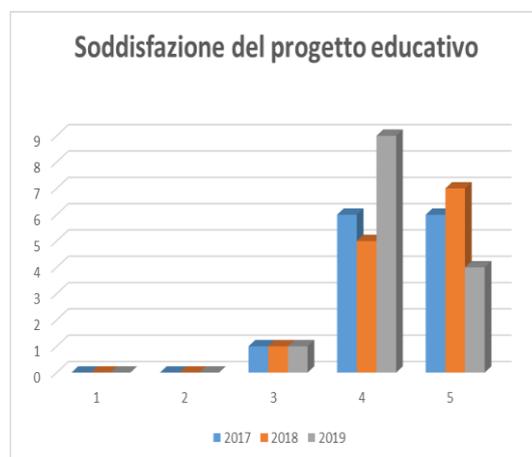
Rispetto al 2018 sono state attivate meno attività con esperti, proprio per la mancanza di eventi di fundraising. Le attività attivate sono state tutte finanziate dall'Azienda Speciale Almici, in particolare si è proseguito il percorso di idrokinesiterapia c/o il centro don serafino Ronchi di Vighizzolo di Montichiari e si è riproposto il progetto de Il carrozzone degli artisti. Nei primi mesi dell'anno è stato fatto anche un percorso di musicoterapia (che si è concluso a marzo 2019) come proseguimento del progetto dell'anno precedente.

Tutti questi progetti hanno coinvolto poche persone del CDD, proprio per la tipologia di intervento: mentre il percorso di idrokinesiterapia e di musicoterapia è stato rivolto a persone con maggiore fragilità, l'esperienza de "Il carrozzone degli artisti" ha coinvolto le persone con maggiori abilità.

Per quanto riguarda la valutazione sull'idrokinesiterapia si assiste ad una valutazione pari a 5, tutte le persone coinvolte hanno dato un giudizio completamente positivo.

Il progetto de Il carrozzone degli artisti ha un giudizio di media di 4,5 con 6 risposte totali che si dividono in modo equo sui due valori 4 e 5. Questo ultimo progetto à una grande visibilità alle persone coinvolte e a tutto il CDD. Purtroppo per la sua struttura organizzativa può essere proposto a poche persone del servizio.

6. È soddisfatto del Progetto educativo individualizzato del suo familiare?

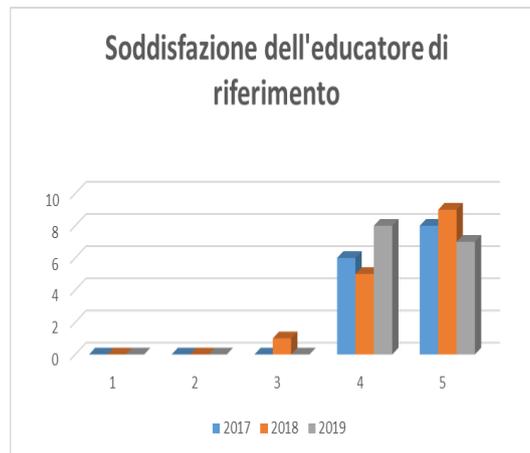


Una famiglia non ha risposto a questa domanda.

La valutazione è soddisfacente con una media di 4,2, leggermente in calo rispetto al dato dello scorso anno pari a 4,5. Il Progetto Educativo Individualizzato è presentato alle famiglie in un colloquio appositamente strutturato, alcune famiglie inoltre sono state coinvolte anche nella scelta di un obiettivo nell'ottica proprio di una co-progettazione dello stesso PEI e di una ricaduta più significativa all'interno del nucleo familiare. Nel 2019 è stato presentato un nuovo schema di progetto, più articolato e di complessa lettura, elaborato seguendo le indicazioni di ATS. Indubbiamente è uno strumento maggiormente complesso da comprendere.

Si ritiene comunque considerare la media leggermente più bassa per portare delle riflessioni maggiori all'interno dell'equipe e nei colloqui con le singole famiglie, per comprendere meglio se vi sono perplessità in merito al PEI.

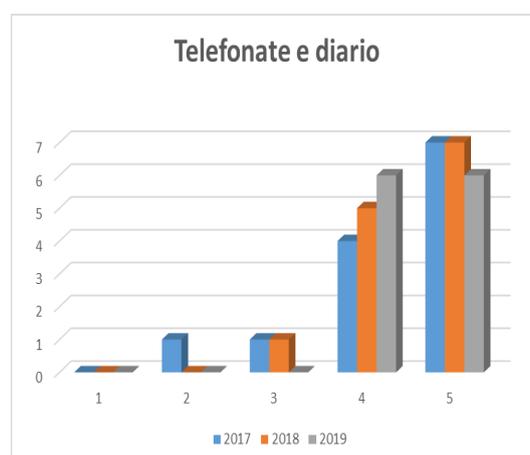
7. *Rispetto all'educatore di riferimento: è soddisfatto del rapporto che ha con lui?*



A questa domanda hanno risposto tutti i famigliari. Il gradimento è molto elevato e si attesta su una media di 4,5, in linea con il dato dello scorso anno. Il lavoro dell'educatore di riferimento rappresenta il fiore all'occhiello del nostro servizio: lo stile è quello dell'accoglienza e dell'ascolto, il dialogo è lo strumento principale per creare un rapporto innanzitutto di fiducia reciproca e di collaborazione. Il team investe molto tempo in telefonate, incontri e colloqui per incrementare questa fiducia.

Anche l'uso di whatsapp ha creato una maggior rapidità nelle comunicazioni, quelle più "organizzative", mentre per le questioni più delicate si predilige la telefonata o il colloquio. Vi sono state occasioni in cui si è mostrato utile anche inviare fotografie, filmati o audio come testimonianza del lavoro fatto dal CDD.

8. *Quanto ritiene importante le comunicazioni telefoniche settimanali o l'uso del diario (per chi lo ha)?*





LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

Sono 3 le risposte mancanti a questa domanda, erano due gli anni precedenti.
Rispetto agli anni precedenti i giudizi sono unicamente positivi; il giudizio medio è di 4,5.

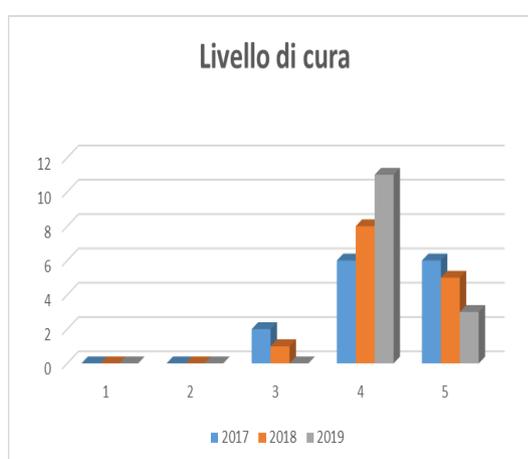
Per alcune situazioni il diario è stato proprio una richiesta da parte della famiglia e fondamentale per utenti che non sono in grado di comunicare ciò che hanno mangiato, se sono andati in bagno, mentre altre famiglie non hanno questa necessità. Per quanto riguarda invece la telefonata, all'incirca 2-3 volte al mese (quindi quasi una volta a settimana) e al bisogno anche più spesso, i familiari vengono contattati per una chiacchierata e per sapere come va l'andamento in famiglia. Questa telefonata viene dichiarata nel momento di inserimento in struttura e presentata non come un motivo di disturbo o di curiosità fine a sé stessa, ma come occasione di supporto e di interesse reale per tutto il nucleo familiare.

Ovviamente vi sono famiglie con cui il contatto è più frequente, con altre, soprattutto quelle che lavorano o i fratelli o sorelle, si cerca di disturbare il meno possibile, usando maggiormente altri canali comunicativi (e-mail e whatsapp).

PARTE 2: LA DIMENSIONE DI CURA

AZIONI ASSISTENZIALI

1. Come ritiene sia il livello di cura del suo familiare?



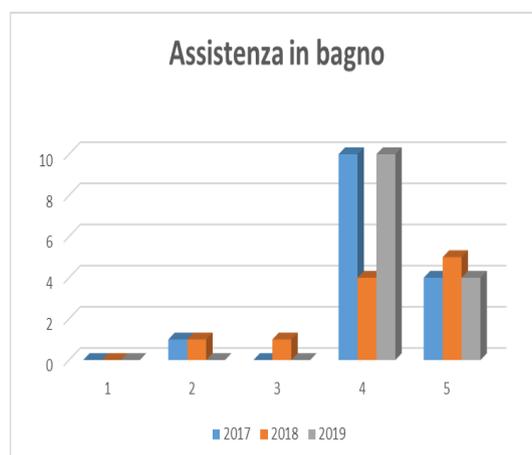
A questa domanda non ha risposto una famiglia, come l'anno precedente.

Il livello di cura è percepito come molto buono con una media di 4,2, in leggero calo rispetto all'anno precedente (4,1).

La mediana però evidenzia che sono scomparsi i giudizi "abbastanza", mentre si ha una concentrazione piuttosto elevata del giudizio "molto". In calo invece il giudizio "completamente positivo".

L'equipe ha sempre una grande attenzione verso la dimensione di cura, per tutti gli utenti inseriti ed in particolare quelli più fragili e che necessitano di maggiori attenzioni assistenziali.

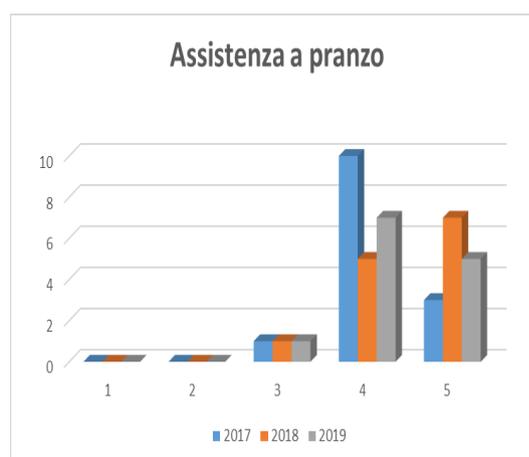
2. In particolare nell'assistenza al bagno



Tra le 14 risposte si assiste alla mancanza di giudizi negativi o tiepidi, mentre si delinea con una netta maggioranza il valore “molto positivo”, che lo scorso anno era in forte calo.

La media del livello di soddisfazione si mantiene abbastanza stabile con un punteggio in lieve incremento, da 4,2 del 2018 a 4,3 del 2019, maggiormente interessante è la distribuzione del giudizio priva di risposte negative o poco soddisfatte.

3. Nell'assistenza a pranzo

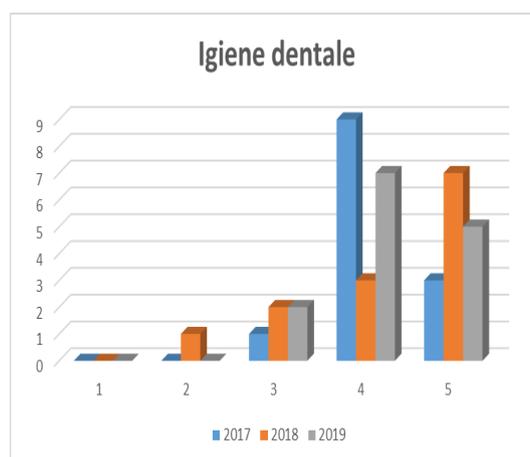


Attualmente al CDD 2 utenti necessitano di imboccamento e 1 di assistenza al pranzo per dieta parcellizzata ed uso della CAA. Gli altri utenti necessitano di un aiuto nell'uso delle posate o di interventi educativi per migliorare il comportamento a tavola.

Il pranzo rappresenta un momento importante sia dal punto di vista assistenziale sia dal punto di vista educativo.

Il giudizio dei famigliari rispetto a questo item è in leggero calo, ma sempre sopra il valore 4, passando con un giudizio di 4,5 dello scorso anno, ad un 4,3 di quest'anno. Non hanno risposto 2 famiglie, e anche lo scorso anno erano 3 le famiglie che non hanno risposto.

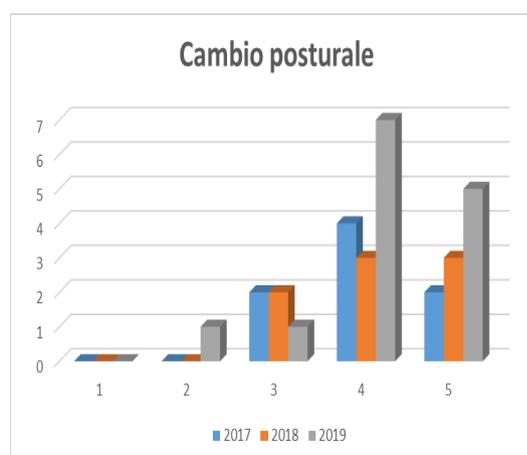
4. Nell'igiene dentale



Quotidianamente viene effettuata igiene dentale per tutti gli utenti, alcuni necessitano anche in questo caso di interventi di tipo assistenziale, altri di tipo educativo come l'apprendimento della corretta procedura oppure la sequenzialità delle azioni. Ogni giorno un OSS e un educatore a turno si dedicano alla cura dei denti.

In questo caso non ha risposto una famiglia, lo scorso anno erano 3; il giudizio medio è di 4,2, uguale allo scorso anno.

5. Nell'assistenza e cambio posturale



A questa domanda non ha risposto una famiglia, mentre lo scorso anno erano state 7 le mancate risposte. Il cambio posturale viene proposto ed effettuato alle persone a rischio di piaghe da

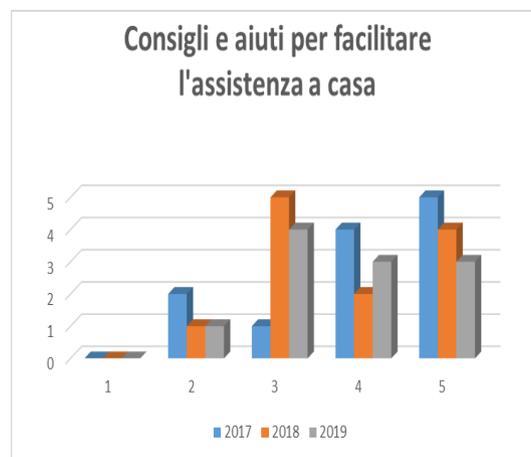


LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

decubito e che passano molte ore in carrozzina. Quindi non è un'attività che viene proposta a tutti i partecipanti del CDD.

La media della soddisfazione è di 4.1, come lo scorso anno, ma le valutazioni positive sono maggiori rispetto allo scorso anno. La mediana è più ampia, va da una risposta di “poco” a ben 7 risposte con “molto” e 5 con “completamente positivo”.

6. *Nel corso dell'anno le sono state fornite/i consigli o aiuti per facilitare l'assistenza anche a casa?*



A questa domanda hanno risposto 11 famiglie su 15.

Le risposte sono simili allo scorso anno, come anche la media, da 3,8 del 2018 a 3,7 del 2019.

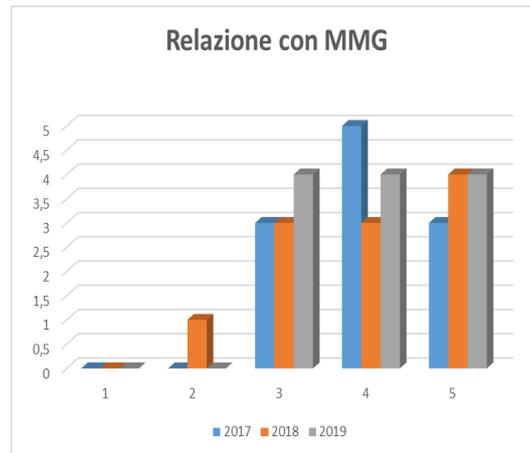
L'equipe del CDD ed in particolare l'educatore di riferimento fornisce consigli alla famiglia su diversi temi, quali alimentazione, igiene, modalità di comunicazione, strategie educative.

Nonostante le azioni attuate per potenziare questo aspetto il giudizio non è cresciuto.

Il giudizio complessivo è comunque positivo, ma vi è un buon margine di miglioramento.

AZIONI SANITARIE

1. Nella relazione con il medico di medicina generale o dello specialista



A questa domanda non hanno risposto 3 famiglie, 4 lo scorso anno.

Infatti non con tutti gli utenti si hanno relazioni assidue e significative con i medici di medicina generale, anche in questo caso la frequenza è legata ai bisogni dei singoli.

La media ha un valore di 4.0, in leggera crescita con lo scorso anno 3.9. Rispetto alla mediana non si hanno risposte negative e si delineano 4 risposte su ogni valore positivo (3-4-5).

Quest'anno si è fatto un lavoro molto scrupoloso chiedendo collaborazione alle famiglie e ai medici di medicina generale per l'aggiornamento delle schede sanitarie. È stato un lavoro difficoltoso poiché non tutti i medici sono collaboranti e scrupolosi nella compilazione dell'anamnesi.

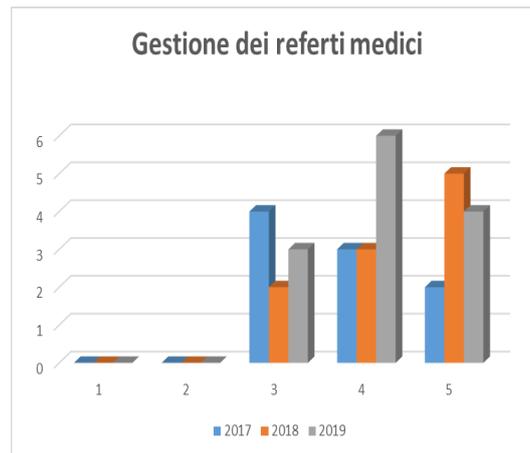
In questo processo è stata coinvolta anche la dott.ssa Cesaretti, Responsabile sanitario dell'Azienda Speciale Almici, per confronti e consulenze in materia sanitaria e per il coinvolgimento delle situazioni maggiormente complesse.

Anche la dott.ssa Cesaretti ha trovato alcune resistenze importanti.

Per quanto riguarda invece i rapporti con i medici specialisti sono intercorse diverse collaborazioni per diverse situazioni (nefrologia, dietetica, ematologia, psichiatria, auxologia..). Ovviamente in questi rapporti è sempre stata messa al corrente la famiglia.

Per diverse situazioni diventa importante e imprescindibile la collaborazione con il CDD, sia per l'aggiornamento del FASAS, e soprattutto, per poter agire nel miglior modo.

2. Nella gestione dei referti medici



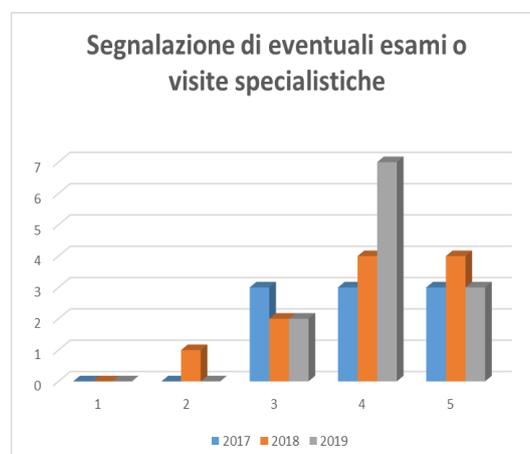
La gestione dei referti medici è un'adempienza rispetto ad ATS e viene richiesta una grande collaborazione da parte delle famiglie. Anche quest'anno è stato fatto un lavoro di collaborazione e sensibilizzazione alle famiglie per quanto riguarda gli aspetti sanitari, e un lavoro (sopra descritto) con i medici di medicina generale.

Le situazioni più complesse vengono sottoposte all'attenzione della Dott.ssa Cesaretti per avere un parere specifico e competente.

Non hanno risposto 2 famiglie, 4 l'anno precedente e 6 l'anno ancora prima.

La media è di 4.1, uguale allo scorso anno, anche se il numero di risposte è maggiore.

3. Nella segnalazione di eventuali esami o visite specialistiche





LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

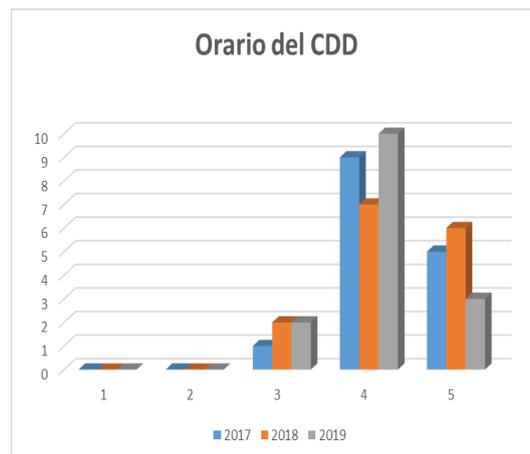
Nell'ultimo anno il CDD ha richiesto una maggior collaborazione ad alcuni MMG soprattutto per indagare maggiormente situazioni in evoluzione. Ha fornito a diverse famiglie richieste di visite specialistiche oppure di confrontarsi con il medico di medicina generale rispetto alla situazione sanitaria.

Questo lavoro è stato fatto solo per gli utenti che lo necessitavano. Non hanno rispetto a questa domanda 3 famiglie, erano 4 lo scorso anno e 6 nel 2017.

Il valore medio è di 4.1, in leggera crescita rispetto lo scorso anno (4,0).

PARTE 3: LA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

1. Gli orari del CDD rispondono alle vostre esigenze?



Rispetto all'orario del CDD la valutazione è buona e si attesta su 4,1, in calo rispetto allo scorso anno (4,3).

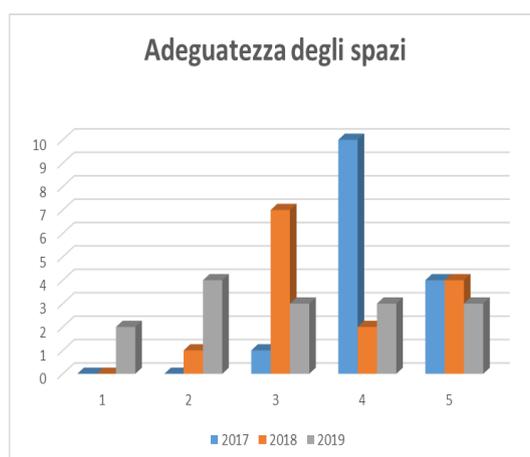
In questo anno non state introdotte variazioni rispetto all'orario del CDD, che rimane quello di sempre (8.30-15.30). L'organizzazione degli orari del CDD hanno una ricaduta importante sulle esigenze famigliari ed è importante mantenere monitorato il bisogno dei famigliari, anche perché il nuovo trend emergente è quello di giovani famiglie in cui entrambi i genitori lavorano oppure di famiglie mono famigliari.

2. *La giornata è ben organizzata (accoglienza, attività mattutina, pranzo, pausa libera, attività pomeridiana)?*



La valutazione rispetto all'organizzazione della giornata è molto positiva con un valore di 4,4, uguale allo scorso anno. *Non vi sono state variazioni organizzative rispetto allo scorso anno.* La scansione giornaliera è molto ripetitiva per permettere di creare una routine e abbassare il livello di ansia. Ciò che si modifica sono le diverse proposte ed attività giornaliere che permettono di tenere vivo l'interesse, la curiosità e la partecipazione.

3. *Trova adeguati gli spazi?*



Questa risposta ha un valore sensibilmente peggiore rispetto allo scorso anno. Da 3,6 dello scorso anno a 3,1 di questo 2019. Pur non cambiando la struttura, a percezione delle famiglie riguardo a questo è sensibilmente peggiorata.



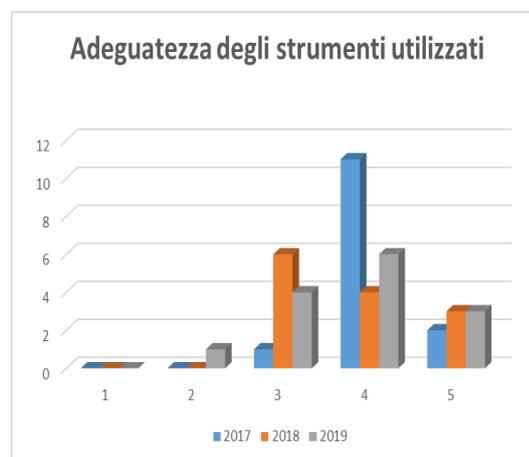
LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

La struttura del CDD è percepita spesso dai famigliari come piccola e non sempre sufficientemente adeguata.

Indubbiamente la struttura non dispone di una metratura ampia, sia all'interno che all'esterno, ma questo porta l'equipe ad ampliare maggiormente il lavoro sul territorio.

Questo valore è il più basso del questionario.

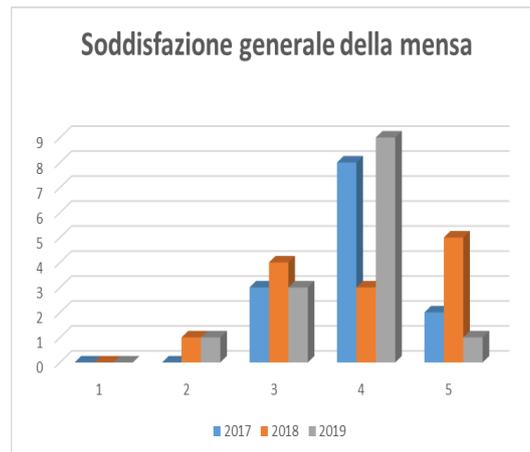
4. Trova adeguati gli strumenti utilizzati?



A questa domanda solamente una famiglia non hanno risposto. La media si attesta su 3.8, anche questo dato in calo negli ultimi 2 anni. Da un punteggio di 4,1 nel 2017, a 3.8 nel 2018. Il giudizio è che le apparecchiature e gli strumenti a disposizione al CDD siano valutati in modo positivo, ma non pienamente positivo.

MENSA

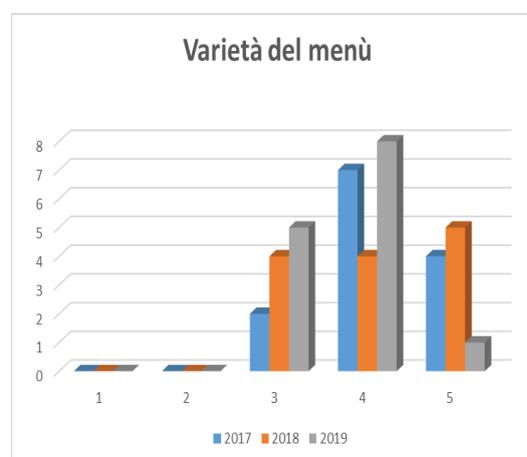
1. È soddisfatto della mensa in generale?



A questa domanda hanno risposto 14 famiglie (lo scorso anno 13) con una valutazione media di 3,9, come lo scorso anno. Si evince dal grafico una differente valutazione che si estende su diversi giudizi, una sola risposta è “poco” e una è “pienamente positivo”, le altre si posizionano su “abbastanza” (3 risposte) e su “molto” (9 risposte).

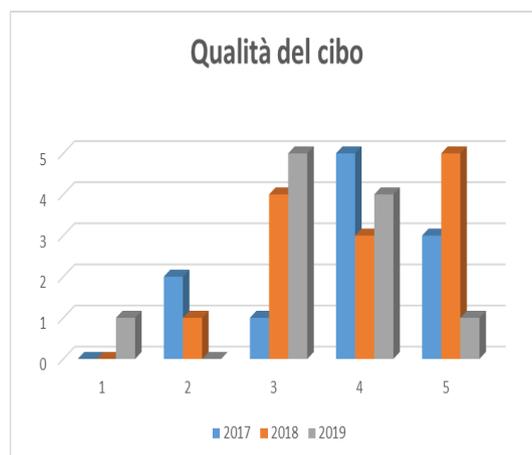
Quest’anno vi sono stati un po’ di difficoltà con la mensa che hanno portato ad un cambiamento a fine 2019 della cuoca della ditta Markas con il centro cottura in RSA.

2. Il menù è vario?



Per quanto riguarda la varietà del menù la soddisfazione si attesta su 4,3, in crescita rispetto allo scorso anno (3,9), quindi con una valutazione molto buona. Il menù è studiato su 4 settimane che si alternano. Solo una famiglia non ha risposto.

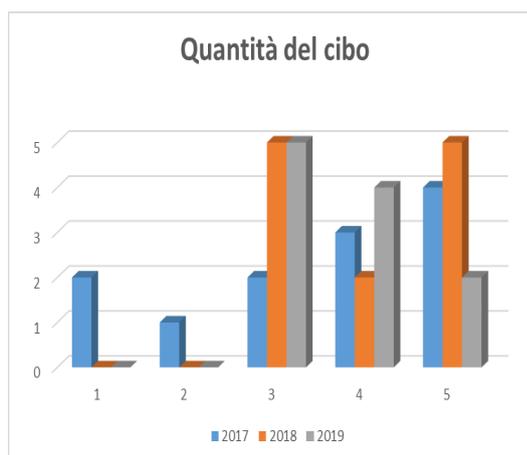
3. *Che cosa riporta il suo familiare rispetto alla **qualità** del cibo e delle pietanze (gli piace, non gli piace, salato, insipido...)?*



Quattro famiglie non hanno risposto e le risposte sono spalmate su più valori. È l'unico item in cui si ha una risposta con giudizio "per nulla soddisfatto". Le altre risposte sono positive, con una maggior frequenza di "abbastanza".

La media è di 3,4, in calo rispetto all'anno precedente (3,9).

4. *Che cosa riporta il suo familiare rispetto alla **quantità** (mangia tanto, torna a casa affamato...)?*

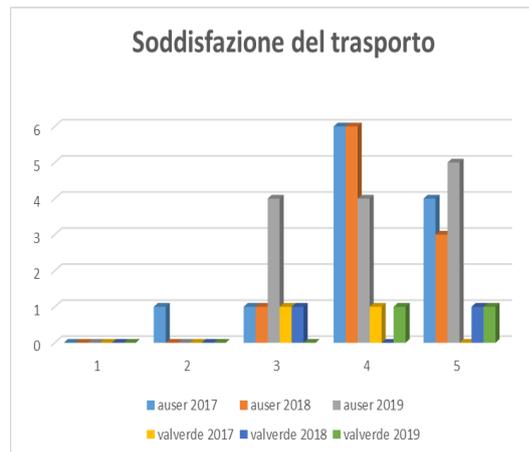


Anche in questo caso non hanno risposte 4 famiglie.

Rispetto all'anno precedente si ha la medesima frequenza del giudizio "abbastanza", una crescita del giudizio "molto" e un calo del giudizio "pienamente soddisfatto". La media di 3,7, in leggero incremento rispetto allo scorso anno (3,5), ma ancora uno tra i valori più bassi del questionario.

TRASPORTO

1. È soddisfatto del tipo di trasporto in generale?

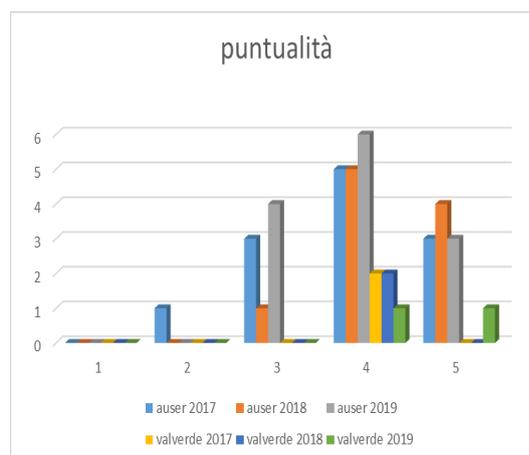


12 utenti utilizzano il trasporto Auser e 2 il trasporto Valverde, mentre uno viene accompagnato dai familiari. Tutte le famiglie che utilizzano il trasporto hanno risposto a questa domanda.

Per quanto riguarda la soddisfazione generale il trasporto effettuato dall'Associazione Auser viene valutato con una media di 4.0, in leggero calo rispetto allo scorso anno con una valutazione media di 4,2. È in crescita la frequenza del giudizio "abbastanza" e "pienamente soddisfatto", mentre in calo la risposta "molto".

Mentre il trasporto dell'Associazione Valverde Trasporti di Botticino ha una media di 4,5, in crescita rispetto all'anno precedente (4.0).

2. Il trasporto è puntuale?





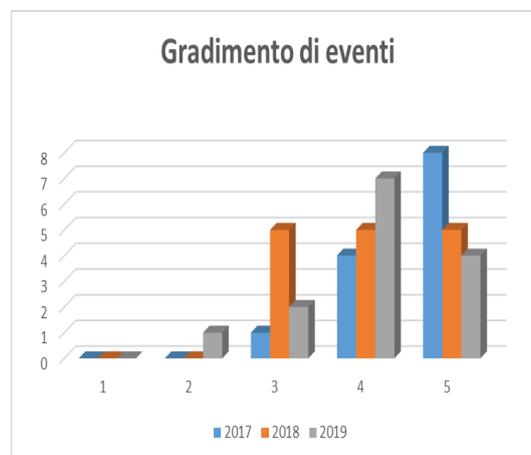
LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

Il trasporto viene giudicato puntuale con la seguente valutazione di media: 3.8 per Auser (in calo rispetto al 4.3 dello scorso anno) e 4.5 per Valverde (in crescita rispetto al 4.0 dello scorso anno). I ritardi dei trasporti al CDD sono stati sporadici quest'anno e legati ad imprevisti quali traffico, ruota bucata oppure malattie degli autisti, ma sono stati davvero rari rispetto ad anni passati. Ciò che rimane una difficoltà forse dei famigliari è la possibilità di essere avvisati del ritardo al mattino, poiché se avviene un ritardo il CDD ne viene a conoscenza solamente alle 8.15 quando l'operatore fa apertura del servizio, mentre se il problema sussiste al ritorno le famiglie vengono avvisate dal centro (tranne che in caso di traffico).

PARTE 4: LA DIMENSIONE TERRITORIALE

EVENTI (GITE, EVENTI SPORTIVI)

1. Quanto ha gradito questi eventi?

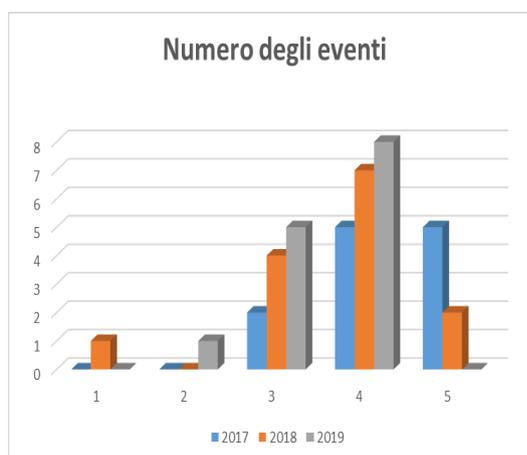


Gli eventi proposti sono stati graditi e abbastanza partecipati. A questa domanda non ha risposto una famiglia. La valutazione media è di 4,0, uguale allo scorso anno.

Quest'anno gli eventi in cui il CDD è stato coinvolto sono stati diversi (Atleticando, Ottavo Giorno, Festa di inizio estate, Gite con il CAI in montagna, Mototerapia, Festa di halloween, 3 dicembre), ma non erano eventi rivolti ai famigliari e alla loro partecipazione.

Numerose in estate sono state le gite promosse alle quali hanno partecipato gli utenti a turno e secondo le loro preferenze.

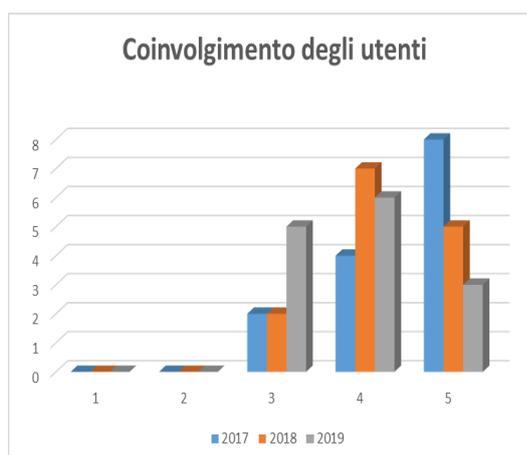
2. *Il numero degli eventi le sembra adeguato?*



A questa domanda non ha risposto una famiglia.

Il numero degli eventi organizzati è stato valutato con una media di 3,5, in leggero calo rispetto allo scorso anno (3,6).

3. *Come valuta il coinvolgimento degli utenti del CDD?*



A questa domanda hanno risposto 14 famiglie con una valutazione media di 3,9, in leggero calo rispetto al valore di 4,2 dello scorso anno. Le proposte fatte non sempre coinvolgono tutti gli utenti del CDD perché si cerca sempre di rispondere ai desideri di ognuno. Inoltre per alcuni soggetti diventa difficile il coinvolgimento soprattutto per le condizioni fisiche (necessità di riposo per parte della giornata, facilità ad ammalarsi...).



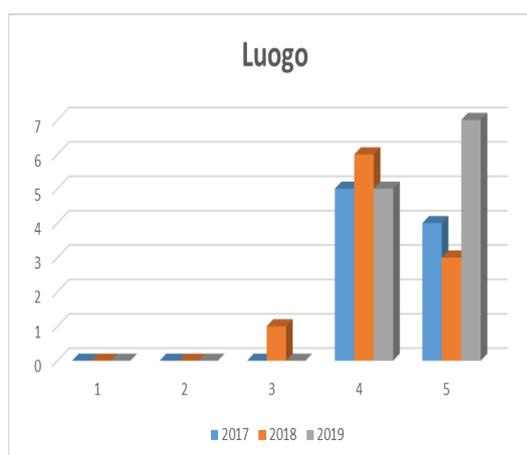
LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

SOGGIORNO

Quest'anno hanno partecipato 11 utenti al soggiorno che si è svolto presso Villa Marina di Igea Marina i primi giorni di settembre, per la prima volta siamo riusciti a portare in soggiorno anche una ragazza in dialisi, attivando un servizio di dialisi in loco attraverso la collaborazione con la nefrologia dello ospedale Civile di Brescia. Inoltre, per la prima volta, si è attivato un servizio infermieristico in loco per la somministrazione delle terapie. Queste scelte hanno facilitato e permesso la partecipazione a tutti gli utenti. Coloro che non hanno partecipato lo hanno fatto per scelta dei famigliari.

Vi è stata anche quest'anno un'esperienza di arrampicata su parete in Dolomiti proposta a 4 ragazzi. Se la partecipazione ai soggiorni dovesse crescere ulteriormente diventa necessario creare dei soggiorni distinti, per facilitare poi la gestione del gruppo in loco.

1. Se si può dirci come giudica la scelta del luogo

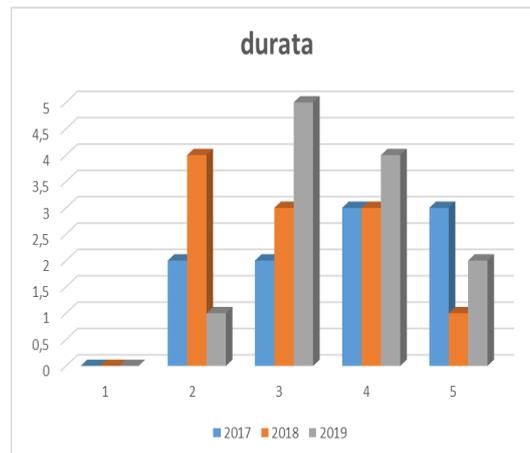


La scelta del luogo è stata gradita con una valutazione media di 4,6, rispetto al 4,2 dello scorso anno. Rappresenta uno dei giudizi più positivi del questionario. Il luogo scelto al mare negli ultimi anni è una struttura adeguata per persone con disabilità, anche significative, e permette una comodità e un'attenzione difficilmente ritrovabile in altri luoghi. Inoltre risponde al desiderio di molti ragazzi che amano il mare. Hanno risposto 12 famiglie. Le 3 famiglie che non hanno risposto non hanno partecipato ad alcuna proposta di soggiorno.



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

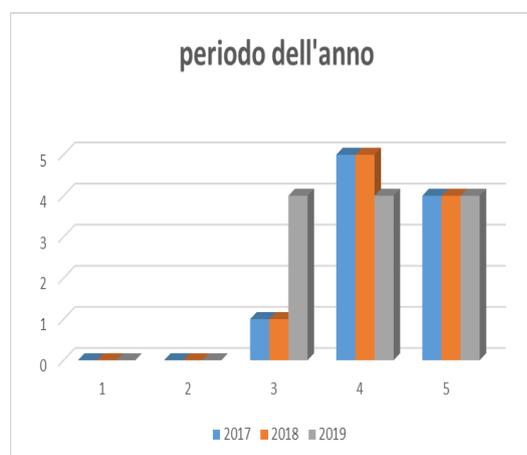
2. La durata dei giorni



Rispetto alla durata il giudizio delle famiglie è più variegato, come lo scorso anno e si esprime dalla valutazione “poco” a quella “completamente positivo” con una media di 3,6 in crescita rispetto al 3.0. Hanno risposto 12 famiglie. Il desiderio delle famiglie è sempre quello di allungare il più possibile il soggiorno per beneficiare di maggior sollievo e far vivere ai propri figli e parenti una vacanza più lunga.

Bisogna però sottolineare che per alcuni ragazzi, soprattutto quelli con fragilità maggiori 5 o più giorni risultano essere eccessivi, alcuni faticano nel dormire la notte, oppure necessitano di terapie farmacologiche particolari dopo qualche giorno, mentre per altri non ci sarebbero problemi ad allungare il soggiorno. La scelta dei 4 giorni permette di portare tutti i partecipanti senza fare una selezione in particolare, modificare la meta oppure allungare il periodo comporterebbe senza dubbio dividere in gruppi gli utenti del CDD, secondo le loro esigenze.

4. Il periodo dell'anno



Rispetto al periodo dell'anno scelto in base alla disponibilità della struttura la valutazione è comunque positiva e la media è di 4,0 valore in calo rispetto lo scorso anno (4.3); si assiste a una



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

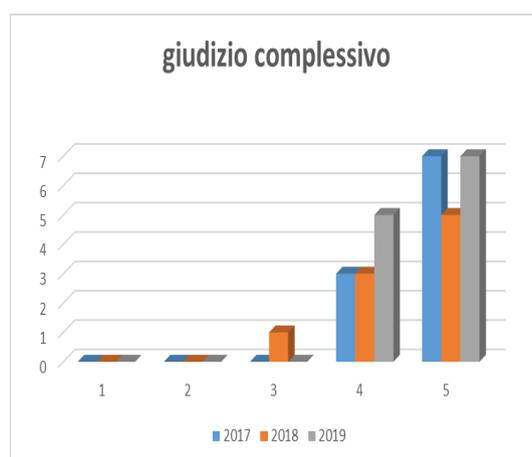
crescita delle risposte “abbastanza” rispetto allo scorso anno. Anche a questa domanda hanno risposto 12 persone.

Il periodo del soggiorno in montagna è stato luglio (secondo la disponibilità dell’hotel, che è stato differente dallo scorso anno).

Mentre per quanto riguarda il mare si sceglie sempre la prima settimana di settembre poiché è una struttura con tante richieste e, visto che il nostro gruppo è numeroso e occupa un’ala della struttura, si riesce ad avere le camere vicini e non si hanno problemi nel trovare posto.

Sarebbe inoltre difficile trovare un periodo che a tutte le famiglie va bene, in quanto alcune famiglie vanno in ferie a giugno, altre a luglio e un’altra dalla seconda metà di settembre.

5. Qual è il giudizio complessivo dell’esperienza



Il giudizio complessivo dell’esperienza è valutato con una media di 4,6, in crescita rispetto al 4,4 dello scorso anno, il valore è pienamente positivo.

Tale risposta è stata data sempre da 12 famigliari.

Dallo scorso anno è stata introdotta la prassi di inviare foto con whatsapp per far vedere ai famigliari le cose fatte e che i figli/perenti stanno bene e sono sereni.

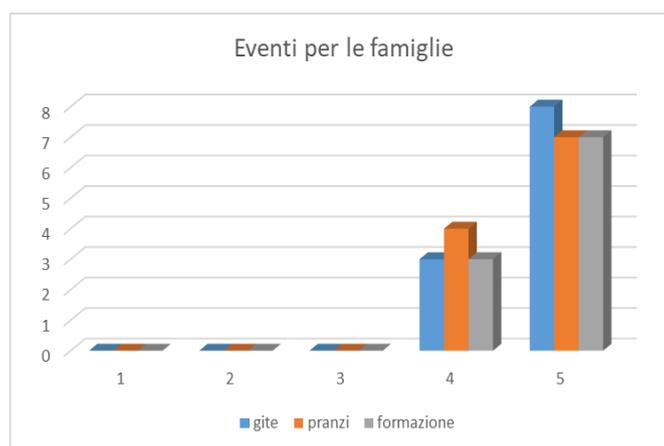
Quest’anno si sono richiesti altri preventivi in altre strutture per poter cambiare la meta del soggiorno, ma i luoghi trovati non avevano la stessa comodità e servizi, oppure un prezzo sostenibile.



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

EVENTI PER FAMIGLIE (GITE, PRANZI E FORMAZIONE)

Quanto ha gradito le seguenti iniziative?



Rispetto alle iniziative per i famigliari il gradimento è stato elevato e le iniziative proposte sempre molto partecipate, maggiormente gli incontri aggregativi come pranzi e gite, meno partecipati gli incontri di formazione, ma anche perché talvolta le tematiche non coinvolgono tutti allo stesso modo. Comunque le famiglie del CDD hanno voglia di essere al centro dell'attenzione e di spazio e ascolto per loro. Si registra una modifica che si sta delineando sempre più: alcuni genitori stanno invecchiando e non hanno più le energie di un tempo. Talvolta vengono incaricati fratelli o sorelle come amministratori di sostegno. Sono molto solerti nel seguire il progetto e le eventuali problematiche emergenti, ma, ovviamente, per problemi lavorativi o personali hanno meno tempo per frequentare percorsi ed incontri di tipo formativo.

Per quanto riguarda le gite, i famigliari hanno richiesto nella riunione di ottobre di programmare alcune gite durante l'anno perché sono molto gradite, in totale ne sono state fatte 2 durante il 2019.

La media del giudizio sulle gite proposte è di 4,3, in leggero incremento rispetto al 2018 (4,2) e hanno risposto 11 famiglie.

Per quanto riguarda i pranzi e le cene, o comunque i momenti conviviali, sono stati organizzati un pranzo in pizzeria per Natale, la merenda e lotteria pasquale e una festa in saluto di un'educatrice che si è trasferita in altra regione. Anche in questo caso il gradimento è stato elevato, sempre 4 famiglie non hanno risposto. La media si attesta su 4,7, in forte crescita rispetto al 4,1 precedente.

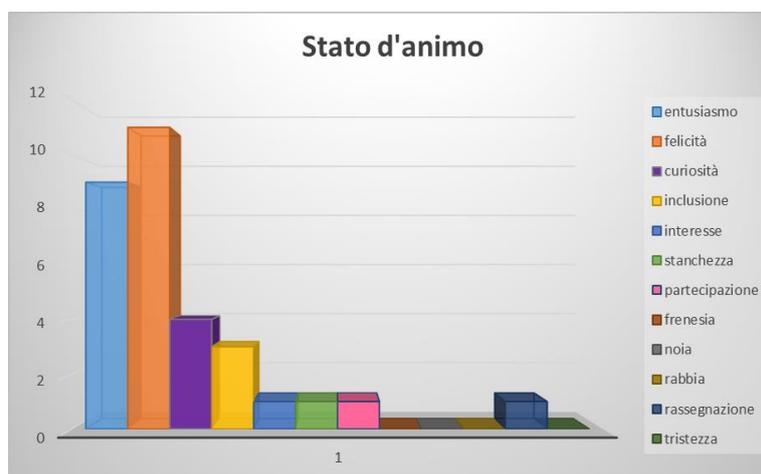
Nel 2019 non sono stati fatti percorsi di formazione ai famigliari con esperti, poiché non si sono avuti finanziamenti in merito: si vorrebbero attuare nel 2020. Inoltre, sempre nel 2020 si vorrebbero attivare alcuni incontri di formazione con i famigliari a cura dell'equipe del CDD.

A questo item hanno risposto 10 famiglie e la media è di 4,7, in crescita rispetto al 3,9 del 2018.



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

Se dovesse fare una fotografia del suo familiare si vedrebbe (si possono scegliere più opzioni)



E' stato interessante chiedere al termine del questionario lo stato d'animo principale del proprio familiare che frequenta il CDD, per porre attenzione anche alla parte emotiva che troppo spesso viene accantonata o data per scontata.

Ad ogni familiare è stata data l'opportunità di scegliere tra un massimo di 3 opzioni.

Al CDD si fanno tante attività, si viene accuditi e vengono fatti anche molti interventi sia educativi che assistenziali, ma la cosa più importante è che ogni membro si senta bene e sia felice di venire quotidianamente.

Il grafico mette in evidenza gli stati d'animo maggiormente scelti dai loro familiari. La prima considerazione è che sono tutte emozioni positive (eccezion fatta per due risposte "stanchezza" e "rassegnazione" date da una famiglia) e questo significa che per gli utenti è bello e piacevole venire al CDD, nonostante per qualcuno siano moltissimi anni. Felicità ed entusiasmo sono le emozioni più scelte, seguite poi da curiosità ed inclusione. Vi sono poi altre risposte, minoritarie ma sempre positive come interesse e partecipazione.

È importante mantener sempre alto il livello emotivo dei ragazzi, stimolandoli con cose nuove ed esperienze dense di significato.

Si segnalano alcune emozioni più negative come stanchezza e rassegnazione, date da una famiglia sola e si limitano ad un caso specifico. Al CDD questa persona è per lo più serena, e lo è maggiormente in esperienze straordinarie e particolari come il soggiorno e le gite, mentre nelle attività quotidiane si assiste ad un minor entusiasmo.



LA NUVOLE NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

AZIONI MIGLIORATIVE

Gli item che hanno riscontrato un valore pari od inferiore a 3,6 sono le medesime dell'anno scorso, con qualche variazione di giudizio (nell'ordine di valutazione crescente):

- ✓ l'adeguatezza degli spazi del CDD (3.1)
- ✓ qualità del cibo 3,4
- ✓ numero di eventi 3,5
- ✓ la durata dei giorni del soggiorno (3.6)

Rispetto agli item che hanno riscontrato minor gradimento si ritiene importante approfondire con le famiglie i singoli temi per far emergere maggiormente il loro bisogno per trovare insieme soluzioni condivise.

- Per quanto riguarda l'adeguatezza degli spazi la valutazione è stata la più bassa del questionario con un giudizio di 3,1, in sensibile calo rispetto allo scorso anno (3,6).
Il CDD ha una struttura limitata dal punto di vista degli spazi. Alcune famiglie nell'ultimo anno hanno manifestato più volte il desiderio di un CDD più ampio e in una struttura nuova e maggiormente efficiente. L'equipe pertanto ha sempre fatto la scelta di lavorare a piccoli gruppi utilizzando anche spazi esterni per evitare eccessiva confusione e caoticità e per stemperare le relazioni che talvolta diventano faticose.
- Per quanto riguarda la qualità di cibo la valutazione è stata di 3,4, in calo rispetto allo scorso anno di 3,9.
Alcune azioni di miglioramento sono già state attuate alla fine del 2019 con la ditta di ristorazione Markas a seguito di alcune segnalazioni. A fine 2019 è stata cambiata la cuoca che si occupa della preparazione dei pasti. Un miglioramento nelle ultime settimane dell'anno si è notata fin da subito. Sarà premura del coordinatore segnalare eventuali inefficienze.
- Per quanto riguarda il numero di eventi proposti sul territorio: anche in questo caso si approfondirà l'argomento con i famigliari per verificare se sono eccessivi o troppo pochi, facendo emergere la percezione che hanno in relazione a questo tema. Rimane comunque da sottolineare come gli eventi siano un'occasione in più di socializzazione per gli utenti e per le famiglie, ma questi ultimi non sono la mission principale del servizio, rimanendo comunque momenti importanti da promuovere.
- Per quanto riguarda la durata del soggiorno vi è sicuramente la tendenza a richiedere un soggiorno più lungo per permettere maggior sollievo alla famiglia, nello stesso tempo però non tutti gli utenti sono in grado di stare fuori casa per più di 3 notti. La valutazione rispetto allo scorso anno è stata sensibilmente in crescita acquisendo 0.6 punti in più. Si intende valutare insieme ai famigliari l'ipotesi di attuare soggiorni differenziati in base alle esigenze del singolo utente (e non solo della famiglia).

La coordinatrice del CDD
Dott.ssa Paola Olivares