



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

Brescia, 1 marzo 2021
Prot. 14997 LB – Int. 20 124

RELAZIONE DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI RIFERITO ALL'ANNO FORMATIVO 2020

A dicembre 2020 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. Il questionario è stato somministrato attraverso la piattaforma online surveyplanet per evitare in questo anno di emergenza di mettere a rischio il servizio con la circolazione di documenti cartacei.

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.

È stata aggiunta una parte relativa al periodo di lockdown di marzo-giugno 2020 in cui il servizio non è stato chiuso, ma è stato rimodulato attraverso l'attivazione di teleassistenza per le famiglie che hanno aderito alla co-progettazione.

È stata inoltre inserita una parte relativa al riavvio estivo del servizio che è stato gestito nella formula variegata delle attività in presenza, domiciliare, in ambiente esterno al CDD e in remoto, secondo una progettazione individuale ad hoc.

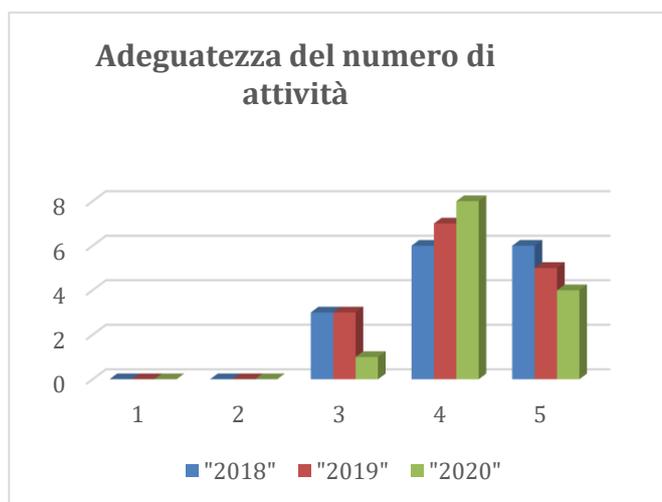
L'andamento generale è molto positivo, in forte incremento rispetto all'anno precedente su tutti gli item, al di sopra del valore 4.

Nonostante sia stato un anno molto complicato e difficile che ha visto la chiusura del servizio in presenza dall'11 marzo al 22 giugno, con l'attivazione di co-progettazioni per 10 utenti, il lavoro fatto per fronteggiare l'emergenza è stata riconosciuta dalle famiglie.

Il servizio offerto è stato di ottima qualità e queste nuove modalità hanno probabilmente permesso alle famiglie di scoprire più da vicino il lavoro competente e professionale fatto dagli operatori del CDD.

PARTE 1: LA DIMENSIONE EDUCATIVA

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



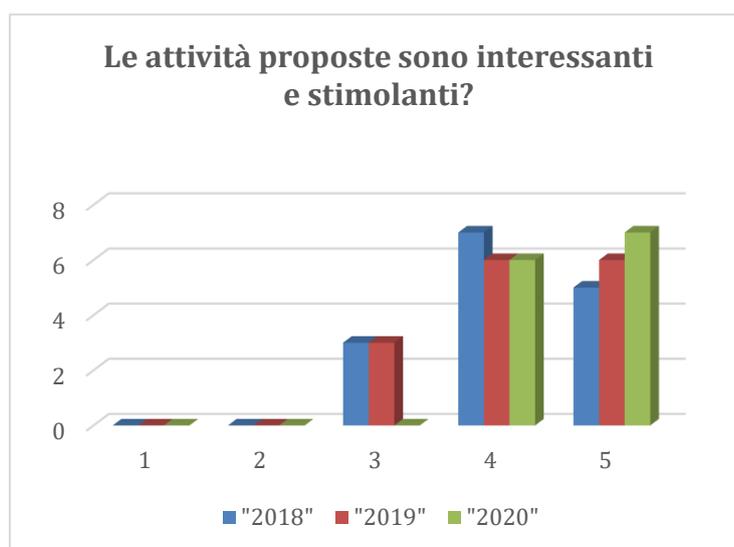
La media delle risposte si attesta sul valore 4,5 risultando pertanto pienamente positivo e mantenendo lo stesso valore medio dello scorso anno, con l'incremento delle risposte 5 (completamente positivo) e l'assenza di risposte 3 (abbastanza).

Questo indice risulta molto importante in un anno come il 2020 in cui le attività fatte sono state per lo più all'interno del CDD e senza proporre attività sul territorio alle quali le famiglie erano abituate.

Questo significa che l'equipe del CDD è riuscita, pur rispettando i protocolli e i vincoli anti-covid di proporre attività ritenute stimolanti e mantenendo un livello di qualità

elevato.

2. Il numero delle attività è adeguato?

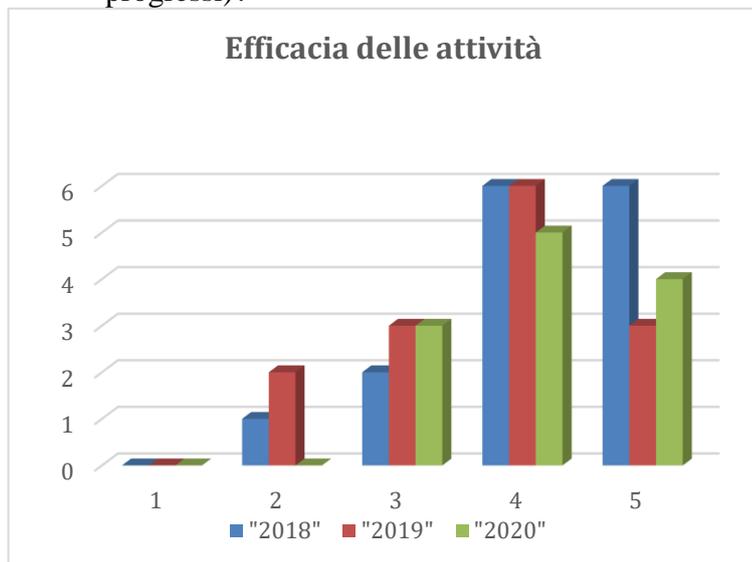


Il numero delle attività viene valutato come molto adeguato con un valore pari a 4,2 di media, con una leggera crescita della media dello scorso anno. Sono in calo i giudizi intermedi (abbastanza) con un incremento di quelli maggiormente positivi.

La struttura del CDD, prima del lockdown di marzo, era in tutto simile a quella dell'anno precedente: 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).

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



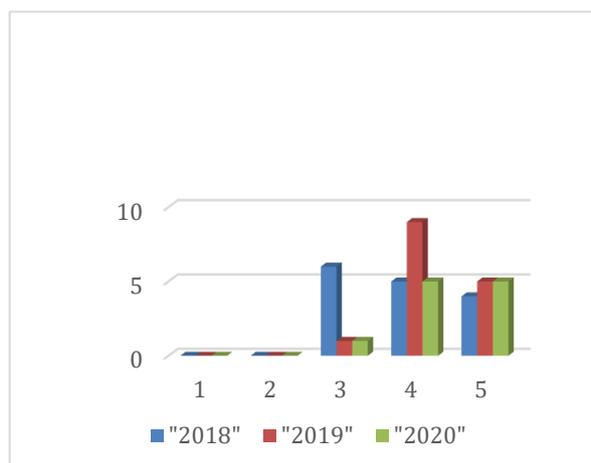
La media si attesta a 4,1, la media è in crescita rispetto allo scorso anno (3,7)

La distribuzione dei giudizi rispetto al 2019 non vede valutazioni negative (1-2) e le valutazioni medie (giudizio “abbastanza”) rimangono invariate. Si ha uno slittamento di un giudizio dal “molto” al pienamente”, assistendo ad una leggera crescita di quest’ultimo valore.

In un anno così complesso come quello vissuto gli utenti hanno saputo gestire e far emergere capacità impensate mostrando una buona capacità di adattamento e di resilienza, aiutati e sostenuti dal lavoro quotidiano fatto

all’interno del CDD.

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?



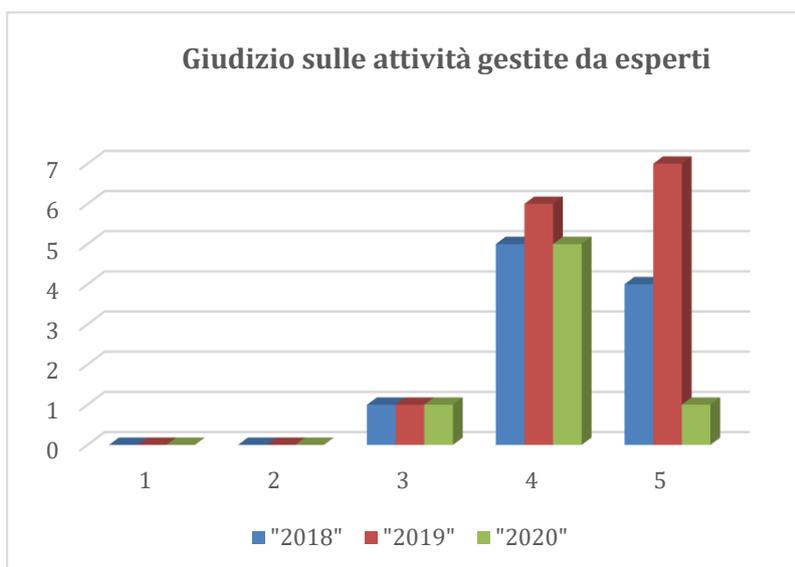
Il valore medio è di 4,4, quindi molto positivo ed in crescita rispetto all’anno precedente con un valore di 4,3.

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.

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

Numerosi erano i progetti in cantiere con il territorio, in particolare il progetto “Estate all inclusive” insieme a Parrocchia (capofila) e Comune finanziato da Comunità Bresciana e che avrebbe portato alla realizzazione di diverse iniziative per l’estate rivolte a bambini con disabilità; purtroppo la pandemia non ha permesso la realizzazione del progetto con anche la perdita dei fondi destinati a tale progetto.

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. Dopo le richieste nel 2019 da parte dei famigliari e la necessità anche da parte dell'equipe di un lavoro motorio maggiormente mirato alle disabilità presenti, è partito a gennaio 2020 un percorso con una fisioterapista, finanziato dai proventi delle bomboniere dell'anno precedente. Purtroppo tale percorso è stato interrotto con il COVID e non è stato ancora

possibile riattivarlo, per garantire una maggior sicurezza ai partecipanti del CDD. Il gradimento rispetto alla fisioterapia è di 4,0, seguito dall'attività di fisioterapia in acqua (3,8) presso il Don Serafino Ronchi (anch'esso interrotto e al momento non riattivato).

Le attività fisioterapiche, al momento sospese, rimangono una possibilità rivolta a persone che necessitano di mobilizzazioni specifiche.

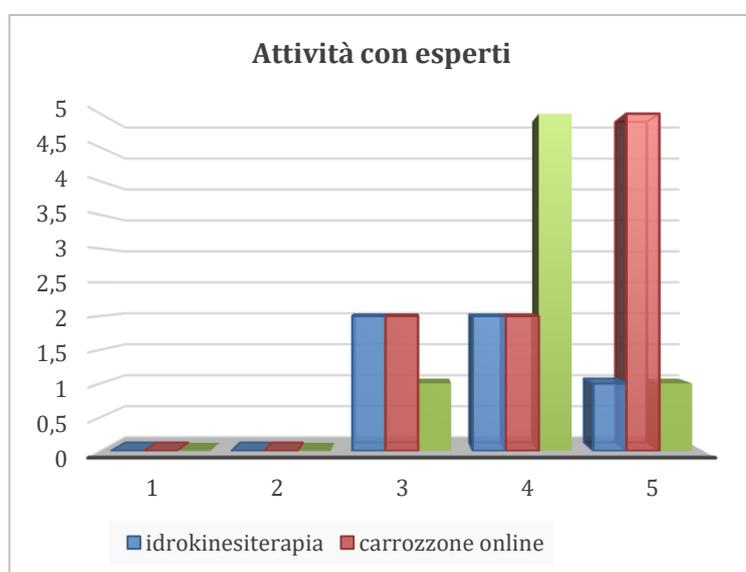
Il CDD non è un servizio riabilitativo che può sostituirsi alla fisioterapia individuale (se prescritta dal medico specialista), può solo occuparsi di attività motoria, destinando tale attività a

professionisti esterni, qualora possibile e sostenibile a livello di costi.

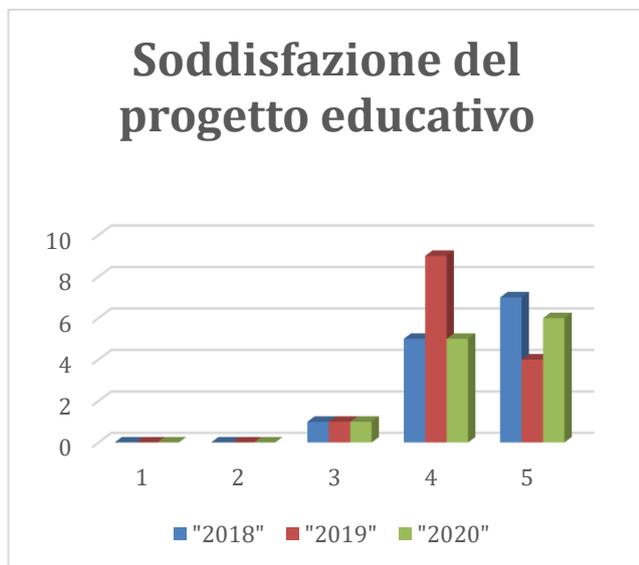
Grande consenso e visibilità viene data dal progetto "il carrozzone degli artisti" che consta in un concorso mensile per l'anno sociale 2020-21 a cui l'Azienda Speciale E. Almici ha aderito.

A questo progetto partecipano tutti gli utenti del CDD (a turno) e ogni mese viene realizzata un'opera (fotografica o video) che viene poi giudicata da una giuria (prima tecnica e poi popolare).

Questa proposta piace moltissimo agli utenti del CDD, e anche agli operatori, e permette di stimolare la dimensione creativa e animativa del gruppo.



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

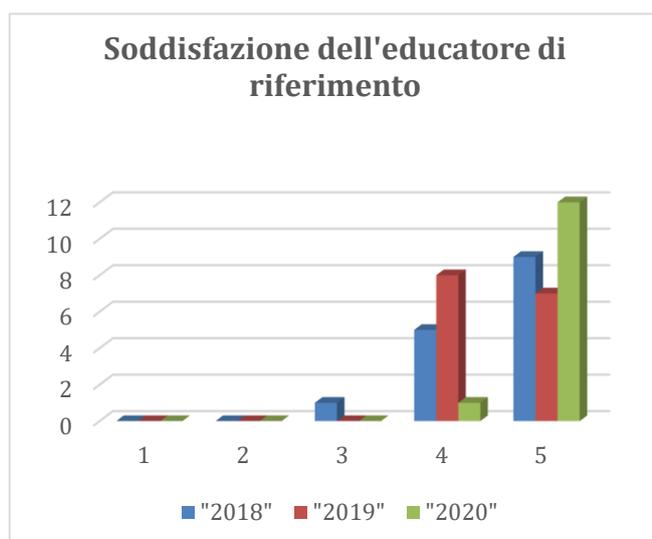


La valutazione è soddisfacente con una media di 4,4, con un incremento rispetto allo scorso anno. Il Progetto Educativo Individualizzato è presentato alle famiglie in un colloquio appositamente strutturato, alcune famiglie inoltre sono state coinvolte anche nella scelta di un obiettivo nell'ottica proprio di una co-progettazione dello stesso PI e di una ricaduta più significativa all'interno del nucleo familiare.

Le famiglie che hanno deciso di attivare progetti in regime di art. 48 sono state coinvolte non solo sulla scelta di attività, ma sono stati definiti insieme orari e tempi, contenuti e azioni in una nuova ottica di co-progettazione. Questo ha

portato l'equipe del CDD e le famiglie ad una più intensiva collaborazione nell'ottica dei bisogni dell'interessato, ma senza dimenticare il contesto familiare che è chiamato a supportare l'intervento educativo promosso dal CDD.

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



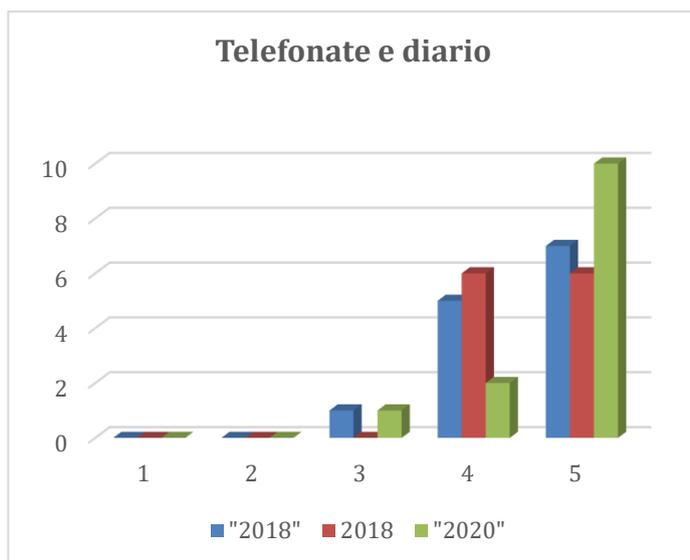
Il gradimento è molto elevato e si attesta su una media di 4,9, in forte incremento rispetto allo scorso anno (4,5).

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.

Il periodo di lockdown e di attività a distanza ha permesso una maggiore confidenza che ha accresciuto la collaborazione e la stima delle

famiglie nei confronti degli operatori. Ognuno di loro si è giocato in prima persona nella relazione con l'utente, ma anche e soprattutto nella relazione con la famiglia, creando un terreno fertile per il lavoro futuro.

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



Anche in questa domanda il giudizio medio è in crescita con un valore di 4,7, rispetto al 4,5 dello scorso anno.

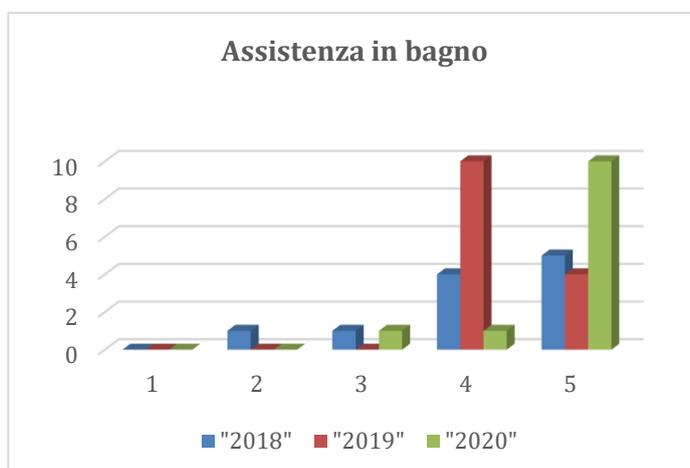
Per alcuni situazioni il diario è stato proprio una richiesta da parte della famiglia e fondamentale per utenti che non sono in grado di comunicare ciò che hanno mangiato, se sono andati in bagno, mentre altre famiglie non hanno questa necessità. Per quanto riguarda invece la telefonata, all'incirca 2-3 volte al mese (quindi quasi una volta a settimana) e al bisogno anche più spesso, i famigliari vengono contattati per una chiacchierata e per sapere come va l'andamento in famiglia.

Con le attività da remoto il contatto con le famiglie è divenuto più frequente, talvolta quotidiano, anche perché alcuni degli utenti non sono in grado di gestire il dispositivo elettronico in autonomia e pertanto necessitavano della presenza del famigliare; l'attività diventava pertanto un'occasione per la famiglia di contatto e di relazione.

PARTE 2: LA DIMENSIONE DI CURA

AZIONI ASSISTENZIALI

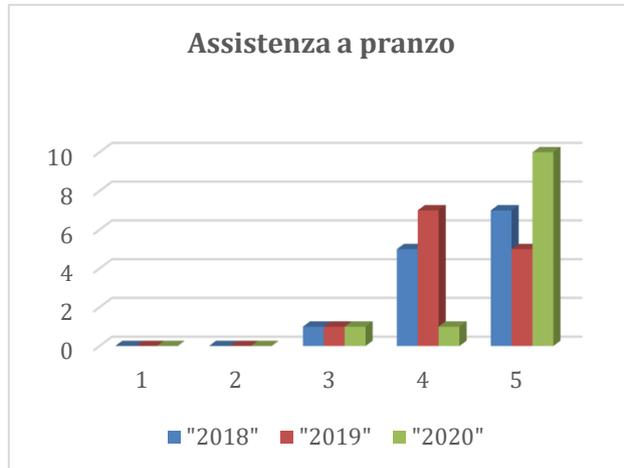
1. Qual è il giudizio rispetto all'assistenza al bagno?



Il giudizio è in forte crescita rispetto allo scorso anno con una media di 4,8. L'attenzione alla parte assistenziale è un'azione fondamentale del CDD.

L'igiene nel periodo del riavvio di servizio ha costituito una parte importante sia nella routine quotidiana, ma anche in attività, monitoraggi, tutorial e storie sociali con gli utenti, per approfondire la loro comprensione e favorire un atteggiamento responsabile per contrastare il virus.

2. Nell'assistenza a pranzo

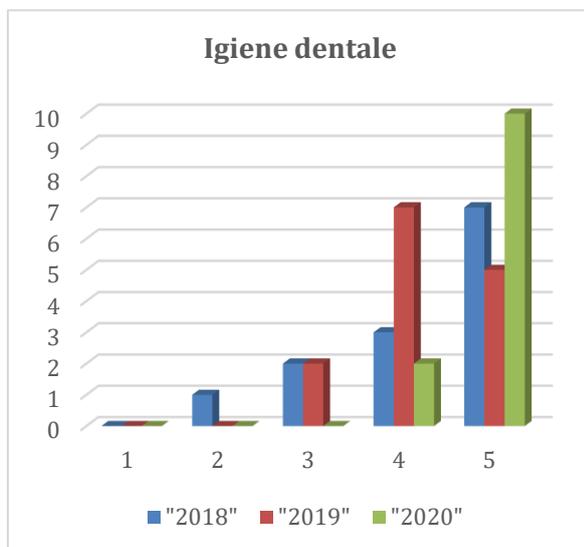


Attualmente al CDD 2 utenti necessitano di imboccamento e 1 di assistenza al pranzo per dieta parcellizzata ed uso della CAA. Gli altri utenti necessitano di un aiuto nell'uso delle posate o di interventi educativi per migliorare il comportamento a tavola.

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 crescita, passando con un giudizio di 4,3 dello scorso anno, ad un 4,8 di quest'anno.

3. 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.

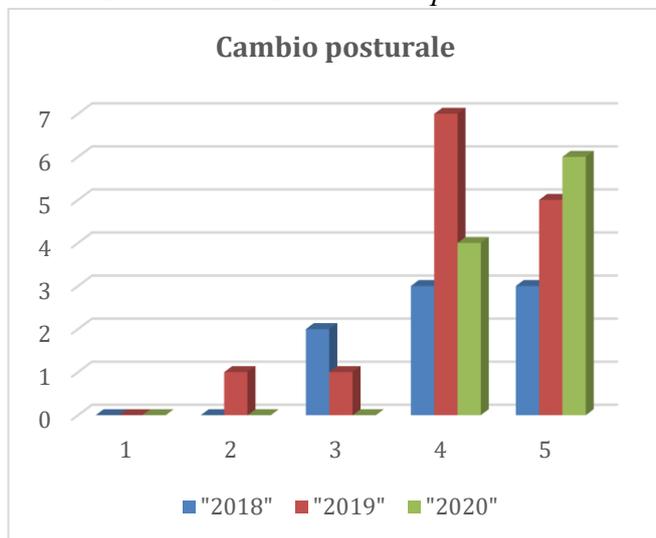
Con il riavvio di servizio e la disposizione di bagni dedicati per non creare promiscuità tra i gruppi si è definito un incremento significativo di tempo nell'assistenza alla procedura di igiene dentale.

non è diventato solamente un momento per il lavaggio dei denti, ma anche per un corretto uso della mascherina (naso e bocca) e una sostituzione della stessa al bisogno.

Anche in questo caso il giudizio medio è in

crescita di 4,8, (4,2 nel 2019).

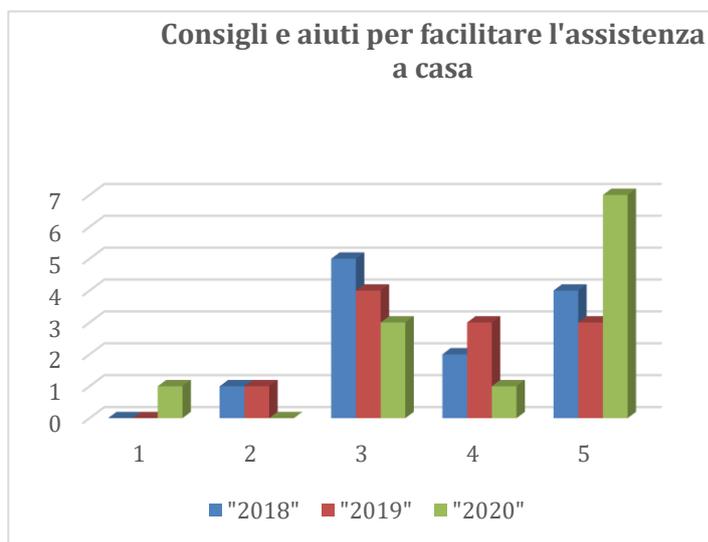
4. *Nell'assistenza e cambio posturale*



Il cambio posturale viene proposto ed effettuato alle persone a rischio di piaghe da 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 4,8, in netta crescita rispetto allo scorso anno (4,1). Al riavvio non è stato possibile re-introdurre attività di rilassamento e di contatto fisico (come stimolazione basale), ma si è cercato comunque di garantire il cambio posturale.

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



Anche in questa domanda la media è in incremento rispetto allo scorso anno con un valore di 4,1 rispetto al 3,7.

Osservando il grafico però si osserva la presenza di una risposta (isolata) da parte di una famiglia con valore negativo (1).

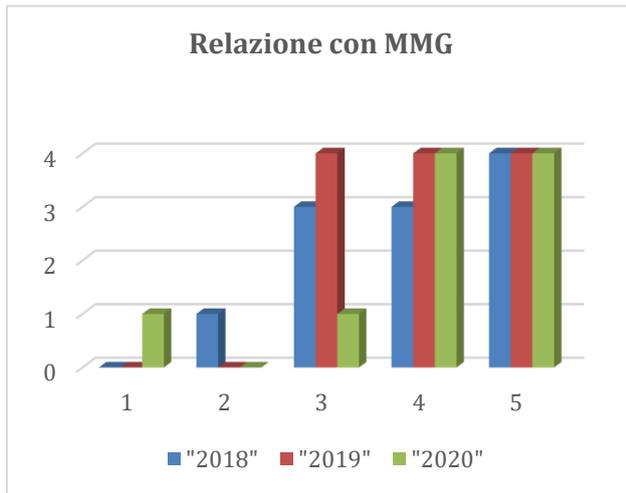
L'equipe del CDD ed in particolare l'educatore di riferimento fornisce consigli alla famiglia su diversi temi, quali alimentazione, igiene, modalità di comunicazione, strategie educative.

Durante il periodo di lockdown e con

le attività a domicilio nel periodo di riavvio sono stati diversi i consigli forniti e le strategie suggerite. Viene data molta attenzione da parte dell'equipe a questo aspetto proprio nell'ottica di creare un continuum tra casa e centro.

AZIONI SANITARIE

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



Non con tutti gli utenti si hanno relazioni assidue e significative con i medici di medicina generale, pertanto il giudizio può essere legato ai bisogni dei singoli.

La media ha un valore di 4,0, invariato rispetto allo scorso anno. Si segnala, come nel grafico precedente, una risposta negativa di valore "per nulla".

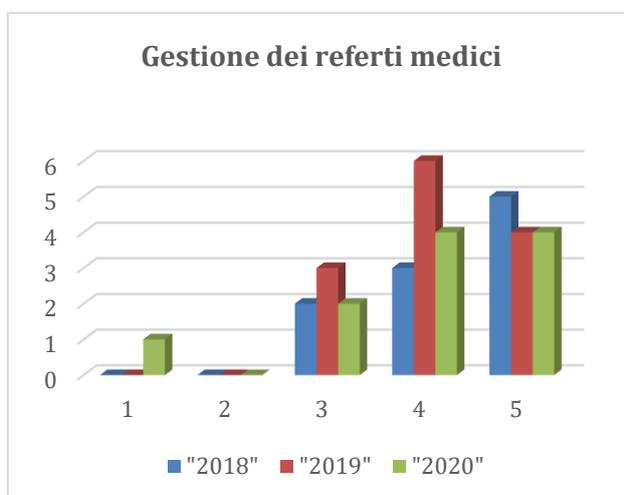
Dal 2019 in questo processo è stata coinvolta anche la dott.ssa Cesaretti, Responsabile sanitario dell'Azienda Speciale Almici, per confronti e consulenze in materia sanitaria e per il coinvolgimento delle situazioni

maggiormente complesse.

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. Ovviamente le situazioni sono molto diverse da singolo a singolo: ci sono casi che necessitano di numerosi controlli e monitoraggi e altri che non hanno patologie da controllare periodicamente.

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

La media è di 3,9, con un leggero calo rispetto allo scorso anno (4,1). Anche in questo caso

una risposta è negativa, le altre tutte di valore positivo (dall'abbastanza al completamente soddisfatto).

3. Nella segnalazione di eventuali esami o visite specialistiche



Il valore medio è di 4.1, uguale allo scorso anno.

Anche in questo grafico si evince una risposta negativa.

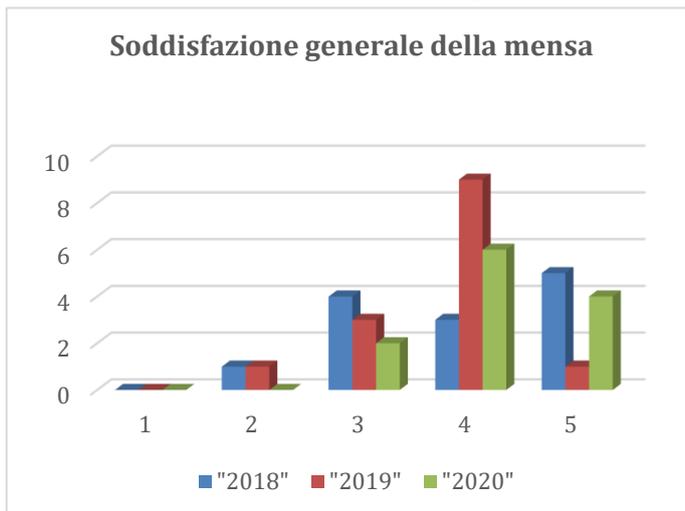
In questo anno la salute è stata al centro dell'attenzione a causa del Covid 19, però sono anche state sospese tutte le visite specialistiche e non urgenti.

Gli operatori del CDD hanno nella seconda parte dell'anno riattivato le famiglie sulla prenotazione di visite di controllo e, laddove necessario, hanno supportato le famiglie nell'accompagnamento o nel suggerimento di controlli da sottoporre al proprio MMG.

PARTE 3: LA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

MENSA

1. È soddisfatto della mensa in generale?



La soddisfazione relativa alla mensa è in crescita con una media di 4,2 rispetto al 3,9 dello scorso anno.

Nel 2020 si è assistito ad un cambio del personale addetto alla cottura (una cuoca era già cambiata a fine 2019). Per quanto riguarda la mensa, a parte il primi 2 mesi dell'anno, con il riavvio di servizio di giugno si è dovuto ripensare completamente il momento del pasto seguendo le linee indette da ATS e contrastare il Covid.

Il personale della cooperativa si è formato sull'HCCP dovendosi occupare per una prima parte del riavvio del rilevamento della temperatura e della somministrazione

dei pasti in monoporzioni.

Si sono dovute introdurre piatti e posate monouso che sono risultate di difficile utilizzo da parte degli utenti con una perdita delle autonomie ed un incremento del livello assistenziale di questo



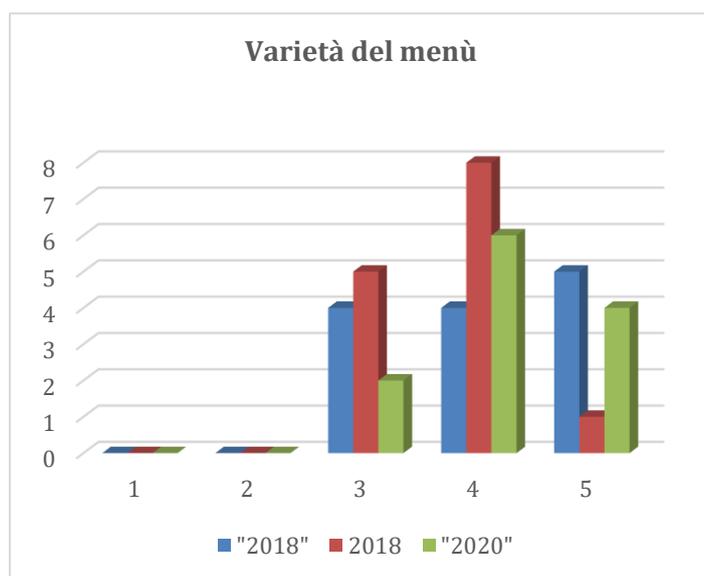
LA NUVOLE NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

momento. Inoltre le posate usa e getta rappresentavano anche un pericolo per alcuni utenti (per es. per la rottura dei rebbi delle forchette).

Appena è stato possibile, con il mese di ottobre, è stata riattivata la cucina con personale Markas (senza possibilità di accedere ai locali adibiti a mensa, ma potendo porzionare i piatti in cucina).

Da qui in poi è stato possibile reintrodurre vettovaglie lavabili e ciò ha consentito agli utenti una maggior autonomia e sicurezza.

2. Il menù è vario?



Per quanto riguarda la varietà del menù la soddisfazione si attesta su 4,2, abbastanza in linea con l'anno precedente (4,3). Con il cambio del cuoco sono cambiati anche i sapori e alcuni cibi proposti.

Il menù è studiato su 4 settimane che si alternano. Per quanto riguarda le diete si è cercato di introdurre, laddove possibile, alcune variazioni, sempre rispettando le indicazioni mediche, per favorire il più possibile la varietà e assecondare anche i gusti del singolo.

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

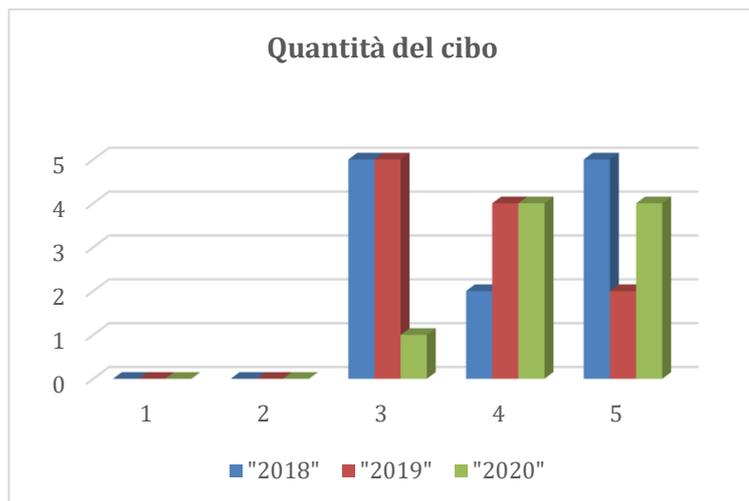


Rispetto agli scorsi anni le risposte sono tutte positive e non si segnala malcontento.

Si ha inoltre una maggior risposta di "completamente soddisfatto" rispetto allo scorso anno in cui il valore 3 era il più votato. La media pertanto è in forte crescita con 4,4 rispetto al 3,4 del 2019.

Probabilmente il cambio del cuoco ha maggiormente soddisfatto gli utenti e le loro famiglie.

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

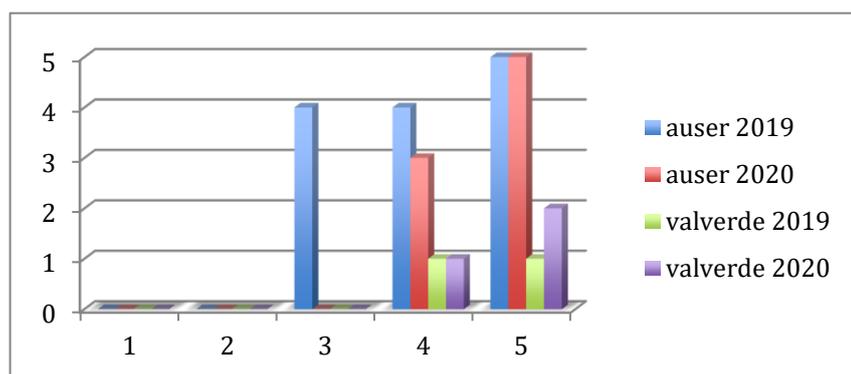


Anche rispetto a questo grafico si assiste ad un incremento dei valori positivi rispetto agli anni precedenti. La media è cresciuta, passando da un valore di 3,7 a 4,3.

È stato fatto un lavoro sulla quantità delle porzioni, cercando di incrementare frutta e verdura (che sono molto graditi agli utenti e che rispondono maggiormente alle loro necessità di benessere) e limitando pane e pasta.

TRASPORTO

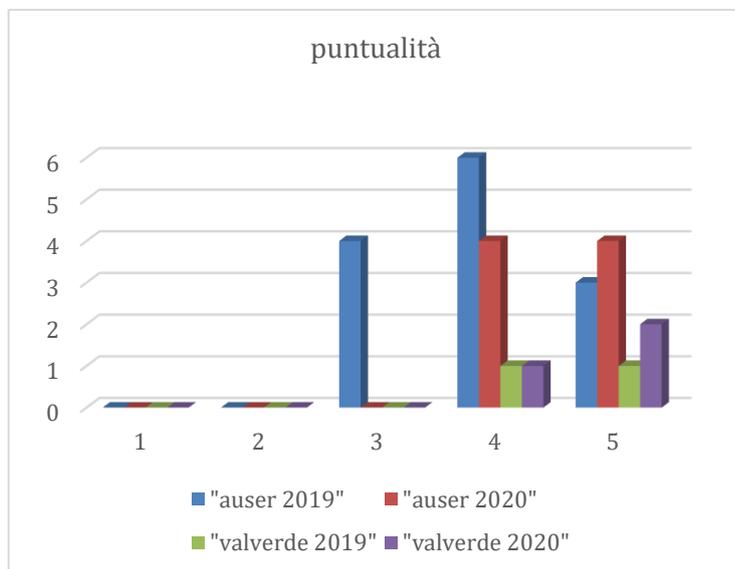
Il trasporto dei volontari (fino a marzo 2020) è stato soddisfacente?



Gli utenti hanno usufruito del trasporto con i volontari solamente dei 2 primi mesi dell'anno, poiché dopo il riavvio il servizio trasporto è stato preso in carico dalla cooperativa e dagli operatori del CDD per limitare occasioni di contagio e per preservare la tracciabilità richiesta da ATS.

Per quanto riguarda comunque i primi mesi dell'anno le risposte sono soddisfacenti, non si evidenziano valutazioni medie, ma sono tutte positive. Per quanto riguarda Auser con 4,6 di media, mentre Valverde (Botticino) con 4,7.

Il trasporto dei volontari (fino a marzo 2020) è stato puntuale?



Anche rispetto alla puntualità la valutazione è pienamente positiva, con una media in crescita sia per Auser (da 3,8 a 4,5) sia per Valverde (da 4,5 a 4,7).

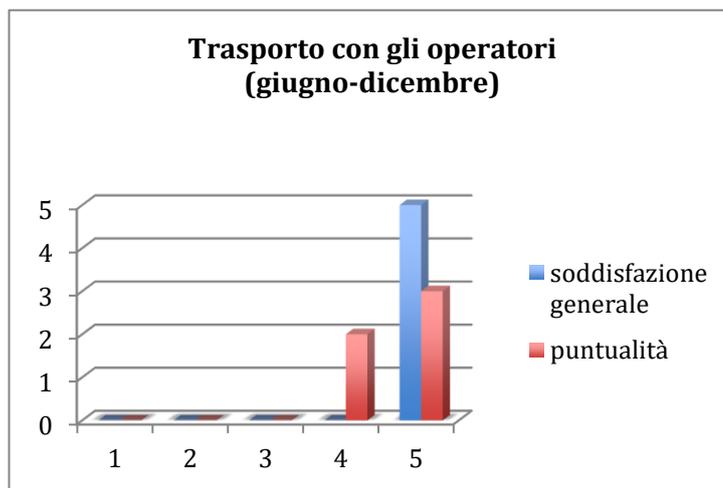
Con il riavvio di servizio il trasporto è stato effettuato dagli operatori del CDD. Alcune famiglie hanno preferito, soprattutto nel periodo estivo, di gestire in autonomia i trasporti con messi personali, anche per agevolare il servizio nella fase di ripartenza in presenza. Infatti a causa delle misure anticovid il numero di persone all'interno dei mezzi è stato fin da subito contingentato

(inizialmente sono stati fatti solo trasporti individuali e poi pian piano trasporti multipli garantendo una buona distanza di sicurezza e mascherine chirurgiche per gli utenti e FFP2 per gli operatori). Il numero delle persone trasportate non superava mai le 3 unità oltre l'autista.

Con il mese di ottobre si è offerta l'opportunità a tutti i partecipanti di usufruire del trasporto e solo una famiglia ha preferito non utilizzarlo.

Il trasporto è avvenuto in parte fuori orario CDD e in parte all'interno dell'orario di servizio per permettere un contenimento dei costi.

Le famiglie erano abituate a orari più dilatati dettati dal trasporto (per es. l'utente poteva uscire di casa alle 7,30 e rientrare alle 16), ora i tempi sono più contenuti anche perché talvolta il pulmino deve fare un doppio giro e quindi l'utente può uscire di casa alle 8 il primo e alle 9 l'ultimo, mentre per il ritorno i primi utenti arrivano a casa alle 15 circa e gli ultimi alle 15,30 per permettere poi la sanificazione dei mezzi. Le famiglie fino ad ora non hanno manifestato lamentele per questo cambio di orario e di organizzazione.



Tra gli aspetti positivi sicuramente vi è la possibilità di essere avvisati e di avvisare in tempo reale per eventuali ritardi oppure le famiglie possono avvisare facilmente di assenze, evitando le spiacevoli situazioni degli anni scorsi in cui gli autisti si recavano inutilmente a casa delle famiglie. Anche eventuali sostituzioni degli operatori sono molto più semplici perché gestite direttamente dall'equipe.



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

La soddisfazione del trasporto da parte degli operatori è completamente positiva (tutte risposte 5), anche sulla puntualità le risposte sono positive con una media di 4,6.

PARTE 4: LA DIMENSIONE TERRITORIALE

1. Quanto ha gradito l'iniziativa dello spiedo "all inclusive" organizzato a febbraio 2020?



Durante l'anno erano in programma diverse iniziative sia per i famigliari che per il territorio che, ovviamente, sono state annullate.

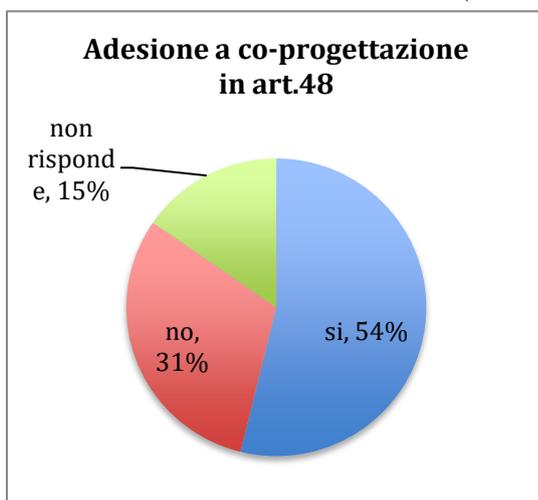
L'unico evento che il CDD è riuscito a realizzare prima della pandemia è stato lo spiedo "all inclusive".

Rispetto a questo evento la valutazione mostra un elevato gradimento con media 4.6.

Ovviamente non è possibile mettere a confronto il giudizio con lo scorso anno per la differenza delle iniziative organizzate.

PARTE 5: CDD IN LOCKDOWN (ART.48 del DECRETO CURAITALIA)

1. Nel periodo di lockdown iniziato a marzo il suo famigliare ha usufruito di progetti alternativi secondo il decreto Curaitalia art. 48 (attività da remoto tra marzo e giugno)?



Non tutte le famiglie hanno risposto a questa domanda, anche se i progetti attivati sono stati in totale 10.

6 progetti a fine marzo (di cui 3 Nuvolera, 1 Castenedolo, 1 Rezzato, 1 Botticino)

4 progetti a fine aprile (1 Botticino, 1 Castenedolo, 2 Rezzato)

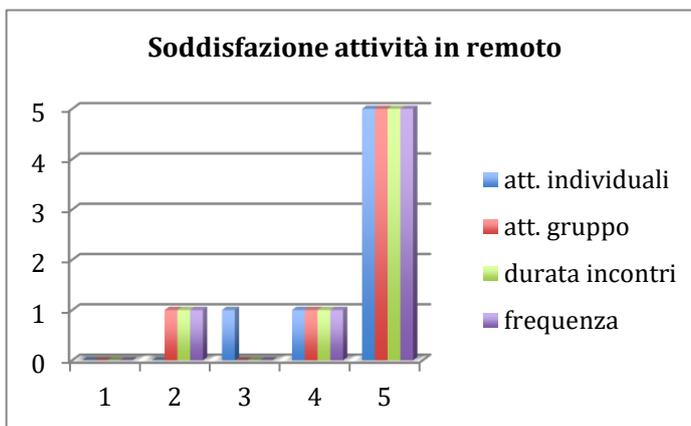
Già con metà marzo si sono contattate le famiglie per valutare l'interesse ad attivare una co-progettazione secondo il Decreto Curaitalia; alcune hanno rifiutato inizialmente poiché si pensava ad una chiusura del servizio di qualche settimana, altre invece erano state colpite dal Covid e quindi malate. Si sono pertanto attivati inizialmente 6 progetti su 15.



LA NUVOLO NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

Poi dato il protrarsi della chiusura e la necessità di occupare il tempo in modo significativo, anche altre famiglie hanno ritenuto importante attivare la co-progettazione. Solo per 5 famiglie non è stato possibile, a parte una situazione di decesso da parte dell'utente e un altro che, vivendo in CSS non necessitava di interventi di sostegno, le altre 3 famiglie non hanno acconsentito per la mancanza di dispositivi e la difficoltà nella gestione dei dispositivi, legata soprattutto all'età avanzata dei genitori.

Purtroppo si sono riscontrate fortissime resistenze anche da parte dei servizi sociali dei Comuni che non hanno sostenuto i progetti in teleassistenza, non considerandoli né significativi, né di valore. Inoltre il nostro CDD essendo stato luogo di un focolaio non ha potuto attivare con il consenso dell'Azienda Speciale attività né domiciliari né in presenza.

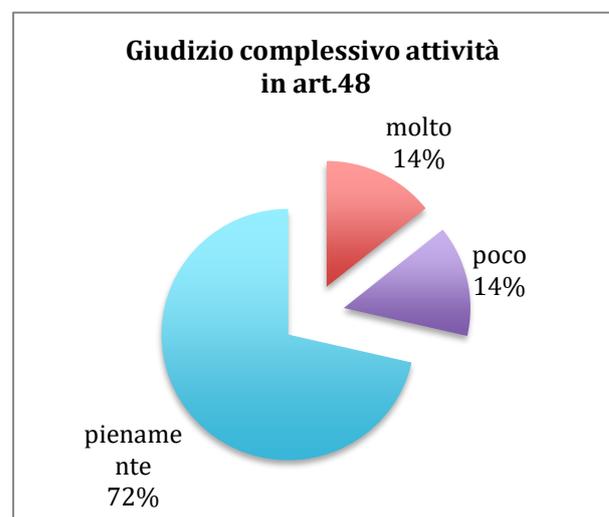


Rispetto al gradimento delle proposte fatte, a parte una famiglia che ha mostrato poca soddisfazione a tutti i livelli (che però non sono mai state segnalate né all'educatore né al coordinatore, e nemmeno è pervenuta la richiesta di sospensione del progetto), la maggior parte dei giudizi sono stati pienamente positivi, come si evince dal grafico. Si le attività individuali che di gruppo sono state partecipate e gradite, come anche la frequenza e la durata degli incontri valutata sostenibile e congrua. La

proposta del CDD è stata l'unica proposta offerta agli utenti nel lungo periodo di lockdown che, per gli utenti, è iniziato l'11 maggio ed è terminato il 22 giugno.

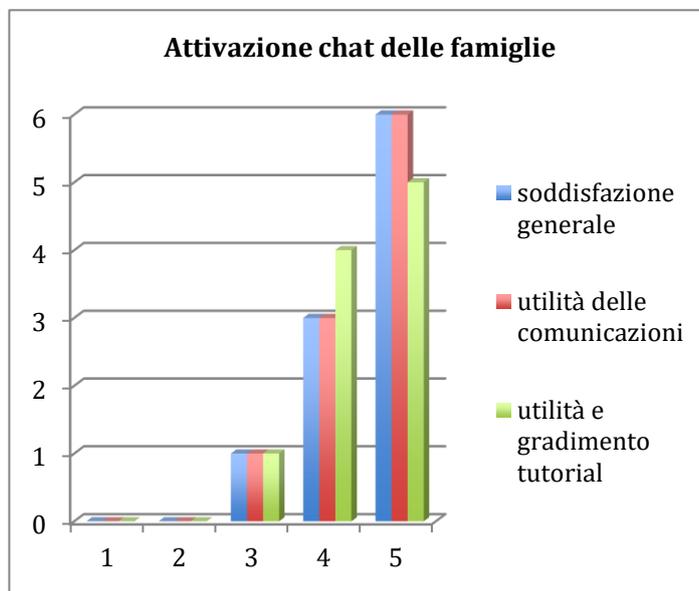
Sicuramente il protrarsi nel tempo delle attività in remoto ha creato una stanchezza da parte delle famiglie, soprattutto dalla seconda metà di maggio, quando sono iniziate le riaperture della fase 2 e 3, che non hanno coinvolto i servizi socio-sanitari. Probabilmente si sarebbe potuto pensare di riaprire in presenza con rapporto 1:1 oppure attività domiciliari per dar maggior sollievo.

La maggior parte delle famiglie ha espresso un grande gradimento delle attività proposte, come si evince dal grafico.



Per tutte le famiglie, ovviamente previo consenso, è stata attivata una chat dei famigliari gestita dal coordinatore con il fine di dare informazioni e comunicazioni e supporto. È stato uno strumento importante che ha fatto sentire le famiglie parte di un gruppo e ha creato meno solitudine. A questa chat solo una famiglia non ha aderito.

Nella chat ogni giorno veniva proposta un'attività a tutti gli utenti attraverso un tutorial e pian piano si sono inviati anche tutorial creati dai volontari (lettura di storie, lavoretti...etc) che hanno portato ad incrementare le relazioni sociali in periodo di solitudine. Il gradimento è stato elevato come rappresentato dal grafico.



2. Considerando le indicazioni e le normative vigenti (rientro graduale, distanziamento di 2 metri, uso di spazi riservati, strutturazione di gruppi separati utenti e operatori dedicati (“cluster o bolle”), il CDD è stato riavviato a fine giugno cercando di attivare nel più breve tempo mensa e trasporto (per chi aveva maggiori necessità) ed estendendo questi 2 servizi ad ottobre per tutti.

Gli orari del CDD hanno risposto alle vostre esigenze?

Al 22 giugno il CDD ha potuto riavviare in presenza il servizio appoggiandosi all’oratorio S. Carlo. Il gradimento sul riavvio è esposto nel grafico con una media di 4.6.

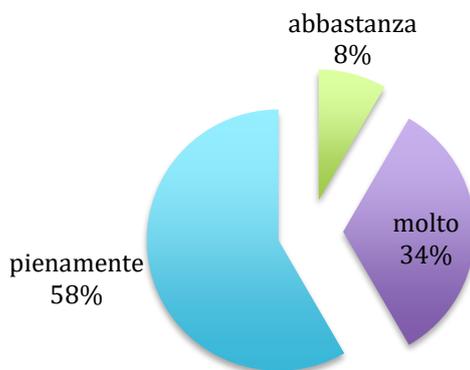


Al riavvio l’equipe ha ri-progettato insieme alle famiglie gli interventi e le modalità e frequenza del CDD. Si sono creati 2 gruppi che utilizzavano il CDD alternandosi (3 giorni un gruppo e 2 giorni l’altro). Stessa cosa è avvenuta nell’uso degli spazi dell’oratorio. Mentre in quest’ultimo la frequenza era solamente mattutina, con la possibilità di attività da remoto nel pomeriggio, la frequenza al CDD è sempre stata fin da subito a tempo pieno con il pranzo.

Sono stati favorite nel tempo pieno le famiglie con famigliari maggiormente assistenziali o quelle famiglie che non avevano potuto usufruire dell’attività di remoto e che quindi avevano passato diversi mesi senza sostegni.

La struttura della settimana è stata ben organizzata tra le diverse modalità (presenza CDD, oratorio, remoto e domiciliare)?

soddisfazione progetto individualizzato attraverso diverse modalità di intervento

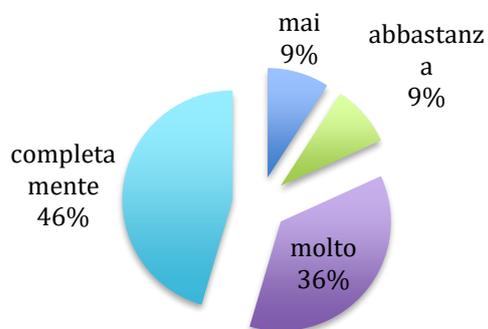


Anche riguardo alle diverse modalità di intervento le famiglie hanno gradito nel complesso la sperimentazione delle diverse modalità. Non vi sono giudizi negativi, segno anche che la co-progettazione fatta insieme alle famiglie ha incontrato i bisogni e le esigenze non solo del familiare con disabilità, ma di tutto il nucleo.

Ha gradito la chiusura di una sola settimana ad agosto per recuperare le settimane di chiusura?

Rispetto a questo item ci si attendeva un maggior gradimento della scelta di chiudere solamente una settimana di agosto, avendo riaperto il servizio in presenza il 22 giugno, cercando di andare incontro alle famiglie, anche a fronte del fatto che tutte le vacanze famigliari e quelle gestite dalle associazioni erano sospese.

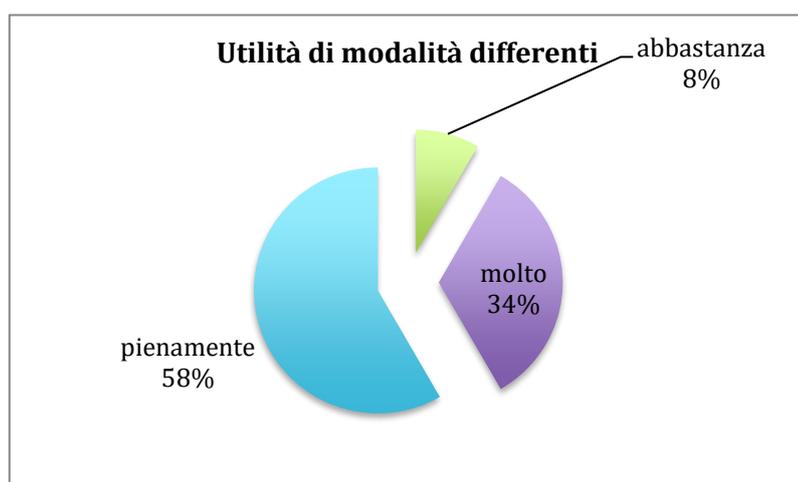
Chiusura di 1 settimana ad agosto



Il gradimento è comunque stato elevato con una media di 4,1, ma vi è qualche risposta negativa e qualche altra più tiepida. Il CDD deve rimanere aperto 230 giorni all'anno e avendo chiuso l'ultima settimana di febbraio (con la chiusura improvvisa delle scuole) e dal 11 al 19 marzo (data della chiusura forzata dei servizi) si è ritenuto importante dare un segnale alle famiglie di venir maggiormente incontro alle loro necessità.

della chiusura forzata dei servizi) si è ritenuto importante dare un segnale alle famiglie di venir maggiormente incontro alle loro necessità.

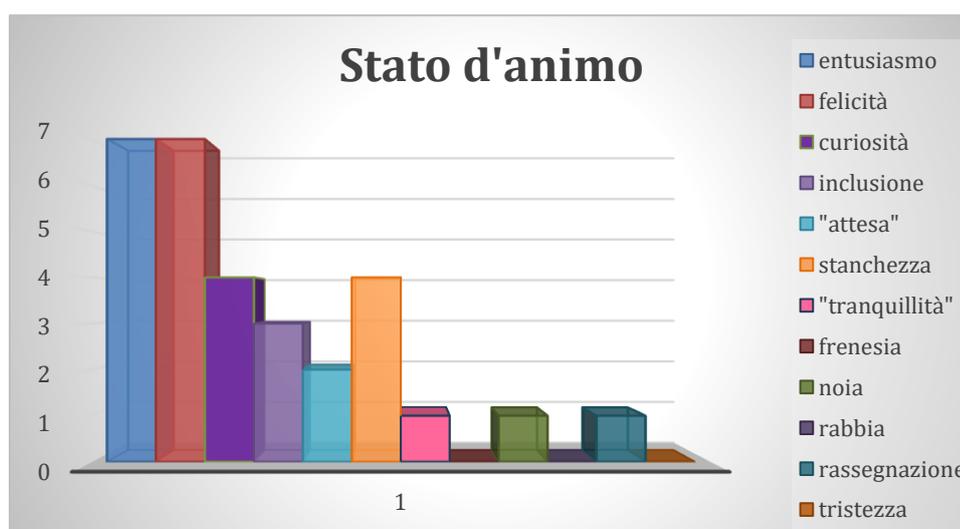
Ha gradito la possibilità di fare attività in modalità diverse e nuove (domiciliare, remoto, consegna di lavori di autonomia a casa)



Anche nella sperimentazione delle diverse modalità le famiglie hanno espresso un parere positivo (a parte una famiglia). Questa rappresenta la vera innovazione del 2020, ovvero l'introduzione non solo della co-progettazione (che il CDD aveva già avviato nel 2018-19 con alcune famiglie), ma la possibilità di una maggiore flessibilità nelle proposte. L'attività da remoto ha portato ad una maggior collaborazione con le famiglie e una maggior autonomia da parte degli utenti che si sono sentiti

parte della gioventù digitale; l'attività a domicilio ha permesso di conoscere meglio il contesto familiare e di fornire strategie più efficaci nel luogo di vita; l'attività in presenza è stata un momento per riassaporare la socializzazione e per dare sollievo al nucleo familiare.

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, soprattutto in un anno così complesso e faticoso, in cui oltre alla chiusura i membri del

CDD hanno anche perso amici cari. Dare voce alle proprie emozioni non è facile e talvolta alle persone con disabilità viene proprio negato, etichettando le emozioni come comportamenti-problema, quando a volte hanno alla base rabbia, stanchezza, fatica, difficoltà a dare un senso.



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

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

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", "noia" – queste ultime 2 con solo un punto) e questo significa che per gli utenti è bello e piacevole frequentare il CDD, qualunque sia la modalità di frequenza scelta.

Felicità ed entusiasmo sono le emozioni più scelte, seguite poi da curiosità ed inclusione. Vi sono poi altre risposte, minoritarie ma sempre positive come attesa.

Alcune famiglie hanno evidenziato la stanchezza, e su questo occorrerebbe fare un approfondimento, se è stanchezza fisica, stanchezza per il lungo lockdown, stanchezza emotiva...

AZIONI MIGLIORATIVE

Rispetto allo scorso anno non si riscontrano item con una media al di sotto del 3,9.

L'item con valutazione più bassa è l'importanza nella gestione dei referti medici. Le famiglie fanno ancora fatica a vedere il CDD come un servizio socio-sanitario, paragonandolo per lo più ad una "Scuola". Pertanto sarà importante da una parte in sede di inserimento e di verifica dare importanza agli aspetti sanitari e dall'altra parte a proporre un incontro annuale con il referente Covid.

La coordinatrice del CDD
Dott.ssa Paola Olivares