



LA NUVOLA NEL SACCO  
Società Cooperativa Sociale

Brescia, 1 marzo 2022  
Prot. 16 696 Int. 22 054

## **RELAZIONE DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI RIFERITO ALL'ANNO FORMATIVO 2021**

A dicembre 2021 è stato somministrato ai famigliari il questionario di soddisfazione per l'anno formativo appena trascorso. Le domande sono state divise in 3 aree: educativa, di cura e organizzativa; 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 lascia al termine di ogni sessione uno spazio libero per comunicare suggerimenti, critiche o osservazioni.

Sono stati restituiti 10 questionari su 15 famiglie.

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 ancora molto complicato e difficile per le diverse ondate della pandemia, è stato pian piano vissuto anche come un inizio di ripresa.

Il CDD non ha fatto giorni di chiusura straordinari o dovuti a contagi da Covid-19, pertanto le attività sono sempre state fatte in presenza, tranne per casi isolati di quarantena familiare o scelte delle singole famiglie. La possibilità di attivare in casi singoli progettazioni specifiche in remoto è comunque stata considerata un'opportunità.

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.

In questo anno è stato importante il supporto medico e assistenziale (e gli item di questo ambito sono in forte crescita nei giudizi positivi): le vaccinazioni sono state organizzate presso la struttura con supporto del personale medico dell'RSA Almici e di quello educativo del CDD, con una preparazione anche educativa, attraverso le storie sociali in CAA.



LA NUVOLA NEL SACCO  
Società Cooperativa Sociale

Inoltre la sorveglianza attraverso i tamponi sia rapidi che molecolari presso l’RSA è stata di forte aiuto e supporto alle famiglie che hanno evitato sia costi che code in drive e farmacie.

Questo servizio completamente gratuito è stato apprezzato molto dalle famiglie che ci hanno sempre ringraziato molto per questo.

Unico item sotto la media del valore 4.0 è la qualità del cibo, valutata con 3,7, mentre la valutazione generale della mensa e della quantità sono in leggero calo, ma comunque sopra il livello di molto soddisfatto.

## 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 4,6 risultando pertanto pienamente positivo e con un leggero incremento della media (4,5 del 2020). 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.

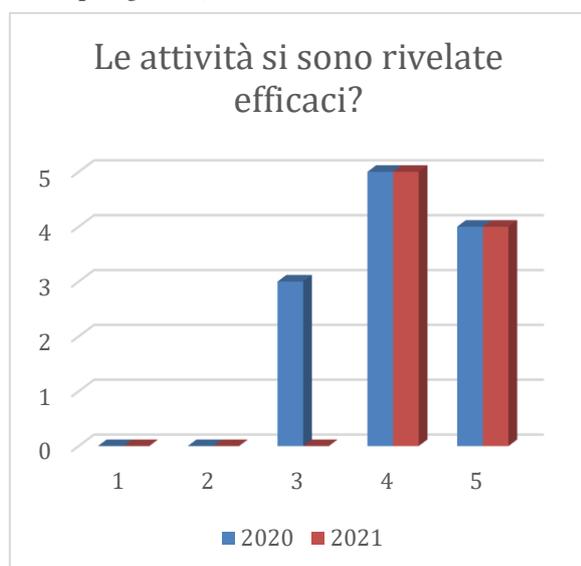
### 2. Il numero delle attività è adeguato?



Il numero delle attività viene valutato come molto adeguato con un valore pari a 4,3 di media, con una leggera crescita della media dello scorso anno (4,2). 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 il proprio

posto, occuparsi del materiale) sia per gli altri, stimolando l'aiuto reciproco (fare dei piaceri per i compagni).

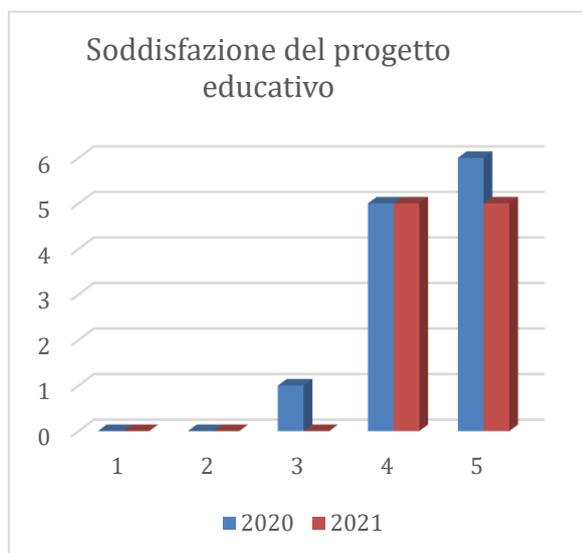
3. *Le attività proposte si sono rivelate efficaci per il suo familiare (si sono evidenziati progressi)?*



La media si attesta a 4,5, la media è in crescita rispetto allo scorso anno (4,1).

È assente la risposta “abbastanza” che era stata scelta da 3 famiglie nel 2019. La percezione e il giudizio rispetto alle attività promosse è elevata. Nonostante le limitazioni dovute alla pandemia, appena è stato possibile si sono introdotte comunque uscite sul territorio e gite.

4. *È soddisfatto del Progetto educativo individualizzato del suo familiare?*



La valutazione è soddisfacente con una media di 4,5, con un leggero incremento rispetto allo scorso anno (4,4).

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.

5. *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 4,8, in leggero calo rispetto allo scorso anno (4,9). Il lavoro fatto nel 2021 è stato di effettuare un passaggio dall'educatore di riferimento al team di riferimento costituito da 2 educatori professionali e da un OSS con un approccio sulla parte assistenziale ed igienica dell'utente. Lo stile è rimasto quello dell'accoglienza e dell'ascolto, il dialogo è lo strumento principale per creare un rapporto innanzitutto di fiducia reciproca e di collaborazione.

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



In questa domanda il giudizio medio è uguale al 2020 con un valore di 4,7.

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 famigliari vengono contattati per una chiacchierata e per sapere come va l'andamento in famiglia.

## PARTE 2: LA DIMENSIONE DI CURA

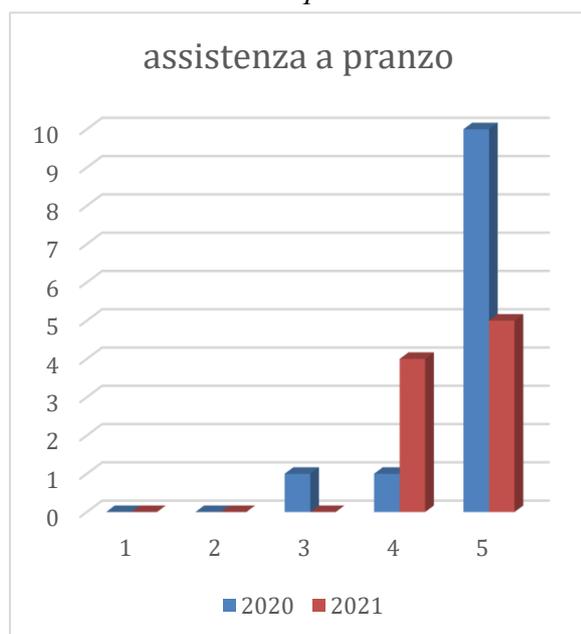
### AZIONI ASSISTENZIALI

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



Il giudizio è in calo rispetto allo scorso anno con una media di 4,5 rispetto a 4,8. L'attenzione alla parte assistenziale è un'azione fondamentale del CDD. Non si segnalano risposte negative o poco soddisfacenti, indubbiamente la differenza della media viene influenzata dal numero totale delle risposte.

#### 2. Nell'assistenza a pranzo



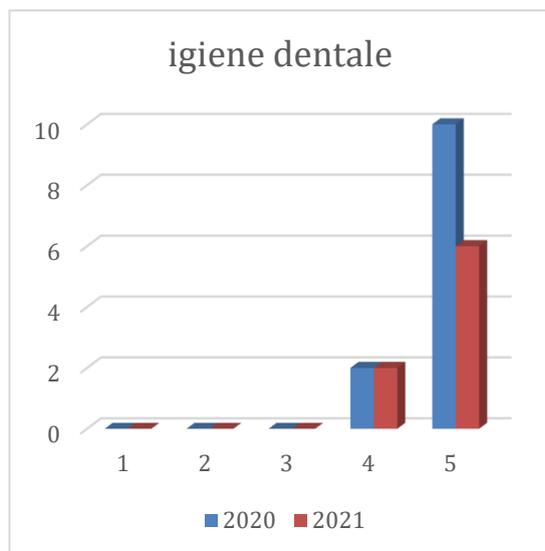
Nel 2021 2 utenti hanno necessitato di imboccamento e 2 di assistenza al pranzo. Gli altri utenti necessitano di un aiuto nell'uso delle posate o di interventi educativi per migliorare il comportamento a tavola.

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

Il giudizio medio dei famigliari rispetto a questo item è in è in calo, passando con un giudizio di 4,8 dello scorso anno, ad un 4,6 di quest'anno. Permane comunque una valutazione ampiamente positiva.

### 3. Nell'igiene dentale

Quotidianamente viene effettuata igiene dentale per tutti gli utenti, alcuni necessitano anche in

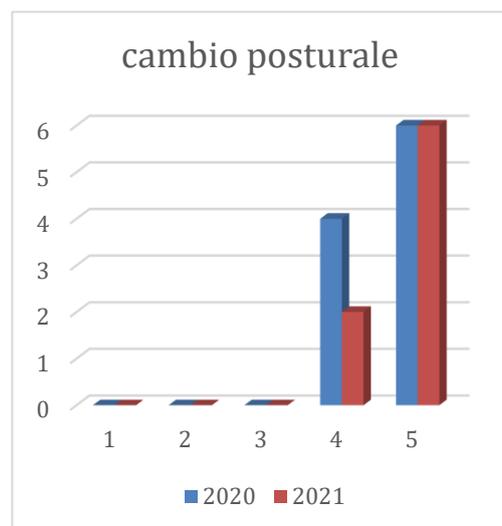


questo caso di interventi di tipo assistenziale, altri di tipo educativo come l'apprendimento della corretta procedura oppure la sequenzialità delle azioni. Ogni giorno un OSS e un educatore a turno si dedicano alla cura dei denti.

Nel 2021 vi è stato un periodo in cui sono stati usati bagni dedicati per non creare promiscuità tra i gruppi si è definito un incremento significativo di tempo nell'assistenza alla procedura di igiene dentale. Nella seconda parte dell'anno i bagni sono stati utilizzati in modo trasversale previa sanificazione degli stessi.

In questo caso il giudizio medio è in linea con lo scorso anno con 4,8 .

### 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. Nel 2021 vi è stata un utente che ha avuto estrema necessità di cambi posturali monitorati e frequenti per una piaga piuttosto seria.

La media della soddisfazione è di 4.8 uguale allo scorso anno. Da giugno 2021 è stato possibile re-introdurre attività di rilassamento e di contatto fisico (come stimolazione basale) con i dovuti protocolli e DPI adeguati e questo ha portato ad un incremento del benessere fisico.

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

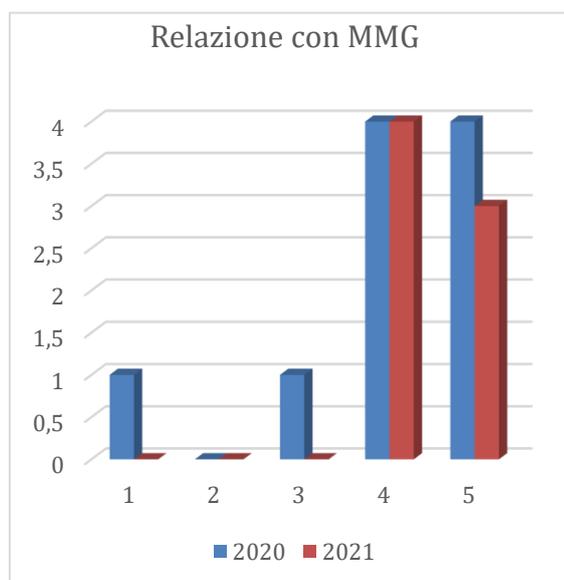


In questa domanda la media è in incremento rispetto allo scorso anno con un valore di 4,6 rispetto al 4.1. Lo scorso anno si osservava la presenza di una risposta (isolata) da parte di una famiglia con valore negativo (1).

Risulta molto importante per le famiglie sentirsi supportate anche a casa con suggerimenti e consigli che posso riguardare l'uso di ausili, strategie per una corretta igiene ed assistenza, oppure consigli per gestire il tempo libero.

## AZIONI SANITARIE

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

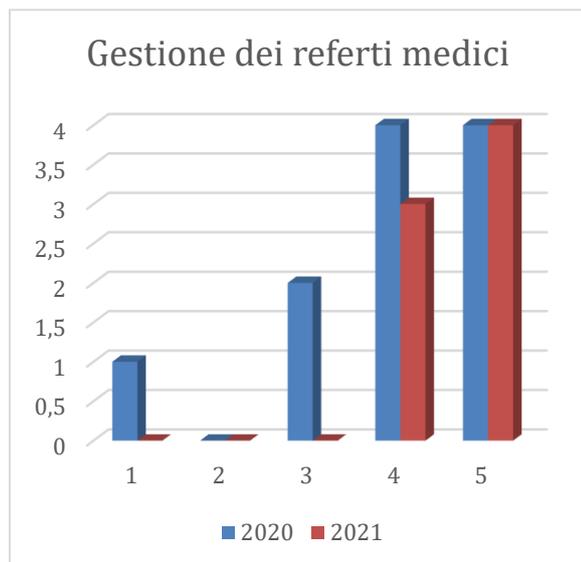


In questa domanda la media è in incremento rispetto allo scorso anno con un valore di 4,4 rispetto al 4.0.

Lo scorso anno si osservava la presenza di una risposta (isolata) da parte di una famiglia con valore negativo (1).

Per qualche utente è importante il supporto alla famiglia anche nel rapporto con il medico di medicina generale, per un confronto sulla terapia assunta oppure sugli esami effettuati o sulle osservazioni fatte. In particolar modo nel 2021 il CDD ha dovuto interfacciarsi direttamente anche con reparti ospedalieri per attivare i corretti interventi presso la struttura.

## 2. Nella gestione dei referti medici



La gestione dei referti medici è un'adempimento 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 4,6, con un forte incremento rispetto allo scorso anno (3,9). Sono state solamente 7 le risposte a questo item.

## 3. Nella segnalazione di eventuali esami o visite specialistiche



Il valore medio è di 4,6, in forte crescita rispetto al 4,1 del 2020.

In questi ultimi anni la salute è stata al centro dell'attenzione a causa del Covid 19, le 3 vaccinazioni sono state effettuate presso la struttura, come anche i tamponi e questo ha facilitato moltissimo le famiglie.

Sono state solamente 7 le risposte a questo item.

10. Ha usufruito nel 2021 di attività in tele-assistenza ed è rimasto soddisfatto?



A questa domanda hanno risposto 8 famiglie, 6 delle quali hanno partecipato ad attività promosse in teleassistenza.

Di queste 6, 4 famiglie hanno valutato come molto soddisfacente l'attività da remoto, una come sufficiente e una come insoddisfacente. Purtroppo nel questionario non è emerso il motivo di tale giudizio, poiché poteva essere interessante per una programmazione futura.

**PARTE 3: LA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA**

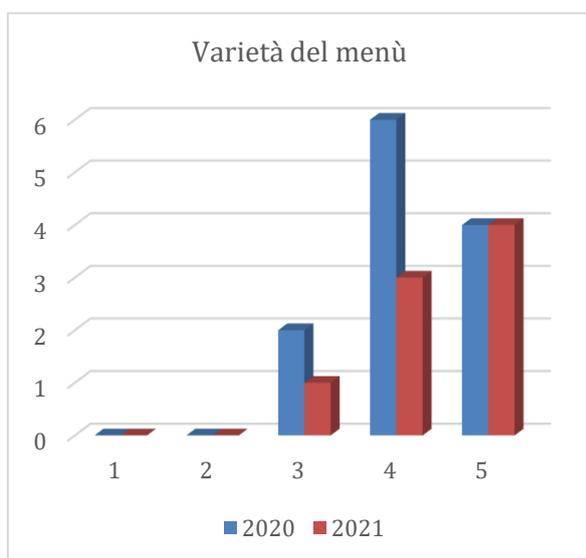
MENSA

1. È soddisfatto della mensa in generale?



La soddisfazione relativa alla mensa è in calo con una media di 4,0 rispetto al 4,2 dello scorso anno. Nel 2021 si è assistito ad un certo turn over del personale addetto alla cucina, anche a seguito delle normative relative al green pass e alla vaccinazione. Questo ha avuto un impatto anche sull'organizzazione della cucina e sul diverso modo di preparazione.

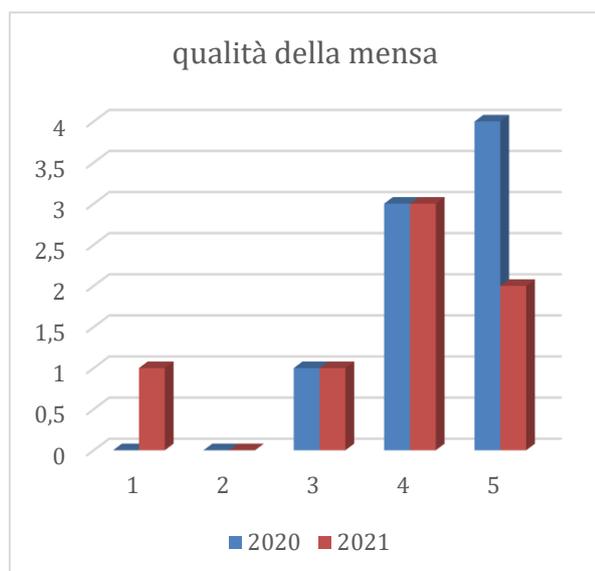
## 2. Il menù è vario?



Per quanto riguarda la varietà del menù la soddisfazione si attesta su 4,4, in crescita rispetto l'anno precedente (4,2).

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.

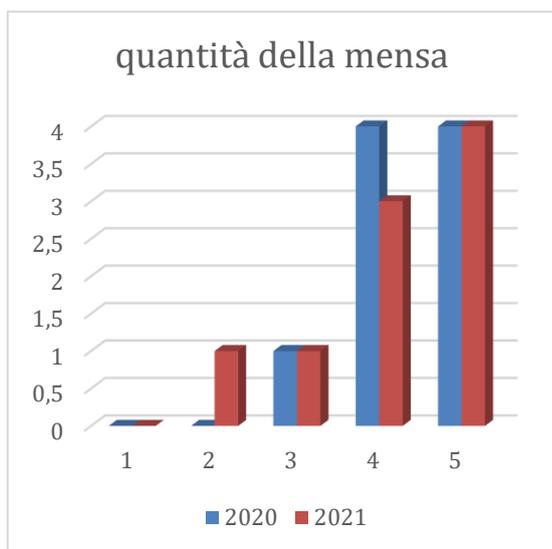
## 3. Che cosa riporta il suo familiare rispetto alla **qualità** del cibo e delle pietanze (gli piace, non gli piace, salato, insipido...)?



Rispetto allo scorso anno si ha un parere completamente negativo, mentre le altre risposte sono abbastanza in linea con l'anno precedente.

La media pertanto è in forte calo passando da 4,4 del 2020 a 3,7 del 2021.

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 giudizio da parte di una famiglia negativo.

La media è in leggero calo passando da un valore di 4,3 a 4,1 di quest'anno. Rispetto alle risposte però troviamo una forte adesione dei singoli giudizi, a parte una sola famiglia.

## TRASPORTO

Per tutto il 2021 il servizio il trasporto è stato effettuato dagli operatori del CDD. Alcune famiglie



hanno preferito gestire in autonomia i trasporti con messi personali.

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

Nel 2021 si è arrivati a poter garantire il trasporto fino a 5 persone contemporaneamente su ogni mezzo e questo ha ridotto il tempo del giro di ogni mezzo.

Nel 2021 hanno usufruito del servizio trasporto gestito dagli educatori 9 persone, altre 2 del trasporto gestito dal Comune di residenza.

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



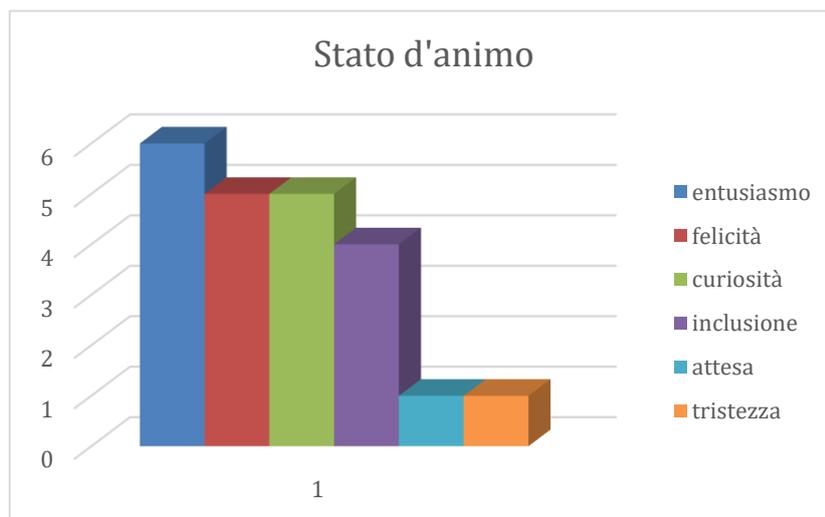
LA NUVOLA NEL SACCO  
Società Cooperativa Sociale

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 soddisfazione generale è piuttosto in linea con lo scorso anno con una media di 4.8 rispetto al 5 dello scorso anno.



Rispetto alla puntualità si assiste ad un leggero calo della soddisfazione passando da 4,6 del 2020 a 4,3 di quest'anno.

*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.

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 una risposta "tristezza"). Felicità ed entusiasmo sono le emozioni più scelte, seguite poi da curiosità ed inclusione. Stessa cosa dello scorso anno. Vi sono poi altre risposte, minoritarie ma sempre positive come attesa.

## AZIONI MIGLIORATIVE

Rispetto allo scorso anno si riscontra solamente il giudizio sulla qualità della mensa con un valore medio al di sotto del 4.0.

Rispetto alla mensa il servizio ristorazione è a scadenza di appalto ed è in corso il bando per la definizione del nuovo appalto in cui sono già state introdotte delle migliorie già in termini di capitolato (variazione menù stilato su 6 settimane e maggiore scelta, macchinette per erogazione di bevande fredde e calde...etc).

La coordinatrice del CDD  
Dott.ssa Paola Olivares