



Brescia, 18 gennaio 2023
Prot. 17 854 Int. 22 054

RELAZIONE DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI RIFERITO ALL'ANNO 2022

A dicembre 2022 è stato somministrato ai famigliari il questionario di soddisfazione per l'anno 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 poiché si è osservato negli ultimi anni l'efficacia delle risposte e la velocità nella compilazione e restituzione.

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 11 questionari su 14 famiglie.

Si è cercato di mettere a confronto gli item simili somministrati nel 2021, anche se sotto alcuni aspetti il 2022 ha rappresentato un'iniziale apertura ad iniziative e attività sospese nei 2 anni precedenti a causa della pandemia.

La soddisfazione del servizio è in linea con la valutazione dello scorso anno e non si evidenziano scostamenti significativi, piuttosto un allineamento e una valutazione oscillante da il 4 (molto) e 5 (completamente positivo) con una media che si discosta di poco tra un anno e l'altro. Valutazione medie al di sotto del 4 non ve ne sono, a parte un item sulla mensa (3,8). Tale valutazione sulla quantità di cibo somministrata va però inserita in una lettura più ampia della soddisfazione generale della mensa che comunque è buona e in crescita. Nel 2023 si è passati ad una altra ditta di ristorazione con un menù più ampio e vario, con una scelta maggiore e con l'uso di più cibi freschi rispetto al surgelato.

Il dato più significativo è che le famiglie/caregiver non hanno risposto a tutti gli item del questionario e quindi alcune valutazioni risentono delle poche risposte date in merito.



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

Una valutazione molto positiva è data dagli eventi rivolti alle famiglie, che sono state ancora inferiori alle proposte pre-covid (infatti alcune sono state annullate, come per esempio la tombolata di natale per la presenza di casi sospetti al CDD nel periodo pre-natalizio): vi è il desiderio di rivedersi per anche momenti di festa e di incontro più informale.

Anche gli eventi organizzati per la cittadinanza o il territorio sono stati molto graditi da parte dei famigliari con anche una buona partecipazione da parte loro.

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 4,64 risultando pertanto pienamente positivo e con un leggero incremento della media del 2021, anche se non si evidenziano sostanziali novità.



Nel 2022, in particolare dall'estate, sono state reintrodotte alcune attività che erano state sospese nei 2 anni di pandemia, come piscina, arrampicata, servizi e collaborazioni con il territorio (grest, biblioteca, baskin, arrampicata su parete..).

Questo ha permesso di ritrovare un contatto con altre realtà e di ricominciare ad approcciarsi al territorio con nuove energie ed entusiasmo.

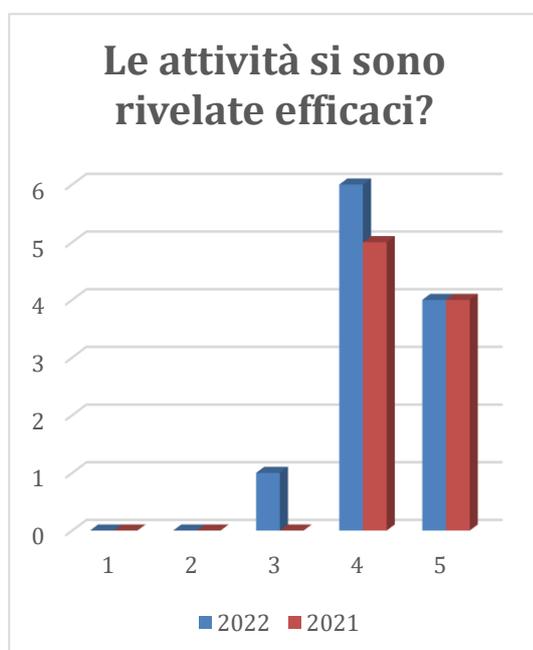
2. Il numero delle attività è adeguato?

Il numero delle attività viene valutato come molto adeguato con un valore pari a 4,6 di media, con una crescita della media dello scorso anno (4,3).



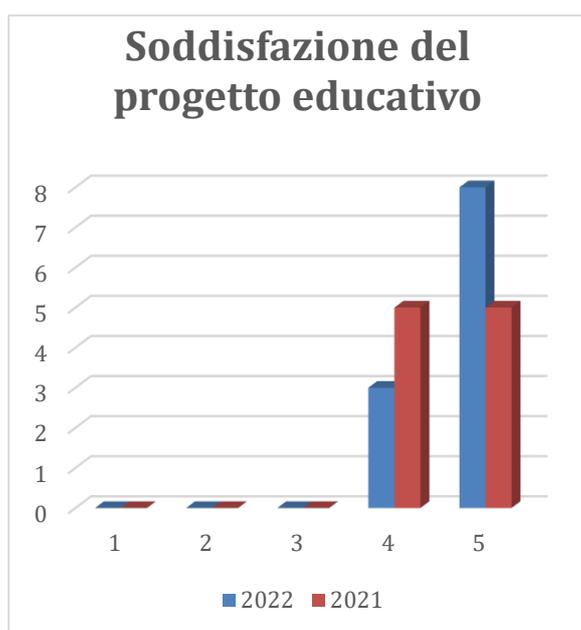
Ogni giorno vengono proposte attività diverse, secondo una programmazione settimanale che scandisce la routine. Con l'estate sono state riattivate molte attività sul territorio e creata una maggior varietà di proposte, alcune secondo una programmazione settimanale, altre più legate a periodi o eventi specifici (es. apparecchiatura dei tavoli durante il grest, att. di bomboniere, preparazione di eventi come Rezzato Special)

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



La media si attesta a 4,3, la media è in leggero calo rispetto allo scorso anno (4,5). Le risposte all'item 5 sono uguali allo scorso anno, in crescita quelle al valore 4 "molto", mentre compare una risposta al valore "abbastanza" assente nello scorso anno. È comunque una media elevata che non fa preoccupare, ma che contribuisce a spronare l'equipe per scegliere con maggior attenzione e il coinvolgimento sempre più ampio sia la persona con disabilità che anche i suoi famigliari le attività e gli obiettivi da perseguire.

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

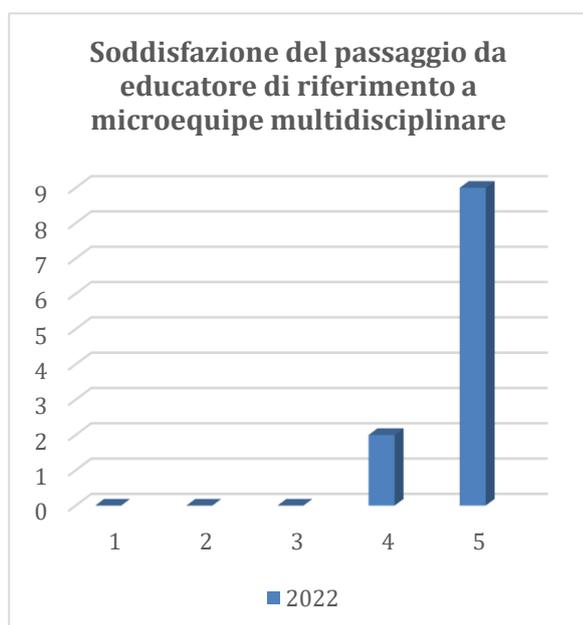


La valutazione è molto soddisfacente con una media di 4,7, con un incremento rispetto allo scorso anno (4.5).

Il Progetto Educativo Individualizzato è presentato alle famiglie in un colloquio appositamente strutturato e con una verifica semestrale.

Alcune famiglie inoltre sono state coinvolte anche nella scelta degli obiettivi nell'ottica proprio di una co-progettazione dello stesso PI, di un coinvolgimento sempre più attivo e collaborativo, cercando di fornire strumenti alla famiglia e rendendo le abilità acquisite maggiormente trasversali.

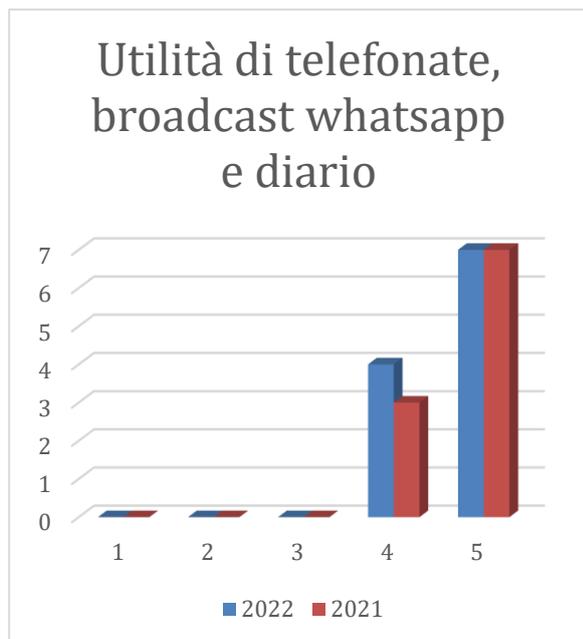
5. *Quest'anno si è passati dall'educatore di riferimento al team di riferimento (2 educatori e 1 OSS) con il fine di un approccio multidisciplinare e per evitare difficoltà in caso di sostituzione del personale: è soddisfatto di questa soluzione? Ha un buon rapporto con il personale che si occupa del suo familiare al CDD?*



Il gradimento è molto elevato e si attesta su una media di 4,8, uguale allo scorso anno.

Già nel 2021 è stato effettuato un passaggio dall'educatore di riferimento al team di riferimento costituito da 2 educatori professionali e da un OSS, per mettere in evidenza sia le parti educative sia quelle più assistenziali e sanitarie. Nel 2022 questo processo si è maggiormente consolidato. Lo stile è rimasto quello dell'accoglienza e dell'ascolto, cercando, laddove possibile, di fornire strategie e consigli.

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



In questa domanda il giudizio medio è simile al 2021 con un leggero calo passando da 4,7 a 4,6.

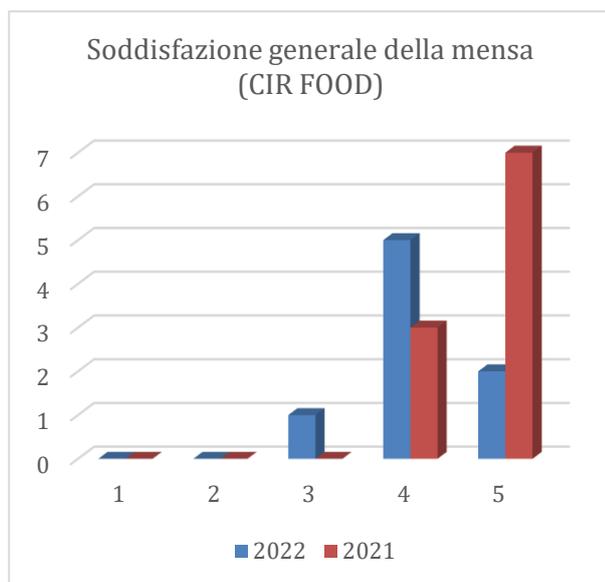
Rispetto al diario cartaceo nell'ultimo anno si sono intensificate le comunicazioni attraverso whatsapp e il broadcast delle famiglie che ha reso maggiormente veloce la comunicazione, soprattutto quella legata agli aspetti organizzativi o di semplice comunicazione.

La comunicazione digitale ha però fatto venir meno quel rapporto più confidenziale e profondo che solo il colloquio o la telefonata riesce a generare. Per questo motivo si ritiene importante non venir meno alla possibilità di una comunicazione più attenta, anche se talvolta questa richiede maggior tempo e dedizione.

LA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

MENSA

1. È soddisfatto della mensa in generale?



3 famiglie non hanno risposto a questo item.

La soddisfazione relativa alla mensa è in leggera crescita rispetto al 2021 con una media di 4,1 rispetto al 4,0 dello scorso anno.

Da marzo 2022 è cambiata la ditta di ristorazione introducendo un menù aziendale molto più ricco di proposte giornaliere.

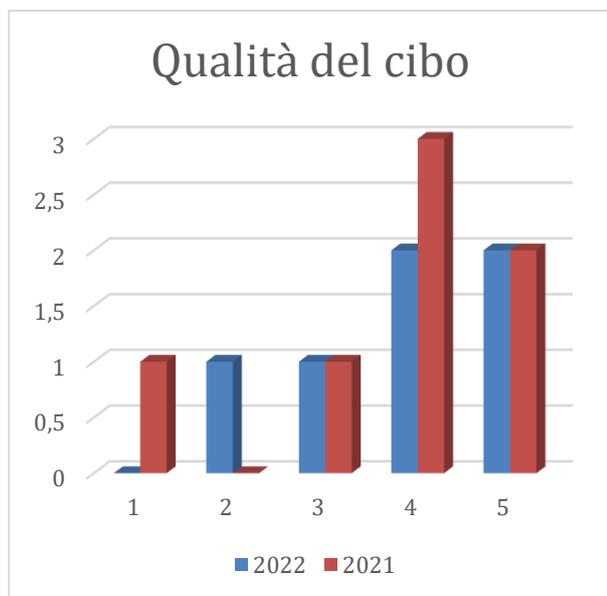
Nonostante queste variazioni importanti che hanno senza dubbio introdotto maggior qualità nel servizio, non viene percepita una maggior soddisfazione da parte dei famigliari. Il menù viene comunque inviato alle famiglie in primavera e in autunno quando viene fornito dalla ditta di ristorazione. Anche le opzioni di dieta vengono inviate ai famigliari per poter partecipare alla scelta degli alimenti.

2. Il menù è vario?



Per quanto riguarda la varietà del menù la soddisfazione si attesta su 4,0, in calo rispetto l'anno precedente (4,4). Da marzo 2022 è cambiata la ditta di ristorazione introducendo un menù aziendale molto più ricco di proposte giornaliere (3 primi e 3 secondi) e basato su 6 settimane, invece che 4 come in precedenza. Con la ditta CIR FOOD anche le diete hanno un menù basato su 3 opzioni di primo e di secondo e contorno, nei limiti dei cibi che possono essere assunti dall'utente.

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

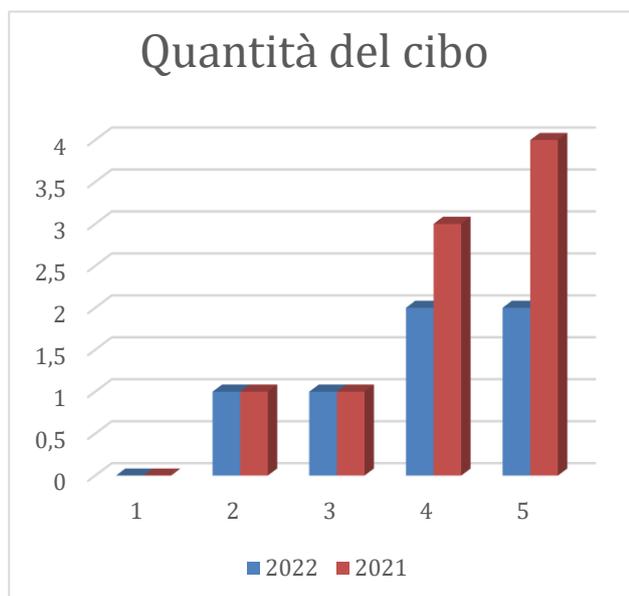


Rispetto allo scorso anno non si hanno pareri completamente negativi, ma la soddisfazione rispetto alla qualità della mensa presenta alcuni pareri non pienamente soddisfatti.

Anche in questo caso diverse famiglie non hanno risposto, infatti abbiamo solo 6 risposte totali. mentre le altre risposte sono abbastanza in linea con l'anno precedente.

La media pertanto è in leggera crescita passando da 3,7 del 2021 a 3.8 del 2022.

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

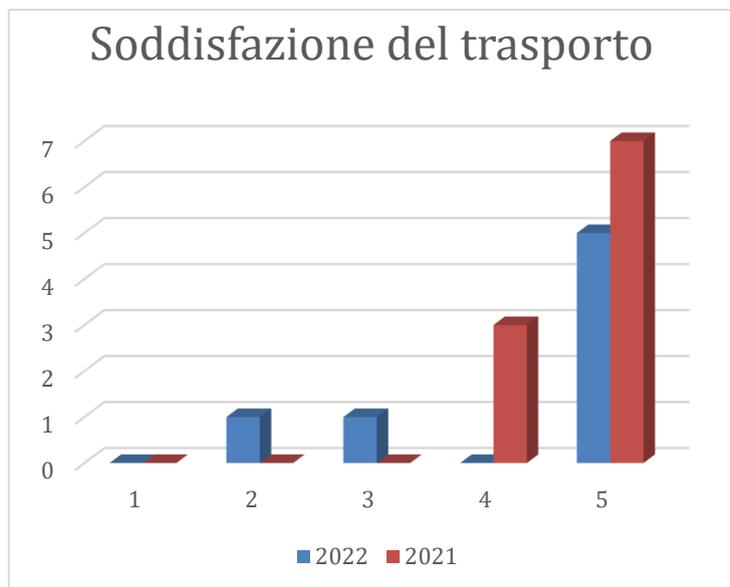


Anche rispetto a questo grafico si assiste ad una conferma del trend dello scorso anno, una soddisfazione tiepida da parte di un paio di famiglie.

Anche a questa domanda hanno risposto solo 6 famiglie.

La media è in forte calo passando da un valore di 4,1 a 3,8 di quest'anno.

TRASPORTO



Per tutto il 2022 il servizio il trasporto è stato effettuato dagli operatori del CDD. Alcune famiglie hanno preferito continuare a gestire in autonomia i trasporti con mezzi personali. Attualmente usufruiscono del trasporto 9 utenti.

A questa domanda hanno risposto 7 caregiver.

Vi sono 2 famiglie che mostrano poca soddisfazione del servizio di trasporto, mentre 5 su 7 una soddisfazione molto positiva.

La soddisfazione generale è in calo rispetto allo scorso anno con una media di 4.3 rispetto al 4,8 dello scorso anno.

EVENTI

Nel 2022 il CDD ha iniziato a proporre attività rivolte ai famigliari e caregiver che erano state sospese, o comunque, fortemente limitate negli anni precedenti a causa della pandemia.

Nel rispetto delle normative vigenti si è cercato di affrontare il periodo di “transizione” cercando di favorire occasioni di incontro e di festa.

1. E' soddisfatto che il CDD organizzi occasioni di incontro per i famigliari (caccia alle uova di Pasqua, attività manuali, festa di Natale) per voi famigliari?



Gli eventi promossi sono stati apprezzati dalla maggior parte dei famigliari; solo un caregiver ha dato una risposta “abbastanza”. La media è di 4,5.

Non tutti gli eventi sono stati partecipati allo stesso modo, per esempio la festa di Pasqua ha avuto un'adesione quasi totale da parte delle famiglie. Poi era in programma un pranzo in estate, ma con il grande caldo si è ritenuto opportuno rimandare a settembre/ottobre. Si è colta l'occasione dell'inaugurazione del pulmino per poter unire la festa con i famigliari con un evento così importante.



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

A Rezzato Special vi è stata una buona partecipazione delle famiglie, maggiore dell'anno precedente. Invece nella richiesta di aiuto per i laboratori manuali le famiglie hanno risposto in modo attivo e favorevole, dando una mano nella realizzazione di manufatti. È stata una bella occasione per un maggior coinvolgimento e anche le stesse, insieme ai volontari, si sono sentiti utili e anche felici di trascorrere una giornata diversa dal solito.

La festa di Natale in cui era in programma una tombolata, è stata sospesa a causa di alcuni casi di Covid ed influenza stagionale che hanno portato alla decisione di rimandare in un periodo maggiormente favorevole tale momento di incontro.

2. Vorrebbe che venissero organizzati incontri di formazione per voi famigliari?

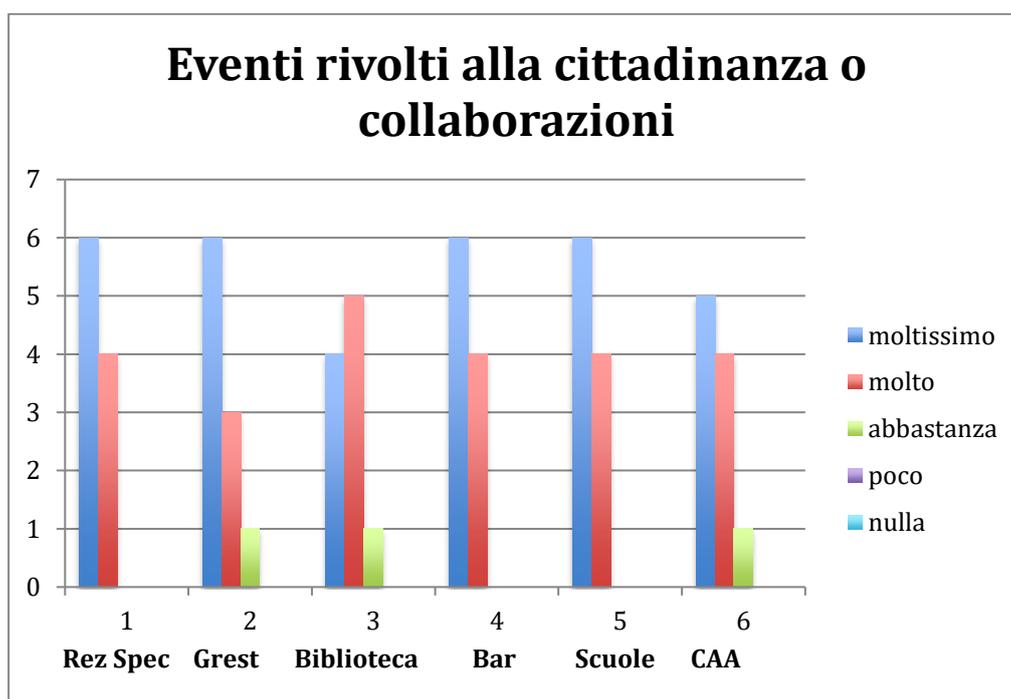
Sempre rispetto ai famigliari, proprio per lavorare insieme su una maggior collaborazione e condivisione, si è pensato in questo questionario di poter chiedere se ci fosse interesse a voler partecipare ad occasioni di incontro o formazione per caregiver. Tutte le famiglie che hanno compilato il questionario hanno risposto. Parte una che ha dichiarato di non essere interessata, la metà dei famigliari, quindi 6, hanno dichiarato un deciso interesse, mentre 4 hanno mostrato indecisione rispetto alla proposta. Nonostante vi fosse la possibilità di poter segnalare eventuali temi d'interesse nessuno ha indicato argomenti in merito.



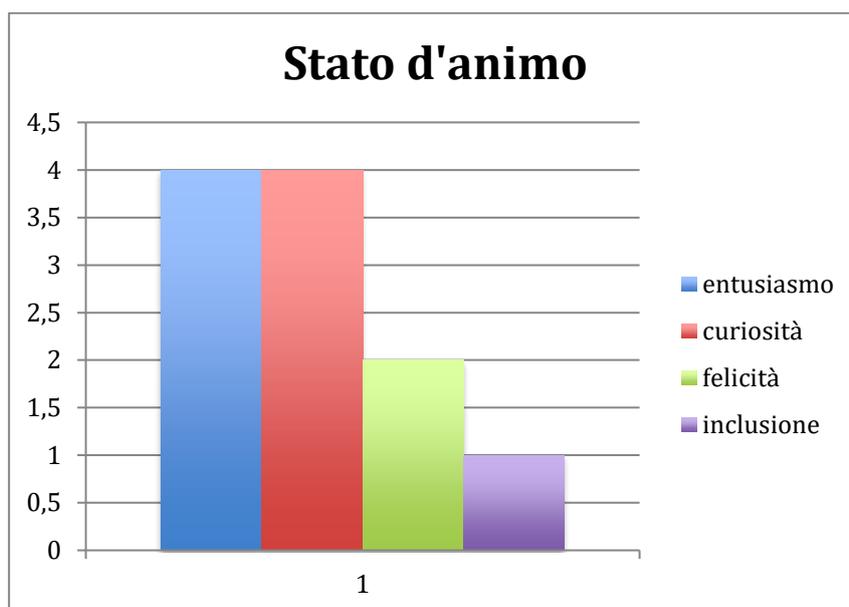
3. Come valuta l'organizzazione di eventi rivolti alla cittadinanza oppure collaborazioni fatte?

Gli eventi organizzati hanno riscosso generalmente una soddisfazione elevata, non si segnalano valutazioni tiepide o negative. Le medie più elevate (4,6) si sono riscontrate in Rezzato Special, il progetto “mi sono espresso” come camerieri per un giorno presso i bar e le collaborazioni con le scuole. Per quanto riguarda Rezzato Special vi è stata un’adesione abbastanza ampia da parte delle famiglie, oltre che della cittadinanza. È stato un evento che indubbiamente ha dato il senso di cittadinanza vicina al CDD. Il progetto “Mi sono espresso” ha visto l’adesione di 3 bar di Rezzato, uno nuovo, con le quali è stato importante riattivare collaborazioni che erano andate affievolendosi con la pandemia. In questo progetto alcune famiglie hanno partecipato come consumatori e questo ha contribuito a dare una bella risonanza all’iniziativa.

Le attività con le scuole, che piacciono sempre molto, ne sono state fatte in modo limitato poiché i bambini erano stanchi degli incontri online e per il CDD non era ancora possibile entrare nelle scuole per fare attività. Si sono realizzati alcuni incontri al parco, in biblioteca o in contesti extrascolastici.



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

Il grafico mette in evidenza gli stati d'animo maggiormente scelti dai loro familiari. La prima considerazione è che sono tutte emozioni positive

Entusiasmo e curiosità sono le emozioni più scelte, seguite poi da felicità ed inclusione. Il fatto che la partecipazione al CDD venga vissuta con entusiasmo, curiosità e felicità nonostante comunque le limitazioni che hanno caratterizzato ancora almeno la metà dell'anno è un segnale che le persone che lo frequentano si sentono accolte e le loro famiglie vivono con serenità il servizio.



LA NUVOLA NEL SACCO
Società Cooperativa Sociale

AZIONI MIGLIORATIVE

Rispetto alla mensa delle grandi azioni migliorative sono state introdotte nel 2022, forse la percezione non si è discostata molto perché è mancata una comunicazione efficace in merito. Potrebbe nel 2023 essere organizzato un incontro con la ditta di ristorazione o con gli operatori per poter spiegare nel dettaglio l'organizzazione della stessa. Anche rispetto al trasporto risulta importante fare un affondo per capire se in qualche modo può essere migliorato tale servizio da parte degli operatori. Solo una persona ha espresso di non essere interessata, 6 su 11, pari al 55% hanno espresso questo desiderio, mentre 4 (quindi il 36%) hanno espresso dubbi o incapacità di scelta. Nessuna delle 11 persone ha espresso una tematica nel campo dato a disposizione, quindi non sono stati forniti suggerimento in merito.

Indubbiamente un tema che si vuole affrontare con le famiglie, anche grazie ai fondi del PNRR, è il tema del progetto di vita che apre un nuovo approccio e sistema nel mondo della disabilità, supportato anche dalla legge regionale sulla vita indipendente approvata il 6.12.22 .

Altre tematiche che si intendono affrontare, non tutte nel 2023, ma in modo graduale, sono l'igiene e l'alimentazione, la Comunicazione Aumentativa Alternativa e lavorare insieme, attraverso il fare, su una ricostituzione del gruppo famiglie che si è andato gradualmente sfaldandosi a seguito dei pochi incontri informali realizzati.

La coordinatrice del CDD
Dott.ssa Paola Olivares