



LA NUVOLA NEL SACCO  
Società Cooperativa Sociale

Brescia, 29 febbraio 2024  
Prot. 19 512 Int. 23 016

## **RELAZIONE DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI RIFERITO ALL'ANNO 2023**

A dicembre 2023 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 in forma cartacea e questo ha portato al fatto che hanno restituito il questionario solamente 12 famigliari o caregiver.

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.

Un paio di famiglie non hanno restituito il questionario, nonostante le diverse sollecitazioni da parte del coordinatore per la restituzione e la proroga alla restituzione di quasi 1 mese. Questa fatica è stata probabilmente causata anche dal questionario cartaceo (alcuni care-giver avevano perso il questionario, si erano dimenticati di compilarlo...etc).

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 dal valore 4 (molto) al valore 5 (completamente positivo) con una media che si discosta di poco tra un anno e l'altro. Valutazione medie al di sotto del 3, quindi negative non ve ne sono, le medie più basse (valore 3,9) si riscontrano rispetto all'efficacia delle attività e alla quantità di cibo somministrata a mensa.

I valori maggiormente elevati si riscontrano rispetto al personale, in particolar modo alla disponibilità, pazienza e cortesia e alla disponibilità di ascolto (pari ad una media di 4,8). Questo risulta essere un punto di grande soddisfazione per l'equipe per lo stile messo in campo nella gestione del servizio e nel rapporto sia con le persone con disabilità che con i loro famigliari.

## LA DIMENSIONE EDUCATIVA

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



La media delle risposte si attesta su 4,1, risultando pertanto pienamente positivo e con un leggero calo rispetto alla media del 2022, anche se non si evidenziano sostanziali novità.

Nel 2023 sono riprese numerose collaborazioni con il territorio e con gli altri CDD della Rete, sono state riprese alcune attività dapprima sospese (arrampicata e baskin), ma anche inserite altre attività: il progetto del Risciò, una nuova versione del Baskin (con allenamenti nella palestra di Rezzato), l'attività di murali fatta in estate grazie ai fondi raccolti dal progetto bomboniere.

La collaborazione con i gest in estate ha portato sia alla presenza del CDD durante la fascia mattutina una volta a settimana con la proposta di giochi ed animazione, ma anche l'accoglienza nel pomeriggio presso il CDD da parte di una squadra alla volta per laboratori di floricultura.

Inoltre si è partecipato al campus della protezione civile "Io sonola protezione civile" attraverso diverse attività ed esperienze.

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



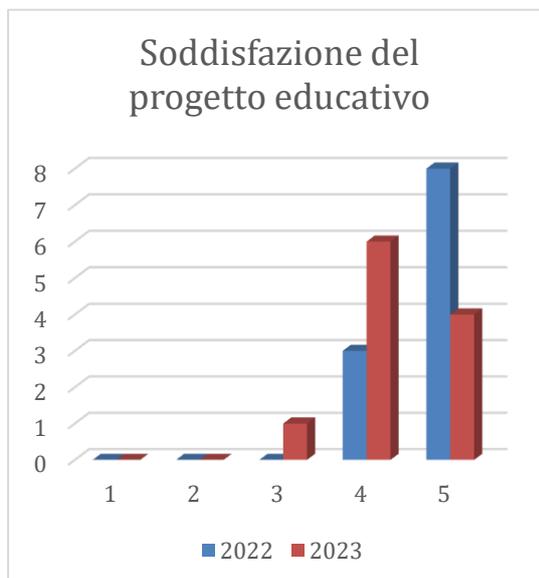
La media si attesta a 3.9, la media è in leggero calo rispetto allo scorso anno (4,3). La maggior parte delle risposte scelte è relativa al valore 4 “molto”. La soddisfazione pertanto è piena.

Il termine “efficacia” forse è un po' fuorviante rispetto alla disabilità, al CDD si è cercato soprattutto di individuare attività che rispondano ai desideri delle persone inserite e che possano far vivere esperienze nuove e che spronino alla crescita.

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 familiari le attività e gli obiettivi da perseguire.

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



La valutazione è molto soddisfacente con una media di 4,3, con un leggero calo rispetto allo scorso anno (4.7).

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.

*Rispetto al personale come valuta: professionalità e competenza*



Nel questionario del 2023 sono state introdotte alcune domande relative al personale per capire il grado di soddisfazione percepito dalle famiglie rispetto a coloro che si prendono cura quotidianamente del loro congiunto.

La maggior parte delle risposte rispetto alla professionalità e competenza è sul valore 5 “completamente positivo” con una media di 4.6.

Questo è un dato estremamente positivo poiché è la base per un rapporto di fiducia tra servizio e famiglia. Quando vi è competenza e questa viene riconosciuta significa che si può costruire insieme il percorso educativo-assistenziale e che vi è

la base per una co-progettazione condivisa.

*Rispetto al personale come valuta: disponibilità, pazienza e cortesia*



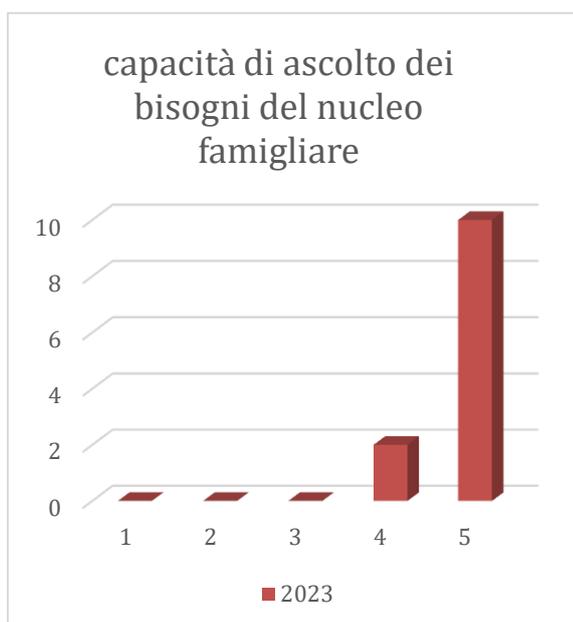
Anche rispetto a questo item la maggior parte delle risposte rispetto alla disponibilità, pazienza e cortesia del personale è sul valore 5 “completamente positivo” con una media di 4.8.

Anche questa risposta risulta essere molto importante perché concorre a creare il clima di fiducia e collaborazione tra servizio e famiglia fondamentale per la vita delle persone inserite.



LA NUVOLA NEL SACCO  
Società Cooperativa Sociale

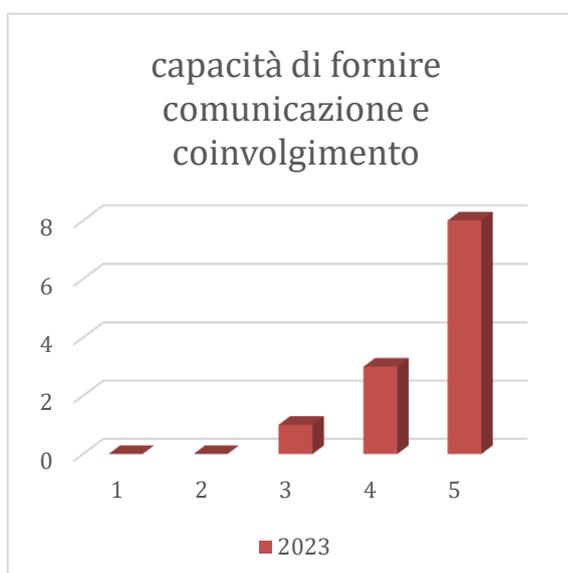
*Rispetto al personale come valuta: capacità di ascolto dei vostri bisogni e del vostro familiare iscritto al CDD*



Come la domanda precedente, anche in questa la media è di 4.8, tra le più alte di tutto il questionario. Le famiglie si sentono accolte ed ascoltate all'interno del servizio sia rispetto ai bisogni dei loro figli o assistiti sia rispetto ai loro.

Negli ultimi anni l'equipe si è resa disponibile e ha accompagnato numerose famiglie sostenendo le fragilità e le fatiche dell'aver un familiare con disabilità. Sono state numerose le occasioni in cui ci si è resi disponibili per accompagnare le famiglie dando consigli o anche solamente fornendo spazi di ascolto.

*Rispetto al personale come valuta: capacità di fornirvi comunicazioni e coinvolgervi nelle scelte*



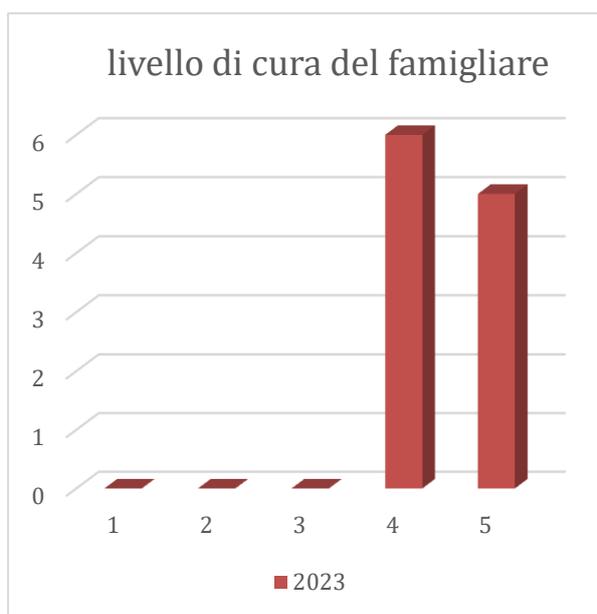
Anche rispetto al coinvolgimento dei famigliari nelle scelte la percezione è molto alta, in tante famiglie hanno valutato "completamente positivo". La media è soddisfacente anche in questo caso con un valore di 4,6.

Il coinvolgimento dei famigliari non è uniforme, alcuni genitori o caregiver si lasciano coinvolgere maggiormente nella stesura del progetto o nelle iniziative promosse dal centro, altre sono più restie. In entrambi i casi comunque la percezione è buona e non vi sono elementi di criticità.

Rispetto alla dimensione educativa non ci sono state segnalazioni o annotazioni da parte dei famigliari.

## LA DIMENSIONE DI CURA

*Come ritiene sia il livello di cura del suo familiare?*



Rispetto a questa domanda non ci sono state risposte al di sotto del valore 4 “molto”, quindi la valutazione è molto positiva con una media di 4.5

L’equipe multidisciplinare ed in particolare le OSS presenti al CDD assistono gli utenti con grande impegno e professionalità, ma anche con discrezione, attenzione e delicatezza nella cura. Anche il rapporto con le OSS e i familiari è cresciuto nel tempo, con una grande fiducia reciproca.

*Come ritiene sia il livello di assistenza in bagno del suo familiare?*



La soddisfazione dell’assistenza in bagno è più che buona con una media di 4.5. Al CDD le OSS si occupano dell’igiene in collaborazione con gli educatori, cercando di mantenere e stimolare le abilità residue.

Sono introdotte anche strategie attraverso modeling e supporti visivi in CAA per scandire le fasi di pulizia delle parti del corpo.

*Come ritiene sia il livello di assistenza a pranzo del suo familiare?*



La soddisfazione dell'assistenza a pranzo è più che buona con una media di 4.5. Al CDD le OSS si occupano degli imboccamenti assistenziali e della compilazione dei diari casa/CDD per aggiornare quotidianamente la quantità di cibo mangiata ed eventuali problematiche riscontrate. Gli educatori si occupano dell'assistenza educativa al pranzo: parcellizzazione del cibo, correttezza del comportamento a tavola e lavoro sull'incremento di varietà di cibo somministrato.

*Nel corso dell'anno le sono state forniti consigli o aiuti per facilitare l'assistenza anche a casa ?*



Rispetto ad aver ricevuto consigli e indicazioni per migliorare l'assistenza a casa la percezione è molto differente in base alle diverse famiglie, anche rispetto alle esigenze dei figli o familiari probabilmente.

Per alcune famiglie l'equipe ha fornito maggior supporto poiché espressa la necessità rispetto a questa esigenza, per altre famiglie non vi è stata la necessità di suggerimenti oppure quelli forniti non sono stati ritenuti utili ed efficaci.

La media è comunque positiva con un valore pari a 4,1, si segnala solamente una risposta parzialmente negativa.

*Nel corso dell'anno le sono stati forniti aiuti nella relazione con il medico di medicina generale o dello specialista?*



Anche rispetto a questa domanda la percezione è differente rispetto al bisogno mostrato e all'intervento dato dal servizio: non tutti gli utenti inseriti nel CDD hanno necessità di supporto nella relazione con il MMG, o perché la famiglia è autonoma e garantisce una buona assistenza oppure perché la persona con disabilità gode di buona salute. La media delle risposte, tutte comunque positive, si attese a 4,2.

*Nel corso dell'anno le sono state segnalati eventuali esami e visite specialistiche?*



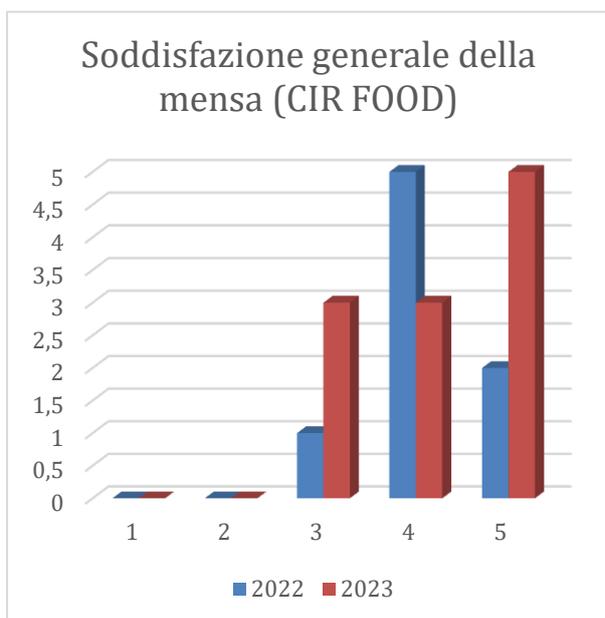
La stessa media del grafico precedente (4,2) si riscontra anche nell'item relativo al suggerimento di visite specialistiche.

Anche in questo caso l'equipe, soprattutto a seguito di osservazioni quotidiane effettuate, segnala di sentire il medico e suggerisce eventuali accertamenti da effettuare. È compito e responsabilità poi della famiglia seguire tali indicazioni.

## LA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

### MENSA

*È soddisfatto della mensa in generale?*

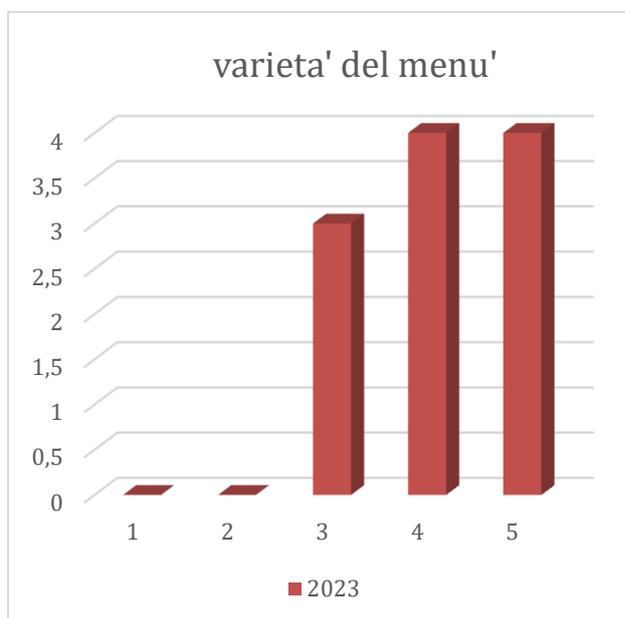


La soddisfazione relativa alla mensa è in leggera crescita con una media di 4.3 rispetto al 2022 con una media di 4,1 .

Il menù viene 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.

All'interno della settimana vi è un momento dedicato alla scelta del menù in cui gli educatori sollecitano il singolo alla compilazione della scelta per tutta la settimana, cercando di sollecitare ad una scelta sempre più variegata e ad una dieta equilibrata tra gli alimenti.

*Il menù è vario?*



Per quanto riguarda la varietà del menù la soddisfazione si attesta su 4,1, abbastanza in linea con l'anno precedente (4.0). Come lo scorso anno la ditta di ristorazione CIRFOOD ha un menù molto più ricco di proposte giornaliere (3 primi e 3 secondi) e basato su 6 settimane. Inoltre, come spiegato in precedenza, viene dato uno spazio all'interno della programmazione settimanale per la scelta del menù, mentre la scelta delle diete viene redatta con la famiglia secondo le indicazioni degli specialisti.

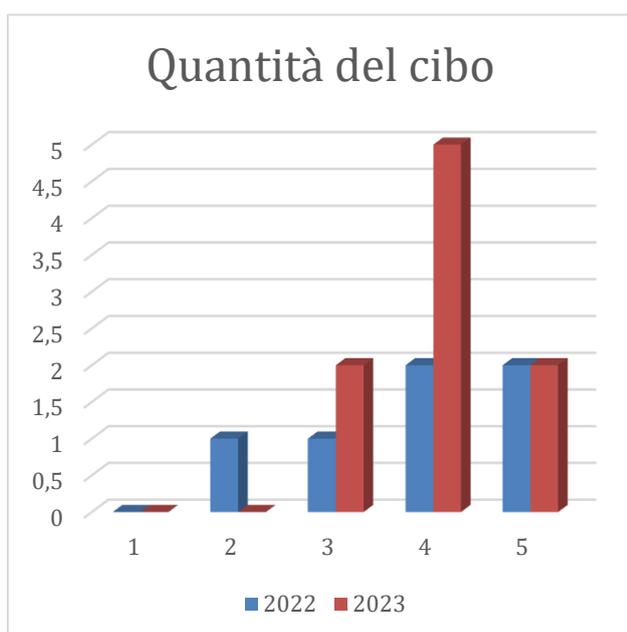
Che cosa riporta il suo familiare rispetto alla **qualità** del cibo e delle pietanze (gli piace, non gli piace, salato, insipido...)?



Rispetto alle risposte 2 (poco) e 3 (abbastanza) non si segnalano variazioni dal 2022.

La maggior parte delle risposte si attestano comunque sul valore 4 segno che la qualità percepita del cibo è buona. La media rimane di 3,8 come quella del 2022 ma le risposte ricevute sono molte di più, segno di un maggior coinvolgimento delle famiglie.

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



Rispetto alla media del 2022 (3,8) la media del 2023 è in aumento (4) con una buona soddisfazione rispetto alla quantità di cibo somministrata.

Il menù prevede sempre un primo piatto, un secondo con contorno, pane e frutta.

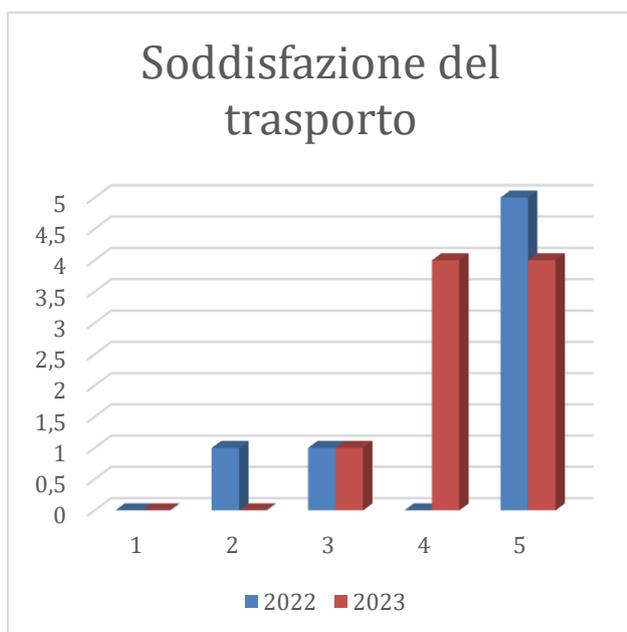
In alcuni casi, in accordo con la famiglia per garantire un calo ponderale si accorda di somministrare al posto del primo piatto un doppio contorno, caldo o cotto.



LA NUVOLA NEL SACCO  
Società Cooperativa Sociale

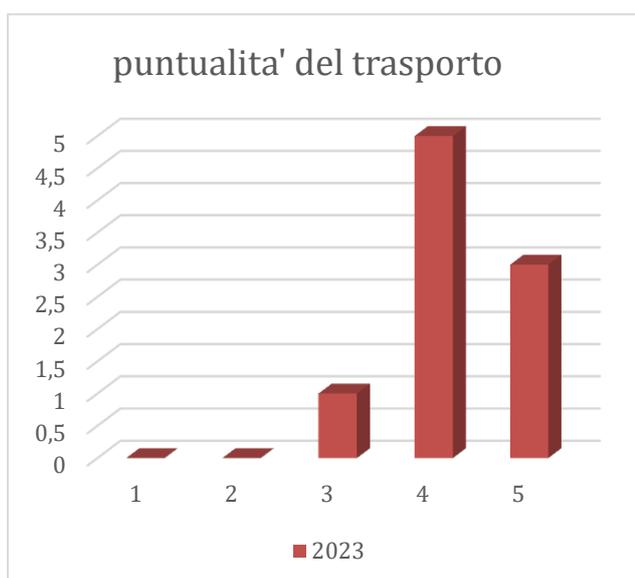
## TRASPORTO

*“Se usa il trasporto del CDD è soddisfatto?”*



Per tutto il 2023 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 11 utenti. La soddisfazione generale è rimasta invariata rispetto allo scorso anno con una media di 4.3. Si registrano votazioni molto alte segno di un servizio che soddisfa.

*“Il trasporto è puntuale?”*



Per quanto riguarda la soddisfazione sulla puntualità del trasporto la media si attesta sul 4,2 denotando una soddisfazione molto alta e un buon gradimento del servizio. In caso di ritardi significativi le famiglie vengono avvisate attraverso un messaggio whatsapp.



LA NUVOLA NEL SACCO  
Società Cooperativa Sociale

*“In caso di ritardi viene avvisato e/o può avvisare il coordinatore della propria assenza senza problemi?”*



Anche per quanto riguarda la comunicazione in caso di ritardo la media di 4,4 denota una soddisfazione rispetto alla gestione del servizio. Al mattino se l’educatore ha un ritardo avvisa il coordinatore che comunica l’entità del ritardo alle famiglie interessate. Questo permette alle singole famiglie di potersi organizzare e agli utenti di non entrare in ansia eccessiva.

## ATTIVITA' CON IL TERRITORIO

Anche nel 2023 il CDD ha continuato a proporre attività rivolte ai famigliari e caregiver. Con la fine del periodo di transizione si sono potuti organizzare momenti di festa e di incontro come il saluto ad operatori che cambiavano lavoro, la festa di carnevale, la festa di Natale, laboratori manuali di aiuto alla nostra quotidianità, la manutenzione del giardino.

*E' soddisfatto che il CDD organizzi momenti per i familiari/care giver?*



Gli eventi promossi sono stati apprezzati dalla maggior parte dei famigliari; solo un care giver ha dato una risposta “abbastanza”. La media è di 4,5. Tutti gli eventi (feste di saluto, festa di carnevale, pizzata di Natale) hanno avuto una buona partecipazione. Da segnalare anche la disponibilità di 6 famiglie ad aiutare il servizio nella gestione di alcune attività come la preparazione delle bomboniere e la cura dello spazio esterno.

La soddisfazione è elevata, ma negli eventi non si registra una grande adesione da parte delle famiglie, soprattutto a quelle di inclusione sul territorio. Più partecipate sono quelle consuete tra genitori come pizzate o riunioni.

*“E' soddisfatto che il CDD organizzi attività sul territorio?”*



La media rispetto a questa domanda si attesta sul 4,4 segno del fatto che le famiglie apprezzano il lavoro del servizio finalizzato a diffondere sempre più il concetto di inclusione.

La partecipazione delle famiglie e delle persone con disabilità del CDD è piuttosto scarsa nelle iniziative extra CDD, ad esempio le iniziative per la settimana della lettura di aprile, le iniziative per la settimana della disabilità..etc.

Alle domande “Sente la necessità di altro” e “Ha qualche idea da suggerire per il miglioramento del servizio” non si sono ricevute risposte.



LA NUVOLA NEL SACCO  
Società Cooperativa Sociale

## SOGGIORNO

Quest'anno si sono riproposti i soggiorni che erano stati interrotti per la pandemia. Si sono presentate 3 esperienze a 3 piccoli gruppi di utenti. Si è preferito dividere l'intero gruppo per cercare di venire maggiormente incontro alle esigenze delle persone che vi partecipavano ormai non più abituate a stare via di casa. Alle varie esperienze hanno partecipato 12 utenti su 15. I 3 che non ne hanno preso parte non l'hanno fatto per motivi diversi (1 perché un nuovo inserimento, il secondo per volontà della famiglia e il terzo per motivi di salute). Le 3 proposte sono state un soggiorno in montagna per un'esperienza di arrampicata su parete esterna e trekking insieme al CDD della cooperativa CVL di Lumezzane, un soggiorno in agriturismo con esperienze laboratoriali e uno in una villa attrezzata sul lago di Garda, sulla sponda veronese.

La scelta della meta è stata condivisa con gli utenti venendo incontro ai loro desideri; anche i gruppi sono stati organizzati cercando di rispondere alle diverse esigenze e cercando di favorire anche le amicizie per rendere il soggiorno maggiormente piacevole.

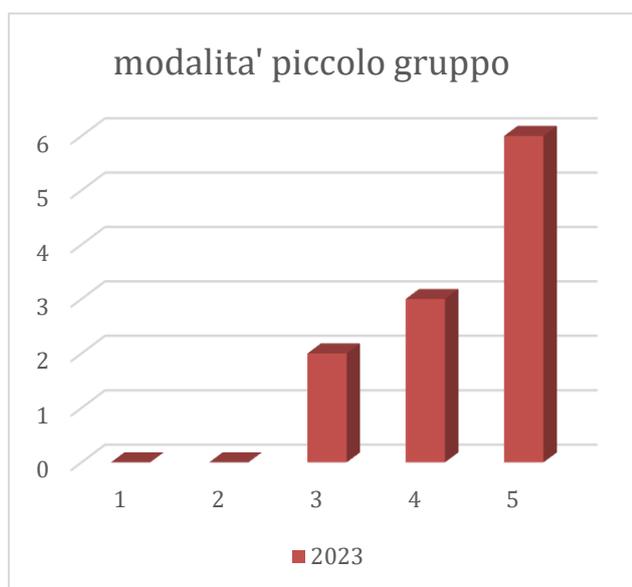
*“Può dirci come giudica la scelta dell'esperienza?”*



La ripresa dei soggiorni è stata accolta in modo molto positivo da quasi tutte le famiglie che hanno fatto partecipare i loro congiunti in modo abbastanza massiccio. La media che si evince dai giudizi è di 4,5; una media che conferma quanto detto precedentemente.

Si nota solamente una risposta “abbastanza”, senza però alcun commento o motivazione rispetto a questa risposta.

“Come giudica la modalità in piccoli gruppi?”



Anche la modalità in piccolo gruppo è stata molto apprezzata con una media dei giudizi di 4,4. La scelta del servizio è stata questa per venire maggiormente incontro alle esigenze delle persone che vi partecipavano ormai non più abituate a stare via di casa.

Si segnalano due risposte di valore “abbastanza” e una nota in cui viene esplicitata la preferenza per soggiorni di tutto il gruppo. Fare un soggiorno per tutti risulta un po' difficoltoso per la presenza di molte persone in carrozzina (rispetto al passato) e questo non faciliterebbe né il trasporto nel luogo di vacanza e nemmeno la possibilità di fare attività e/o spostamenti nel luogo di soggiorno. Fare un unico soggiorno con tutti significherebbe fare

un'esperienza statica, senza poter offrire altre attività o esperienze e creerebbe comunque una difficile gestione dei comportamenti problematici.

“Come giudica il periodo dell'anno?”



Per la maggior parte delle famiglie i periodi dell'anno scelti sono stati opportuni (il soggiorno in montagna si è svolto a luglio mentre gli altri due a settembre). La media delle risposte si attesta sul 4,3.

Anche in questo caso si denotano 3 risposte “abbastanza”. Si è cercato di evitare i periodi di alta stagione per contenere i costi, oltre al fatto che a causa delle disposizioni della pandemia si è deciso in primavera di effettuare il soggiorno.

Il tempo è stato molto piacevole in tutti e 3 i soggiorni, trovando delle belle giornate anche a settembre.



LA NUVOLA NEL SACCO  
Società Cooperativa Sociale

*“Qual è il giudizio complessivo dell’esperienza?”*

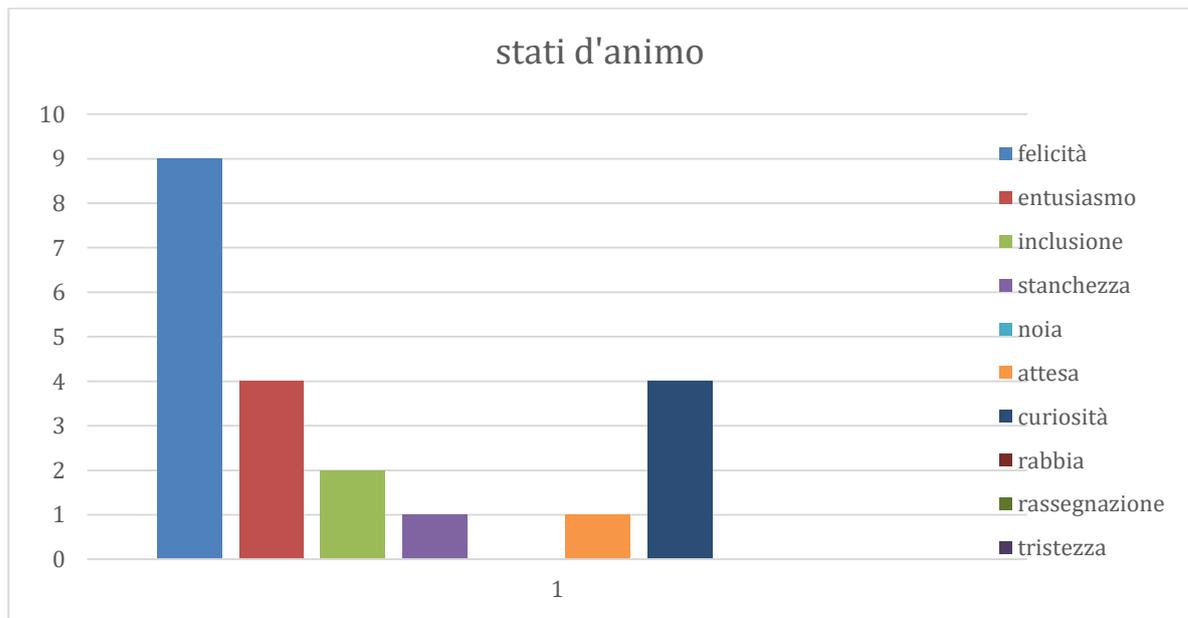


A riprova degli esiti delle risposte precedenti dal grafico relativo a questa domanda si evince una soddisfazione molto alta rispetto le esperienze di soggiorno fatte (la media si attesta sul 4,5).

In questa situazione solamente una risposta è sul valore “abbastanza”.

La possibilità di soggiorni brevi e vicini ha permesso ad alcune famiglie (il cui familiare non aveva mai dormito la notte fuori casa) di provare per la prima volta un’ esperienza lontano dalla famiglia.

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





LA NUVOLA NEL SACCO  
Società Cooperativa Sociale

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 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.

Il grafico mette in evidenza gli stati d'animo maggiormente scelti dai loro familiari. La prima considerazione è che le 3 con maggiore punteggio sono tutte emozioni positive. Felicità, entusiasmo e curiosità sono le emozioni più scelte. Il fatto che la partecipazione al CDD venga vissuta con entusiasmo, curiosità e felicità è un segnale che le persone che lo frequentano si sentono accolte e le loro famiglie vivono con serenità il servizio.

## AZIONI MIGLIORATIVE

Rispetto alla percezione dell'efficacia delle attività si ritiene, come detto in precedenza che il concetto di "efficacia" nella disabilità grave e complessa è fuorviante, poiché spesso non vi sono margini di miglioramento.

Pertanto si intende modificare la valutazione verso il concetto di qualità di vita e di benessere, continuando a proporre attività gradite all'utenza e che rispondano sempre di più all'incremento del proprio benessere e ai propri desideri di vita.

Pertanto si intende fornire alla famiglia, insieme alla programmazione semestrale, una lettera che spieghi il significato della scelta delle attività settimanali, condivisa con l'utente.

Rispetto alla mensa, già da un anno è cambiata la ditta ristorazione con un menù estremamente vario e con una qualità certificata. La quantità di cibo somministrata è adeguata, tantè che vi è sempre un esubero di cibo rispetto al bisogno. La scelta di non fornire un piatto aggiuntivo (dopo il pasto completo di primo, secondo, contorno, pane e frutta) è per non incrementare il peso corporeo e mantenere una dieta sana ed equilibrata. Le indicazioni sulla quantità di cibo vengono concordate in situazione specifiche con i care-giver in base all'andamento del peso.

La coordinatrice del CDD  
Dott.ssa Paola Olivares