



## Azienda Speciale Evaristo Almici

Ente gestore del:

**Centro Diurno Disabili "Natale Elli"**

Via Caduti Piazza Loggia, 7/B – Rezzato (BS)  
Tel. 030/2791119 - cdd@ealmici.it - www.ealmici.it



**LA NUVO  
NEL SACCO**

Cooperativa Sociale

Brescia, 19 febbraio 2025  
Prot. 21 131 Int. 23 016

## **RELAZIONE DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI RIFERITO ALL'ANNO 2024**

A dicembre 2024 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. Il questionario è stato somministrato in **forma cartacea** a familiari e ad amministratori di sostegno per un totale di **15**. Ne sono stati restituiti **12**.

Il questionario poneva 13 domande a risposta chiusa con una valutazione da 1 a 4 secondo lo schema sottostante

*1 = ottimo*

*2 = buono*

*3 = sufficiente*

*4 = insufficiente*

*NV = non valutabile*

***Per fare in modo che le valutazioni medie possano essere calcolate correttamente si usa il parametro al contrario e si omologa a quello dell'anno scorso (ottimo 5, buono 4, sufficiente 3, insufficiente 2; rimane invariato NV)***

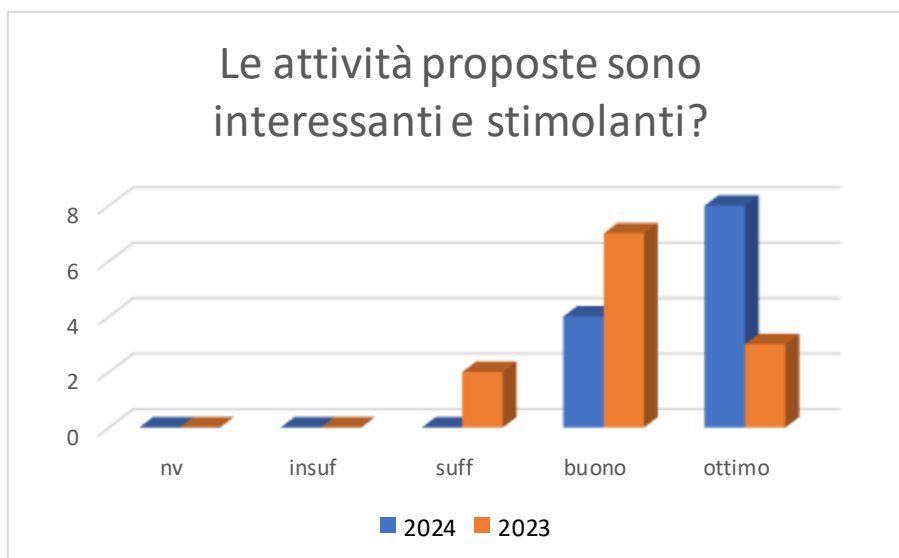
Al termine del questionario sono stati previsti 2 spazi di commento libero riguardanti gli aspetti che più vengono apprezzati e gli aspetti che possono essere migliorati.

La soddisfazione del servizio rimane piuttosto alta con una media che oscilla tra il valore 4 e il valore 5. E' in linea con la valutazione dello scorso anno non evidenziando particolari scostamenti. Valutazione medie al di sotto del 3, quindi negative non ve ne sono; le medie più si riscontrano nella valutazione dei locali e ambienti di servizio (valore 4) e nel servizio di ristorazione (valore 4,25)

I valori maggiormente elevati si riscontrano rispetto al personale, in particolar modo alla disponibilità, pazienza e cortesia, alla professionalità e competenza e alla relazione con il familiare (pari ad una media di 4,9). 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?*



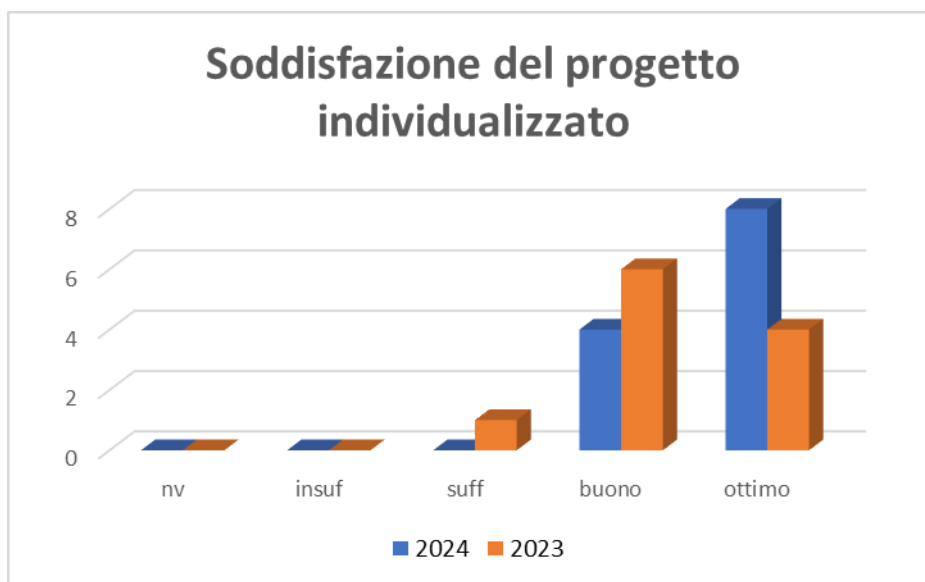
La media delle risposte si attesta su **4,6 in aumento** rispetto l'anno precedente. Ciò evidenzia una soddisfazione pienamente positiva circa le attività proposte.

Nel 2024 **continuano numerose collaborazioni** intraprese sul territorio e con gli altri CDD della Rete. Continuano perciò l'attività di arrampicata, di baskin, i progetti con le scuole e l'attività in biblioteca. E' stata inserita l'attività di **gestione del bar dell'oratorio di Virle**, in collaborazione con la Parrocchia.

In estate è continuata la **collaborazione con i grest** che ha visto coinvolto il CDD sia del durante la fascia mattutina, una volta a settimana con la proposta di giochi ed animazione, sia durante il pomeriggio, accogliendo, 2 volte alla settimana, presso il CDD le varie squadre alle quali erano proposti laboratori.

Anche nel 2024 si è partecipato al **campus della protezione civile** "Io sono la protezione civile" aderendo a diverse attività ed esperienze.

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



La valutazione è molto soddisfacente con una **media di 4,6, in aumento** rispetto allo scorso anno. 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. Dal 2024 si è assistito anche alla **digitalizzazione della cartella** e di conseguenza anche del PI.

***Rispetto al personale come valuta: professionalità e competenza***

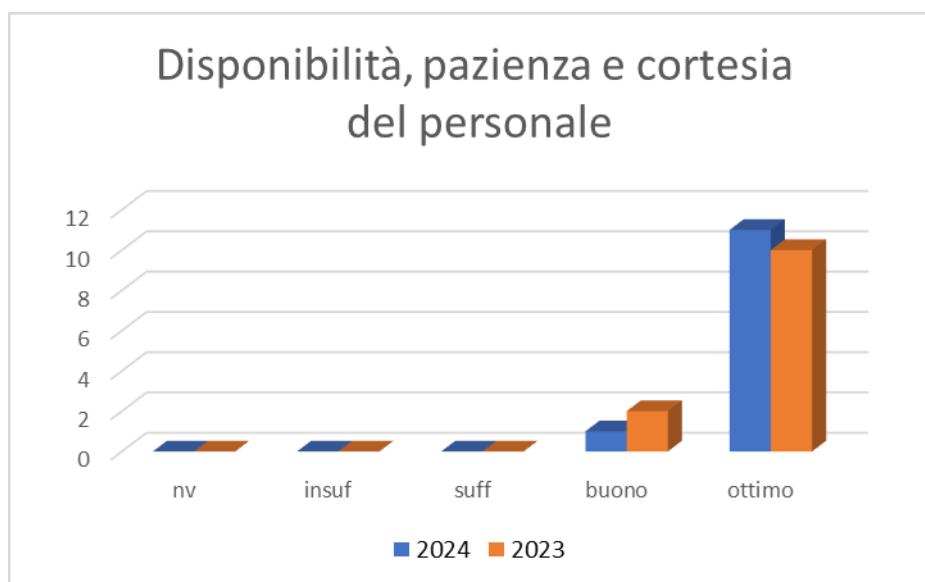


Con il questionario del 2023 sono state introdotte alcune domande relative al personale per capire il grado di soddisfazione percepito dalle famiglie rispetto a coloro che si prendono cura quotidianamente del loro congiunto.

11 risposte su 12 rispetto alla professionalità e competenza è sul valore 5, "ottimo" con una **media di 4.9** dato nettamente in aumento e quasi al massimo.

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.

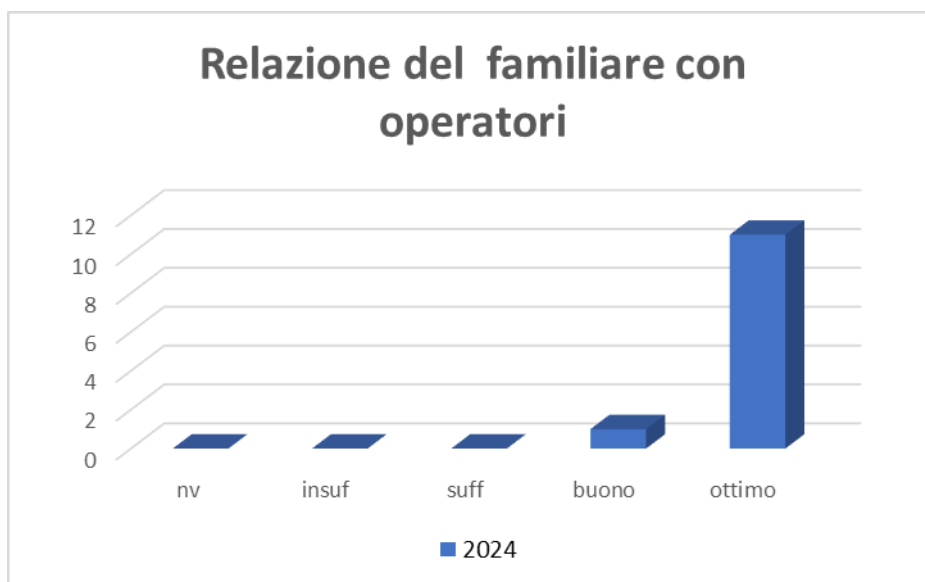
### *Rispetto al personale come valuta: disponibilità, pazienza e cortesia*



Anche rispetto a questo item 11 risposte su 12 si attestano sul valore maggiore (5), "ottimo" con una **media di 4.9**.

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. E' proprio questo, insieme a quello precedente, uno degli item maggiormente segnalato come apprezzato dalle famiglie.

*Come valuta la relazione del suo familiare con gli educatori e OSS?*

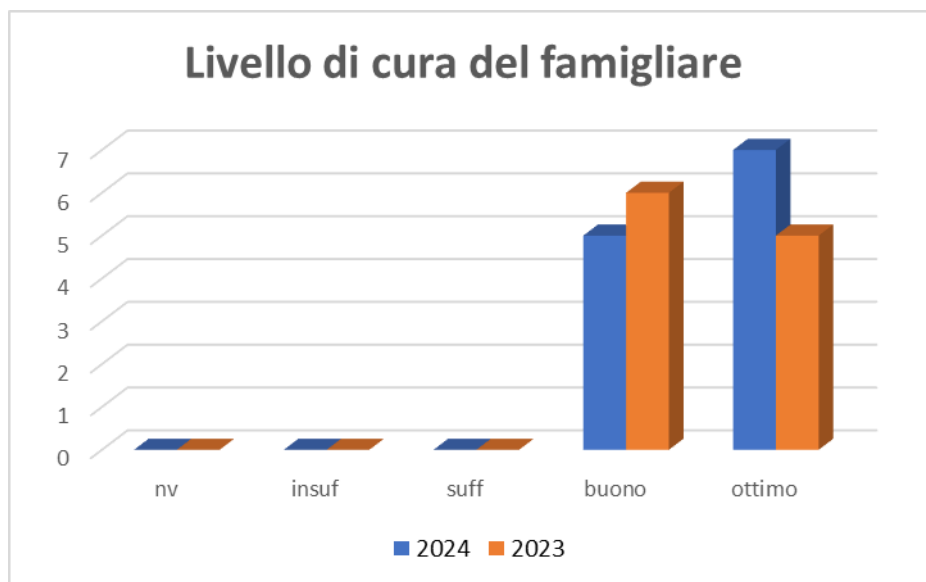


E' questa una domanda introdotta con il questionario 2024 perciò non è possibile fare un raffronto con le risposte dell'anno precedente. La **media** si attesta comunque sul **4,9** e ciò denota la presenza di un **clima accogliente, di ascolto e di capacità di presa in carico degli specifici bisogni**.

L'equipe si è resa disponibile e ha accompagnato ogni utente sostenendo le fragilità e le fatiche. Sono state anche numerose le occasioni in cui ci si è resi disponibili per **accompagnare l'intero nucleo familiare** dando consigli o anche solamente fornendo spazi di ascolto.

## 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 4.6**.

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.

*E’ soddisfatto dei consigli forniti per facilitare l’assistenza a casa?*



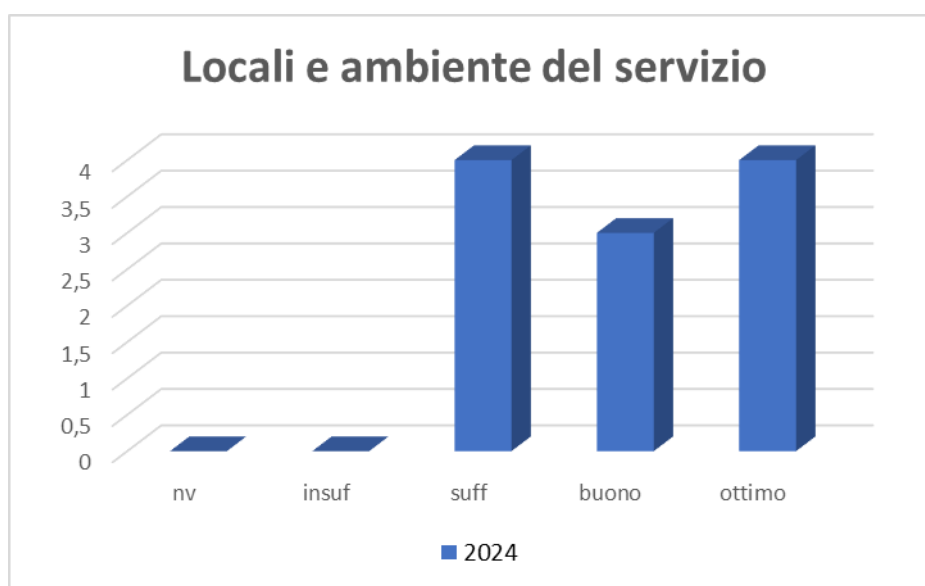
Rispetto ad aver ricevuto consigli e indicazioni per migliorare l'assistenza a casa la percezione è molto differente in base alle diverse famiglie, anche rispetto alle esigenze dei figli o famigliari probabilmente.

**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 4,5**, in crescita rispetto all'anno precedente; si segnala solamente una risposta parzialmente negativa.

### LA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

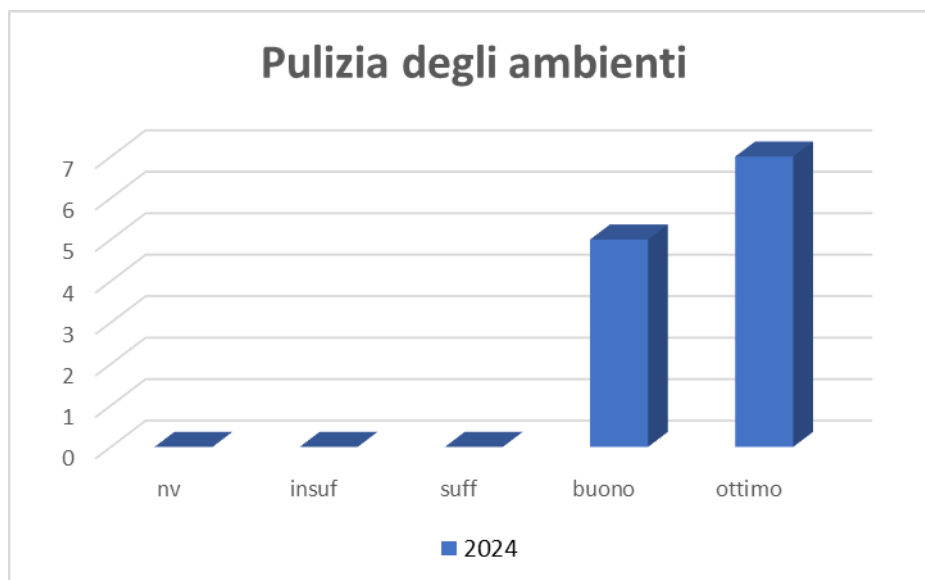
*Come valuta i locali e gli ambienti di servizio?*



E' questa una domanda introdotta con il questionario 2024 perciò non è possibile fare un raffronto con le risposte dell'anno precedente. La **media** si attesta sul **4**, il punteggio più basso tra quelli di tutte le risposte. Ciò denota la percezione da parte delle famiglie dell'esigenza di apportare modifiche e migliorie ai locali e all'ambiente del servizio anche se le famiglie stesse non hanno riportato nei commenti nessun suggerimento.

**La direzione sta lavorando molto su questo aspetto** interpellando il comune per risolvere alcune problematiche insorte durante l'anno come la sostituzione di un termosifone, la riparazione del tetto a fronte di perdite interne, la sostituzione di una parte del pavimento danneggiata a seguito di altri lavori, la riparazione della tettoia esterna, la sistemazione della caldaia e la regolazione della temperatura interna ai locali.

*Come valuta la pulizia degli ambienti?*



Anche questa una domanda è stata introdotta con il questionario 2024 perciò non è possibile fare un raffronto con le risposte dell'anno precedente. La **media** si attesta sul **4,6**. Una media molto alta che denota **un'attenzione molto elevata** a questo aspetto. Il personale che si occupa di tale mansione è molto **scrupoloso e accorto** trattando gli ambienti come se fossero casa loro per garantire un'igiene profonda in modo tale da **contenere le varie contaminazioni**.

*Come giudica complessivamente il servizio ristorazione?*

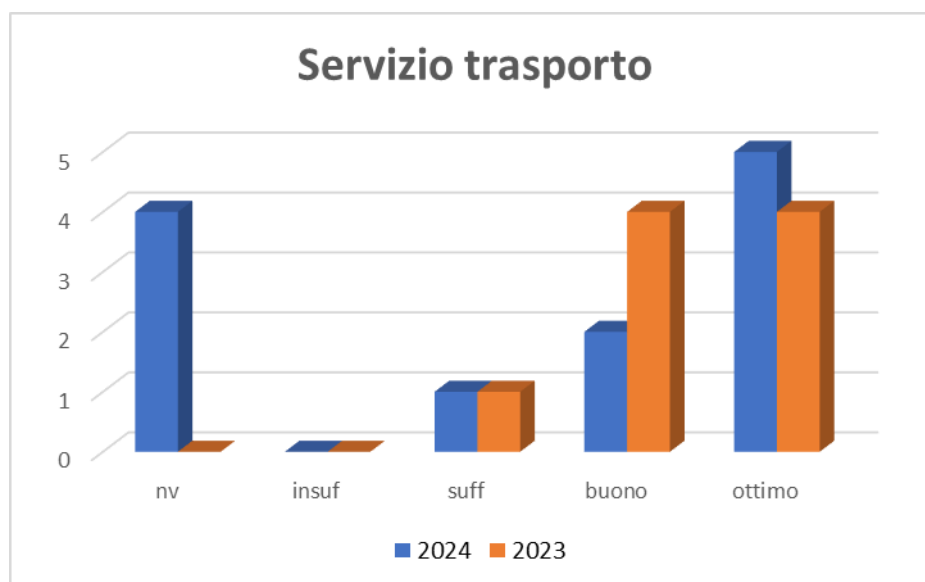


La soddisfazione relativa alla mensa è stabile con una **media di 4.25**.

Il menù cambia 2 volte all'anno seguendo la stagionalità. Ad ogni cambio viene inviato alle famiglie. 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 un equilibrio tra gli alimenti.

### *Come giudica complessivamente il servizio di trasporto?*



Anche per tutto il 2024 il servizio il trasporto è stato effettuato dagli **operatori del CDD**. Si sono trovati alcuni **volontari** che li potessero affiancare per meglio gestire tale momento che a volte, per tensione dei trasportati, non sempre è semplice.

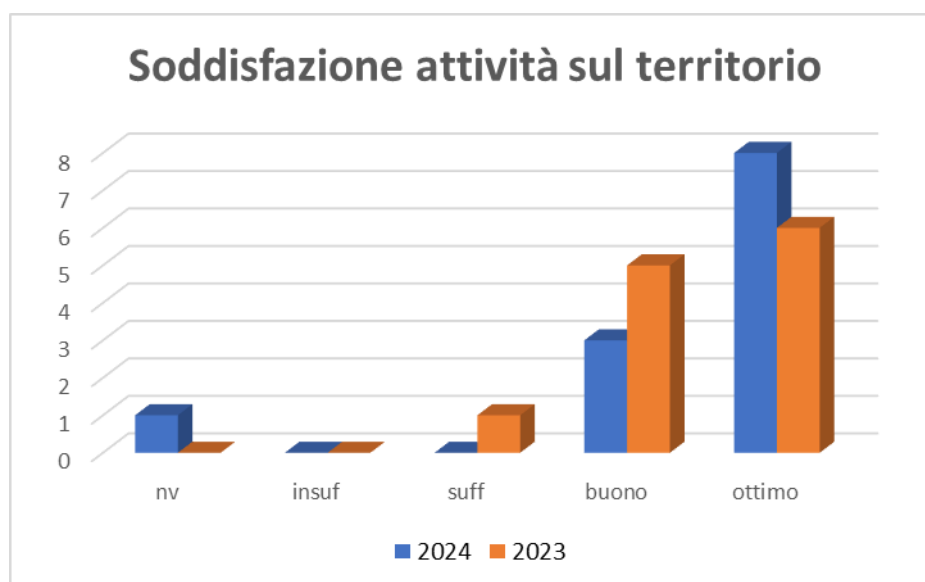
Alcune famiglie (4) hanno preferito continuare a gestire in autonomia i trasporti con mezzi personali o convenzionati e nel grafico sono quelle che corrispondono alla valutazione NV. Attualmente usufruiscono del trasporto 11 utenti.

La soddisfazione generale è leggermente aumentata rispetto allo scorso anno con una **media di 4.5**, segno di un **servizio che soddisfa**.

## ATTIVITA' CON IL TERRITORIO

Anche nel 2024 il CDD ha continuato a proporre attività rivolte ai famigliari e caregiver. Si sono organizzati momenti di festa e di incontro come laboratori manuali di aiuto alla nostra quotidianità, la manutenzione del giardino, la pizzata di Natale. Le famiglie sono anche sempre state invitate agli eventi più allargati al territorio organizzati durante l'anno come lo spiedo nel mese di febbraio, la "Rezzato special" nel mese di aprile, bancarelle al mercato, aperitivo al CDD, festa in piazza per l'accensione dell'albero di Natale nel mese di dicembre.

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

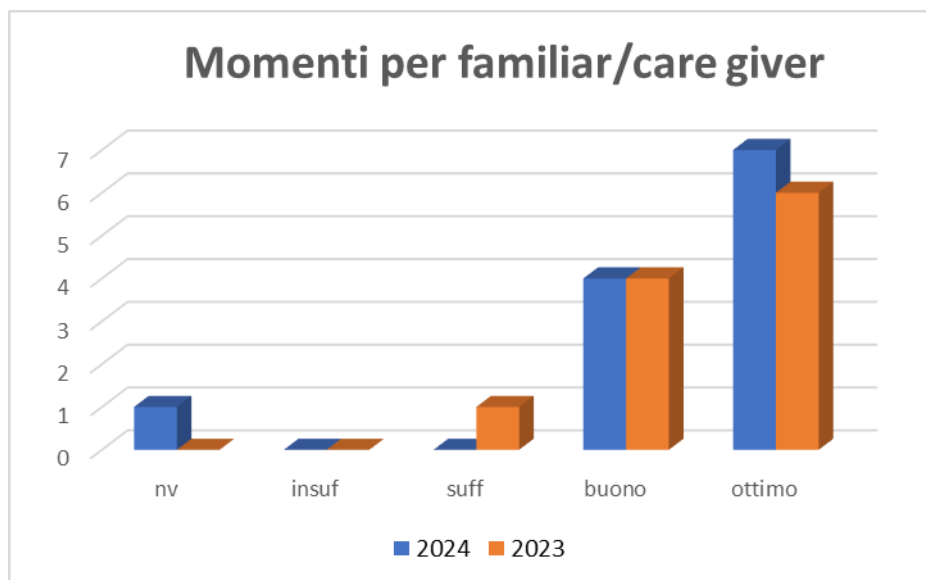


La **media** rispetto a questa domanda si attesta sul **4,7** segno del fatto che le famiglie apprezzano il **lavoro del servizio finalizzato a diffondere sempre più il concetto di inclusione**.

La **partecipazione** delle famiglie e delle persone con disabilità frequentanti il CDD però è piuttosto **scarsa**, come a registrare una fatica legata alla gestione in autonomia di tali momenti.

Solo una famiglia ha ritenuto non valutabile la risposta a questa domanda.

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



Gli **eventi** promossi sono stati **apprezzati** dalla maggior parte dei famigliari; solo una famiglia ha ritenuto non valutabile la risposta a questa domanda. **La media è di 4,6.**

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.

## **AZIONI MIGLIORATIVE**

Per tutto l'anno si è lavorato nell'ottica della qualità della vita e incremento del benessere e del soddisfacimento dei desideri. Si intende procedere anche il prossimo anno lungo questa linea sviluppando sempre di più questi aspetti e continuando a fornire alle famiglie rimandi sulle scelte fatte a seguito di desideri espressi.

Visti i risultati estrapolati dal questionario l'equipe educativa vorrebbe lavorare sul coinvolgimento maggiore delle famiglie alle attività collaterali al servizio per cercare di ripristinare un clima di gruppo tra i familiari. Si pensa quindi di coinvolgerle chiedendo la loro partecipazione ad attività inserite già nella programmazione del CDD (CAA, Scopri...Arrampicata..) e di organizzare gite a dedicate in modo da riscaldare le relazioni.