Brescia, 17 febbraio 2026
Prot. 22610 Int. 23 016

RELAZIONE DEGLI ESITI DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMIGLIARI RIFERITO ALL'ANNO 2025

A dicembre 2025 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 **14 (**per una famiglia ne sono stati restituiti 2 perché uno anche dall'amministratore di sostegno).

Il questionario poneva 13 domande a risposta chiusa con una valutazione da 1 a 5 secondo lo schema sottostante

1 = non valutabile
2= insufficiente
3 = sufficiente
4= buono
5= ottimo

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. Di valutazione medie al di sotto del 3, quindi negative, non ve ne sono (solo 1 domanda, quella relativa ai locali di servizio, vede una risposta con un valore di 2); le medie basse più si riscontrano nella valutazione dei locali e ambienti di servizio (valore 4) e nel servizio di ristorazione (valore 4,28)
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 4,85). 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.

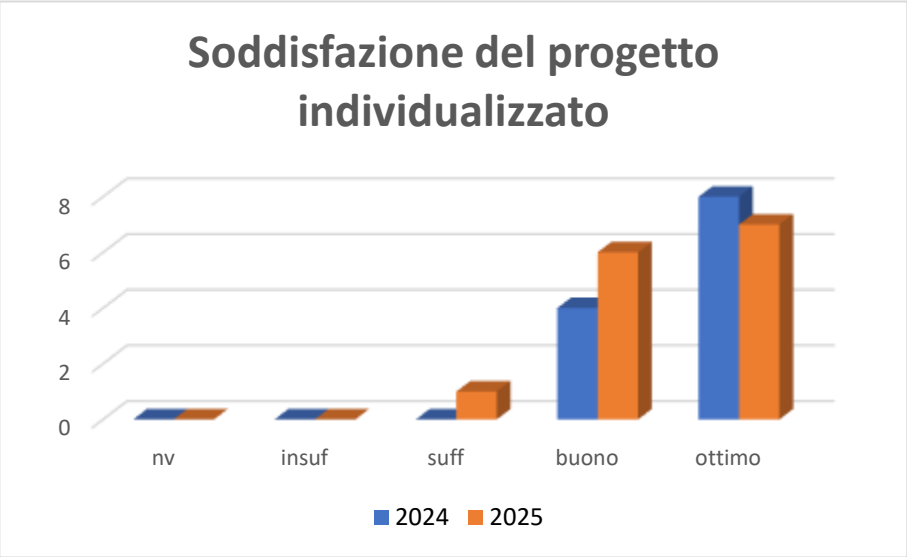
LA DIMENSIONE EDUCATIVA

1- Pensando alle capacità del suo famigliare le attività proposte sono interessanti e stimolanti?



La media delle risposte si attesta su **4,35.**
Nel 2025 sono **continuate le 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. Prosegue anche l'attività di **gestione del bar dell'oratorio di Virle**, in collaborazione con la Parrocchia, che dà molte soddisfazioni. Con la programmazione invernale è stata inserita l'attività di aiuto all'altro che voleva essere un modo di prestare servizio al territorio. Attraverso il progetto Swing si è quindi contattata una signora per farle la spesa. Per il momento però il servizio non continua per defezione della signora. Si proveranno altri canali per il reclutamento di persone.
In estate è continuata la **collaborazione con i grest** che ha visto coinvolto il CDD sia del durante la fascia mattutita, 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.
Sono state proposte anche attività che sono risultate essere una novità come la partecipazione ad un concerto, un'uscita in barca a vela, un percorso di pet terapy e uno di musicoterapia.

2- È soddisfatto del Progetto educativo individualizzato del suo famigliare?



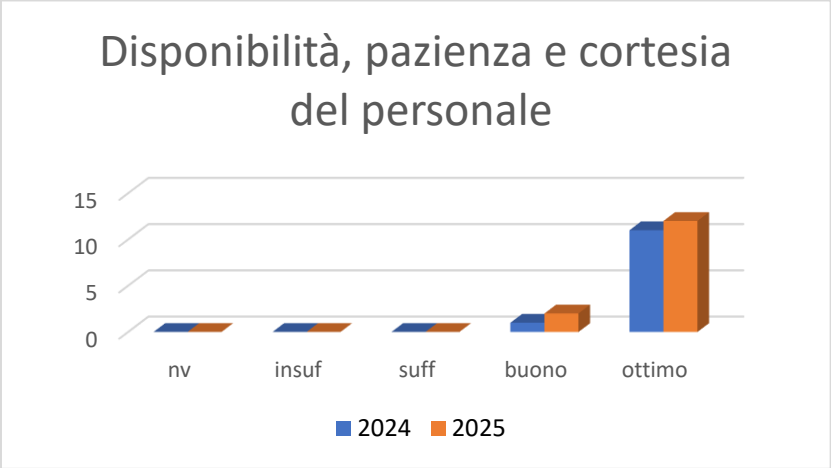
La valutazione è molto soddisfacente con una **media di 4,4**.
Il Progetto Educativo Individualizzato è presentato alle famiglie in un **colloquio** appositamente strutturato e con una verifica semestrale.
Alcune famiglie inoltre sono state coinvolte anche nella scelta degli obiettivi nell'ottica proprio 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.

3- Rispetto al personale come valuta: professionalità e competenza



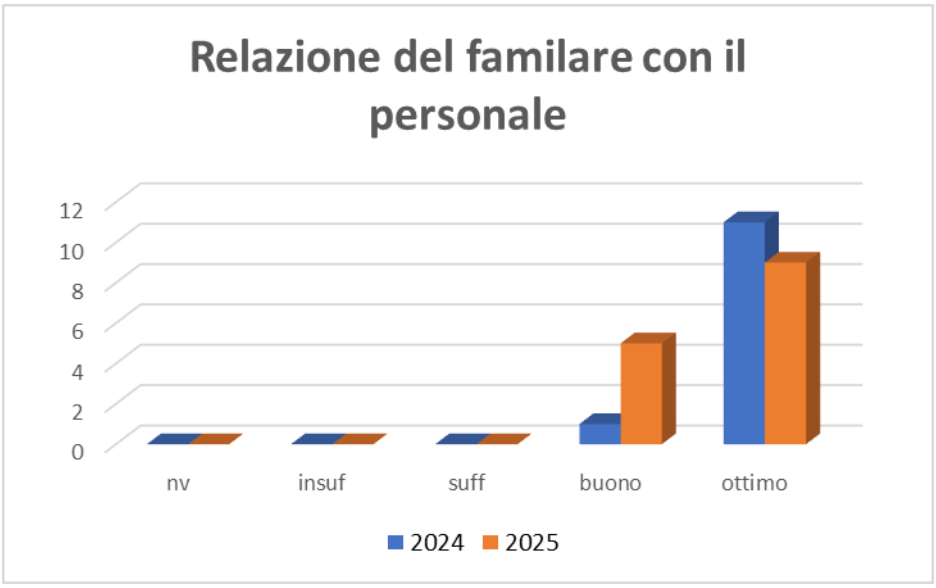
Con il questionario del 2023 sono state introdotte alcune domande relative al personale per capire il grado di soddisfazione percepito dalle famiglie rispetto a coloro che si prendono cura quotidianamente del loro congiunto.
La valutazione è molto soddisfacente con una **media di 4,8**.
Questo è un dato 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.

4- Rispetto al personale come valuta: disponibilità, pazienza e cortesia



Anche rispetto a questo item 12 risposte su 14 si attestano sul valore maggiore (5), "ottimo" con una **media di 4.85**.
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.**

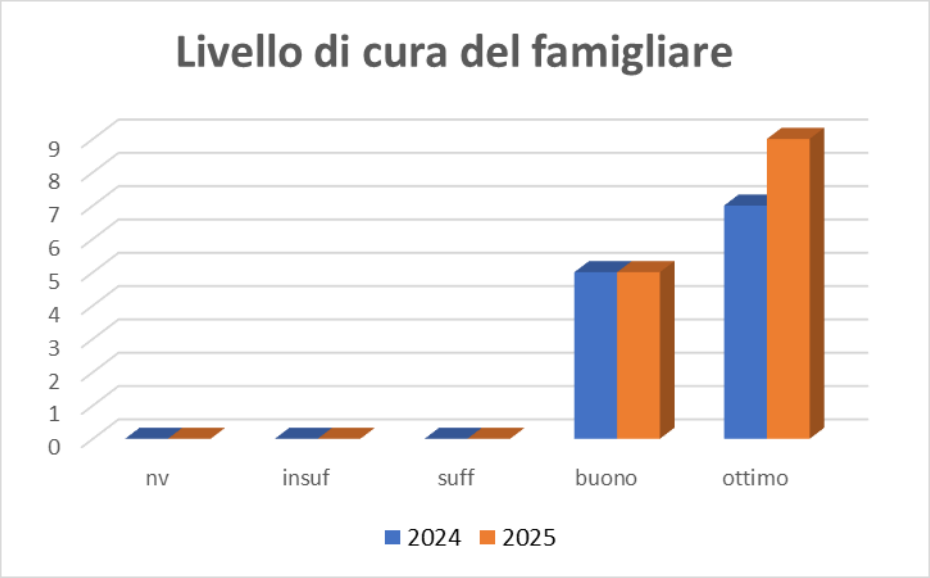
5- Come valuta la relazione del suo familiare con gli educatori e OSS?



La **media** si attesta comunque sul **4,6** e ciò denota la presenza di un **clima accogliente, di ascolto e di capacità di presa in carico degli specifici bisogni** da parte di tutto il personale in relazione al proprio ruolo.
L'equipe si è resa disponibile e ha accompagnato ogni utente sostenendo le fragilità e le fatiche ma anche i successi e i moti di crescita. 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

6- Come ritiene sia il livello di cura del suo famigliare?



Rispetto a questa domanda non ci sono state risposte al di sotto del valore 4 "molto", quindi la valutazone 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**

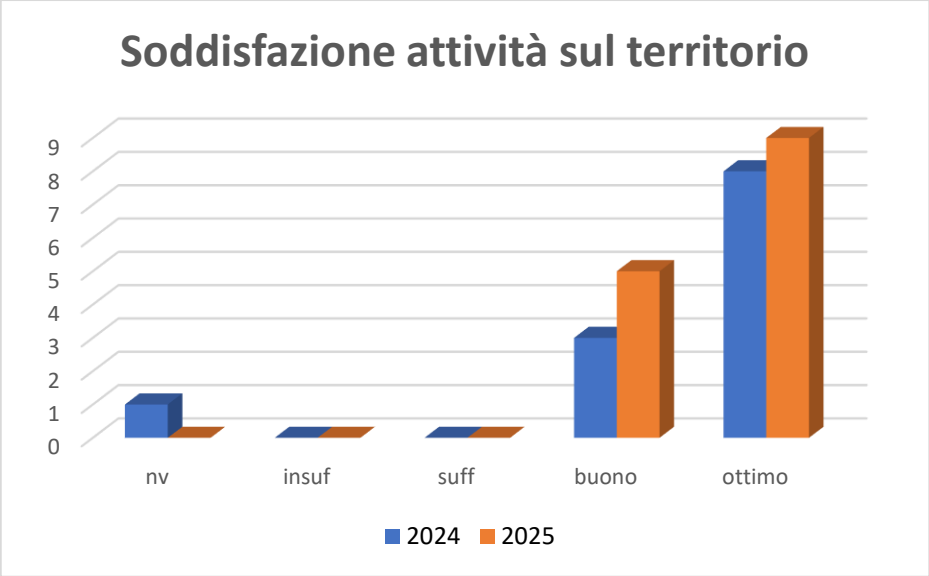
cura. Anche il rapporto con le OSS e i famigliari è cresciuto nel tempo, con una grande fiducia reciproca. Il loro lavoro è attento e puntuale con molta attenzione alla privacy e al benessere delle persone.

7- 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 4,3**; si segnala solamente una risposta mancante (non si sa il motivo; se per assenza di consigli ricevuti o se per dimenticanza nella compilazione).

8- E' soddisfatto che il CDD organizzi attività sul territorio?

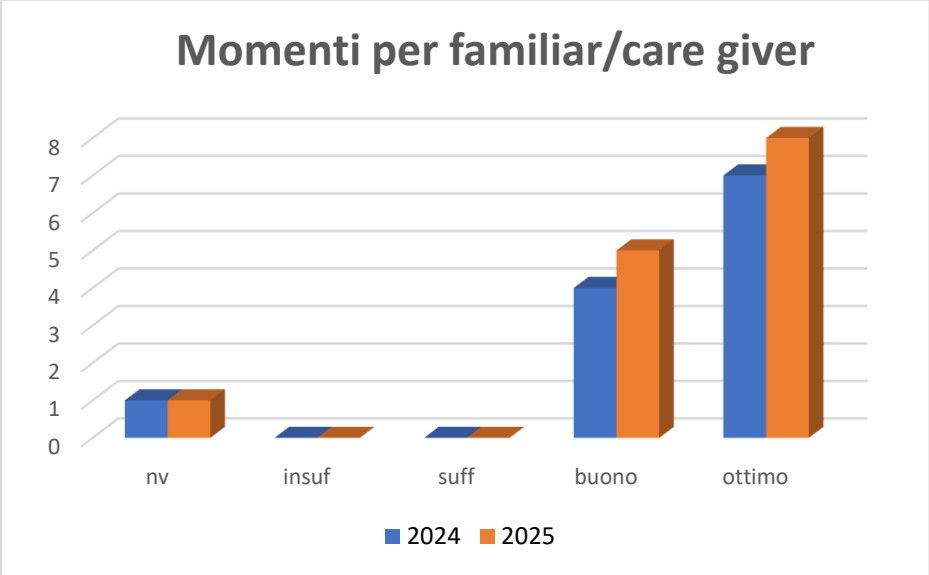


La **media** rispetto a questa domanda si attesta sul **4,65** segno del fatto che le famiglie apprezzano il **lavoro del servizio finalizzato a diffondere sempre più il concetto di inclusione**.
La **partecipazione** delle famiglie e delle persone con disabilità frequentanti il CDD però è piuttosto **scarsa**, come a registrare una fatica legata alla gestione in autonomia di tali momenti. Continuano le iniziative in collaborazione con enti del territorio come il "progetto scuola" e la gestione del bar dell'oratorio. Nel corso dell'anno, con la programmazione invernale è stata proposta anche **un'attività di servizio all'altro** per mettere a disposizione le capacità presenti nelle persone. Ci si è offerti quindi di fare la spesa ad una persona del paese. Purtroppo l'attività non ha avuto seguito perché la signora coinvolta ha preferito gestire la cosa in famiglia.

ATTIVITA' CON IL TERRITORIO

Anche nel 2025 il CDD ha continuato a proporre attività rivolte ai famigliari e caregiver.
Si sono organizzati momenti di festa e di incontro. Le famiglie sono anche sempre state invitate agli eventi più allargati al territorio organizzati durante l'anno come lo spiedo nel mese di dicembre, la "Rezzato special" nel mese di aprile, bancarelle al mercato, festa in piazza per l'accensione dell'albero di Natale nel mese di dicembre. La partecipazione permane cospicua per gli eventi organizzati in giorni feriali e durante l'orario del servizio mentre per quanto riguarda le attività extra si fa ancora nel coinvolgimento.

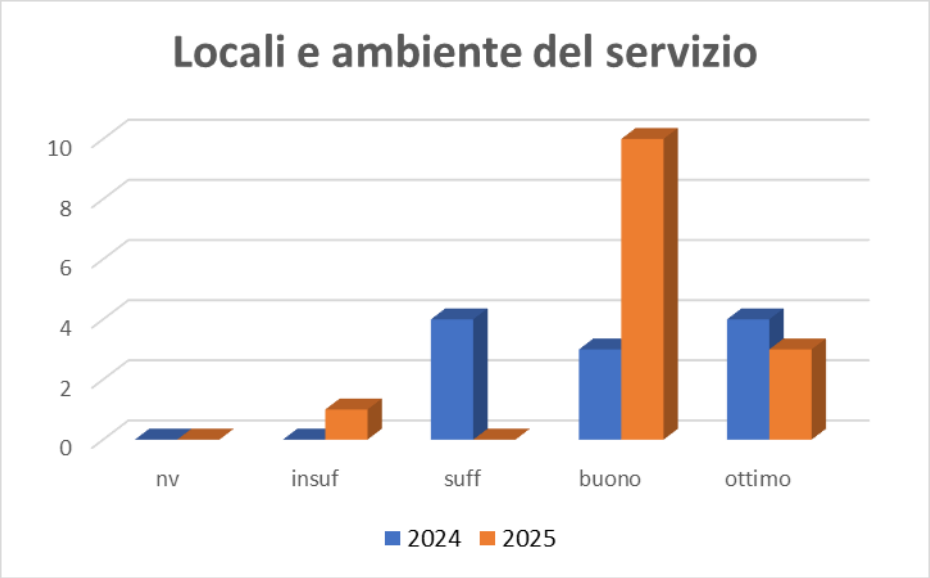
9- ***E' soddisfatto che il CDD organizzi momenti con i familiari/care giver?***



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.**
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. Quest'anno si è ripreso a proporre le **gite per i familiari.** Si è riusciti a portare le famiglie a visitare il villaggio industriale di Crespi D'Adda. L'iniziativa è piaciuta molto e ha visto coinvolti parecchi nuclei. Sono rimasti esclusi quelli che hanno maggiori difficoltà di deambulazione e chi ha un lavoro. Si penseranno quindi ad iniziative che possano coinvolgere anche tali persone.

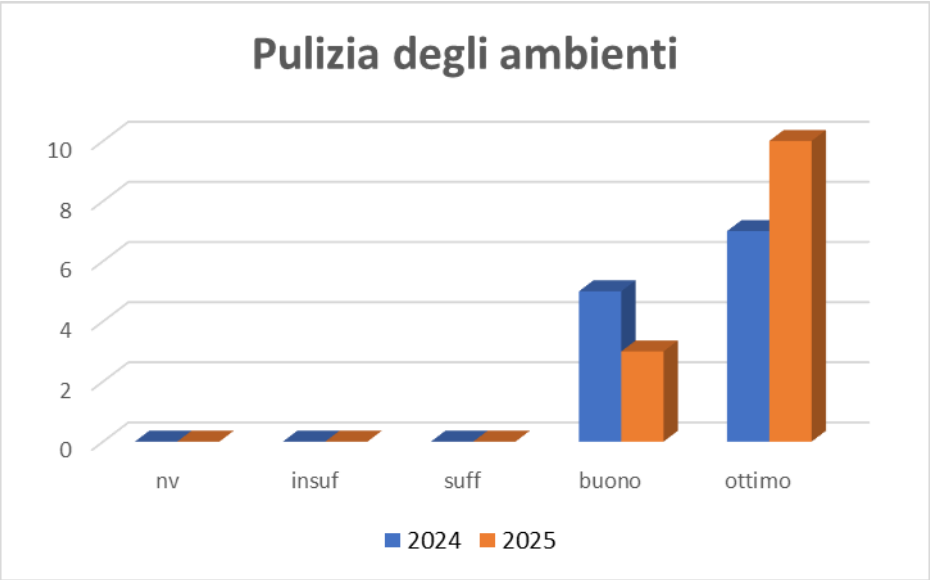
LA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

10- Come valuta i locali e gli ambienti di servizio?



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. La miglioria proposta è quella relativa alla strada di accesso al servizio e il relativo parcheggio che nei giorni di mal tempo non riesce a drenare e diventa infangato.
La direzione sta lavorando e ha lavorato su questo aspetto interpellando il comune per risolvere alcune problematiche insorte durante l'anno

11- Come valuta la pulizia degli ambienti?



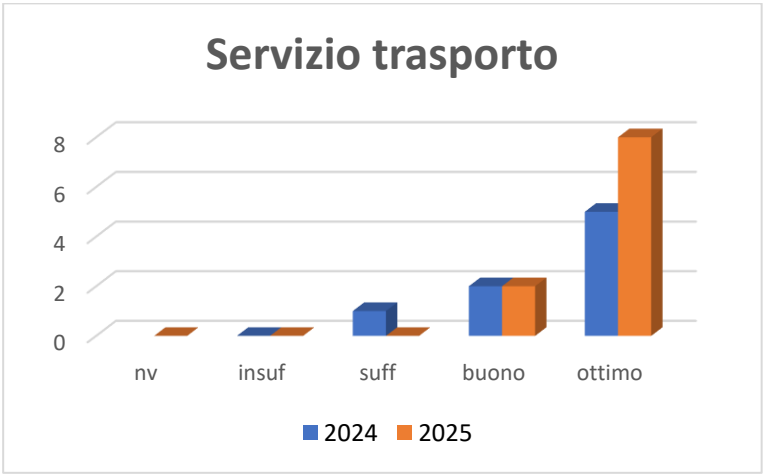
La **media** si attesta sul **4,7.** Una media molto alta che denota **un'attenzione molto elevata** a questo aspetto. Il personale che si occupa di tale mansione è molto **scrupoloso e accorto** trattando gli ambienti come se fossero casa loro per garantire un'igiene profonda in modo tale da **contenere le varie contaminazioni**. Oltre alle pulizie giornaliere e quotidiane a turnazione tutti gli ambienti del servizio vengono puliti e igienizzati anche nei loro particolari.
Solo un questionario non ha ricevuto risposta a tale domanda non si sa se per mancanza di informazione o se per dimenticanza.

12- Come giudica complessivamente il servizio ristorazione?



La soddisfazione relativa alla mensa è stabile con una **media di 4.28**.
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.

13- Come giudica complessivamente il servizio di trasporto?



Anche per tutto il 2025 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. Purtroppo, durante l'anno, sia per motivi di salute che per motivi personali, i volontari non sono riusciti a dare una continuità che sarebbe stata utile al servizio stesso.
Alcune famiglie (4) hanno preferito continuare a gestire in autonomia i trasporti con mezzi personali o convenzionati. Attualmente usufruiscono del trasporto 11 utenti.
La soddisfazione generale è aumentata rispetto allo scorso anno con una **media di 4.8**, segno di un **servizio che soddisfa**.

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.
Si proseguirà anche quest'anno sul lavorare nel coinvolgimento maggiore delle famiglie alle attività collaterali al servizio per cercare di rispristinare un clima di gruppo tra i familiari.
Si pensa quindi di continuare nell'organizzazione di momenti esclusivamente a loro dedicati come ad esempio gite e feste e di momenti di sostegno al servizio stesso.

Il questionario prevedeva anche la risposta a 2 domande aperte. Di seguito le risposte ricevute.

COSA APPREZZA MAGGIORMENTE?

- La dedizione del personale
- La disponibilità, la gentilezza, la professionalità del personale
- L'aver cura delle persone che frequentano il servizio specialmente di chi non ha famiglia
- L'assistenza al proprio congiunto
- Il rapporto con gli operatori
- Il servizio di trasporto
- La comunicazione

QUALI ASPETTI POSSONO ESSERE MIGLIORATI?

- La strada di acceso al parcheggio (è stata fatta segnalazione ad Almici che ha provveduto a interloquire con il comune per trovare una soluzione alla questione. Al

momento sono state tappate le buche nel viale di accesso ed è stata distribuita ghiaia nella zona parcheggio)

- Il trasporto (si ragionerà con le famiglie e l'Azienda Speciale per capire come migliorare il servizio)

La coordinatrice del CDD
Dott.ssa Alessandra Agnelli

