

2017

Relazione sulle attività



COMUNITÀ SOCIO SANITARIA

ENRICO E LAURA NOLLI

Indice

- 1. L'ANDAMENTO DEL SERVIZIO**
- 2. GLI OSPITI DEL SERVIZIO**
- 3. L'EQUIPE**
- 4. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI**
 - 4.1. Standard 1: umanizzazione e personalizzazione degli interventi**
 - 4.1.1. La progettazione individualizzata
 - 4.1.2. Assetto gestionale
 - 4.1.3. Budget anno 2017
 - 4.1.4. Attività di assistenza alla persona
 - 4.2. Standard 2: efficienza ed efficacia dei servizi alla persona**
 - 4.2.1. Piano di miglioramento della struttura anno 2017
 - 4.2.2. Il rapporto col territorio
 - 4.3. Il volontariato**
 - 4.4. Standard 3: diritto all'informazione ed alla partecipazione**
 - 4.5. Standard 4: obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro**
 - 4.6. Standard 5: prestazioni alberghiere e somministrazione degli alimenti**
 - 4.7. Standard 6: formazione ed aggiornamento del personale**
 - 4.7.1. Consulenze e supervisioni
 - 4.7.2. Formazione
- 5. GRADO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE CSS NOLLI ANNO 2017**
- 6. QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE LAVORATORI CSS NOLLI**
- 7. VALUTAZIONI E CONSIDERAZIONI**
- 8. PIANO DI MIGLIORAMENTO ATTIVITÀ ANNO 2018**

1. L'ANDAMENTO DEL SERVIZIO NEL 2017

Il 2017 segna il nono anno di collaborazione tra Fondazione “Enrico Nolli” ONLUS (di seguito Fondazione) e Cooperativa La Nuvola, cui è affidata la gestione in global service della Comunità Socio Sanitaria Enrico e Laura Nolli (di seguito CSS Nolli).

Dopo aver raggiunto nel dicembre 2014 il numero massimo di 10 ospiti inseriti, il gruppo si è mantenuto stabile; non vi sono state né dimissioni né nuovi inserimenti. Con le persone attualmente inserite si sta lavorando per meglio consolidare le relazioni e gli equilibri all'interno del gruppo, oltre che avviare un lavoro di pieno sviluppo delle potenzialità degli ospiti in termini di **autodeterminazione e autonomia**.

Al riguardo, durante l'anno, il servizio:

- 1) **Hh**a intensificato il lavoro di supervisione sull'approccio di cura e sulle modalità di presa in carico delle persone residenti in Comunità, già intrapreso durante lo scorso anno;
- 2) **Hh**a continuato con il Gruppo familiari della comunità che si incontra con cadenza bimestrale, inoltre, diversi nel 2017 sono stati i momenti/eventi vissuti con i familiari;
- 3) **Hh**a continuato la collaborazione con numerosi volontari e realtà territoriali favorendo la partecipazione degli ospiti della Comunità alle diverse iniziative del territorio;
- 4) **Hh**a promosso eventi che hanno a loro volta animato e coinvolto il territorio orceano, sia dal punto di vista artistico-culturale che aggregativo con diverse realtà del territorio;
- 5) **Hh**a effettuato anche quest'anno una vacanza presso Clusone finanziata in parte con i fondi raccolti dalle iniziative;
- 6) **Hh**a proseguito nel lavoro di ridefinizione/ristrutturazione degli ambienti della Comunità;
- 7) **Ss**ono state realizzate diverse manutenzioni alla struttura;
- 8) **Hh**a consolidato la propria presenza all'interno della Rete bresciana CDD/CSS, anche attraverso l'adesione formale al progetto che, la Rete stessa, si è data per il triennio 2017/2019.

Di seguito andremo ad approfondire le diverse azioni che in questa premessa sono state [presentateaccennate](#).

5.2. GLI OSPITI DEL SERVIZIO

Il gruppo ospiti continua ad essere stabile ~~vivere un importante momento di stabilità mantenendosi invariato nel corso dell'anno~~. Attualmente vi sono **tedici** persone in lista d'attesa per l'accesso in Comunità.

Come evidenziato nella Tab.1, esso risulta composto da 10 persone:

Tab.1: Utenti CSS Nolli Anno 2017

COGNOME/NOME	ETÀ	SESSO	COMUNE DI RESIDENZA	ANNO DI INSERIMENTO
A.F.	57	F	Orzinuovi	2008
V.R.	61	M	Salò	2008
N.L.	54	F	Provaglio d'Iseo	2009
L.G.	51	M	Urago Mella	2009
B.R.	34	F	Palazzolo	2010
O.O.	45	M	Brescia	2013
M.P.	53	M	Orzinuovi	2013
B.G.	51	M	Calcinato	2014
V.M.	49	M	Chiari	2014
T.T.	60	M	Castrezzato	2014

Tab.2: caratteristiche principali utenti CSS Nolli Anno 2017

Età media	51			
Sesso		7 uomini 3 donne		
Durata media inserimento				6

In linea generale, l'anno 2017 ha visto impegnati tanto gli ospiti quanto gli operatori nel **lavoro sulle**

relazioni: tra i gli ospiti, con le persone con cui si rapportano (operatori, volontari, ecc.), con il territorio.

Particolare attenzione è stata dedicata alla programmazione delle attività, anche in relazione al fatto che le persone che vivono in comunità non frequentano servizi diurni.

6.3. L'EQUIPE

L'Equipe operativa della CSS Nolli è costituita da una Responsabile, una Coordinatrice e sette operatori: tre educatori professionali, tre ausiliari socio-assistenziali e un laureato in psicologia.

Tab.3: Composizione équipe CSS Nolli aggiornato a Novembre 2017

EQUIPE		TITOLO DI STUDIO	IN SERVIZIO	MONTE ORE SETTIMANALI PRESSO CSS NOLLI
Responsabile del servizio	Lanzanova Costanza	Psicologa	Da Ottobre 2015	10
Coordinatrice del Servizio	Deviardi Laura	Diploma magistrale	Dal 2015	24
Educatori Professionali	Capoferri Mariarosa	Educatore professionale	Dal 2012	26
	Bosio Carlotta	Educatore professionale	Dal 2014	38
	Michela Plebani	Ed. professionale sanitario	Dal 2016	14
	Mattia Bonardi	Laureato in psicologia	Dal 2017	15
Figure ausiliarie	Schiavon Roberto	ASA	Dal 2008	38 26 20
	Consolandi Rosalinda	ASA	Dal 2008	
	Tomasoni Francesca	ASA	Dal 2013	
	Pasquale Mignanelli	OSS	Dal 2016	
Personale di supporto	Shiam Cherkaoui	ASA	Dal 2015	Al bisogno
	Stefano Pezzoni	ASA	Dal 2016	Al bisogno

Il gruppo degli operatori di supporto all'equipe ha garantito continuità nelle sostituzioni in caso di ferie o malattia degli operatori normalmente presenti.

L'educatrice Antonella Longu, in maternità fino a dicembre 2016, ha ripreso servizio presso la CSS Chiari.

Dal gennaio 2017 è presente in struttura per circa 15 ore settimanali Mattia Bonardi, laureato in psicologia.

Da ottobre 2017 ad ottobre 2018 è presente Francesco Protasi che svolge l'anno di servizio civile, per 30 ore settimanali.

7.4. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI

Viene ora presentata la verifica degli Standard di Qualità, Impegni e Programmi, come indicati nella Carta del Servizio per chi usufruisce della CSS Nolli.

Ogni standard di qualità viene esplicitato attraverso una descrizione delle procedure e degli strumenti individuati dal Servizio al fine di garantirne la corretta attuazione.

Nel rispetto del principio di responsabilità sociale e di trasparenza, Cooperativa La Nuvola ritiene importante divulgare gli esiti della soddisfazione delle famiglie e il grado di attuazione degli Standard di Qualità attraverso la relazione annuale del servizio e la pubblicazione dei dati nel proprio Bilancio Sociale.

Da circa 3 anni il lavoro della Comunità ha come **obiettivo la piena applicazione della "Convenzione O.N.U. sul diritto alle Persone con disabilità"** adottata dall'Assemblea generale dell'ONU il 13 dicembre 2006 ed approvata dall'Italia con la legge n. 18 del 3 marzo 2009, di cui si riportano i alcuni articoli:

- **Articolo 1: Scopo**

1. Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro inerente dignità. 2. Le persone con disabilità includono quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri.

- **Articolo 3: Principi generali**

I principi della presente Convenzione sono: (a) Il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale – compresa la libertà di compiere le proprie scelte – e l'indipendenza delle persone; (b) La non-discriminazione; (c) La piena ed effettiva partecipazione e inclusione all'interno della società; (d) Il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con

disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa; (e) La parità di opportunità; (f) L'accessibilità; (g) La parità tra uomini e donne; (h) Il rispetto per lo sviluppo delle capacità dei bambini con disabilità e il rispetto per il diritto dei bambini con disabilità a preservare la propria identità.”

- **Articolo 14: Libertà e sicurezza della persona**

Gli Stati Parti devono garantire che le persone con disabilità, su base di eguaglianza con gli altri: (a) Godano del diritto alla libertà e alla sicurezza della persona; (b) Non siano private della loro libertà illegalmente o arbitrariamente e che qualsiasi privazione della libertà sia conforme alla legge e che l'esistenza di una disabilità in nessun caso dovrà giustificare la privazione della libertà. 2. Gli Stati Parti assicureranno che, se le persone con disabilità sono private della libertà tramite qualsiasi processo, esse restino, su base di eguaglianza con gli altri, titolari delle garanzie in conformità della legislazione internazionale sui diritti umani e siano trattate in conformità degli scopi e dei principi della presente Convenzione, ivi compresi quelli di ricevere un accomodamento ragionevole

Questo obiettivo, trasversale per tutto il servizio e per tutti i residenti, è quello che sottende la formazione e si coniuga con quelli individuali dei residenti, declinati nei FASAS e nei progetti educativi individualizzati, costruiti con la persona interessata i familiari ed i servizi invianti.

7.1.4.1. STANDARD 1: UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

7.1.1.4.1.1. La progettazione individualizzata

La CSS Nolli attua per ogni persona inserita un percorso che prevede interventi mirati e personalizzati. La redazione del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e l'attuazione del Progetto Individualizzato sono alcuni degli strumenti utilizzati per favorire la continuità e specificità dell'intervento per ogni persona. Molta attenzione viene posta nella condivisione, con l'ospite, con i familiari e/o con l'amministratore di sostegno circa l'andamento generale della persona nel Servizio, sia attraverso gli incontri istituzionali annuali, sia mediante colloqui individuali, contatti telefonici costanti, ecc.

Il grado di soddisfazione della famiglia nei confronti del Servizio viene perciò raccolto non solo attraverso i questionari di soddisfazione, ma anche durante i diversi momenti di scambio e di confronto.

Viene garantita l'assistenza ai bisogni sanitari in collaborazione con la figura medica di riferimento (medico di medicina generale di base) e lo svolgimento di visite specialistiche.

Tab.: Pianificazione Progettazione Individualizzata anno 2017

	Realizzati	Dato anno precedente	Standard di qualità
Progetto Individualizzato annuale	10	10	10
Monitoraggi Quadrimestrali	30	30	30
Verifica semestrale	10	10	10
Raccolta desideri ed aspettative	10	10	10
Verifica annuale	10	10	10

7.1.2.4.1.2. Assetto gestionale

Per quanto riguarda l'assetto gestionale: il Servizio ha ampiamente garantito la presenza di personale educativo ed assistenziale in misura superiore allo standard richiesto dalla normativa regionale (DGR 18333 del 23/7/03), la quale indica in 800 minuti settimanali per ospite (13 ore): la fondazione garantisce infatti **15 ore ad ospite** settimanali.

Come si evince dalla tabella 4 oltre a ore giornaliere aggiuntive la Fondazione garantisce anche la reperibilità in struttura per la notte. Va riconosciuto agli operatori il merito di garantire questo tipo di servizio.

Tab. 4: ore di assistenza garantite:

	Ore settimanali per un ospite	Ore annue per un ospite	Ore annue per 10 ospiti	Investimento della Fondazione
Ore assistenza previste dalla normativa regionale	13	693	6.933	
Ore assistenza garantite dalla Fondazione Nolli	15	790	7.904	€24.625,33
N° reperibilità in struttura garantita dalla fondazione			366	€25.550,00

La tabella evidenzia l'**investimento** attraverso il quale la Fondazione garantisce l'incremento di personale che consente di prevedere le **ore di compresenza**, che permettono la realizzazione di

una programmazione delle attività settimanali attenta ai bisogni degli ospiti inseriti in Comunità.

7.1.3.4.1.3. Budget anno 2017

Proseguendo nell'illustrazione delle risorse economiche impegnate di seguito riportiamo il budget Sanitario assegnato ad inizio anno da ATS Brescia:

	Assegnato	Consumato al 30 Novembre 2017	Previsione entro fine anno
Budget di produzione anno 2017 assegnato da ATS Brescia a Fondazione Nolli	67.320€	61.790€	67.525€

7.1.4.4.1.4. Attività di assistenza alla persona

In risposta ai bisogni sanitari e assistenziali dei residenti che abitano in comunità, si è consolidato il rapporto con la figura di medico di base di riferimento, arrivando ad individuare **un unico professionista di riferimento** per tutti gli ospiti.

Tab.: Attività di assistenza al 30 Novembre 2017

	Effettuato 2017	Dato anno precedente 2016	Standard di qualità
Numero visite mediche totali (medico base)	90	70	81 Il medico si reca mensilmente in struttura e al bisogno in ambulatorio
Visite ginecologo	1	/	/
Ricovero	1	/	/
Visite psichiatriche	10	10	9
Visite dentistiche	15	10	/
Visite Otorinolaringoiatra	5	/	/
Visite dermatologiche	5	/	/
Visite fisiatriche	9	4	2
Visite neurologo	3	/	3
Visite oculista	4	/	/
Visite diabetologo	2	2	1
Visite cardiologo	4	2	2
Visita sportiva	7		

Esami ematici	20	13	10
E.C.G. ECO, RM, COLONSCOPIA	5	7	2
Sedute fisioterapia	40	30	/
Numero accessi al pronto soccorso	1	2	2
Ore per pronto soccorso	6	12	10

Lo standard di qualità delle visite specialistiche viene definito dove possibile tenendo conto dei bisogni sanitari espressi nel piano assistenziale. Lo standard di qualità degli accessi al PS viene calcolato facendo la media con gli ultimi tre anni.

Nel 2016 abbiamo introdotto la rilevazione distinta delle visite

Circa le **giornate di assenze**: solo due ospiti hanno effettuato giornate di assenza, nessun ospite ha superato il numero di giornate rendicontabili (50 annue)

Ospite	Giornate di assenza al 30/11/2017	Non rendicontabili
R.V.	23	0
R.B.	33	0

7-2-4.2. STANDARD 2: EFFICIENZA ED EFFICACIA DEI SERVIZI ALLA PERSONA

Il lavoro svolto dalla Css Nolli viene regolarmente monitorato dal CDA della Fondazione, dalla Cooperativa La Nuvola e dagli Uffici competenti della ASST Franciacorta e dall' ATS di Brescia attraverso incontri e visite ispettive.

Nell'anno 2017 la cooperativa La Nuvola ha avuto il controllo qualità su tutta l'attività e nulla è stato rilevato.

Tab.: Verifica e controllo prestazione erogate al 30 Novembre 2017

	Effettuato 2017	Dato anno precedente 2016	Standard di qualità
Verifiche con CDA Fondazione	4	4	3
Visite ispettiva certificatore sistema Qualità	1	1	1
Visite di Vigilanza ATS	0	1	Come da programma ATS
Visite ispettive relative all'appropriatezza	0	1	Come da programma ATS
Visite INAIL	0	1	1
Visite dipartimento di igiene e prevenzione sanitaria	1	0	Come da programma ATS

Verifiche pluri istituzionali	15	13	10 (annuale per ogni utente)
--------------------------------------	-----------	-----------	---------------------------------

**Per determinate situazioni si è deciso di organizzare ulteriori incontri durante l'anno, perciò il risultato risulta maggiore rispetto al numero degli utenti.*

7.2.1.4.2.1. Piano di miglioramento della struttura anno 2017

In linea con il lavoro che da tre anni si sta portando avanti in Comunità, circa lo sviluppo delle potenzialità delle persone che ci vivono, gli interventi sulla struttura sono stati realizzati con l'obiettivo di consentire una maggior partecipazione dei residenti alla vita ed alla cura del posto che abitano. Per questo in questo processo sono stati coinvolti gli ospiti stessi, primi veri destinatari del servizio. Nello specifico:

OBIETTIVO	AZIONE
mettere a disposizione spazi per realizzare attività individuali (leggere un libro, ascoltare musica)	Si è provveduto a modificare ed adeguare il corridoio antistante le camere.
favorire la maggior autonomia nell'igiene personale	Sono stati riorganizzati i bagni.
consentire agli ospiti di partecipare alle attività della vita quotidiana	<ul style="list-style-type: none"> • È stata acquistata attrezzatura professionale per la cucina (lavastoviglie professionale) • Sono stati riorganizzati gli spazi lavanderia. • È stato acquistato un aspirapolvere professionale. • È stata acquistata una lavapavimenti professionale.
soddisfare la richiesta di alcuni residenti	È stata cambiato il televisore per una migliore ricezione di canali televisivi
assicurare condizioni adeguate e cura della quotidianità	<ul style="list-style-type: none"> • Si è provveduto al cambio della biancheria rovinata. • È stato fatto un massiccio intervento di ristrutturazione dei servizi igienici.

7.2.2.4.2.2. Il rapporto col territorio

La rete costruita con i diversi soggetti territoriali, istituzionali e non, ha permesso di implementare le attività educativo-abilitative rivolte agli ospiti della Comunità. Queste vengono mantenute e alimentate durante tutto l'anno.

Di seguito quelle di particolare interesse promosse dalla CSS Nolli durante il 2017.

Biblioteca:

gli ospiti possono andare due volte a settimana presso la biblioteca di Orzinuovi. Qui possono prendere dei libri in prestito e riconsegnarli una volta letti. Inoltre vengono messi a disposizione alcuni computer che i ragazzi possono utilizzare per fare ricerche, cercare immagini o storie. La biblioteca è anche come luogo da frequentare anche solo per incontrare gente.

Tirocini socializzanti

A aprile un utente ha iniziato un tirocinio socializzante presso la scuola materna **SPE Cerioli di Orzinuovi**. Qui affianca la maestra della sezione durante le attività e i momenti di gioco. Vi si reca per due ore il lunedì e il venerdì mattina.

A maggio 2017 è partito un altro tirocinio socializzante presso l'**oratorio Jolly di Orzinuovi** a cui partecipa un altro utente della comunità il martedì e il giovedì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.30.

Centro diurno anziani di Orzinuovi

Il Centro Diurno Anziani è un punto di riferimento fondamentale per i ragazzi della comunità; qui molti di loro trascorrono parte della giornata. Alcuni ospiti della comunità possono recarsi per bere qualcosa, leggere il giornale o incontrare persone con cui hanno instaurato relazioni. Ogni **giovedì sera** il bar organizza la serata di ballo, alcuni ragazzi partecipano accompagnati da volontari della comunità. Quando non ci sono i volontari, i baristi del centro diurno hanno dato la loro disponibilità per rimanere con loro durante la serata.

Palestra:

Prosegue il corso di ginnastica dolce al **Palazzetto dello sport** di via Lonato ad Orzinuovi tutti i martedì e giovedì mattina. I residenti partecipano con entusiasmo all'attività e sono ben integrati nel gruppo, dove incontrano anche alcune delle persone che han conosciuto al bar o durante altre attività. Il corso è sempre offerto gratuitamente dal comune. Prima della pausa estiva è stata organizzata una pizzata a cui hanno partecipato anche gli ospiti della comunità. Durante la sospensione estiva del corso sono state organizzate nelle stesse mattinate delle camminate sul territorio o nei parchi vicini.

Piscina:

Continua il corso di piscina presso il complesso "**Andreana**" di Orzinuovi. Tutti i mercoledì mattina è presente un istruttore che segue gli utenti durante gli esercizi. A breve si incrementeranno gli accessi per alcuni utenti che necessitano dell'attività.

Ci entriamo ancora tutti:

Anche quest'anno è stato finanziato da **Fondazione "Nolli"** il progetto "**Ci entriamo ancora tutti**": ogni mese organizzano diverse uscite sul territorio finalizzate allo stare con gli altri.

Queste uscite permettono ai ragazzi di sperimentare la “normalità” delle uscite serali ed interessare relazione con i pari età. È un momento che offre stimoli diversi da quelli del contesto comunitario.

Basket “Sgangherati”:

Continuano gli allenamenti della squadra di basket degli “Sgangherati”, costituita sia da atleti disabili che normodotati, in cui vengono valorizzate le capacità individuali e collettive;

Teatro “Quarto di Rosso”:

Il laboratorio teatrale prosegue anche quest’anno; la partecipazione è aperta a persone con disabilità e non. È un’attività che offre la possibilità di esprimersi sul piano verbale e non verbale, ma anche di poter instaurare nuove relazioni. A giugno 2017 è stato organizzato uno spettacolo al castello di **Padernello**.

Laboratorio d’arte Marmellata:

Laboratorio artistico condotto dal maestro d’arte Piero Almeoni che si svolge presso la Csa Nolli con la collaborazione di realtà del territorio che si occupano di aspetti sociali, pratiche artistiche intese a rendere visibili le qualità individuali che possono svilupparsi in progetti a più mani. Il laboratorio lavora sul concetto che il valore artistico è un bene comune, il cui prodotto finale nasce da un processo progettuale plurimo. È un’attività che vede il sostegno, oltre che dei singoli cittadini orceani, anche delle diverse realtà territoriali: Associazione GO, Gruppo Insieme Camminiamo, Associazione Mafalda, Amministrazione Comunale, Associazione DiMAU. Al laboratorio partecipano mediamente tre-quattro ospiti della comunità. Il tema dell’anno 2015-2016 è stata l’animalità e la mostra, inaugurata il 16 aprile e conclusa il 15 maggio, e ha visto la collaborazione del gruppo Woodstock di Milano.

Angeli, i colori della musica:

Il progetto ha previsto la realizzazione di 56 angeli musicanti. Le sagome alte circa due metri sono state disegnate dall’architetto Angelo Mena e intagliate in multistrato di Okoumè e di seguito liberamente interpretate da quattro ospiti della CSS Nolli. Oltre alla Cooperativa La Nuvola hanno partecipato al progetto Anffas Brescia, il Rustico Belfiore di Chiari e l’Associazione In Cordata di Grumello del Monte. Gli angeli sono stati poi collocati nelle piazze dei comuni che hanno aderito all’iniziativa durante alcuni weekend di giugno e luglio. Al progetto hanno partecipato 4 residenti della comunità che erano presenti anche durante tutte le inaugurazioni a Brescia, Grumello del Monte, Chiari e Orzinuovi. Oltre che proposta d’arte l’iniziativa è stata un’occasione di sensibilizzazione e di sostegno per l’attività condotta dalle realtà coinvolte. L’angelo di uno degli residenti della comunità è stato acquistato e

collocato nella cappella della **Fondazione Sagittaria di Orzinuovi** alla cui inaugurazione hanno partecipato anche vari residenti della comunità.

Laboratorio stradale:

Anche quest'anno è ripartito il progetto di educazione stradale. Il progetto era suddiviso in 8 incontri che si sono svolti sul territorio di **Orzinuovi**, di **Chiari** e un incontro con la polizia municipale di **Trezzo d'Adda** dove la regione Lombardia ha istituito un parco predisposto per educazione stradale. Il progetto ha come scopo il raggiungimento di alcuni obiettivi fondamentali per la qualità della vita di alcuni ospiti: grazie a questo progetto si è potuto lavorare sulla autodeterminazione, sull'implementare l'inclusione sociale, sul benessere emozionale e sullo sviluppo personale.

Mostra sulla Shoah:

In occasione della giornata della memoria è stata proposta agli utenti interessati la visione di una mostra a Iseo. Questa è stata un'occasione di riflessione anche per gli utenti che non hanno voluto partecipare per la riflessione successiva fatta in gruppo.

Golositalia:

A marzo alcuni utenti hanno partecipato a **Golositalia**, fiera enogastronomica organizzata a Montichiari. Qui hanno avuto l'occasione di assaggiare diversi cibi provenienti da tutta Italia e al ritorno si sono fermati fuori per una pizzata.

Insieme per un sorriso:

Il 5 marzo tutti gli utenti hanno partecipato alla giornata "**Un sorriso per la vita**" organizzata dall'autodromo di Franciacorta a Castrezzato. Qui hanno avuto la possibilità di fare un giro in pista su auto da corsa o d'epoca. Hanno riportato tutti grande entusiasmo per l'esperienza fatta.

Pasquetta:

Pasquetta quest'anno è stata festeggiata organizzando un pranzo in comunità a cui sono stati invitati utenti e operatori della **Css Bertinotti Formenti** di Chiari. Nel tempo e nelle varie uscite organizzate insieme gli utenti hanno instaurato relazioni significative, ogni volta ritrovarsi è per loro un momento di condivisione e aggiornamento rispetto ai vari avvenimenti accaduti.

Spettacolo teatrale del Clan

Ad Aprile alcuni utenti sono andati a vedere lo spettacolo teatrale messo in scena dalla compagnia teatrale "**Il Clan**" di Pompiano di cui fan parte alcuni volontari dell'associazione "Il Tandem" che collabora con la comunità.

Cavalieri dell'Oglio:

Come tutti gli anni l'associazione "**Cavalieri dell'Oglio**" ha organizzato una merenda in cui hanno dato la possibilità a tutti i partecipanti di provare a salire su un cavallo o su una carrozza per fare un giro in campagna. Gli utenti della comunità accettano sempre con entusiasmo la proposta e ritrovano spesso persone che conoscono.

Cascina Cattafame:

A maggio alcuni utenti hanno partecipato all' Asino Day alla **Cascina Cattafame** di Ospitaletto e si sono fermati lì per la cena. La Cascina Cattafame piace molto agli utenti che hanno chiesto di poter organizzare lì altre uscite. Durante l'anno, infatti, sono state fatte alcune merende all'aperto e una pizzata.

Uscite serali:

Soprattutto durante l'estate è stato chiesto più volte da alcuni utenti di poter uscire dopo cena per bere un caffè o fare un giro in piazza. Sono state organizzate alcune uscite a feste nei paesi vicini ("May Day" a Cizzago, festa dell'oratorio a Barco...) e hanno partecipato a tante iniziative del comune di Orzinuovi (la fiera, i mercatini, la festa delle scuole...). Questi sono sempre momenti vissuti con entusiasmo in cui gli utenti hanno la possibilità di vivere il territorio e trascorrere dei momenti sereni al di fuori della comunità.

Associazione Rustico Belfiore:

Sono stati mantenuti i rapporti costruiti lo scorso anno con l'associazione. Soprattutto durante il progetto "**Angeli, i colori della musica**" gli utenti si sono recati spesso nella loro struttura e hanno dipinto insieme le sagome. A giugno un piccolo gruppo ha partecipato alla festa estiva dell'associazione organizzato presso il loro centro.

R...estate con noi 2017:

Come tutti gli anni, a giugno è stata organizzata la festa della comunità all'oratorio di **Barco** grazie alla collaborazione degli amici dell'oratorio di Barco. Alla festa hanno partecipato amici, volontari, associazioni che collaborano con la struttura. Nel pomeriggio è stato organizzato un torneo di calcio con i bambini delle squadre **dell'oratorio Jolly** e i giocatori si sono poi fermati alla festa per cena. Il ricavato dell'iniziativa è stato utilizzato per coprire parte delle spese del soggiorno estivo a Clusone.

Soggiorno in montagna:

Più volte gli utenti hanno chiesto di poter ripetere il soggiorno a **Clusone** fatto lo scorso anno e di poter rimanere lì qualche giorno in più. Si è pensato, quindi, di andare in montagna una settimana dal 22 al 28 luglio nella stessa casa dello scorso anno. Durante il soggiorno è stato organizzato un pranzo a **Clusone con i familiari**. Sono state organizzate alcune

uscite a **Lovere**, a **Riva di Solto** e alla **Presolana** e più passeggiate nel centro storico di Clusone.

Css Itaca:

Come l'anno scorso ad inizio agosto alcuni utenti hanno partecipato all'”**Happy Itaca Summer Day**” organizzato dalla Css Itaca di Molinetto di Mazzano, una giornata di giochi come braccio di ferro, tiro alla fune e sarabanda. Questa è stata l'occasione per rivedere gli utenti della Css Itaca e della Css di Idro che han partecipato con noi all'evento. Tenuto conto della richiesta di alcuni utenti verranno organizzati altri momenti di incontro.

Festa di metà estate, Cena d'estate:

A luglio alcuni utenti hanno partecipato alle feste estive della Css Bertinotti Formenti di Chiari e del Cdd di Palazzolo S/O, entrambi servizi della Cooperativa La Nuvola. Qui hanno avuto la possibilità di passare del tempo con le persone che frequentano i servizi con cui hanno stretto rapporti importanti.

Gita a Zone:

Ad inizio agosto è stata organizzata un'uscita per andare a visitare le piramidi di Zone. Qui siamo stati invitati dalla proprietaria di un ristorante del paese che ci ha offerto l'aperitivo e ci ha ospitato per la cena.

Visita al museo S. Giulia e cena a Desenzano del Garda:

Ad agosto per gli utenti interessati è stata organizzata un'uscita a Brescia per visitare il museo S. Giulia. Subito dopo ci siamo recati sul lago per fare una passeggiata in centro e cenare a Desenzano del Garda. Qui c'era la notte bianca e i vari spettacoli e iniziative avevano riempito il paese di gente.

Fiera di Orzinuovi e concerto:

Come tutti gli anni gli utenti si sono recati più volte in fiera partecipando ad eventi e iniziative. Una sera hanno cenato in piazza, il sabato hanno potuto fare pet therapy con gli asini dell'associazione **Asinando** e lunedì sera, prima dei fuochi d'artificio, hanno ascoltato il concerto di **Leonardo Di Lorenzo**, l'artista che ha composto la colonna sonora della mostra degli Angeli. Il concerto è stato promosso da Cooperativa la Nuvola. Banca BCC, Fondazione Sagittari a e Fondazione Nolli.

Pic Nic e uscite:

Durante l'estate sono stati organizzati vari pic nic nei parchi del territorio (la Pedrera e il Lago Mandarinino a Orzinuovi, il Tinazzo a Soncino) per passare un po' di tempo all'aperto e sono state organizzate anche varie uscite nei paesi vicini ad esempio in Villa Mazzotti a Chiari, al castello di Soncino e di Padernello.

Cena per i volontari:

Il 28 settembre è stata organizzata un'importante cena con **150 invitati** per ringraziare i volontari e le associazioni che collaborano con la comunità. Questo è stato un bel momento di incontro e condivisione con tutte le persone che supportano il lavoro della comunità e permettono agli utenti di vivere alcune esperienze importanti.

Coppa Bios:

Anche quest'anno la Cooperativa La Nuvola ha organizzato Coppa Bios, l'evento sportivo che raggruppa squadre e gruppi sportivi di calcio, basket e pallavolo organizzando dei quadrangolari al palazzetto dello sport di Orzinuovi. Alcuni utenti della comunità hanno seguito le partite e hanno poi aiutato a servire al rinfresco insieme ad altri volontari.

Mostra Artelier:

A settembre è stata inaugurata la mostra di "**Artelier**", un laboratorio d'arte condotto da Piero Almeoni e aperto agli utenti del Cdd di Palazzolo Sull'Oglio, alle associazioni del territorio e ai giovani. Il laboratorio viene fatto una sera a settimana presso il Cdd, la mostra è stata creata alla "Cigogna Rampana" di Palazzolo Sull'Oglio ed è stata inaugurata in occasione della Festa di Mura. Tutti gli utenti della comunità sono andati a vederla ed è stata l'occasione per fare un giro alla festa e mangiare una pizza in una delle locande.

Gita a Cremona:

Su invito di un familiare di un utente della Cdd il 4 ottobre alcuni utenti si sono recati a Cremona. Qui hanno fatto un giro sul Po e poi si sono fermati in pizzeria.

Mostra "Vestire le distanze":

Il 21 ottobre è stata inaugurata la mostra con le opere di uno degli utenti della comunità che partecipa al laboratorio d'arte Marmellata. Numerose persone sono passate a visitarla e gli utenti della comunità hanno partecipato all'inaugurazione sostenendo il lavoro del loro compagno.

Collaborazione con Associazione GO:

Come tutti gli anni l'Associazione GO ha invitato la comunità al pranzo "Bollito" organizzato presso la sede degli alpini a Orzinuovi, inoltre ci sostiene nelle diverse iniziative che promuoviamo.

Festa di Natale:

L'11 dicembre tutti i familiari, i volontari e le associazioni che collaborano con la comunità sono stati invitati al pranzo organizzato per festeggiare il Natale.

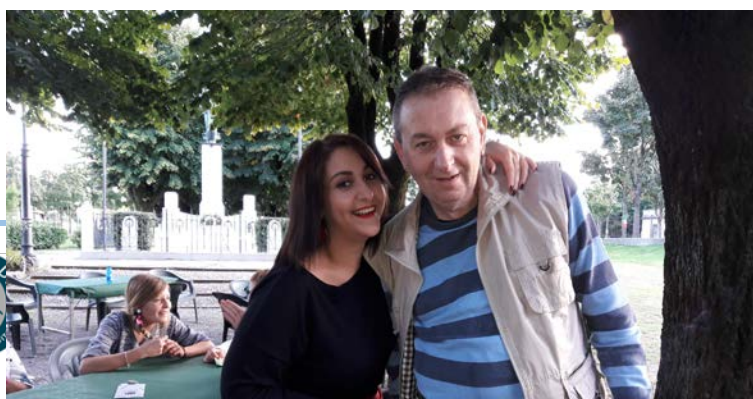
FLASH MOB: Il 6 Maggio a Brescia piazza Paolo VI la rete dei CDD e delle CSS del territorio bresciano presenta un evento, un Flash Mob per sensibilizzare la

cittadinanza sul tema dell'inclusione sociale. La rete dei CDD e delle CSS è il gruppo degli enti che da più di un anno sta lavorando insieme per conoscersi, confrontarsi, e attivare “**Connessioni**” sul territorio. Hanno partecipato attivamente all'evento tre ospiti della CSS



Tab. risorse investite dalla fondazione per le attività sul territorio

Progetto ci entriamo ancora tutti	€6.500
Laboratorio d'arte Marmellata	€3.000





7.3.4.3. IL VOLONTARIATO

La CSS Nolli, grazie alla sinergie create con il territorio, può contare sulla presenza di persone che offrono gratuitamente il loro servizio, fornendo prestazioni aggiuntive ed integrative senza oneri né per la Fondazione, né per le famiglie. Alimentare la rete dei volontari garantisce agli ospiti maggiori possibilità di integrazione e partecipazione alla vita della comunità orceana; il dato riportato di seguito nella tabella è riferito ai volontari delle diverse associazioni che forniscono il loro contributo durante le iniziative organizzate durante l'anno ed al volontariato realizzato dagli operatori della cooperativa Nuvola. Nel 2017 due volontari e nello specifico Cesira e Diego hanno partecipato al soggiorno estivo a Clusone.

Nelle tabelle sotto sono riportati i dati relativi alle collaborazioni attivate sul territorio

Tab.: Nome e Ore di volontariato al 30 Novembre 2017

	NOME	NUMERO	ORE EROGATE
Volontariato operatori	Operatori CSS e altri operatori La Nuvola	9	480 (pari a 4,4 ore al mese/op)
Associazioni di volontariato	Centro Diurno Anziani, Servizi sociali Comune di Orzinuovi, Associazione DiMaU, Insieme Camminiamo, Caritas, Associazione Mafalda, coop. La Nuvola, Associazione AGE, Volontari Cavalieri dell'Oglio, Gruppo Sgangerati, Gruppo Quarto di Rosso, Squadra Chambawamba, Associazione GO, Amici di Barco, Gruppo Sezione Alpini, Gruppo Tanden, Spazio Donna, Amici del Raglio.		545
Volontari	CENTRO DIURNO ANZIANI: Antonio Ratti, Ferdinanda Facendini, Claudio Solzi, Gian Paolo Festa, Ezia Pedretti, Luigina Fadenti, Beatrice Bombardieri, Marita Boniotti, Yoga Kathamuthu. ASSOCIAZIONE MAFALDA: Cesira Boselli ASSOCIAZIONE DIMAU: Cristiana Skorna ASSOCIAZIONE CAVALIERI DELL'OGGIO: Luciano Ferrari LABORATORIO MARMELLATA: Piero Almeoni. ASSOCIAZIONE GO: Daniela Abeni, Daniela Zucchi, Sonia Cominelli. GRUPPO SEZIONE ALPINI: Mario Ferrari, Gianpietro Zucchi. CARITAS: Guido Marni LA NUVOLA: Ramon Scalvenzi, Elvira Zucchi. Francesca Martinelli		
Volontari	GRUPPO SGANGHERATI: Ramon Scalvenzi, Francesco Borra, Mario Piovani. AMICI DI BARCO: Lidia Guindano, Giambattista Passeri, Chet Bordiga, Fabio Biatta. INSIEME CAMMINIAMO: Paola Ferrari SPAZIO DONNA: Lucia Ghisolfi Grazia Monfradini Estetista		
Servizio civile	Sig.Protasi Francesco	1	360
Tirocini	Sig.ra Battaglia Marta Tecnico dei servizi sociali	1	108
	TOTALE		1013

Tab.: Descrizione attività col territorio e realtà coinvolte al 30 Novembre 2017

ASSOCIAZIONE	TIPO DI ATTIVITÀ
--------------	------------------

Centro Diurno Anziani	Corso di ballo – Attività socializzanti presso il bar - Supporto per attività di trasporto
Servizi sociali Comune di Orzinuovi	Ginnastica di mantenimento presso il Palazzetto dello sport comunale
Associazione DiMaU, Go, Insieme Camminiamo, Caritas, Associazione Mafalda, Nuvola	Laboratorio Marmellata
Volontari Centro diurno anziani	Partecipazione a gite ed eventi - Uscite sul territorio
Volontari Nuvola	Partecipazione Festa della Solidarietà a Rudiano Partecipazione alla manifestazione “coppa Bios”
Amici del Raglio	Partecipazione all’evento Asinando all’interno della fiera di Orzinuovi. Nello specifico la progettazione e partecipazione alle attività strutturate durante l’evento in collaborazione con Amici del Raglio.
Volontari Cavalieri dell’Oglio	R..ESTATE CON NOI: partecipazione Festa in Cascina
Gruppo Sgangerati	Attività di Basket
Gruppo Quarto di Rosso	Attività Teatrale
Squadra Chumbawamba, allenatore volontario, volontario per il trasporto	Attività di calcio
Associazione GO	Partecipazione al “Bollito” nella sezione degli alpini
Volontari di Orzinuovi	Partecipazione alla S. Messa domenicale
Volontari	Organizzazione Pranzo di Natale
Associazione Mafalda	Ha offerto l’attività di piscina da gennaio 2017 a giugno 2017

7.4.4.4. STANDARD 3: DIRITTO ALL’INFORMAZIONE ED ALLA PARTECIPAZIONE

Il lavoro di confronto, scambio e collaborazione oltre che con i residenti anche con le loro famiglie degli ospiti dalla Comunità Nolli risulta importante ai fini del miglioramento della qualità del servizio offerto, sia attraverso incontri individuali con i familiari che attraverso incontri del gruppo famiglie con i rappresentanti della Fondazione (almeno due all’anno).

Dal 2016 si è avviato il Gruppo Familiari che si incontra con cedenza bimestrale. Il gruppo è condotto dalla dott.ssa Erika Pini. Nell’anno 2017 gli incontri sono stati quattro.

Tab.: Incontri con famiglie al 30 Novembre 2017

	Effettuato	Dato anno precedente	Standard di qualità
Incontri informali con famiglie	440	457	339*

Incontri formali con le famiglie (incontri pluri istituzionali, incontri con fondazione, con coordinamento, per stesura progetto con educatore)	37	35	22**
Incontri di gruppo con famiglie e Fondazione	2	2	2
Incontri del gruppo famiglie (cadenza bimestrale)	4	3	4***

Dal 2016 si è fatta una distinzione tra incontri formali e incontri informali con i familiari.

*lo standard di qualità è dato dalla media degli ultimi tre anni. Il dato del 2016 si è alzato in quanto un parente viene tutte le mattina a fare visita.

** lo standard di qualità degli incontri formali tiene conto degli incontri pluri istituzionali dell'incontro che precede la stesura del progetto e degli incontri con la fondazione.

***Il gruppo dei familiari è a cadenza bimestrale.

7.5.4.5. STANDARD 4: OBBLIGHI RELATIVI ALLA SICUREZZA ED IGIENE SUI LUOGHI DI LAVORO

Il Servizio prevede un costante monitoraggio dell'adeguatezza della struttura e degli ambienti attuando modifiche e migliorie che garantiscono un ambiente di vita sicuro e confortevole. Viene garantita la corretta applicazione della normativa per la sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08), la formazione di tutti gli operatori e l'individuazione di procedure operative al fine di prevenire eventuali infortuni.

Cooperativa La Nuvola garantisce la manutenzione ordinaria della struttura attraverso il controllo pianificato della strumentazione (ascensore, estintori, condizionatori, cambio completo delle lampade emergenza, caldaia, ecc.) secondo la legge 81/2008 ed il monitoraggio dei beni di proprietà dell'ospite (carrozzina, ausili particolari, ecc.)

La manutenzione straordinaria è stata garantita dalla Fondazione ed ha riguardato nello specifico un intervento di **ristrutturazione dei servizi igienici, pulizia interna impianto di riscaldamento e raffrescamento, acquisto lavastoviglie professionale.**

Tab.: Controllo e manutenzione struttura al 30 Novembre 2017

	Effettuato	Dato anno precedente	Standard di qualità
Interventi manutenzione ordinaria	35	44	40*
Interventi manutenzione straordinaria	3	3	3**

*Lo standard di qualità è dato dalla media degli ultimi tre anni tenuto conto di una programmazione degli interventi

***Lo standard di qualità è dato dalla media degli ultimi tre anni.*

7.6.4.6. STANDARD 5: PRESTAZIONI ALBERGHIERE E SOMMINISTRAZIONE DEGLI ALIMENTI

La CSS Nolli si avvale di ditta esterna certificata che fornisce quotidianamente i pasti destinati al pranzo ed alla cena, sia per i residenti che per gli operatori presenti.

Il menù viene stabilito nel rispetto delle esigenze organizzative (n° di pasti da produrre) combinata con le esigenze di ognuno e calibrato rispetto ad eventuali diete specifiche.

Anche nel 2017 è stato migliorato il servizio mensa garantendo ai residenti di poter scegliere il menù giornaliero tra più alternative, tenendo in forte considerazione i bisogni della persona.

7.7.4.7. STANDARD 6: FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Molta importanza viene data alla formazione del personale, indispensabile per consentire la realizzazione degli obiettivi che il servizio si dà: un continuo aggiornamento sulle metodologie di intervento e agli approcci educativi.

Cooperativa La Nuvola garantisce poi la costante formazione del personale presente nei servizi ai sensi del Dgls 81/08 (Corso di primo soccorso, corso antincendio); favorisce inoltre la partecipazione a percorsi formativi individuali dei propri operatori.

7.7.1.4.7.1. Consulenze e supervisioni

Nel 2017 si è fortemente intensificato il lavoro di formazione in équipe con la dr.ssa Costanza Lanzaova con l'obiettivo di garantire la miglior qualità dell'intervento con riferimento al tema dell'autodeterminazione delle persone disabili (art. 3 Dichiarazione ONU Persone Disabili), **approfondire il senso ed il significato dell'intervento educativo in relazione al contesto di vita dei diversi ospiti, la storia personale, relazioni familiari e sociali.** I temi che vengono trattati nello specifico sono:

- Il ruolo dell'operatore in Comunità: il significato della relazione, dell'assistenza e della cura
- Il ruolo dell'operatore in Comunità: il tema della responsabilità
- Come mettere "al centro" la persona aiutandola ad assumersi la responsabilità della propria vita;
- Il rapporto con i familiari.

Si è attivata inoltre una consulenza a cadenza mensile con la dr.ssa Lorenza Chiozzi, psicologa esperta del metodo ABA (analisi del comportamento applicata), già consulente degli ambulatori Bios e da due anni supporto dell'equipe della Comunità per l'elaborazione dei Progetti Individualizzati e della programmazione delle attività educative.

Tab.: Consulenze e supervisioni al 30 Novembre 2017

CONSULENZE E SUPERVISIONI	Numero di incontri	Ore dedicate
Formazione con dott.ssa Costanza Lanzaova	13	26
Supervisione con la dott.ssa Lorenza Chiozzi	5	20
Totale ore complessivo	18	46

7.7.2.4.7.2. **Formazione**

È stata garantita costante formazione del personale presente nei servizi relativa alla sicurezza sui luoghi di lavoro, ai sensi del D.lgs. 81/08 (Corso di primo soccorso e corso antincendio) e favorita la partecipazione a percorsi formativi individuali dei propri operatori. Nello specifico:

- 1) Parte dell'equipe e nello specifico Mariarosa Capoferri e Rosalinda Consolandi hanno frequentato il corso di **"Stimolazione basale: proposte educative per la persona con disabilità psicofisica medio-grave, grave, gravissima"** per la durata di **22** ore.
- 2) All'interno della Comunità è stato organizzato un percorso di formazione destinato sia agli ospiti che agli operatori sul tema delle autonomie, nello specifico le **autonomie personali** e di **educazione stradale**;
- 3) La referente Laura Deviardì partecipa alla formazione continua del **gruppo RUO** (Responsabili Unità d'Offerta) che si svolge almeno due volte al mese per un totale di circa 10 ore al mese;
- 4) La dott.ssa Costanza Lanzaova e Laura Deviardì partecipano alla formazione di **"Immaginabili risorse"** il laboratorio metodologico **"inclusione della disabilità e valore sociale"**. Da gennaio 2017 a febbraio 2018. Nove giornate da 7 ore.
- 5) Laura Deviardì ha partecipato ad una serie di seminari specifici nei mesi tra Ottobre e Novembre sulle normative che regolamentano i **servizi socio sanitari in Lombardia**.
- 6) Laura Deviardì partecipa al tavolo **tematico del terzo settore** presso ATS Brescia.
- 7) Tutta l'equipe ha partecipato al corso di Mindfulness: **pratiche di consapevolezza** **primo ciclo** tenuto dalla dott.ssa Alessandra David, psicologa e psicoterapeuta,

l'intervento si è articolato in 8 incontri di 2 ore e prevede sia la presentazione di alcuni cenni teorici che la possibilità di sperimentare pratiche di **Mindfulness**. Il corso è iniziato ad aprile e si è concluso a Giugno 2017.

- 8) Da settembre 2017 tutta l'equipe partecipa al secondo ciclo di "**Mindfulness: pratiche di consapevolezza**" articolato in 8 incontri di 2 ore. Da settembre 2017 a giugno 2018.
- 9) Carlotta Bosio, Francesca Tomasoni, Michela Plebani hanno partecipato al corso "**Tecniche di svincolamento**" articolato in 10 incontri. La proposta è tesa a conoscere le tecniche relative alla salvaguardia della propria incolumità in caso di aggressioni o per prevenire situazioni a rischio. L'obiettivo è saper gestire una situazione di aggressione verbale e fisica. L'idea è imparare a conoscere come si muove il corpo umano durante un'aggressione per apprendere tecniche e concetti utili al miglioramento delle proprie potenzialità da utilizzare in situazioni critiche. Terrà gli incontri il maestro Fabrizio Regognini.
- 10) Parte dell'equipe e nello specifico la dr.ssa Costanza Lanzanova, Laura Deviard, partecipano alle riunioni della "Rete bresciana CDD/CSS", un progetto che vede l'incontro di rappresentanti di tutti i CDD (Centri Diurni Disabili) e delle CSS della provincia di Brescia con l'obiettivo di conoscersi, condividere le proprie progettualità, ma anche collaborare nella realizzazione di eventi e iniziative. Partecipano agli incontri della Rete anche l'ATS di Brescia e l'ASST Franciacorta.
- 11) Laura Deviard ha partecipato al corso "La gestione dei gruppi" tenuto dalla dott.ssa Nicoletta Semionato di Coop. Minotauro.
- 12) Laura Deviard ha partecipato al corso "Team Theach" per una corretta gestione delle crisi comportamentali presso Fobap Onlus.
- 13) Le educatrici Mariarosa Capoferri e Carlotta Bosio nei mesi di ottobre e novembre hanno partecipato ad alcuni incontri di formazione con il gruppo dei RUO.

Tab.: Investimento nella formazione anno 2017

	Effettuato	Dato anno precedente	Standard di Qualità
Incontri Formazione all'interno del Servizio organizzati da Nuvola	35	19	Pianificazione triennale
Ore di formazione all'interno del Servizio	69	54	Pianificazione triennale
Ore di formazione ai sensi D.lgs. 81/08 Corso primo soccorso e HACCP	35	45	Pianificazione triennale

La formazione è declinata nello specifico all'interno del piano della formazione triennale.

TOTALE FORMAZIONE INDIVIDUALE	292
--------------------------------------	------------

Totale formazione degli operatori con le giornate di RUO e incontri della RETE.

8.5. GRADO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE CSS NOLLI ANNO 2017

Il questionario di rilevazione del grado di soddisfazione è stato somministrato alle famiglie nel mese di ottobre 2017. Sono stati consegnati 14 questionari e sono stati rei tutti.

La scheda rileva il grado di soddisfazione delle famiglie e viene somministrata una volta all'anno, in occasione della verifica annuale dell'attività del Servizio.

L'obiettivo della rilevazione è di favorire il monitoraggio dell'attività svolta ed il costante miglioramento della stessa da parte della Cooperativa La Nuvola.

Il grado di soddisfazione nei confronti del servizio CSS, viene rilevato sulle seguenti aree:

- **Accoglienza e informazioni**
- **Professionalità degli operatori**
- **Attuazione del progetto individualizzato**
- **Ambiente di vita**
- **La struttura**
- **I servizi forniti**

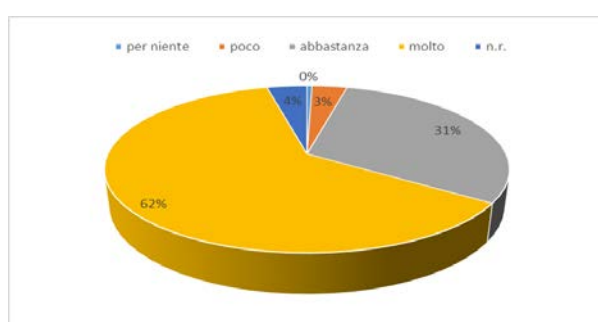
Gli indicatori di gradimento sono i seguenti:

1. **Molto:** pienamente soddisfatto
2. **Abbastanza:** quasi totalmente soddisfatto
3. **Poco:** minimamente soddisfatto
4. **Per niente:** non soddisfatto

La tabella nella quale sono riportate le domande sottoposte alle famiglie e le valutazioni espresse.

SODDISFAZIONE FAMIGLIE CSS NOLLI 2017

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	N.r
1. Vi sentite riconosciuti nel vostro ruolo di familiari?	10	3			1
2. Ritenete adeguata la modalità di passaggio delle informazioni?	9	4	1		
3. Ritenete che le informazioni fornite siano sufficienti	7	5	1		
4. Ritenete che le informazioni fornite siano chiare:	7	5	1		
5. Ritenete che il livello di attenzione nella cura e igiene del vostro familiare sia adeguato?	8	4	1		1
6. Ritenete adeguata la gestione dell'abbigliamento del vostro familiare?	6	6	1		1
7. Ritenete che la presa in carico degli aspetti sanitari sia adeguato?	10	3	1		
8. Ritenete che il livello di pulizia del Servizio sia adeguato?	8	5			1
9. Ritenete che gli spazi del servizio siano accoglienti e funzionali?	10	3			1
10. Ritenete che il servizio mensa sia adeguato?	9	4		1	
11. Ritenete adeguata la gestione dei beni personali del vostro familiare?	6	7			1
12. Ritenete adeguato il progetto Individualizzato del Vostro familiare?	10	3	1		
13. Ritenete adeguato il vostro coinvolgimento nella definizione degli obiettivi del Progetto	10	4			
14. Ritenete che il "clima" generale del Servizio sia adeguato?	4	9			1
15. Ritenete che il servizio risponda adeguatamente alle esigenze del vostro familiare nel servizio?	9	3			1
TOTALI	123	68	7	1	8



SODDISFAZIONE COMPLESSIVA FAMIGLIE CSS NOLLI 2017

Di seguito le annotazioni e i suggerimenti esplicitati da alcune famiglie:

LAMENSOLE O RECLAMO

Pervenuta una lamentela riguardante gli aspetti igienico/estetici della persona.

APPREZZAMENTI DA SOTTOPORRE

1. Buono l'inserimento di V. per quanto riguarda certe mansioni da lui svolte nell'ambito giornaliero (vedi pulizia stoviglie e piatti). Efficaci anche gli spostamenti settimanali verso la sorella.
2. La riservatezza da parte del personale. In paese non ho avuto ritorno di pettegolezzi, di ritorno c'è stata la cura nell'igiene e nell'abbigliamento del mio familiare.
3. Sono ampiamente soddisfatto dell'operato di tutti gli operatori in particolare per la signora Carlotta con la quale mi sento più frequentemente.
4. Attività scelte per R. molto buone e coinvolgenti. R. è molto serena.

L'analisi dei questionari evidenzia che gli indicatori "Molto" e "Abbastanza", considerati come indicatori positivi, sono stati scelti nell'83% dei casi. L'indicatore "Poco" e "Per niente" sono stati scelti in un solo caso. La percentuale significativa di Non Risposte è determinata dalla scelta di non rispondere ad alcuni quesiti, fatta da un Amministratore di Sostegno non essendo un parente.

9.6. QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE LAVORATORI CSS NOLLI

Il Questionario Soddisfazione Dipendente è stato distribuito, agli operatori della CSS "Enrico e Laura Nolli", nello specifico 9 operatori.

È stato chiesto ad ognuno degli operatori di esprimere una valutazione da 1 a 10.

Ai fini dell'elaborazione dei dati, i valori da 1 a 10 sono stati accorpati in quattro livelli:

- Da 1 a 3 (per niente)
- Da 4 a 5 (poco)
- Da 6 a 7 (abbastanza)
- Da 8 a 10 (molto)

RISULTATO RISPOSTA	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	N.R.	TOT
1. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua formazione personale:				9		
2. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua inclinazione:			1	8		

3. Ritieni che la collaborazione con i colleghi sia adeguata al raggiungimento degli obiettivi del servizio?				9		
4. Ritieni che il servizio persegua obiettivi coerenti con le proprie finalità?				9		
5. Ritieni efficace il lavoro d'équipe?				9		
6. Pensi che le opportunità di crescita professionale (addestramento, formazione, esperienza) siano adeguate?				9		
7. Valuti in modo positivo il tuo lavoro?				9		
8. in che modo ti ritieni soddisfatto della tipologia e livello contrattuale:				9		
9. in che modo ti ritieni soddisfatto della corretta applicazione del contratto:				9		
10. in che modo ti ritieni soddisfatto della modalità e tempistiche di pagamento:				9		

10.7. PIANO DI MIGLIORAMENTO ATTIVITÀ ANNO 2018

Nel 2018 al fine di migliorare ulteriormente la vita per gli ospiti in CSS per il 2018 ipotizziamo quanto segue:

- ✓ A livello formativo la CSS Nolli intende proseguire con il supporto di supervisione e consulenze attualmente fornito all'équipe dalla dr.ssa Lanza Nova. Si proseguirà inoltre con la formazione della dott.ssa Alessandra David. Parte dell'équipe parteciperà al secondo livello di formazione sulla stimolazione basale (prevede la conoscenza del proprio corpo e del mondo circostante attraverso una determinata stimolazione dei cinque sensi - olfatto udito vista tatto gusto) che cooperativa La Nuvola sta organizzando per l'anno prossimo.
- ✓ Si continuerà il lavoro iniziato cercando di migliorare nei servizi della "vita quotidiana" (mensa, lavanderia etc.) nel rispetto dell'equilibrio economico, anche attraverso un coinvolgimento diverso e più attivo degli ospiti della comunità. Tale azione, che vedrà gli operatori impegnati in una non semplice azione di stimolo costante degli ospiti, (evitando il più possibile di sostituirsi ad essi) va nella direzione di incrementare la loro capacità di autodeterminazione e autonomia.
- ✓ Una maggior apertura al territorio, prevedendo che alcune attività che attualmente si svolgono all'esterno della struttura possano essere svolte all'interno.
- ✓ Un diverso rapporto con i volontari finalizzato a strutturare una programmazione delle attività a cadenza semestrale, anche in accordo con gli ospiti della comunità.
- ✓ Continuerà il lavoro per una diversa presa in carico della persona (cura della persona).

- ✓ Si continueranno gli incontri con i rappresentanti dei CDD e delle CSS della provincia di Brescia con l'obiettivo di conoscersi, condividere le proprie progettualità, ma anche collaborare nella realizzazione di eventi e iniziative come è stato per il "Flash Mob" .
- ✓ Considerando gli esiti positivi della sperimentazione, proseguiranno anche il prossimo anno i progetti di Tirocinio Socializzante. L'intenzione è quella di estendere anche ad altri ospiti progetti di questo tipo.

L'anno 2018 segna una data importante per Fondazione Nolli e Cooperativa La Nuvola in quando si festeggeranno i dieci anni della CSS Nolli e del Laboratorio d'Arte Marmellata. Sarà un anno ricco di eventi ed incontri pensati e realizzati in collaborazione con alcune importanti realtà del territorio.

Hanno collaborato per la stesura della Relazione

Carlotta Bosio
Mattia Bonardi
Marianosa Capoferri
Linda Consolandi
Pasquale Mignanelli
Michela Plebani
Roberto Schiavon
Tomasoni Francesca

Orzinuovi, 5/12/2017

La responsabile del servizio
Dott.ssa Costanza Lanzanova

La coordinatrice del servizio
Laura Deviardì

