

2021

Relazione sulle attività



Comunità Socio Sanitaria

Enrico e Laura Nolli

Indice

- 1. AZIONI CHE HANNO CARATTERIZZATO IL 2021**
 - 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 assegnato da ATS anno 2021
 - 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 2021
 - 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. Gruppo Analisi Istituzionale
 - 4.7.2. Formazione
 - 5. GRADO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE CSS NOLLI ANNO 2021**
 - 6. GRADO DI SODDISFAZIONE LAVORATORI CSS NOLLI ANNO 2021**
 - 7. PIANO DI MIGLIORAMENTO ATTIVITÀ ANNO 2021**
-

1. AZIONI CHE HANNO CARATTERIZZATO IL 2021

Come per l'anno 2020 anche durante l'anno 2021 non sono mancate le fatiche e le preoccupazioni. Consapevoli delle responsabilità che ci siamo assunti abbiamo continuato il lavoro iniziato a febbraio 2020 per il contenimento dell'emergenza sanitaria a volte anche risultando poco "flessibili". La nostra priorità è sempre stata il benessere delle persone a noi affidate che non avremmo potuto tutelare se non ci fosse stato il contributo di tutte le parti interessate e nello specifico dalla Fondazione Nolli, dalle persone che vivono il servizio e dal gruppo dei familiari che sempre si sono dimostrati disponibili e collaborativi.

Abbiamo continuato ad essere operativi rimodulando la nostra organizzazione e programmazione in osservanza di tutte le normative e le indicazioni in materia di contenimento del virus COVID-19 che mese dopo mese venivano emanate. L'emergenza sanitaria continua ad avere un impatto fortissimo sulle persone e nel nostro servizio rendendo più articolato e complesso il lavoro con e per gli ospiti.

- A marzo 2021 è stata redatta la terza revisione del POG nel quale sono state date le indicazioni e la possibilità di riprendere le visite in Comunità tra ospiti e familiari con l'utilizzo di una struttura in plexiglass che consente il rispetto delle procedure anti-contagio.
- A maggio 2021 è stata predisposta la quarta revisione del POG in cui i residenti hanno avuto la possibilità sia di incontrare i propri cari senza la presenza del plexiglass, sia di effettuare rientri a casa.
- A ottobre 2021 è stata predisposta la quinta versione del POG e sono state introdotte le procedure inerenti alla gestione del green pass.
- L'equipe degli operatori ha mantenuto costante, nonostante tutto, il lavoro di analisi sull'approccio di cura e sulle modalità di presa in carico delle persone residenti in Comunità durante le equipe settimanali;
- Rimodulato una quotidianità che ci permettesse di rivivere l'esterno e il territorio;
- Mantenuto costanti i rapporti con amici, familiari e persone significative attraverso telefonate, videochiamate ed incontri in CSS nel rispetto delle procedure Anti-Covid, anche rientri in famiglia;
- Proseguito con la propria presenza all'interno della Rete Bresciana CDD CSS, partecipando agli incontri online come momenti di confronto e formazione a cadenza mensile ed agli eventi organizzati;
- Sono stati effettuati diversi interventi sulla struttura per favorire un buon funzionamento del servizio e per mantenere gli spazi funzionali ed accoglienti;
- Equipe e ospiti hanno partecipato al progetto "Ilsantollmattollfiume" tenuto dal direttore dell'Area Ricerca e Sviluppo Costanza Lanzanova con la partecipazione dell'artista milanese Elena Mocchetti e l'antropologo Ivan Bargna, presidente del corso di antropologia dell'Università Bicocca di Milano;
- I rapporti costruiti con le CSS Bertinotti Formenti e "Civico 14", a fronte dell'emergenza epidemiologica, sono stati garantiti tramite chiamate, videochiamate e attività sul territorio nel rispetto delle procedure anti-contagio;

- Mantenuto i rapporti con i servizi invianti e i comuni di provenienza;
- Mantenuto i rapporti con le associazioni del territorio a noi vicine;
- Continuato i percorsi formativi individuali e di gruppo;

Di seguito andremo ad approfondire le diverse azioni che in questa premessa sono state presentate.

3. GLI OSPITI DEL SERVIZIO

La sorveglianza sanitaria costante è un punto fondamentale che ha caratterizzato ed impegnato molte delle forze di tutti. Ancora oggi gli ospiti vengono quotidianamente monitorati attraverso la rilevazione della temperatura corporea due volte al giorno.

La CSS Enrico e Laura Nolli è diventata “punto vaccinale” per le persone che ci sono affidate.

Con la collaborazione dell’ASST Franciacorta Cooperativa La Nuvola ha potuto e ottenuto la possibilità di mettere al sicuro le persone di cui si prende cura. Le prime vaccinazioni il 27 febbraio e il 20 marzo 2021 sono state somministrate a tutti gli ospiti e a parte dell’equipe rispettivamente la prima e seconda dose del vaccino “Pfizer”. Anche gli operatori, in tempi e luoghi distinti, hanno aderito alla campagna vaccinale organizzata da Cooperativa La Nuvola.

Il primo dicembre gli ospiti sono stati sottoposti alla terza dose di MODERNA grazie alla collaborazione e disponibilità dell’ASST, la quale ha effettuato la vaccinazione presso la CSS inviando un’équipe medica.

Tamponi molecolari e test antigenici vengono somministrati ogni qual volta gli operatori e residenti rilevano sintomi riconducibili al Covid-19. In generale, ospiti ed operatori, vengono monitorati tramite screening periodico: gli ospiti sono sottoposti a tampone molecolare ogni 30 giorni.

Il monitoraggio periodico tramite tampone è stato avviato a gennaio 2021 da personale infermieristico: ad oggi sono stati somministrati un totale di circa 300 tamponi molecolari. Grazie alla costante attenzione al rispetto delle procedure anti-contagio ed alla collaborazione dei familiari che hanno compreso la complessa gestione e riorganizzazione, non vi sono più stati casi di Covid positivi.



*Vaccinazione anti-Covid terza dose CSS Nolli



*Vaccinazione anti-Covid prima dose CSS Nolli

I residenti hanno avuto un ruolo fondamentale in quanto hanno collaborato e compreso, ognuno con i propri strumenti/capacità, il momento difficile adattandosi ma continuando ad avere un ruolo attivo all'interno del servizio.

Il momento di formazione e informazione è diventato parte integrante della programmazione settimanale garantendo continui aggiornamenti in merito alla situazione emergenziale ricordandogli le diverse procedure da rispettare (utilizzo DPI, igienizzazione delle mani, delle superfici, degli indumenti...)

L'èquipe riconoscendo questo forte periodo di fragilità, ha garantito e implementato colloqui educativi individuali nei quali gli ospiti hanno avuto la possibilità di esprimere le proprie emozioni, preoccupazioni, desideri e speranze.

Tab.1: Utenti CSS Nolli Anno 2021

COGNOME/NOME	ETÀ	SESSO	COMUNE DI RESIDENZA	ANNO DI INSERIMENTO
A.F.	61	F	Orzinuovi	2008
V.R.	65	M	Salò	2008
N.L.	58	F	Provaglio d'Iseo	2009
L.G.	59	M	Urago Mella	2009
B.R.	38	F	Palazzolo	2010
O.O.	49	M	Brescia	2013
M.P.	59	M	Orzinuovi	2013
V.M.	53	M	Chiari	2014
T.T.	64	M	Castrezzato	2014
S.S.	35	F	Capriolo	2020

Tab.2: caratteristiche principali utenti CSS Nolli Anno 2021

Età media	54
Sesso	6 uomini - 4 donne
Durata media inserimento	9

A fronte dell'emergenza epidemiologica COVID-19, l'equipe di lavoro ripianifica e riprogramma la routine quotidiana degli ospiti, garantendo loro lo svolgimento di attività piacevoli all'interno del servizio e, dove possibile, anche all'esterno promuovendo inoltre il benessere fisico ed emozionale degli ospiti in un periodo così difficile e complesso. L'equipe implementa inoltre i colloqui individuali al fine di sostenere emotivamente gli ospiti della CSS investiti da paura e incertezza.

4. L'EQUIPE

L'Equipe operativa della CSS Nolli è costituita da un Responsabile dell'Area, una Responsabile del Servizio e sei operatori: tre educatori professionali, tre ausiliari socioassistenziali e diverso personale di supporto

Tab.3: Composizione équipe CSS Nolli aggiornato a Dicembre 2021

EQUIPE	
Responsabile area disabilità	Deviardi Laura
Coordinatore del servizio	Terzi Maria Paola
Educatori Professionali	Lorini Giulia Taboni Paola Moretti Azzurra
Figure ausiliarie	Schiavon Roberto Tomasoni Francesca Losi Debora
Personale di supporto	Siham Cherkaoui Baroni Veronica Yogendran Kathamutu Vera Sabbadini Latifa Souhali Mariam Sibide

Gli operatori sono costantemente monitorati attraverso l'osservazione della procedura sanitaria che viene aggiornata (Comitato COVID-RSPP) in base alle normative vigenti.

Al fine di monitorare lo stato di salute dell'equipe, gli operatori vengono sottoposti a tampone molecolare ogni 14gg ed ogni volta che si presenta un sintomo riconducibile al Virus.

Cooperativa La Nuvola anche durante l'anno 2021 sta proseguendo il processo iniziato da qualche anno, con il supporto di consulenti esterni, al fine di migliorare l'assetto organizzativo per mantenere una buona qualità nei servizi che gestisce. L'obiettivo di questo processo è quello di migliorare gli assetti organizzativi anche per favorire una più puntuale organizzazione dei servizi e delle attività. A fronte di questa riorganizzazione da gennaio 2021, formalmente, la Coordinatrice della CSS è l'educatrice Maria Paola Terzi già nota all'equipe in quanto ha prestato servizio presso la comunità nel 2016 come primo impiego lavorativo. Terzi è supportata dalla responsabile dell'Area Disabilità, Deviardi Laura. Viene inoltre supportata a livello operativo, all'interno della comunità: l'educatrice Giulia Lorini si occupa degli aspetti gestionali e organizzativi mentre Roberto Schiavon per gli aspetti strutturali. Mantiene la presenza mensile in equipe il Direttore di Ricerca e Sviluppo Costanza Lanzaova.

Da gennaio 2021 ci sono stati alcuni cambiamenti all'interno del gruppo degli operatori: le operatrici Likcani Herta e Marini Giorgia hanno intrapreso nuovi percorsi lavorativi; di conseguenza sono state tempestivamente individuate nuove figure professionali disposte ad entrare nell'equipe operativa.

Nel mese di maggio sono state inserite l'operatrice Debora Losi con titolo di OSS e l'educatrice Paola Taboni già dipendente di Nuvola. A giugno 2021 entra a far parte dell'equipe l'educatrice Azzurra Moretti, operatrice già dipendente della Nuvola nei servizi scolastici e domiciliari.

Nello stesso periodo l'equipe accoglie Mariam Sibide, volontaria del Servizio Civile, la quale ha la possibilità di fare un'esperienza a stretto contatto con un servizio complesso e strutturato come la CSS. Il servizio civile diventa risorsa e supporto nella quotidianità del servizio, occasione di nuove progettualità e relazioni con il gruppo ospiti. Marian terminerà il servizio a giugno 2022.

5. 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 Nollì.

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 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 inviati.

5.1. STANDARD 1: UMANIZZAZIONE E PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

5.1.1. 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. Durante il periodo pandemico, i rapporti e le comunicazioni sono stati garantiti tramite incontri da remoto, e-mail e telefonate. Nel 2021 si sono ripresi anche gli incontri in presenza insieme dove possibile con anche i servizi referenti.

Il grado di soddisfazione delle famiglie viene raccolto non solo attraverso i questionari di soddisfazione, ma anche durante i diversi momenti di scambio e di confronto.

Tab.4: Pianificazione Progettazione Individualizzata anno 2021

	Rivalutazioni semestrali	Dato anno precedente	Standard di qualità
Progetto Individualizzato/PAI*	20	20	20
Raccolta desideri ed aspettative**	20	20	20

*Il Progetto Individualizzato/PAI viene rivalutato almeno ogni 6 mesi come richiesto dalla normativa (DGR 2569/14)

**Desideri ed aspettative della persona, della famiglia e dell'ambiente vengono sondate ad ogni rivalutazione del Progetto Individualizzato/P

5.1.2. Assetto gestionale

Per quanto riguarda l'assetto gestionale il Servizio garantisce 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 (circa 13 ore) lo standard di assistenza settimanale: la fondazione garantisce circa **16 ore ad ospite** settimanali.

Tab.5: ore di assistenza garantite:

	Ore settimanali per ospite	Ore annue per ospite	Ore annue per 10 ospiti	Differenza ore garantite all'anno
Ore assistenza previste dalla normativa regionale	13,33	693	6.933	/
Ore assistenza garantite da Fondazione Nolli	15,8	823,8	8238	791

La tabella evidenzia l'**investimento** attraverso il quale la Fondazione garantisce l'incremento di personale che consente di prevedere **ore di presenza** che hanno permesso – in continuità con l'anno precedente – l'attuazione di attività settimanali attente ai bisogni degli ospiti inseriti in Comunità, nonché l'assistenza e la "vicinanza" agli stessi.

5.1.3. Budget assegnato da ATS anno 2021

Proseguendo nell'illustrazione delle risorse economiche impegnate, di seguito riportiamo il budget Sanitario assegnato nel 2021 da ATS Brescia e la produzione a fine anno. Si segnala che La DGR 5340 del 04/10/2021A ha stabilito una rimodulazione del voucher di lungoassistenza.

I bisogni, particolari condizioni di salute ed il contesto tuttora legato all'emergenza sanitaria ed al rispetto delle diverse procedure (svolgimento degli screening periodici, ecc.) sono elementi tangibili con cui ogni giorno il servizio si deve confrontare e che richiedono necessariamente ulteriori investimenti.

Tab.6: Budget anno 2021

	Assegnato	Previsione Produzione al 31/12/2021	Mancanza di Budget
Budget sanitario anno 2021	€ 114.827,94	€ 116.599,00	€ 1.771

Rispetto alle **giornate di assenze**, come lo scorso anno, nessuno degli ospiti ha sfiorato le giornate di assenza rendicontabili annue (n.50 giornate). La possibilità di rientro in famiglia sta proseguendo nel rispetto delle normative previste dallo stato d'emergenza.

5.1.4. Attività di assistenza alla persona

Durante l'anno 2021, nel rispetto delle procedure anti-contagio, abbiamo ripreso le visite sanitarie sospese nell'anno precedente a causa della pandemia. Il medico di medicina generale rimane un grande punto di riferimento per i nostri ospiti: i rapporti e le comunicazioni sono costanti al fine di garantire un'adeguata assistenza ai nostri ospiti. L'équipe ha proseguito nel monitoraggio costante del benessere fisico degli ospiti attuando le misure di prevenzione anti COVID-19 (rilevazione quotidiana dei parametri, frequenti contatti telefonici con il medico di medicina generale ecc.).

La sorveglianza sanitaria è stata costante ed è divenuta parte integrante del Servizio. I momenti di formazione delle prassi di prevenzione dell'infezione da COVID19, per l'utenza, sono continui e inseriti nella programmazione settimanale.

La Nuvola ha voluto proporre, per utenti e operatori, screening periodici, coinvolgendo il personale infermieristico già presente nei servizi diurni per la disabilità.

Da gennaio 2021 i tamponi molecolari e/o test antigenici rapidi sono effettuati ogni mese per gli ospiti delle Comunità e, dal mese di marzo, ogni due settimane per gli operatori. Inoltre, test antigenici rapidi

vengono effettuati anche all'occorrenza, in presenza di sintomi simil-influenzali e/o in caso di rientro in famiglia.

Per quanto riguarda la campagna vaccinale, La Nuvola ha scelto di organizzare nei propri servizi la somministrazione del vaccino anti COVID19, per tutti gli utenti e gli operatori. Ciò è stato fatto strutturando veri e propri Centri Vaccinali, organizzando attentamente tempi e spazi, secondo quanto previsto dalle indicazioni ministeriali, al fine di svolgere nel miglior modo possibile questo importante evento. Tra febbraio e marzo 2021, in collaborazione con ASST Franciacorta, gli utenti e gli operatori del Servizio, hanno ricevuto la somministrazione della prima e della seconda dose del vaccino. Gli utenti in seguito alla vaccinazione non hanno riportato sintomi importanti.

Tutta l'equipe della Comunità ha aderito responsabilmente alla vaccinazione anti COVID19.

Nel mese di dicembre, in collaborazione con ASST Franciacorta, La Nuvola ha organizzato all'interno della Comunità le vaccinazioni della "dose Booster" per l'utenza del Servizio, diventando anche questa volta Centro Vaccinale.

tab.7: Attività di assistenza a Dicembre 2021.

	Effettuato 2021	Dato anno precedente	Standard di qualità
Visite dal medico di base	90	10	100
Visite ginecologo	0	0	1
Ricoveri ospedalieri	0	5	/
Visite psichiatriche	0	0	8
Visite dentistiche	16	0	10
Visite Otorinolaringoiatra	0	0	2
Visite dermatologiche	0	0	2
Visite fisiatriche	3	3	5
Visite neurologo	0	0	3
Visite oculista	6	0	2
Visite diabetologo	2	0	2
Visite cardiologo	1	1	4
Visita sportiva	0	0	/
Esami ematici	16	0	23
E.C.G. ECO, RM, COLONSCOPIA	4	0	3
Sedute fisioterapia	20	0	36

Numero accessi al pronto soccorso	6	15	/
Ore per pronto soccorso	52	136	/
Test rapidi/Tamponi	300	30	/

Tabella riepilogativa Screening Periodico operatori/utenti	
N. TAMPONI COMPLESSIVI EFFETTUATI (molecolari/rapidi)	300 tamponi
TEMPO DEDICATO PER SVOLGIMENTO DEI TAMPONI (effettuazione, preparazione, consegna e archivio documentazione)	50 ore
VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TEMPO DEDICATO AI TAMPONI	2.200,00 €

STANDARD 2: EFFICIENZA ED EFFICACIA DEI SERVIZI ALLA PERSONA

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

Tab.8: Verifica e controllo prestazione erogate al Dicembre 2021

	Effettuato 2021	Dato anno precedente	Standard di qualità
Verifiche con CDA Fondazione	2	1	2
Visite ispettiva certificatore sistema Qualità	1	0	In base a programma del Certificatore
Visite di Vigilanza ATS	0	0	Come da programma ATS
Visite ispettive relative all'appropriatezza	0	0	Come da programma ATS
Visite INAIL	0	0	/
Visite dipartimento di igiene e prevenzione sanitaria	0	0	/
Verifiche pluri istituzionali	8	1	10 (annuale per ogni ospite)

5.1.5. Piano di miglioramento della struttura anno 2021

In linea con il lavoro svolto negli ultimi anni, 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, rilassarsi)	Oltre alla riorganizzazione e alla ripianificazione degli spazi interni alla CSS nel rispetto delle norme igieniche anti Covid19, è stato inoltre messo a disposizione uno spazio del Centro Diurno in accordo con la Fondazione al fine di sperimentare e promuovere attività stimolanti. Il progetto viene nominato "Tempo per noi".
Consentire agli ospiti una migliore partecipazione alle attività della vita quotidiana	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisto nuova aspirapolvere • Acquisto nuovo telefonino per facilitare chiamate e videochiamate • Acquisto nuovo forno a microonde • Connessione WIFI in tutta la struttura

5.1.6. I rapporti col territorio

Con l'arrivo del 2021, la CSS ha rimodulato le attività tenendo in considerazione sia il forte desiderio degli ospiti di poter rivivere il territorio, sia il rispetto delle procedure anti-contagio. Sono state comunque garantite le attività interne alla struttura particolarmente gradite al gruppo ospiti.

- **Laboratorio alimentare:** preparazione di merende e aperitivi previa organizzazione di una piccola spesa alimentare strutturata dagli ospiti con il supporto dell'operatore.
- **Camminate sul territorio** e svolgimento di **esercizi fisici presso il parco** adiacente alla struttura dotato di percorso vita per richiamare l'attività di palestra che veniva svolta dagli ospiti prima dell'emergenza sanitaria.
- **Stimolazione basale:** per alcuni si è continuato con il percorso di stimolazione basale;
- **Attività cognitiva e ludica:** lettura di quotidiani anche in gruppo, attività indipendente al tavolino, attività al pc. Organizzazione di attività ludiche come bingo o tombola soprattutto nel fine settimana.
- **Centro Diurno Anziani "Laura Nelli":** anche durante il 2021, in accordo con la Fondazione Nelli, è stata garantita la possibilità per gli ospiti della CSS di utilizzare una delle stanze del Centro Diurno Anziani adibita a spazio delle attività. Nello specifico gli ospiti hanno l'opportunità di recarsi, con il supporto dell'operatore, a svolgere attività a tavolino. Questo progetto, nominato "**Tempo per noi**" favorisce nuovi stimoli consentendo agli ospiti di sperimentarsi in spazi alternativi alla CSS. Grazie

alla riapertura pomeridiana del bar gestito dal Centro Diurno, gli ospiti hanno ripreso l'abitudine di recarsi al bar favorendo momenti di socializzazione e strutturando spazi dove sperimentare le proprie autonomie.

- **Attività espressiva:** abbiamo provato anche a disegnare esprimendo emozioni e sensazioni attraverso l'immagine. Nel periodo Pasquale l'attività è stata finalizzata alla creazione dei biglietti di auguri pasquali.
- **Biblioteca:** Per alcuni ospiti della CSS, la biblioteca è luogo di scambio, condivisione e incontro con altre persone. Nonostante il clima di emergenza sanitaria è sempre stata garantita agli ospiti questa attività: inizialmente sfruttando l'uso del portale online della biblioteca, mediante il quale l'ospite con l'aiuto dell'operatore, sceglieva il materiale da prendere in prestito che l'operatore recuperava in biblioteca; successivamente a partire dal periodo estivo gli ospiti hanno ripreso a frequentare la biblioteca accompagnati dall'operatore. L'uscita è prevista una volta alla settimana e ogni qual volta vi sia la necessità in sicurezza in rispetto delle norme anti-covid.
- **Attività di giardinaggio:** presso il giardino e il terrazzo della comunità si è creato uno spazio per stare all'aperto sperimentando la cura di piantine ed ortaggi.
- **Uscite con il pullmino:** fondamentale anche per quest'anno la strutturazione di brevi uscite con il pullmino. Nello specifico si è potuto garantire la consumazione del caffè d'asporto, attività molto gradita tra gli ospiti. L'uscita ha inoltre dato la possibilità di mantenere vivi i rapporti con i familiari e le persone care raggiungendo i rispettivi domicili per un saluto a distanza.



*Uscita presso Fiume Oglio Letizia e Tomaso



*Uscita presso Fiume Oglio Gabriele e Pierangelo

- **Attività motoria:** attività fisica presso il giardino o il parco per il mantenimento per alcuni di abilità e come forma di rilassamento e divertimento per altri.
- **Attività di vita quotidiana:** i compiti e le mansioni presenti nei progetti educativi sono sempre stati mantenuti.
- **Mantenimento dei rapporti significativi:** si sono implementate le telefonate e videochiamate a parenti ed amici.
- **Proiezione spettacolo teatrale “Gabbia di Mayor”:** un gruppo di ospiti della CSS ha partecipato alla proiezione dello spettacolo teatrale “Gabbia di Mayor” presso la sede della Cooperativa.
- **Visite in struttura:** a partire dal mese di ottobre 2021, le visite in struttura sono possibili previo controllo del green pass e triage. Gli ospiti hanno la possibilità di vedere i propri cari favorendone così il benessere psicofisico.
- **Progetto Cascina Balcarino:** a partire dal mese di maggio gli ospiti hanno avuto la possibilità di sperimentare e vivere la natura grazie alla collaborazione con la Cascina Balcarino; azienda agricola del territorio che coltiva con metodo naturale frutta e verdura di stagione. L’attività ha fornito la possibilità alla CSS di riiniziare a vivere il fuori favorendo il benessere psicofisico.
- **Gare HANDBIKE:** a partire da giugno 2021, grazie alle nuove procedure anti-covid19, l’ospite Giannino Piazza ha ripreso la partecipazione ad alcune gare sportive di handbike. L’attività si svolge nel pieno rispetto delle norme in quanto una volontaria lo segue e supporta per tutta la durata della manifestazione.
- **Compleanno Cooperativa La Nuvola:** il 15 aprile 2021 la Nuvola ha compiuto trent'anni. All'interno dei "festeggiamenti", che dureranno un anno e si concluderanno il 14 aprile 2022, è stata organizzata la piantumazione. Nello specifico ogni servizio ha collocato una pianta scelta da ospiti e operatori, posizionata nei giardini delle strutture. Alla CSS Nolli l’evento si è tenuto il 12 maggio 2021: l’occasione ha dato la possibilità di collocarsi in un processo di rinascita e trasformazione.



*Piantumazione presso CSS gruppo operatori



*Piantumazione presso CSS Don Domenico

- **Attività di vita quotidiana:** i compiti e le mansioni presenti nei progetti educativi sono sempre stati mantenuti.
- **Mantenimento dei rapporti significativi:** si continuano a mantenere le telefonate e videochiamate soprattutto a parenti ed amici che non hanno la possibilità di venire in struttura.
- **Visite in struttura:** dal mese di ottobre 2021, le visite dei familiari sono consentite mostrando il green pass ad ogni accesso con relativo triage. Lo spazio dedicato all'incontro è situato al piano interrato.
- **Pasqua e Pasquetta:** A fronte della particolare situazione nella quale ci si è trovati, le feste di Pasqua e di Pasquetta sono state festeggiate all'interno della Comunità. È stata allestita per l'occasione delle festività pasquali la Comunità ed insieme agli ospiti è stato preparato un momento di aperitivo svolto prima del pranzo. Durante quella settimana di festa sono state organizzate tombolate, è stato costruito con gli ospiti l'albero pasquale e gli auguri da inviare ai parenti e a coloro che supportavano il Servizio.
- **Soggiorno Zone (BS):** Gli ospiti della CSS Enrico e Laura Nolli, hanno espresso più volte il desiderio di vivere maggiormente l'esterno trascorrendo qualche giorno al di fuori dal contesto comunitario. Le normative e le procedure anti-Covid, durante il periodo pandemico, ci hanno limitato la possibilità di organizzare un soggiorno di lungo periodo.

A tal proposito, al fine di accogliere il desiderio del gruppo ospiti e di concludere al meglio il periodo estivo, gli operatori hanno organizzato un breve soggiorno di tre giorni nel campeggio "Camping Camplani" presso Zone (BS) dal 29 settembre al primo ottobre, luogo già noto all'équipe.

Gli ospiti sono stati accompagnati da quattro operatori, i quali hanno garantito, anche, il rispetto delle procedure anti-Covid 19. Anche i familiari e gli Amministratori di sostegno hanno accolto positivamente questa proposta. Con un piccolo gruppo di familiari li abbiamo raggiunti per trascorrere insieme, un momento conviviale.



*Scatti fotografici durante la cena a Zone insieme ai familiari e amici

- **Progetto “Il santo, il matto, il fiume”**: a partire dal periodo primaverile, gli ospiti hanno iniziato a partecipare attivamente al Progetto “Il santo, il matto, il fiume” redatto e condotto dalla Dottoressa Costanza Lanza Nova, Responsabile dell’area ricerca e sviluppo della Cooperativa La Nuvola, in collaborazione con l’artista Elena Mocchetti e l’antropologo Ivan Bargna. Durante questi mesi gli ospiti e gli operatori sono stati coinvolti nella realizzazione del Progetto. Precisamente essi hanno collaborato mediante supervisioni ed uscite lungo il fiume al fine di individuare il luogo più consono dell’Oglio per la discesa del divano galleggiante, riconosciuto e ritenuto dall’artista come dispositivo e strumento presente in ogni servizio della Cooperativa. Durante queste uscite gli ospiti, con gli operatori, hanno esplorato zone del fiume entrando maggiormente in contatto con l’ambiente naturale che li circonda e con l’acqua. Inoltre, durante queste uscite, Elena Mocchetti ha saputo rendere questi momenti unici mediante lo scatto di fotografie. Ogni uscita era ben organizzata e strutturata in modo da favorire il coinvolgimento di ospiti e operatori. A volta queste uscite sono state fatte in collaborazione agli ospiti e agli operatori delle CSS di Chiari, Bertinotti Formenti e Civico 14 in sicurezza in rispetto delle norme anti-covid. Inoltre, Elena ha avuto modo di lavorare con gli ospiti e con gli operatori anche all’interno della CSS, svolgendo attività artistiche e fotografie.



*Paola e Roberta durante un'uscita al Fiume Oglio



*Maurizio durante un'uscita al Fiume Oglio

- **Mototerapia:** nel periodo estivo alcuni ospiti della CSS Nolli hanno partecipato all'evento di Mototerapia tenuto ad Urago d'Oglio. Durante questa giornata hanno avuto la possibilità di provare alcuni mezzi di trasporto, quali l'elicottero, il motocross in sicurezza data la presenza di personale addetto. Hanno condiviso divertimento e spensieratezza con altri ospiti appartenenti ad altre strutture e servizi, pranzando insieme.
- **Incontro con le famiglie:** nel mese di giugno presso la CSS Nolli, si è tenuto un incontro con le famiglie e gli amministratori di sostegno. È stato un momento di "ritrovo dopo tanto tempo" a causa della pandemia, nel quale è stato fornito un aggiornamento, si sono condivisi pensieri e ringraziamenti reciproci da parte degli ospiti in primis, dei famigliari, degli operatori, delle Responsabili d'area e di servizio, dei membri della Fondazione e degli amministratori, concluso con un rinfresco in giardino.
- **Laboratorio d'Arte Marmellata:** a partire dal mese di novembre, è ripreso il laboratorio marmellata in sicurezza in rispetto delle norme anti-covid tenuto dagli artisti Piero Almeoni e Sergio Magli. Gli ospiti hanno modo di socializzare e di approcciarsi al mondo dell'arte.
- **Uscite con i volontari:** verso la fine dell'estate sono state riprese anche le uscite con i volontari. Infatti, alcuni ospiti hanno la possibilità di rifrequentare la parrocchia del paese, l'associazione Tandem, trascorrendo del tempo con altre persone e condividendo momenti piacevoli e divertenti.
- **Festa di ringraziamento a Laura:** nel mese di maggio, è stata organizzata una festa a sorpresa per Laura in quanto non riveste più il ruolo di Responsabile di servizio ma di area della disabilità. È stato un momento ricco di emozioni e di divertimento, nel quale gli ospiti hanno collaborato alla sua realizzazione.

5.2. IL VOLONTARIATO

La Nolti, grazie alle sinergie create con il territorio, ha sempre contato sulla presenza di persone che hanno offerto 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 anche nel 2021 in forma ridotta hanno dato il loro contributo a causa della pandemia.

Grazie alle nuove procedure anti-contagio ed alla gestione del green pass, abbiamo avuto l'opportunità di riallacciare non solo da remoto, i rapporti con l'esterno, nello specifico con volontari e persone care alla Comunità le quali favoriscono relazioni con il territorio. Francesca Martinelli, Edda Costa, Roberto Lancini sono alcuni dei volontari con i quali abbiamo ripreso i contatti strutturando insieme a loro uscite/attività sul territorio con piccoli gruppi di ospiti.

Tab.9: Nome e Ore di volontariato al 31 Dicembre 2021

	NOME	N°	ORE EROGATE
Lavoro prestato in forma gratuita dagli operatori	Operatori CSS	6	300 (pari a 5 ore al mese/op)
Volontari	CENTRO DIURNO ANZIANI: Antonio Ratti, Ferdinanda Facendini, Claudio Solzi, Gian Paolo Festa, Ezia Pedretti, Luigina Fadenti, Beatrice Bombardieri, Yoga Kathamuthu, baristi ed autisti. ASSOCIAZIONE MAFALDA: Cesira Boselli, Francesca Martinelli LABORATORIO MARMELLATA: Piero Almeoni, Sergio Magli. ASSOCIAZIONE GO: Daniela Abeni, Daniela Zucchi, Sonia Cominelli. GRUPPO SEZIONE ALPINI: Mario Ferrari, Gianpietro Zucchi. CARITAS: Guido Marni GRUPPO SGANGHERATI: Ramon Scalvenzi, Francesco Borra, Mario Piovani. Estetista Mariagrazia Ferrari	40	120
Servizio civile	M.S.	1	680
Lavori Socialmente Utili	Sig. N.B.	1	40
TOTALE		48	1140

Tab.10: Descrizione attività col territorio e realtà coinvolte al 31 Dicembre 2021

ASSOCIAZIONE	TIPO DI ATTIVITÀ
Centro Diurno Anziani	Abbiamo ripreso i contatti con il Centro Diurno Anziani grazie alla collaborazione nei trasporti degli ospiti della CSS. Per tutte le altre associazioni l'obiettivo è di riprendere le collaborazioni nell'anno 2022.
Servizi sociali Comune di Orzinuovi	
Gruppo Sgangerati	
Gruppo Quarto di Rosso	
Associazione GO	Ripreso i contatti e la presenza in CSS di alcuni volontari che fanno parte dell'Organizzazione di Volontariato Mafalda.
Associazione Mafalda	

5.3. STANDARD 3: DIRITTO ALL'INFORMAZIONE ED ALLA PARTECIPAZIONE

Il lavoro di confronto, scambio e collaborazione oltre che con i residenti è importante per migliorare la 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).

Nel 2016 si è avviato il Gruppo Familiari che si incontra con cadenza quadrimestrale. Il gruppo è stato condotto dalla dott.ssa Erika Pini. Nell'anno 2020, causa pandemia, gli incontri sono stati sospesi. Riprenderemo il percorso nel gennaio 2022. Il gruppo sarà curato da Enrico Rocco formatore già collaboratore di Nuvola.

Tab.11: Incontri con famiglie al 31 dicembre 2021

	Effettuato 2021	Dato anno precedente	Standard di qualità
Incontri formali con le famiglie (incontri pluri istituzionali e stesura progetto individualizzato)	8	0	33
Incontri di gruppo con famiglie e Fondazione	2	0	2
Incontri del gruppo famiglie (cadenza bimestrale)	0	0	3

5.4. 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, monitoraggio funzionamento 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.

- Sostituzione scambiatore di calore frigorifero dell'impianto di condizionamento
- Riparazione impianto elettrico del cancello d'ingresso
- Adeguamento anti-legionellosi della centrale termica e campionatura semestrale dell'acqua
- Predisposizione in tutta la CSS della rete wifi

Tab.12: Controllo e manutenzione struttura al 31 Dicembre 2021

	Effettuato 2021	Dato anno precedente	Standard di qualità*
Interventi manutenzione ordinaria	46	23	39
Interventi manutenzione straordinaria	3	3	2

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

5.5. 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 in base alle esigenze organizzative e nel rispetto dei bisogni di ognuno, calibrato anche rispetto ad eventuali diete specifiche.

Il servizio mensa garantisce ai residenti di poter scegliere il menù giornaliero tra più alternative, tenendo in forte considerazione di gusti e preferenze.

5.6. STANDARD 6: FORMAZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

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

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. Particolarmente importante la formazione relativa alla gestione della situazione emergenziale.

Gruppo Analisi Istituzionale

Il lavoro di analisi istituzionale in équipe con il Direttore di Ricerca e Sviluppo Costanza Lanza Nova è finalizzato a garantire la miglior qualità dell'intervento in riferimento al tema dell'autodeterminazione delle persone disabili (art.3 Dichiarazione ONU Persone Disabili). L'obiettivo di questo lavoro è di approfondire il senso ed il significato dell'intervento educativo in relazione al contesto di vita dei diversi ospiti, la storia personale, le 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 le proprie responsabilità;
- Il rapporto con i familiari.

5.8.2. Formazione

1. Maria Paola Terzi frequenta il secondo anno presso IPP (Istituto Psicologia Psicoanalitica) di Brescia il corso "**Gruppo ed Istituzione**";
2. Laura Deviard ha proseguito presso IPP (Istituto Psicologia Psicoanalitica) il corso "**Gruppi e Istituzioni supervisioni e consulenze**";
3. Laura Deviard frequenta il corso "**Fare rete: il futuro dei servizi per la disabilità**";
4. Laura Deviard e Maria Paola Terzi partecipano agli incontri organizzati dalla **Rete Bresciana CDD CSS Assemblea Coordinatori**;
5. Laura Deviard, Maria Paola Terzi frequentano il corso "**Disabilità e diritti di cittadinanza in epoca di pandemia**";
6. L'équipe durante le riunioni settimanali viene costantemente formata in merito al tema: "**indicazioni sull'utilizzo dei DPI e sulle misure da adottare-Misure di prevenzione e controllo dell'epidemia da virus SARS COV 2**";
7. L'équipe ha seguito la formazione dell'istituto Superiore di Sanità Piattaforma Eduiss: "**Prevenzione e controllo delle infezioni nel contesto dell'emergenza COVID-19**";
8. Laura Deviard, Maria Paola Terzi, Giulia Lorini partecipando al percorso formativo "**attivare percorsi di cura innovativi nei servizi per le fragilità**";
9. L'équipe mensilmente partecipa attraverso momenti di lavoro al percorso formativo "**le grammatiche dell'arte e la cura delle fragilità**", il cui focus è la valorizzazione del ruolo dell'operatore, con le persone fragili all'interno dei propri servizi. Responsabile del progetto è la dott.ssa Costanza Lanza Nova, la quale collabora con l'artista Elena Mocchetti e l'antropologo Ivan Bargna;

10. Maria Paola Terzi, Roberto Schiavon e Giulia Lorini partecipano alla formazione relativa al “**ruolo referenti**” e al “**ruolo Responsabili di Servizio**” tenuto dal direttore Ricerca e Sviluppo Costanza LanzaNova e dalla responsabile d’Area Laura Deviardì;
11. Si è tenuto presso la sede della Cooperativa il corso formativo “**il compromesso come strategia educativa**” per tutti gli operatori delle CSS e dei CDD tenuto dal direttore Ricerca e Sviluppo Costanza LanzaNova, il corso strutturato in tre giornate per un totale di 12 ore.
12. Giulia Lorini, Laura Deviardì, Maria Paola Terzi fanno parte del gruppo operativo per il “**Progetto IIsantoilmattoilfiume**”;
13. Gli ospiti partecipano al progetto “**ilsantoilmattoilfiume**” ripreso in maniera attiva presso i servizi ad ottobre 2020;
14. L’equipe partecipa al percorso formativo “**IIsantollmattollfiume**”, il cui focus è la valorizzazione del ruolo dell’operatore, il lavoro dell’operatore, con le persone fragili all’interno dei servizi di Cooperativa La Nuvola. Responsabile del progetto è il Direttore di Ricerca e Sviluppo Costanza LanzaNova, la quale collabora con l’artista milanese Elena Mocchetti e l’antropologo Ivan Bargna presidente del corso di antropologia dell’Università Bicocca di Milano;
15. Maria Paola Terzi, dal mese di novembre, partecipa al percorso formativo “**Sviluppare comunità**” presso Confcooperative a Brescia organizzato da Immaginabili Risorse;
16. Laura Deviardì da novembre 2021 ad aprile 2022 parteciperà al corso “**Politikè Scuola Politica di Confcooperative Lombardia**”;

Tab.13: Investimento nella formazione anno 2021

	Effettuato 2021	Effettuato 2020	Effettuato 2019	Standard di Qualità
Ore di formazione (formazione interna erogata da Cooperativa La Nuvola, corsi, master, Convegni, ecc.)	502	369	240	Pianificazione triennale*
Ore di formazione ai sensi D.lgs. 81/08 (Corso primo soccorso, Antincendio e HACCP)	20	corsi posticipati al 2021	20	Pianificazione triennale*

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

TOTALE FORMAZIONE INDIVIDUALE

502

Totale ore di formazione complessive



Formazione Area Disabilità ottobre 2021



Incontro familiari CSS Nolli agosto 2021

6. GRADO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE CSS NOLLI ANNO 2021

Il questionario di rilevazione del grado di soddisfazione è stato somministrato alle famiglie/Amministratori di Sostegno nel mese di novembre 2021. Sono stati consegnati 11 questionari (10 per chi usufruisce della Comunità ed 1 per il progetto di Residenzialità Protetta) e ne sono stati restituiti 7.

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

Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso 15 domande che verranno analizzate nelle seguenti aree:

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

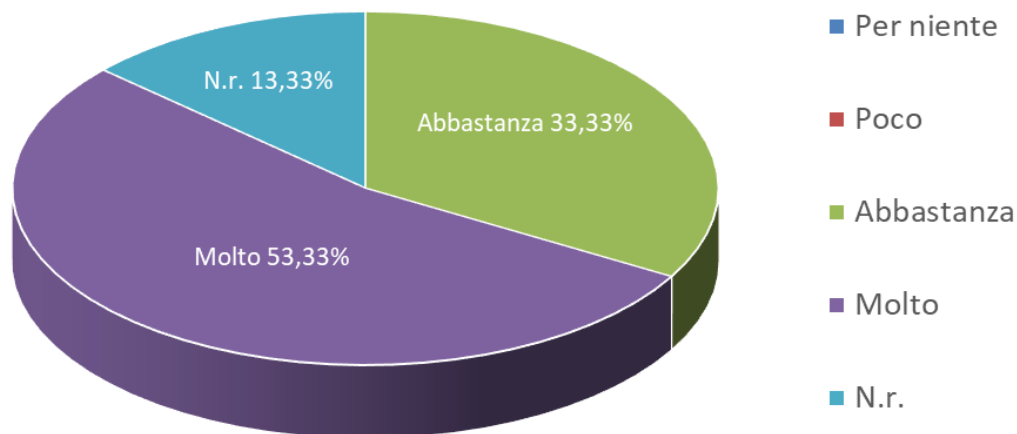
Gli indicatori di gradimento sono i seguenti:

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

SODDISFAZIONE FAMIGLIE/AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO CSS NOLLI 2021

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	N.r
1. Vi sentite riconosciuti nel vostro ruolo di familiari?	3	1			2
2. Ritenete adeguata la modalità di passaggio delle informazioni?	5	2			
3. Ritenete che le informazioni fornite siano sufficienti	5	2			
4. Ritenete che le informazioni fornite siano chiare	7				
5. Ritenete che il livello di attenzione nella cura e igiene del vostro familiare sia adeguato?	4	2			1
6. Ritenete adeguata la gestione dell'abbigliamento del vostro familiare?	1	5			1
7. Ritenete che la presa in carico degli aspetti sanitari sia adeguato?	5	2			
8. Ritenete che il livello di pulizia del Servizio sia adeguato?	4	1			2
9. Ritenete che gli spazi del servizio siano accoglienti e funzionali?	3	3			1
10. Ritenete che il servizio mensa sia adeguato?	1	3			3
11. Ritenete adeguata la gestione dei beni personali del vostro familiare?	4	2			1
12. Ritenete adeguato il progetto Individualizzato del Vostro familiare?	5	2			
13. Ritenete adeguato il vostro coinvolgimento nella definizione degli obiettivi del Progetto	2	4			1
14. Ritenete che il "clima" generale del Servizio sia adeguato?	4	2			1
15. Ritenete che il servizio risponda adeguatamente alle esigenze del vostro familiare nel servizio?	2	4			1
TOTALI	51	35	0	0	14

Soddisfazione Famiglie/Amministratori Sostegno 2021



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

ANNOTAZIONI O SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Nessuna

SEGNALAZIONI

Un Amministratore di Sostegno segnala di non essere in grado di esprimere giudizio in merito alle domande inerenti al servizio mensa ed alla pulizia.

LAMENTELE O RECLAMO

Nessuno

APPREZZAMENTI DA SOTTOPORRE

Un familiare sottolinea la stima e l'apprezzamento nei confronti del servizio e di chi vi opera.

CONSIDERAZIONI

L'analisi dei questionari evidenzia che, in continuità con lo scorso anno, solo gli indicatori "Molto" e "Abbastanza" sono stati scelti per esprimere il livello di soddisfazione. Complessivamente il livello di soddisfazione si attesta circa sull'87%. Il 13% sono "non risposte", modalità particolarmente scelta da alcuni AdS che, non essendo familiari, hanno preferito non esprimersi in merito ad alcune questioni.

7. GRADO DI SODDISFAZIONE LAVORATORI CSS NOLLI ANNO 2021

Il Questionario Soddisfazione Dipendente è stato distribuito, agli operatori della CSS “Enrico e Laura Nolli”, nello specifico a 5 operatori.

Nella seguente tabella sono riportate le domande sottoposte agli operatori e le valutazioni numeriche espresse.

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	N.R.
1. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua formazione personale:				5	
2. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua inclinazione:				5	
3. Ritieni che la collaborazione con i colleghi sia adeguata al raggiungimento degli obiettivi del servizio?		1	5		
4. Ritieni che il servizio persegua obiettivi coerenti con le proprie finalità?			2	3	
5. Ritieni efficace il lavoro d'équipe?			1	4	
6. Pensi che le opportunità di crescita professionale (addestramento, formazione, esperienza) siano adeguate?			3	2	
7. Valuti in modo positivo il tuo lavoro?			2	3	
8. in che modo ti ritieni soddisfatto della tipologia e livello contrattuale:			3	2	
9. in che modo ti ritieni soddisfatto della corretta applicazione del contratto:			2	3	
10. in che modo ti ritieni soddisfatto della modalità e tempistiche di pagamento:			1	4	
TOTALI		1	22	37	



L'analisi dei questionari evidenzia gli indicatori "Molto" e "Abbastanza" scelti nel 100% dei casi, segno di positiva continuità con gli anni precedenti.

8. PIANO DI MIGLIORAMENTO ATTIVITÀ ANNO 2022

Nel 2022 al fine di migliorare ulteriormente la vita per gli ospiti in Comunità ipotizziamo quanto segue:

- ✓ Proseguirà la formazione e informazione dell'èquipe di lavoro e del gruppo ospiti relativa alle misure di prevenzione anti-contagio;
- ✓ A fronte dell'emergenza epidemiologica da covid-19, proseguiranno i monitoraggi e screening periodici relativi allo stato di salute degli operatori e ospiti della CSS;
- ✓ A livello formativo la CSS Nolli intende proseguire con il gruppo di analisi istituzionale, una formazione specifica sulla gestione delle emergenze, proseguirà con il lavoro iniziato a Novembre 2020. Si farà un approfondimento rispetto alla conoscenza di alcuni fondamentali documenti presenti e fondanti per il servizio (Carta del Servizio e La Prassi Principi fondanti).
- ✓ Si implementerà la batteria degli strumenti di valutazione ed osservazione (Vineland II) per una più attenta programmazione degli interventi e stesura degli obiettivi del Piano Individuale;
- ✓ Proseguirà il progetto artistico culturale "IISantollmattoilFiume". Il progetto finanziato e proposto dalla Cooperativa La Nuvola coinvolge i diversi servizi di Coop. La Nuvola proverà a raccontarne la complessità attraverso la voce, i pensieri e le immagini delle persone che li vivono

quotidianamente. La responsabile del progetto è il direttore di Ricerca e Sviluppo Costanza Lanzanova. Con l'artista Elena Mocchetti, e l'antropologo Ivan Bargna presidente del corso antropologia Università Bicocca. Ad Aprile 2022 ci sarà la prima mostra del Progetto presso Orzinuovi.

- ✓ Continuerà il lavoro teso al miglioramento 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 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;
- ✓ 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;
- ✓ Se possibile dalle normative si riprenderanno i tirocini socializzanti che sono stati interrotti;
- ✓ Si continueranno le collaborazioni e frequentazioni con gli altri servizi di Cooperativa La Nuvola nel rispetto delle norme anti-contagio;
- ✓ Riprenderemo gli incontri del gruppo familiari a cura del dott. Enrico Rocco;
- ✓ Verranno strutturati e pianificati corsi destinati all'equipe specifici in materia di primo soccorso e gestione di situazioni emergenziali;

Si continuerà il lavoro affinché ogni persona che gravita attorno alla comunità possa sentirla un po' come casa sua, con gli oneri e gli onori che questo comporta.

Orzinuovi, 21/12/2021

Hanno collaborato per la stesura della Relazione

Laura Deviardi

Guido Delfrate

Giulia Lorini

Roberto Schiavon

Francesca Tomasoni

Azzurra Moretti

Paola Taboni

Debora Losi

Responsabile del Servizio

Maria Paola Terzi

Responsabile Area Disabilità

Laura Deviardi