

2022

Relazione sulle attività



Comunità Socio Sanitaria

Enrico e Laura Nolli

Indice

- 1. AZIONI CHE HANNO CARATTERIZZATO IL 2022**
- 2. GLI OSPITI DEL SERVIZIO**
- 3. L'EQUIPE**
- 4. PROGETTO DI RESIDENZIALITÀ PROTETTA**
- 5. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI E PROGRAMMI**
 - 5.1. Standard 1: umanizzazione e personalizzazione degli interventi**
 - 5.1.1. La progettazione individualizzata
 - 5.1.2. Assetto gestionale
 - 5.1.3. Budget assegnato da ATS anno 2022
 - 5.1.4. Attività di assistenza alla persona
 - 5.2. Standard 2: efficienza ed efficacia dei servizi alla persona**
 - 5.2.1. Piano di miglioramento della struttura anno 2022
 - 5.2.2. Il rapporto col territorio
 - 5.3. Il volontariato**
 - 5.4. Standard 3: diritto all'informazione ed alla partecipazione**
 - 5.5. Standard 4: obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro**
 - 5.6. Standard 5: prestazioni alberghiere e somministrazione degli alimenti**
 - 5.7. Standard 6: formazione ed aggiornamento del personale**
 - 5.7.1. Gruppo Analisi Istituzionale
 - 5.7.2. Formazione
- 6. GRADO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE CSS NOLLI ANNO 2022**
- 7. GRADO DI SODDISFAZIONE LAVORATORI CSS NOLLI ANNO 2022**
- 8. PIANO DI MIGLIORAMENTO ATTIVITÀ ANNO 2023**

1. AZIONI CHE HANNO CARATTERIZZATO IL 2022

Il 2022 segna il tredicesimo anno di collaborazione tra la Fondazione Nolli e Cooperativa La Nuvola nella gestione della CSS Enrico e Laura Nolli.

L'anno è stato caratterizzato da un progressivo ritorno ad un funzionamento consueto del Servizio.

Durante il primo trimestre dell'anno, nella fase di emergenza COVID19, la nostra quotidianità era vissuta nel rispetto delle indicazioni dettate dal periodo e le attività sono state svolte in considerazione delle normative vigenti.

Il 2022 è stato distinto dal passaggio da una fase di Emergenze Pandemica ad una fase di Transizione post Emergenza COVID19:

a gennaio 2022 è stata redatta la sesta revisione del Piano Organizzativo Gestionale (POG), rimodulando le procedure relative alla gestione del "green pass", al rientro a domicilio e alle visite in struttura.

Ad aprile 2022 è stata redatta la settima revisione, rimodulando le procedure relative alla sorveglianza sanitaria degli operatori, alla procedura dei rientri al domicilio e alla modalità di accoglienza di nuovi inserimenti (redatta ai sensi della DGR 6082 del 10 marzo 2022).

Nel mese di giugno 2022 è stato redatto e divulgato il Protocollo di gestione post emergenza covid 19 fase di transizione.

La sorveglianza sanitaria, nei primi mesi dell'anno, è stata costante ed è divenuta parte integrante del Servizio.

I momenti di formazione delle prassi di prevenzione dell'infezione, per gli ospiti, sono proseguiti e continuano ad essere inseriti nella programmazione settimanale.

Lo screening periodico per la ricerca di Sars-Cov2 è rimasto attivo: inizialmente proposto una volta alla settimana, successivamente ogni due e poi una volta al mese fino ad arrivare a concludersi a maggio 2022.

Attualmente rimane attiva la sorveglianza sanitaria, monitorando quotidianamente la temperatura corporea e i sintomi compatibili con Sars Cov-2.

La Nuvola promuove il ricorso alla quarta dose vaccinale anti COVID19 per ospiti e operatori.

Durante l'autunno dell'anno in corso, gli ospiti della Comunità hanno perseguito la vaccinazione cosiddetta quarta dose e tale percorso si concluderà entro gennaio 2023.

Anche per questo anno non sono mancate le fatiche e le preoccupazioni. Consapevoli delle responsabilità che ci siamo assunti, abbiamo continuato il lavoro iniziato 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.

A settembre 2022 è stato redatto il Piano Operativo Pandemico (POP), documento formale che aiuta l'organizzazione a definire la catena decisionale da attuare durante una potenziale pandemia.

Di seguito le azioni che hanno caratterizzato il servizio durante l'anno 2022:

- 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 ma anche attraverso incontri in CSS e rientri in famiglia nel rispetto delle procedure Anti-Covid;
- 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 Lanza 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.

2. GLI OSPITI DEL SERVIZIO

La sorveglianza sanitaria 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.

Test antigenici vengono somministrati ogni qual volta gli operatori e residenti rilevano sintomi riconducibili al Covid-19.

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'equipe 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.

Durante l'anno 2022, grazie alla costante attenzione al rispetto delle procedure anti-contagio e alla collaborazione dei familiari che hanno compreso la complessa gestione e riorganizzazione, non vi sono stati contagi.

In generale, fino ad aprile 2022, ospiti e operatori sono stati monitorati tramite screening periodico attraverso tamponi molecolari/antigenici al fine di un monitoraggio costante e tutelante.

Ad oggi sono stati somministrati un totale di circa 350 tamponi molecolari/antigenici.

Tab.1: Utenti CSS Nolli Anno 2022

COGNOME/NOME	ETÀ	SESSO	COMUNE DI RESIDENZA	ANNO DI INSERIMENTO
A.F.	62	F	Orzinuovi	2008
V.R.	66	M	Salò	2008
N.L.	59	F	Provaglio d'Iseo	2009
L.G.	60	M	Urago Mella	2009
B.R.	39	F	Palazzolo	2010
O.O.	50	M	Brescia	2013
M.P.	60	M	Orzinuovi	2013
V.M.	54	M	Chiari	2014
T.T.	65	M	Castrezzato	2014
S.S.	36	F	Capriolo	2020

Tab.2: caratteristiche principali utenti CSS Nolli Anno 2022

Età media	55
Sesso	6 uomini - 4 donne
Durata media inserimento	9

3 L'EQUIPE

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

Tab.3: Composizione équipe CSS Nolli aggiornato a dicembre 2022

EQUIPE	
Responsabile Area Disabilità	Deviardi Laura
Responsabile del Servizio	Terzi Maria Paola
Supporto gestionale	Delfrate Guido
Educatori Professionali	Lorini Giulia Moretti Azzurra
Figure ausiliarie	Schiavon Roberto Tomasoni Francesca Ranghetti Valentina
Personale di supporto	Siham Cherkaoui Baroni Veronica Yogendran Kathamutu Vera Sabbadini Latifa Souhali Chiara Zanichelli
Infermiera Professionale (al bisogno)	Veronica Baroni Elisa Soncini

Cooperativa La Nuvola anche durante l'anno 2022 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, Deviard 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 2022 ci sono stati alcuni cambiamenti all'interno del gruppo degli operatori: le operatrici Paola Taboni e Andreina Lancini hanno intrapreso nuovi percorsi lavorativi; di conseguenza sono state tempestivamente individuate nuove figure professionali disposte ad entrare nell'equipe operativa.

Nel mese di ottobre è stata inserita l'operatrice Valentina Ranghetti con titolo di OSS.

4. PROGETTO DI RESIDENZIALITÀ PROTETTA

A partire da fine anno 2021, il Progetto di Residenza Protetta ha ricevuto diverse richieste dal territorio dell'ASST Franciacorta e dall'ASST Spedali Civili.

Uno degli obiettivi del Servizio di Residenza Protetta è quello di rispondere ai bisogni e alle aspettative della persona fragile, ma soprattutto dovrebbe creare le condizioni per un progetto di vita indipendente fuori dal contesto familiare pur mantenendo un rapporto costante con la famiglia e le persone di riferimento.

Nel mese di febbraio 2022, abbiamo accolto il sig. Oreste Fossati, uomo di 45 anni proveniente dal comune di Coccaglio. Alla morte della madre, Oreste ha sempre vissuto da solo grazie al supporto e sostegno dei servizi di riferimento, i quali ci hanno inoltrato la richiesta per poter usufruire al Progetto di Residenza Protetta. Per il sig. Fossati, il servizio della Fondazione Enrico Nolfi, diventa possibilità di sperimentare le proprie autonomie, di creare nuove relazioni e sinergie con il territorio in un setting protetto e tutelante. L'equipe insieme ad Oreste sta costruendo un progetto di vita che tenga insieme il suo vissuto, le sue possibilità e i suoi desideri. In fase di progettazione è presente, inoltre, la possibilità di un tirocinio socializzante e/o la frequenza ad un servizio diurno del territorio (CD Cascina).

Nel mese di marzo 2022 è stata accolta anche la sig.ra Giulia Rossini, già nota alla Fondazione per aver usufruito del servizio negli anni precedenti. La sig.ra Giulia è stata ospitata a fronte della morte improvvisa del fratello con il quale ha sempre vissuto presso il proprio domicilio. L'impossibilità di rimanere a casa da sola l'ha portata nuovamente a usufruire del servizio. Nel mese di novembre, Giulia è stata dimessa in quanto il servizio non era più compatibile con la sua condizione sanitaria.

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 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 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 2022

	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

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	circa 1300
Ore assistenza garantite da Fondazione Nolli	15,8	823,8	8238	

La tabella evidenzia l'**investimento** attraverso il quale la Fondazione garantisce l'incremento di personale che consente di prevedere **ore di compresenza** 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 2022

Proseguendo nell'illustrazione delle risorse economiche impegnate, di seguito riportiamo il Budget Sanitario rimodulato a novembre 2022 da ATS Brescia e la previsione della produzione a fine anno. La DGR 6991 del 22/09/2022 ha stabilito l'aumento del 2,5% della quota sanitaria riconosciuta da Regione Lombardia per ogni persona inserita. L'incremento è stato applicato dal 01 aprile e si manterrà anche nel prossimo anno. Rimane invece invariato lo standard di assistenza settimanale in base al livello di fragilità della persona.

Tuttavia, i bisogni e le particolari condizioni di salute degli utenti del Servizio, il contesto da poco uscito dall'emergenza sanitaria ma comunque ancora attento al rispetto delle diverse procedure, sono elementi tangibili con cui ogni giorno il servizio si confronta e che richiedono necessariamente ulteriori investimenti.

Tab.6: Budget anno 2022

	Budget rimodulato	Previsione Produzione al 31/12/2022	Differenza tra Budget e produzione
Budget sanitario anno 2022	€ 116986,71	€ 120.513,70	€ -3.526,99

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 2022, 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 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 2022 i tamponi molecolari e/o test antigenici rapidi sono stati 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'équipe 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. Nel mese di novembre 2022, gli ospiti della CSS, oltre ad effettuare la vaccinazione antinfluenzale, verranno sottoposti alla quarta dose anti covid in accordo con il MMG e gli ADS.

tab.7: Attività di assistenza a Dicembre 2022.

	Effettuato 2022	Dato anno precedente	Standard di qualità
Visite dal medico di base	95	90	100
Visite ginecologo	1	0	1
Ricoveri ospedalieri	0	0	/
Visite psichiatriche	2	0	8

Visite dentistiche	40	16	10
Visite Otorinolaringoiatra	0	0	2
Visite dermatologiche	0	0	2
Visite fisiatriche	6	3	5
Visite neurologo	4	0	3
Visite oculista	4	6	2
Visite diabetologo	2	2	2
Visite cardiologo	3	1	4
Visita sportiva	5	0	/
Esami ematici	30	16	23
E.C.G. ECO, RM, COLONSCOPIA	4	4	3
Sedute fisioterapia	50	20	36
Numero accessi al pronto soccorso	18	6	/
Ore per pronto soccorso	102	52	/
Test rapidi/Tamponi	350	300	/

Tabella riepilogativa Screening Periodico operatori/utenti	
N. TAMPONI COMPLESSIVI EFFETTUATI (molecolari/rapidi)	350 tamponi
TEMPO DEDICATO PER SVOLGIMENTO DEI TAMPONI (effettuazione, preparazione, consegna e archivio documentazione)	50 ore
VALORIZZAZIONE ECONOMICA DEL TEMPO DEDICATO AI TAMPONI	2.000,00 €

5.2. 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 2022

	Effettuato 2022	Dato anno precedente	Standard di qualità
Verifiche con CDA Fondazione	2	2	2

Visite ispettiva certificatore sistema Qualità	1	1	In base a programma del Certificatore
Visite di Vigilanza ATS	0	0	Come da programma ATS
Visite ispettive relative all'appropriatezza	1	0	Come da programma ATS
Visite INAIL	0	0	/
Visite dipartimento di igiene e prevenzione sanitaria	0	0	/
Verifiche pluri istituzionali	5	8	10 (annuale per ogni ospite)

5.2.1. Piano di miglioramento della struttura anno 2022

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)	Gli operatori hanno ripensato e riorganizzato alcuni spazi interni della struttura, ad esempio la stanza presente nel seminterrato della CSS, ripensata a fronte dell'impossibilità di usufruire della stanza del Centro Diurno Anziani. La stanza è stata allestita con cura, sono presenti: un divano, una poltrona, un angolo bar (tavolo munito di macchinetta del caffè e bollitore, tisane, zucchero, cialde del caffè, tovaglioli e bicchieri), un mobile con tv e radio. Questo spazio consente agli ospiti di sperimentarsi in autonomia e di mantenere l'ambiente curato con il supporto dell'operatore. Inoltre, la stanza viene utilizzata per accogliere i famigliari e le persone care in occasione delle visite in struttura effettuate nel rispetto delle norme post Covid19.
Consentire agli ospiti una migliore partecipazione alle attività della vita quotidiana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acquisto nuova macchinetta del caffè 2. Acquisto di piante

5.2.2. I rapporti col territorio

Con l'arrivo del 2022, 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 ed effettuata dagli ospiti con il supporto dell'operatore.



Francesca, Oreste e i risultati di un laboratorio alimentare

- **Camminate sul territorio** e passeggiate presso il parco adiacente alla struttura dotato di percorso vita.
- **Attività cognitiva e ludica:** lettura di quotidiani anche in gruppo, attività in autonomia a tavolino, attività al pc. Organizzazione di attività ludiche come bingo o tombola soprattutto nel fine settimana.
- **Centro Diurno Anziani "Laura Nolli":** anche durante il 2022, in accordo con la Fondazione Nolli, è stata garantita la possibilità per gli ospiti della CSS di frequentare il bar del Centro Diurno Anziani. Gli ospiti hanno l'opportunità di recarsi in autonomia e/o con il supporto dell'operatore e di frequentare spazi alternativi in cui stare in relazione con persone esterne alla CSS.
- **Attività espressiva:** abbiamo provato a disegnare esprimendo emozioni e sensazioni attraverso l'immagine. Nel periodo delle festività, quali Natale e Pasqua, l'attività è stata finalizzata alla creazione di biglietti di auguri. Alcuni ospiti hanno l'opportunità di frequentare una volta alla settimana, circa ogni sabato pomeriggio, il Laboratorio di Arte Marmellata condotto e gestito

dall'artista Piero Almeoni in collaborazione con Sergio Magli, in cui si cerca di creare un'opera a più mani. L'attività favorisce la socializzazione e la possibilità di avvicinarsi al mondo dell'arte. Quest'anno il gruppo di artisti ha avuto la possibilità di riprendere il progetto "Diario", intervento artistico sulla cabina Enel sita in via Lonato a Orzinuovi.



Gli artisti di LAM all'inaugurazione della Cabina Enel

- **Biblioteca:** Per alcuni ospiti della CSS, la biblioteca è luogo di scambio, condivisione e incontro con altre persone. A fronte di un miglioramento della situazione sanitaria e dell'introduzione di nuove normative, gli ospiti hanno ripreso a frequentare la biblioteca accompagnati dall'operatore. L'uscita è prevista circa una volta alla settimana e ogni qual volta vi sia la necessità
- **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. Sono state posizionate delle fioriere sulla terrazza della CSS con la collaborazione di alcuni ospiti del Centro Diurno "La Cascina" di Cooperativa La Nuvola e successivamente allestite con gli ospiti della CSS con l'aiuto dell'operatore. Attività molto gradita anche alla Fondazione Nolli, per la quale gli operatori, aiutati dagli ospiti, hanno provveduto a posizionare ed allestire ulteriori fioriere nei pressi degli uffici della Fondazione.



Simona si prende cura delle piantine appena arrivate in CSS

- **Uscite con il pullmino:** fondamentale anche per quest'anno la strutturazione di uscite con il pullmino, le quali permettono agli ospiti di vivere maggiormente il territorio e di effettuare gite. In particolare, durante l'estate un gruppo di ospiti, accompagnati dagli operatori, ha partecipato all'uscita presso Desenzano del Garda dove hanno potuto sperimentare il viaggio in traghetto.
- **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.
- **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.



Scatti di gruppo durante la gita presso Sirmione



Letizia e Tomaso in uno scatto romantico

- **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.



Preparazione all'attività motoria al parco

- **Festa di ringraziamento a Mariam:** nel mese di maggio, è stata organizzata una festa a sorpresa per Mariam, Servizio Civile della Css Nolli, in occasione del termine del suo mandato in struttura. È stato un momento ricco di emozioni e di divertimento, durante il quale gli ospiti hanno collaborato alla realizzazione e alla buona riuscita della festa.



Gabriele, Oscar, Tomaso, Letizia, Mariam con la figlia

- **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.



Giannino durante un allenamento all'aperto

- **Progetto “Il santo, il matto, il fiume”:** il progetto, nel corso dell'anno corrente, è penetrato nei servizi attraverso la strutturazione di alcuni momenti a cadenza mensile insieme all'artista Elena Mocchetti, al direttore del progetto Costanza Lanza e all'antropologo Ivan Bargna. Nello specifico, durante il periodo estivo, l'equipe ha avuto la possibilità di sperimentarsi e di mettersi in gioco in contesti non così conosciuti come la CSS, valorizzando la propria capacità di gestire il gruppo ospiti in setting nuovi e stimolanti.

Il 6 aprile 2022, il progetto è stato presentato alle associazioni del territorio con le quali collaboriamo da anni.

Entrambi gli incontri hanno dato un rimando positivo e coinvolgente.

In data 7 maggio, è stata inaugurata la mostra “Il Santo Il Matto Il Fiume” presso la Rocca San Giorgio di Orzinuovi con la partecipazione dei servizi della Cooperativa. Sono state inoltre accolte diverse figure istituzionali, associazioni e realtà del territorio.



Oreste, Oscar e Paola in piazza Rocca per l'inaugurazione della mostra



Istituzioni all'inaugurazione della mostra

- **Incontri con le famiglie:** nel mese di settembre sono ripresi gli incontri con il gruppo famiglie insieme al dott. Enrico Rocco, i quali danno la possibilità ai familiari dei nostri ospiti di poter condividere riflessioni e pensieri in merito a propri vissuti ed emozioni legati al tema della fragilità. Nell'ambito del progetto "ILSANTO ILMATTO ILFIUME", in data 18 maggio, si è tenuto il seminario dal titolo "Quanto pesa scegliere per gli altri?".

L'incontro è stato un momento di confronto, scambio e riflessione proposto e condotto dalla Dott.ssa Lanzanova Costanza, responsabile del progetto con il supporto degli educatori di Cooperativa La Nuvola.

È stato inoltre occasione per raccontarsi e confrontarsi attraverso un momento di dialogo libero ed ascolto reciproco, un luogo dove dare spazio e voce a paure e fatiche con le quali tutti noi siamo chiamati a confrontarci.

In data 28 maggio si è tenuto un momento di condivisione delle attività dei primi sei mesi dell'anno 2022 con gli ospiti, familiari e CDA della Fondazione Nollì. Per l'occasione è stata fatta visita alla mostra "Il Santo Il Matto Il Fiume" presso la Rocca di Orzinuovi. La mattinata si è conclusa con un momento conviviale.



Alcuni momenti scattati durante l'incontro con i familiari e il CDA della Fondazione Nollì

- **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.
- **Pranzi e cene sul territorio:** Per permettere agli ospiti di frequentare e godere maggiormente del territorio, si è pensato di organizzare periodicamente dei pranzi o delle cene all'esterno della CSS. Gli ospiti hanno accolto con entusiasmo questa proposta, grazie alla quale hanno la possibilità di scegliere e consumare un pranzo alternativo di loro gradimento e di entrare in contatto con le attività presenti sul territorio.



Scatti di gruppo a tavola

- **Attività del territorio:** Gli ospiti, accompagnati dagli operatori, hanno partecipato ad alcune attività promosse dal territorio quali la “Color Life” organizzata sul territorio di Chiari e “AutismInsieme” organizzata sul territorio di Orzinuovi. Queste manifestazioni sono state momento di socializzazione e di confronto nonché momento di grande divertimento per ospiti e operatori.



Scatti di gruppo durante iniziative del territorio

- **Attività di Baskin:** da ottobre 2022 abbiamo iniziato a partecipare all'attività di Baskin organizzata dalla rete CDD-CSS presso il palazzetto sportivo di Gussago. L'attività ci dà modo di incontrare diverse realtà del territorio e di favorire il benessere psico fisico degli ospiti.



Roberta, Letizia, Oreste e Oscar durante l'attività di Baskin

- **Soggiorno a Lourdes:** Nulli Letizia nel mese di ottobre, ha avuto la possibilità di partecipare ad un pellegrinaggio presso Lourdes organizzato dall'associazione UNITALSI con la quale la Cooperativa collabora da anni. L'esperienza è stata molto apprezzata.



Letizia, Flora e una volontaria in viaggio verso Lourdes

5.3. 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.

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 2022

	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, Ezia Pedretti, Luigina Fadenti, Beatrice Bombardieri, baristi ed autisti.	12	200
	LABORATORIO MARPELLATA: Piero Almeoni, Sergio Magli.	6	
	ASSOCIAZIONE GO: Daniela Abeni, Daniela Zucchi, Sonia Cominelli.	3	
	GRUPPO SEZIONE ALPINI: Mario Ferrari, Gianpietro Zucchi.	8	
	CARITAS: Guido Marni ed altri	4	
	IL TANDEM: Riccardo Giovanardi, Edda Costa, Patrizia Salvoni, Roberto Lancini.	4	
	Yogendran Kathamuthu	1	
Servizio civile	M.S.	1	720
TOTALE		47	1.220

Tab.10: Descrizione attività col territorio e realtà coinvolte al 31 Dicembre 2022

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 2023.
Servizi sociali Comune di Orzinuovi	
Gruppo Sgangerati	
Gruppo Quarto di Rosso	
Associazione GO	
Associazione Mafalda	

5.4. 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 2022

	Effettuato 2022	Dato anno precedente	Standard di qualità
Incontri formali con le famiglie (incontri pluri istituzionali e stesura progetto individualizzato)	5	8	33
Incontri di gruppo con famiglie e Fondazione	2	2	2
Incontri del gruppo famiglie (cadenza bimestrale)	1	0	3

5.5. 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, 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 nel corso dell'anno 2021 ed è proseguita durante il 2022. Nello specifico ha riguardato:

- 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
- Completamento impianto citofoni
- Manutenzione impianto irrigazione

Tab.12: Controllo e manutenzione struttura al 31 Dicembre 2022

	Effettuato 2022	Dato anno precedente	Standard di qualità*
Interventi manutenzione ordinaria	41	46	39
Interventi manutenzione straordinaria	2	3	2

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

5.6. 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 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.

5.7. 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.

5.7.1. Gruppo Analisi Istituzionale

Il lavoro di analisi istituzionale in équipe con il Direttore di Ricerca e Sviluppo Costanza Lanzaova 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.

5.7.2. 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 Lanzaova, 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 L Lanzanova e dalla responsabile d’Area Laura Deviard;
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 L Lanzanova, il corso strutturato in tre giornate per un totale di 12 ore.
12. Giulia Lorini, Laura Deviard, 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 L 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 Deviard da novembre 2021 ad aprile 2022 parteciperà al corso “Politikè Scuola Politica di Confcooperative Lombardia”;
17. Laura Deviard frequenta il corso “Fare rete: il futuro dei servizi per la disabilità”
18. Laura Deviard, Maria Paola Terzi frequentano il corso “Disabilità e diritti di cittadinanza in epoca
19. Maria Paola Terzi, Roberto Schiavon e Giulia Lorini partecipano alla formazione relativa al “ruolo referenti” e al “ruolo Responsabili di Servizio” tenuto dalla dott.ssa Costanza L Lanzanova e dalla responsabile d’Area Laura Deviard.
20. Maria Paola Terzi e Giulia Lorini hanno partecipato al percorso formativo “La progettazione educativa nei servizi socio sanitari” (marzo-maggio 2022-16H)
21. Maria Paola Terzi e Azzurra Moretti hanno partecipato al convegno organizzato da Immaginabili Risorse nei mesi di ottobre e novembre.
22. L’equipe, nei mesi di novembre e dicembre, partecipano alla formazione della scala Vineland II e alla gestione delle emergenze sanitarie.

Tab.13: Investimento nella formazione anno 2022

	Effettuato 2022	Effettuato 2021	Effettuato 2020	Standard di Qualità
Ore di formazione (formazione interna erogata da Cooperativa La Nuvola, corsi, master, Convegni, ecc.)	874	502	369	Pianificazione triennale*
Ore di formazione ai sensi D.lgs. 81/08 (Corso primo soccorso, Antincendio e HACCP)	24	20	Corsi posticipati al 2021	Pianificazione triennale*

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

TOTALE FORMAZIONE INDIVIDUALE

898

Totale ore di formazione complessive

6. GRADO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE CSS NOLLI ANNO 2022

Il questionario di rilevazione del grado di soddisfazione è stato somministrato alle famiglie/Amministratori di Sostegno nel mese di novembre 2022. 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:

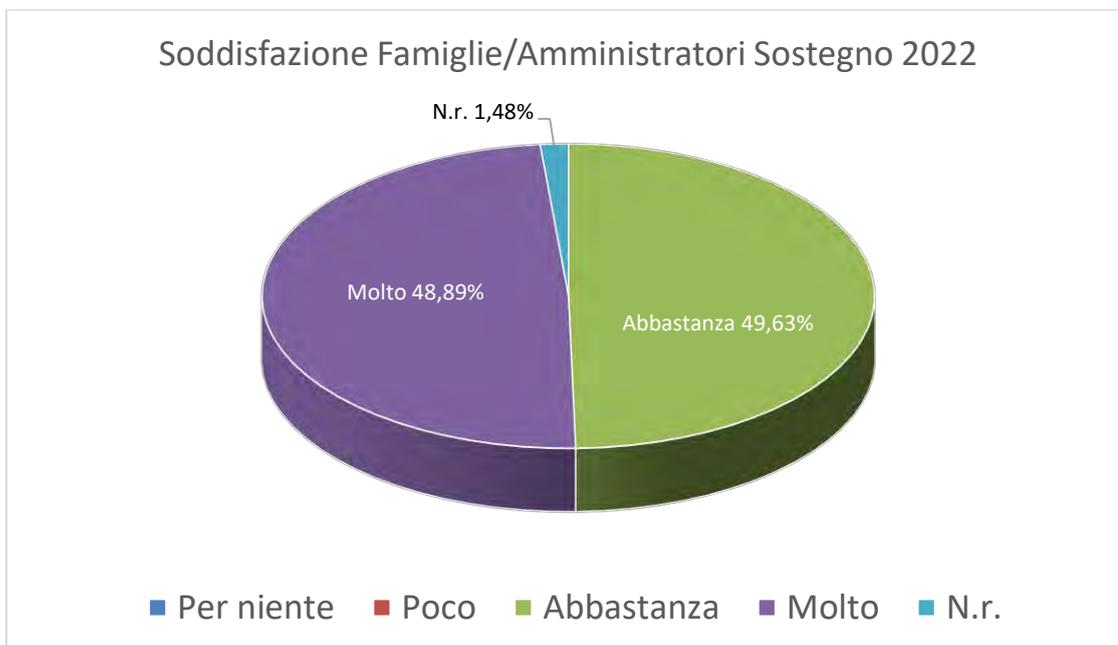
- **Accoglienza e informazioni**
- **Professionalità degli operatori**
- **Attuazione del progetto individualizzato**
- **Ambiente di vita**
- **La struttura**
- **I servizi forniti**

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 2022

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente	N.r
1. Vi sentite riconosciuti nel vostro ruolo di familiari?	3	4			2
2. Ritenete adeguata la modalità di passaggio delle informazioni?	3	6			
3. Ritenete che le informazioni fornite siano sufficienti	2	7			
4. Ritenete che le informazioni fornite siano chiare	4	5			
5. Ritenete che il livello di attenzione nella cura e igiene del vostro familiare sia adeguato?	6	3			
6. Ritenete adeguata la gestione dell'abbigliamento del vostro familiare?	3	6			
7. Ritenete che la presa in carico degli aspetti sanitari sia adeguato?	7	2			
8. Ritenete che il livello di pulizia del Servizio sia adeguato?	6	4			
9. Ritenete che gli spazi del servizio siano accoglienti e funzionali?	4	5			
10. Ritenete che il servizio mensa sia adeguato?	3	6			
11. Ritenete adeguata la gestione dei beni personali del vostro familiare?	6	3			
12. Ritenete adeguato il progetto Individualizzato del Vostro familiare?	5	4			
13. Ritenete adeguato il vostro coinvolgimento nella definizione degli obiettivi del Progetto	5	4			
14. Ritenete che il "clima" generale del Servizio sia adeguato?	5	4			
15. Ritenete che il servizio risponda adeguatamente alle esigenze del vostro familiare nel servizio?	5	4			
TOTALI	62	67			2



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 ringrazia tutta l'equipe per il lavoro svolto.

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 sul 99%. Circa l'1% sono "non risposte", modalità 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 2022

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:			1	4	
2. Pensi che l'ambito di intervento (handicap, minori, psichiatria, etc.) nel quale stai operando sia congeniale alla tua inclinazione:			1	4	
3. Ritieni che la collaborazione con i colleghi sia adeguata al raggiungimento degli obiettivi del servizio?			2	3	
4. Ritieni che il servizio persegua obiettivi coerenti con le proprie finalità?			1	4	
5. Ritieni efficace il lavoro d'équipe?			1	4	
6. Pensi che le opportunità di crescita professionale (addestramento, formazione, esperienza) siano adeguate?			1	4	
7. Valuti in modo positivo il tuo lavoro?			2	3	
8. in che modo ti ritieni soddisfatto della tipologia e livello contrattuale:			1	4	
9. in che modo ti ritieni soddisfatto della corretta applicazione del contratto:			1	4	
10. in che modo ti ritieni soddisfatto della modalità e tempistiche di pagamento:			1	4	
TOTALI			12	38	



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 2023

Nel 2023 al fine di migliorare ulteriormente la vita per gli ospiti in Comunità ipotizziamo quanto segue:

- Proseguirà la formazione e informazione dell'équipe di lavoro e del gruppo ospiti relativa alle misure di prevenzione anti-contagio;
- A livello formativo la CSS Nolli intende proseguire con il gruppo di analisi istituzionale, una formazione specifica sulla gestione delle emergenze e sulla scala Vineland. Si farà inoltre un approfondimento rispetto alla conoscenza di alcuni fondamentali documenti presenti e fondanti per il servizio (Carta del Servizio e La Prassi Principi fondanti).
- 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 implementeranno le sinergie con associazioni e realtà del territorio con l'obiettivo di vivere maggiormente l'esterno della CSS;

- 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;
- 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, 31/12/2022

Hanno collaborato per la stesura della Relazione

Laura Deviardi

Maria Paola Terzi

Guido Delfrate

Giulia Lorini

Roberto Schiavon

Francesca Tomasoni

Azzurra Moretti

Valentina Ranghetti

Chiara Zanichelli

Responsabile del Servizio

Maria Paola Terzi

Responsabile Area Disabilità

Laura Deviardi