

REPORT RIASSUNTIVO CUSTOMER FAMIGLIE DEI 4 CDD DI CUSANO MILANINO E CINISELLO BALSAMO ANNO 2024-DATI RELATIVI ALL'ANNO 2023

L'Azienda Insieme per il Sociale ha inviato alle 119 famiglie afferenti ai 4 CDD di Cusano Milanino e Cinisello Balsamo il questionario di soddisfazione relativo al funzionamento e alle prestazioni erogate da questi servizi.

Sono stati riconsegnati 85 questionari compilati pari al 71% del totale dei frequentanti, dato percentuale in diminuzione rispetto al 74% di questionari ricevuti lo scorso anno

Rispetto ai **DATI generali relativi al compilatore** è emerso che:

- Il grado di parentela del compilatore è stato prevalentemente quello del genitore con 69 questionari compilati su 85 (81%) 13 fratelli e sorelle e 1 parente affine e 2 compilatori non specificati;
- 44 compilatori su 85 risultano essere amministratori/curatori/tutori

Età media del compilatore:

La media di chi ha compilato il questionario è di 61,9 anni in aumento rispetto ai 59,9 anni dello scorso anno. La media di ciascun nucleo risulta oscillare tra il 61,7 e il 62,5 anni. Nove compilatori hanno un'età compresa tra 80 e 89 anni. Tredici hanno un'età compresa tra 70 e 79 anni. Ventuno hanno un'età compresa tra 60 e 69 anni. Ventitre hanno un'età compresa tra 50 e 59 anni. 11 hanno un'età compresa tra 40 e 49 anni. 2 hanno meno di 40 anni. 6 compilatori non hanno specificato l'età anagrafica.

Osservazioni

Abbiamo scelto anche per quest'anno di inserire nella relazione i dati complessivi di tutte e quattro le unità d'offerta e allegheremo per ciascun Centro Diurno il dato specifico relativo. La prima osservazione è trasversale e denota come i risultati dei diversi CDD siano simili tra di loro nelle aree oggetto di valutazione.

Come l'anno precedente si evidenzia un punto di criticità in merito al coinvolgimento nel processo di condivisione tra la rete dei servizi che contribuiscono alla costruzione del progetto di vita dell'ospite ritenuta per il 6% degli intervistati poco soddisfacente. Nonostante siano stati ripristinati gli incontri in presenza per la condivisione della pianificazione per l'anno 2023 e la condivisione dei risultati dei questionari di soddisfazione, rimarrà un obiettivo di miglioramento per il futuro.

Rispetto alla soluzione proposta della distribuzione e somministrazione dei pasti, i familiari si dichiarano ampiamente concordi (92%) nel giudicare positivamente la soluzione proposta nelle varie unità d'offerta, registrano però una percentuale del 8% come poco soddisfacente. Sarà un obiettivo di miglioramento.

Mediamente, in merito alla modalità di trasporto al centro, nel complesso il 67% si dichiara molto soddisfatto, il 30% si dichiara abbastanza soddisfatto, il 3% si dichiara poco soddisfatto e sarà un obiettivo di miglioramento da cui ripartire per l'organizzazione dei servizi futuri. Si segnala un leggero miglioramento rispetto allo scorso anno in cui la percentuale di molto soddisfatto era 60%.

Tutte le domande rivolte alla sezione dedicata al personale hanno avuto risultati estremamente positivi (attenzione, coinvolgimento della famiglia, competenza e disponibilità degli operatori).

Le attività interne ed esterne proposte hanno raggiunto una percentuale superiore al 98% e le prestazioni sanitarie e le attività riabilitative una percentuale superiore al 93%.

Le domande relative alle informazioni ricevute e al coinvolgimento della famiglia in merito al progetto educativo hanno avuto un riscontro positivo con una percentuale superiore al 95%, con una percentuale di molti soddisfatti in sostanziale aumento rispetto all'anno precedente. I risultati relativi al progetto educativo sono stati anch'essi giudicati positivamente con un 97% complessivo.

Obiettivi di miglioramento per i 4 CDD di Cusano Milanino e Cinisello Balsamo:

Anche alla luce del miglioramento statistico persiste l'impegno di miglioramento rispetto alla condivisione ed al coinvolgimento delle famiglie, si intende favorire incontri di rete con gli attori coinvolti nella realizzazione del progetto di vita dell'ospite oltre alla condivisione dei risultati dei questionari di soddisfazione tramite un incontro dedicato.

Si cercherà di migliorare le percentuali relative al servizio mensa lavorando in collaborazione con la commissione dedicata effettuando verifiche periodiche sulla qualità del servizio e attraverso confronti costanti con il fornitore.

In merito al servizio trasporti si cercherà di analizzare eventuali punti di criticità emersi attraverso incontri periodici con la ditta aggiudicatrice del servizio d'appalto del trasporto sociale.

Modalità di diffusione del presente documento sarà la seguente:

- Presentazione degli esiti agli operatori durante la riunione d'equipe.
- Presentazione degli esiti alle famiglie durante riunioni specifiche per ogni Unità d'offerta
- Distribuzione a tutte le famiglie del presente documento
- Invio ai dirigenti dei servizi sociali dei Comuni del territorio.

Cusano Milanino, 28/03/2024

Il Direttore Generale
e Legale Rappresentante
Luigi Leone

