

REPORT RIASSUNTIVO CUSTOMER FAMIGLIE DEI 4 CDD DI CUSANO MILANINO E CINISELLO BALSAMO ANNO 2025-DATI RELATIVI ALL'ANNO 2024

L'Azienda Insieme per il Sociale ha condotto un'indagine di soddisfazione rivolta alle 120 famiglie che usufruiscono dei servizi offerti dai quattro Centri Diurni Disabili (CDD) di Cusano Milanino e Cinisello Balsamo. Il questionario mirava a raccogliere feedback sul funzionamento e sulle prestazioni erogate dai servizi.

Sono stati restituiti 88 questionari compilati, rappresentando il 73% del totale degli utenti. Questo dato evidenzia un incremento rispetto al 71% di questionari pervenuti lo scorso anno.

Dati Generali Relativi ai Compilatori:

Dall'analisi dei dati anagrafici e del ruolo dei compilatori, emerge quanto segue:

- **Grado di parentela:** La maggioranza dei rispondenti (70 su 88, pari all'82%) era un genitore. Sono stati inoltre ricevuti 15 questionari da fratelli o sorelle e 1 da un parente affine. In 2 casi, il grado di parentela non è stato specificato.
- **Ruolo legale:** 49 compilatori su 88 (56%) hanno dichiarato di essere amministratori di sostegno, curatori o tutori dell'utente del servizio.
- **Età media:** L'età media dei compilatori è risultata di 61,7 anni, un dato sostanzialmente stabile rispetto ai 61,9 anni registrati nell'indagine precedente. La media per nucleo oscilla tra i 60,8 e i 62,5 anni. La distribuzione per fasce d'età è la seguente:
 - 8 compilatori tra gli 80 e i 90 anni
 - 15 compilatori tra i 70 e i 79 anni
 - 19 compilatori tra i 60 e i 69 anni
 - 30 compilatori tra i 50 e i 59 anni
 - 8 compilatori tra i 40 e i 49 anni
 - 3 compilatori con meno di 40 anni
 - 4 compilatori non hanno specificato l'età.

Osservazioni

Anche quest'anno, la presente relazione presenta i dati aggregati relativi a tutte e quattro le unità d'offerta. I dati specifici per ciascun CDD saranno consultabili negli allegati. Un'osservazione preliminare e trasversale evidenzia una notevole similarità nei risultati ottenuti dai diversi CDD nelle aree oggetto di valutazione.

In linea con l'anno precedente, si riscontra una criticità riguardo al coinvolgimento nella condivisione tra la rete dei servizi che concorrono alla definizione del progetto di vita della persona con disabilità. L'8% degli intervistati ha espresso un basso livello di soddisfazione in merito. Questo aspetto rimarrà un obiettivo prioritario di miglioramento per il futuro.

Per quanto concerne la soluzione proposta per la distribuzione e la somministrazione dei pasti, i familiari si sono espressi in modo ampiamente positivo (91%) nelle diverse unità d'offerta. Tuttavia, una percentuale del 6% ha manifestato una scarsa soddisfazione.

Parallelamente, su iniziativa della Commissione mensa, è stato distribuito un questionario specifico sulla preferenza per una mensa interna, e le famiglie hanno espresso una chiara volontà di ripristinare l'internalizzazione del servizio. Valutare la fattibilità e l'eventuale attivazione del servizio interno rappresenterà un obiettivo per l'anno in corso.

In merito alle modalità di trasporto verso il centro, complessivamente il 56% dei rispondenti si dichiara molto soddisfatto, il 40% abbastanza soddisfatto e il 4% poco soddisfatto. Questo aspetto sarà oggetto di miglioramento nell'organizzazione dei servizi futuri, evidenziando un calo rispetto allo scorso anno, quando la percentuale di "molto soddisfatto" era del 67%.

Tutte le domande relative alla sezione dedicata al personale hanno ricevuto riscontri estremamente positivi, in particolare per quanto riguarda l'attenzione, il coinvolgimento della famiglia, la competenza e la disponibilità degli operatori.

In continuità con l'anno precedente, le attività interne ed esterne e le prestazioni sanitarie proposte continuano a essere molto apprezzate, raggiungendo percentuali di gradimento superiori rispettivamente al 95% e al 92%.

Le domande inerenti le informazioni ricevute e il coinvolgimento della famiglia nel progetto educativo hanno ottenuto un riscontro positivo, con una percentuale superiore al 94%. La proposta educativa è stata giudicata positivamente ai bisogni degli utenti dei CDD dal 97% dei rispondenti.

A seguito della richiesta di riattivare percorsi di supporto, nel corso del 2024 è stato avviato un ciclo di incontri denominato "Famiglie al centro", dedicato a familiari, curatori, tutori e amministratori di sostegno delle persone frequentanti i CDD.

Questo nuovo percorso si propone come un'opportunità per affrontare temi rilevanti legati alla disabilità, condividere esperienze e punti di vista, scoprire risorse, confrontarsi e sentirsi parte di una comunità. L'obiettivo è fornire strumenti concreti e nuove prospettive sui temi fondamentali che caratterizzano la vita delle famiglie. I risultati del sondaggio relativo a questa iniziativa indicano che il 43% dei partecipanti si è dichiarato molto soddisfatto e il 50% soddisfatto.

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

- **Condivisione e coinvolgimento delle famiglie:** Si conferma l'impegno a migliorare la condivisione e il coinvolgimento delle famiglie attraverso incontri di rete con tutti gli attori coinvolti nella realizzazione del progetto di vita della persona con disabilità e tramite la condivisione dei risultati del questionario di soddisfazione in un incontro dedicato.
- **Supporto ai familiari:** Avendo rilevato un'età media abbastanza elevata ci attiveremo per sponsorizzare ed incentivare progetti relativi al dopo di noi, oltre a riproporre gli incontri dedicati ai familiari delle persone frequentanti i CDD.
- **Servizio mensa:** In collaborazione con la commissione dedicata, si cercherà di ripristinare il servizio di mensa interno al CDD di Cusano Milanino, con l'obiettivo di migliorare le percentuali relative alla qualità del servizio.
- **Servizio trasporti:** Si analizzeranno i potenziali punti di criticità attraverso le segnalazioni costanti degli operatori dei CDD e dei familiari, e si organizzeranno incontri con i fornitori. Verrà inoltre rielaborata la procedura per la gestione del servizio (segnalazioni, modifiche orario, comunicazioni, ecc.), che sarà distribuita a tutti gli interessati.

Modalità di Diffusione del Presente Documento:

- Presentazione degli esiti agli operatori durante la riunione d'équipe.
- 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, 02/04/2025

Il Direttore Generale
e Legale Rappresentante
Luigi Leone



