

# CDI IL GIRASOLE

## Piano di lavoro e programma di valutazione e miglioramento della qualità anno 2024



Documento	Ruolo	Firma
Elaborato da	Direttore Del Re Elena	
Approvato da	Responsabile valutazione qualità Lucchinetti Alessandra	
Data del documento	28.03.2024	

## PIANO DI LAVORO E PROGRAMMA DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL CDI IL GIRASOLE ANNO 2024

### PREMESSA

Il presente documento contiene sia il Piano di lavoro annuale e il conseguente piano organizzativo sia il Programma annuale di valutazione della qualità rilevata e percepita e le azioni di miglioramento delle attività.

Per la parte relativa alla Qualità, il sistema si fonda sul miglioramento continuo di tutti i processi della Cooperativa nella logica della condivisione degli obiettivi e del coinvolgimento diffuso di tutti gli operatori con particolare attenzione alla qualità del servizio, alle risorse e alle relazioni.

L'iter per il "miglioramento continuo della qualità" si realizza attraverso diverse fasi e tempi:

-Redazione del Piano di Lavoro Programma delle azioni inerenti la qualità, il miglioramento delle attività e della rilevazione della qualità percepita

-Report di valutazione della qualità e della customer satisfaction.

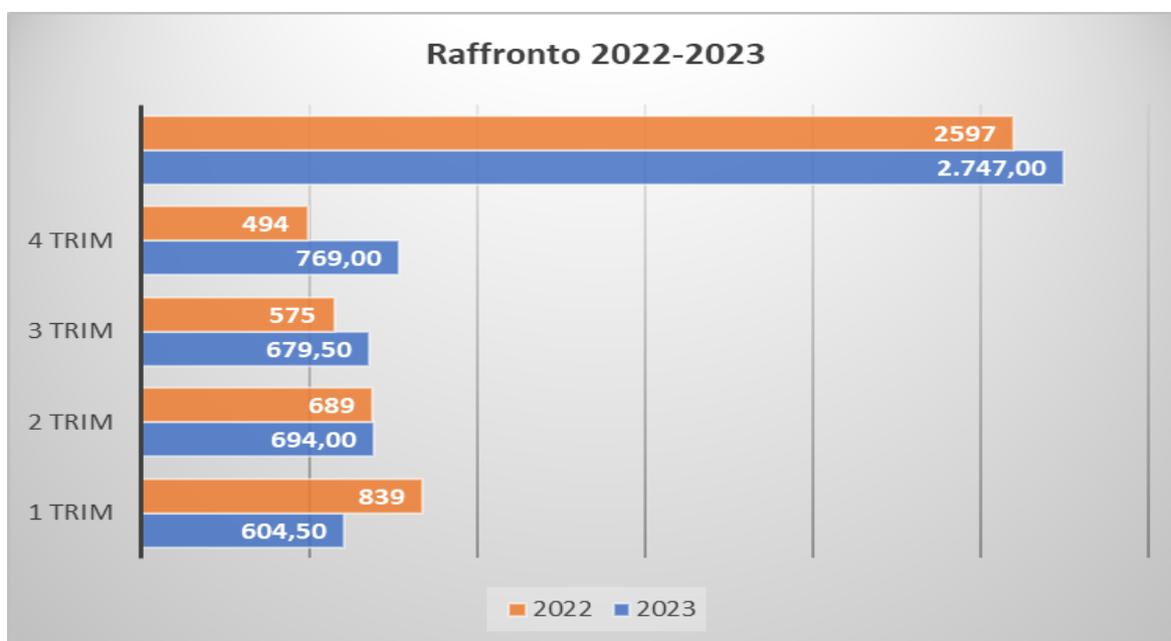
-Approvazione del programma da parte della Direzione e trasmissione al CdA entro il 31 marzo.

Il Piano 2023 viene redatto e approvato dal Direttore.

### A-AREA ECONOMICO-FINANZIARIA

Il CDI Il Girasole ha un'intrinseca instabilità, dovuta alla fragilità degli utenti, alla tenuta delle famiglie e a rischio di istituzionalizzazione, particolarmente elevato tra i pazienti con demenza e quindi vi è un certo turnover di ospiti, con una certa fluttuazione di presenze.

Nel 2023 comunque le presenze sono aumentate rispetto al 2022, recuperando gg di presenza nel secondo semestre.



Negli anni del Covid, il servizio si è salvato grazie ai contributi straordinari di Regione/ATS. Nel 2023 gradualmente la produzione ha raggiunto il budget del 2022, senza necessità dell'integrazione covid.

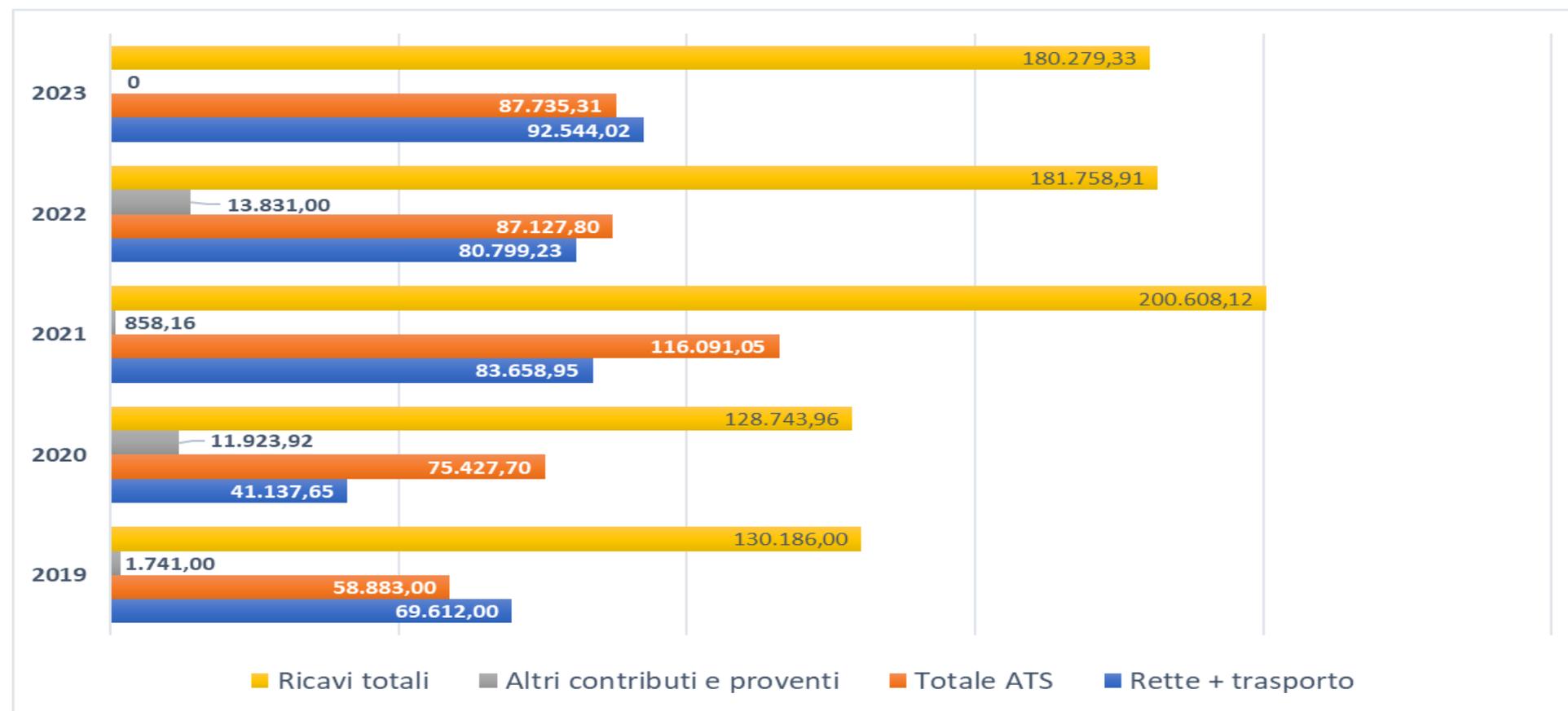
Per meglio comprendere l'evoluzione del servizio di seguito vengono illustrati i flussi in entrata, raffrontando gli ultimi 5 anni, di cui almeno tre condizionati pesantemente dal Covid.

Come si evidenzia nella tabella vi è una forte crescita del servizio rispetto al 2019.

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

### Raffronto entrate 2019-2023

	Rette	Trasporto	Rette + trasporto	Contributo ATS	Contributo Covid	Totale ATS	Altri contributi e proventi	Ricavi totali
2019	69.612,00	0	69.612,00	58.883,00	0	58.883,00	1.741,00	130.186,00
2020	37.799,71	3.337,94	41.137,65	57.187,70	18.240,00	75.427,70	11.923,92	128.743,96
2021	77.221,00	6.437,95	83.658,95	85.348,19	30.742,86	116.091,05	858,16	200.608,12
2022	75.061,86	5.737,37	80.799,23	79.002,09	8.125,71	87.127,80	13.831,00	181.758,91
2023	84.286,67	8.257,35	92.544,02	87.735,31	0	87.735,31	??	180.279,33



## **L'Arca Società Cooperativa Sociale**

La tariffa in vigore attualmente a copertura delle spese sanitarie da parte della Regione è di 32,20 per il tempo pieno/part time verticale e di 16,20 per il part time orizzontale, per ogni giornata di presenza, più 20 gg di assenze retribuite per ciascun ospite. Si spera che in relazione all'aumento del CCNL e alla grave crisi di reclutamento delle risorse di cura, Regione Lombardia ritocchi i contributi sanitari per i servizi accreditati.

Il Budget ATS per il 2024 non è ancora stato approvato, ma verosimilmente si attesterà sullo storico.

A livello di Cooperativa, nel 2024 sono state aumentate le rette di circa il 7%, in previsione dell'aumento contrattuale per il personale dal febbraio 2024, mantenendo il sistema di scomposizione della retta in parte fissa e parte variabile, già sperimentata ante covid, con pagamento di un fisso giornaliero in caso di assenza.

Per raggiungere la sostenibilità, occorrerà cercare di incrementare le attuali presenze e razionalizzare i costi del personale, tenendo presente che sono previste alcune spese legate ai progetti in corso e spese straordinarie relative al miglioramento strutturale del centro e l'avvio delle opere di rifacimento dei serramenti.

- ➔ L'obiettivo economico 2024 è di aumentare le presenze almeno del 10% rispetto al 2023, arrivando a 3.000,00 gg.
- ➔ Raggiungimento del punto di equilibrio gestionale, comprese le spese da sostenere.
- ➔ Individuare risorse aggiuntive legate a bandi, contributi, fundraising per lo sviluppo dei progetti.

## **B – PROCESSI E FUNZIONI AZIENDALI**

### **TIPOLOGIA UTENZA ACCOLTA AL CDI IL GIRASOLE**

Gli ospiti in carico al CDI Il Girasole al 1 gennaio 2024 erano in totale n. 17 (n. 9 F e n. 8 M), ma già alla fine del 1° trimestre si sono verificati n. 1 nuovo ingresso a part time orizzontale e n. 3 dimissioni di ospiti a tempo pieno.

### **FUNZIONAMENTO DEL CENTRO**

Il C.D.I. come previsto dalla Carta del Servizio, anche per il 2023 assicura un funzionamento di 8 ore giornaliere (9.00-17.00) per 5 giorni la settimana, nei giorni feriali e anche la possibilità di una frequenza a part time orizzontale per andare incontro a quei pazienti che non riescono a "reggere" un'intera giornata, ma che hanno un buon funzionamento se inseriti a part time. Questa soluzione viene suggerita nei casi di demenza allo stadio iniziale o viceversa per casi particolari in cui risulta più complesso l'inserimento. Al momento ne usufruiscono 2 ospiti.

Il CDI garantisce il servizio di trasporto con pulmini attrezzati, dal lunedì al venerdì attraverso l'impiego di personale della cooperativa e di alcuni volontari.

Il calendario del 2024 prevede un ponte in occasione del 25 aprile, con chiusura il 26 aprile, la consueta chiusura estiva, dall'12 al 16 agosto e quella natalizia, dal 23 al 31 dicembre.

### **PIANO IMPIEGO OPERATORI, RUOLI E FUNZIONI**

Il fabbisogno di operatori, durante tutto l'anno viene parametrato rispetto alle presenze secondo gli standard previsti dall'accreditamento, come previsto e dettagliato nel documento GRU CDI.

L'organizzazione prevede una copertura delle 8 ore di apertura del servizio

Gli operatori garantiscono le loro attività garantendo di norma la presenza di 3 operatori al mattino e di 2 operatori compresenti durante il pomeriggio.

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

Come previsto dal regime di accreditamento sono previste le seguenti figure:

- Medico
- Infermiere
- Fisioterapista
- ASA/OSS
- Educatore

E' previsto inoltre personale non a standard: il Coordinatore, la Psicologa e il personale addetto alle pulizie e all'accompagnamento sul minibus. Il Minibus viene condotto da un autista dipendente e da un gruppo di volontari.

### C -PIANO DI LAVORO E AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2024

Ogni anno si procede a programmare la valutazione della qualità attraverso due strumenti:

- la programmazione degli obiettivi di qualità e delle azioni di miglioramento e la loro successiva valutazione
- la customer satisfaction rivolta agli ospiti/familiari e operatori.

La programmazione si attua nei seguenti ambiti:

- educativo, di animazione, di socializzazione
- mantenimento delle abilità cognitive e motorie
- educazione alla salute e promozione del benessere
- sostegno delle famiglie e dei caregiver
- coinvolgimento del territorio
- obiettivi gestionali e miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.

A gennaio è stata effettuata una riunione di programmazione per rivedere le proposte inerenti le attività svolte al CDI, alla luce delle esigenze degli ospiti e delle nuove competenze maturate dagli operatori. Di seguito si illustra lo schema del programma generale settimanale.

### RIEPILOGO ATTIVITÀ

Per quanto riguarda le attività del CDI gli **obiettivi generali** sono i seguenti:

- stimolare le capacità residue
- dare attenzione ospiti con deterioramento cognitivo e con difficoltà motorie
- dare attenzione a persone che per problemi vari sono impossibilitate a relazionarsi e che quindi hanno difficoltà di esprimere eventuali capacità residue
- rallentare il deterioramento fisico e cognitivo
- migliorare il tono dell'umore
- mantenere serenità e benessere
- infondere divertimento
- attivare la partecipazione alle varie attività anche da parte delle persone più compromesse fisicamente e cognitivamente, o delle persone che si isolano creando attività per l'utente individuo e non l'utente standardizzato.

Per quanto riguarda gli **obiettivi specifici** si sottolinea che verranno sviluppati insieme all'Équipe di Lavoro del CDI durante la stesura del progetto individuali PAI.

Come sempre sarà realizzato un piano delle attività che sulla base di una programmazione annuale segue anche ricorrenze e ritmi stagionali (Carnevale, Pasqua, Natale, ecc.) e di tipo settimanale, che evidenzia come vengono strutturate le attività nell'arco della settimana. Nella tabella seguente vengono indicate le principali attività previste, tenendo conto che verranno colte le occasioni che si presenteranno per nuove iniziative o proposte che dovessero emergere in corso d'anno.

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

	LUNEDI'		MARTEDI'		MERCOLEDI'		GIOVEDI'		VENERDI'	
MATT	Ospiti		Ospiti		Ospiti		Ospiti		Ospiti	
ORE	OP. PRES.	LUNEDI'	OP. PRES.	MARTEDI'	OP. PRES.	MERCOLEDI'	OP. PRES.	GIOVEDI'	OP. PRES.	VENERDI'
9.00-09.30	INF OSS	ACCOGLIENZA/ CAFFE	INF + OSS	ACCOGLIENZA/ CAFFE	OSS	ACCOGLIENZA/ CAFFE	OSS	ACCOGLIENZA/ CAFFE	OSS	ACCOGLIENZA/ CAFFE
9.30-10.30	OSS	BAGNI	OSS	BAGNI	OSS	BAGNI	OSS	BAGNI	OSS	BAGNI
9.30-11.30/45	INF	GRUPPO STIMOLAZ. COGNITIVA	EDUCATORE	GRUPPO ATTIVITA' MANUALI/ ESPRESSIVE	INF	GRUPPO BENESSERE EMOTIVO	OSS	ATTIVITA' DI CUCINA RISTORANTE VECCHIO RICORDO	EDUCATORE	VISIONE IMMAGINI
	FKT	TRATT.INDIVIDUALI							OSS 10-11	PARRUCCHIERA BEAUTY - OSS
	OSS	ASSISTENZA OSPITE	OSS	ASSISTENZA OSPITE					OSS	ASSISTENZA OSPITE
11.30/12	INF	TERAPIE	INF	TERAPIE	INF	TERAPIE	INF	TERAPIE	INF dalle 12	TERAPIE
11.30-12	OSS	PREPARAZIONE E AL PRANZO	OSS	PREPARAZIONE E AL PRANZO	OSS OSS	PREPARAZIONE AL PRANZO	OSS OSS	PREPARAZIONE AL PRANZO	OSS	PREPARAZIONE AL PRANZO
12-13	ASA +ED dalle 13	PRANZO RIORDINO	OSS	PRANZO RIORDINO	OSS	PRANZO RIORDINO	OSS	PRANZO RIORDINO	OSS INF	PRANZO RIORDINO
13-14	OSS ASA	IGIENE ORALE	OSS OSS	IGIENE ORALE	OSS OSS	IGIENE ORALE	OSS OSS	IGIENE ORALE	OSS INF	IGIENE ORALE
14.00-16.00	EDUCATORE	GRUPPO STIMOLAZIONE SENSORIALE	FKT	ATTIVITA' MOTORIA GRUPPO TRATT.INDIV.	INF Silvia	GRUPPO STIMOLAZIONE MULTISENSOR. SNOEZELEN	FKT	ATTIVITA' MOTORIA GRUPPO TRATT.INDIV.	INF	ATTIVITA' MUSICALI E CORALI
	ASA+OSS	ASSISTENZA OSPITE ROSARIO	OSS	ASSISTENZA OSPITE ROSARIO	OSS	OFFICINA BENESSERE				
16-16.30	OSS ASA EDUCATORE	MERENDA	OSS ASA	MERENDA	OSS ASA INF	MERENDA	OSS ASA	MERENDA	OSS INF	MERENDA
16.30-17	ASA/OSS +EDUC.	PREPARAZIONE E USCITA	ASA+OSS	PREPARAZIONE E USCITA	OSS ASA	PREPARAZIONE USCITA	ASA+OSS	PREPARAZIONE USCITA	OSS+ASA INF	PREPARAZIONE USCITA
			FKT	TRATT.INDIV.						

### 1) STIMOLAZIONE MULTISENSORIALE, ATTIVITÀ SNOEZELLEN E GENTLE TEACHING.

Vengono riproposte anche per il 2024 le attività di successo che hanno animato il CDI nel 2023. In particolare verranno incentivate e migliorate le attività di **stimolazione multisensoriale, attività snoezelen e gentle teaching**.

Lo Snoezelen è prima di tutto un approccio alla persona fondato sul sistema valoriale del Gentle Teaching. L'approccio Snoezelen prevede la costruzione di una relazione sensibile tra l'ospite, l'operatore ed un ambiente controllato, in cui sono offerte una moltitudine di possibilità di stimolazione sensoriale (effetti visivi, uditivi, tattili, olfattivi, propriocettivi, vestibolari e gustativi). Il Gentle Teaching è un approccio socio educativo che permette di far sperimentare alla persona con disturbi cognitivi relazioni positive e significative, rinforzando il benessere emotivo.

#### Obiettivi:

L'obiettivo generale è di:

- stimolare i diversi sensi, vista, udito tatto e odorato positivamente,
- promuovere il rilassamento,
- promuovere il benessere
- stimolare le abilità senso-motorie residue
- ridurre i comportamenti problema e aumentare quelli positivi
- sostenere il tono dell'umore
- facilitare la comunicazione e l'interazione.

L'Attività Snoezelen verrà gestita in primis dall'Infermiera che ha seguito la formazione, in collaborazione con Educatore e OSS.

L'attività multisensoriale viene inserita anche nella programmazione dell'Educatore che ne utilizza le tecniche in alcune attività di gruppo.

### 2) ASCOLTO DELLA MUSICA, CANTO E BALLO

La musica sia che la si ascolti in modo passivo, sia che la si produca personalmente, è uno dei mezzi più efficaci per unire le persone.

La musica è anche movimento, stimolo, danza, gesto, associazione, divertimento.

Può essere sfruttata come momento di condivisione e per quanto riguarda i canti popolari riportano al passato e alle esperienze vissute.

Per il momento, la musica si utilizza solo come mezzo ricreativo, anche se può essere impiegata nel trattamento di alcune malattie (musico-terapia).

L'anziano, anche quello che non ha ricevuto un'educazione musicale, ha una competenza esperienziale in tutto quello che concerne il campo sonoro-musicale: la conoscenza di canti, i cori religiosi o di montagna, il ricordo degli eventi sonori per lui significativi, le pratiche sociali inerenti la musica come il ballo, le serate, la banda, i concerti. Questo bagaglio sonoro-musicale che l'anziano si porta dentro, che lo accompagna, che parla della sua storia, del suo vissuto, dei suoi sentimenti, delle sue sensibilità, delle vicende del passato e della sua cultura. La musica lavora sulle parti sane dell'anziano e suo obiettivo primario è quello di valorizzare tutte le potenzialità residue; la musica diventa così un mezzo per prendersi cura degli anziani troppo legati al passato e incapaci di vivere un presente proiettato nel futuro, e degli anziani che presentano problemi di depressione e per contrastare il decadimento e il deterioramento fisico e mentale.

#### Obiettivi:

- valorizzare la persona nella sua globalità
- fornire momenti di benessere agli ospiti
- attivare e mantenere nell'anziano l'interesse per una socialità viva e positiva

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

- mantenere negli anziani autonomia a livello cognitivo, sensoriale e funzionale
- migliorare la qualità della vita; recuperare e/o mantenere delle capacità residue
- stimolare il movimento.

L'attività viene prevalentemente svolta dall'Infermiera, che ha seguito la scuola di canto ha seguito un corso di formazione "Musica nella demenza" insieme all'Educatrice e a un OSS.

### 3) GRUPPO BENESSERE EMOTIVO

Si tratta di un gruppo con ruoli e routine predefiniti, su un argomento portato dal conduttore o che nasce dal gruppo stesso.

Vengono utilizzate tecniche diverse (Validation, tecniche di espressione corporea, gentle teaching, "paracadute", musica ecc.). Il gruppo non appena conseguito il diploma di 2° livello da parte dell'Infermiera, diventerà Gruppo Validation.

#### Validation individuale:

Si realizza attraverso incontri individuali, gestiti da un'educatore e infermiera professionale in possesso del certificato Validation di 1° livello. Ad ogni incontro individuale che normalmente viene fatto una volta o due a settimana, per una durata di 10/15 minuti, per un periodo che può variare sulla durata degli incontri, in quanto dipende dalla risposta che si ha dell'ospite trattato. Ad ogni incontro l'operatore compila una scheda d'osservazione (delle emozioni rilevate) e una scheda (sugli indicatori relazionali).

### 4) ATTIVITA' CREATIVE

I laboratori manuali, creativi ed espressivi sono gestiti dall'Educatore.

Finalità principale delle attività è favorire nuovi interessi, la creatività e il piacere di relazionare con gli altri, evitando il ripiegamento su sé stessi. L'attività mira a valorizzare le capacità espressive e manuali ed ha lo scopo di favorire il mantenimento di competenze, ma anche a favorire la socializzazione nel gruppo, stimolare semplici decisioni, valorizzare il senso estetico, portare a termine un progetto.

L'attività occupazionale va scelta in rapporto alla persona, occorre cioè individuare quella attività che stimola maggior interesse e partecipazione, orientandosi verso esperienze vissute dell'anziano.

E' di fondamentale importanza che tutte le proposte siano adeguate alla tipologia d'utenza, che siano gradevoli, utili e di semplice realizzazione.

#### **Obiettivi:**

- valorizzare le capacità manuali degli anziani
- valorizzare l'impegno degli anziani
- valorizzare l'utilità dei lavori eseguiti
- apprezzare i lavori eseguiti
- stimolare la creatività
- apprezzare la creatività
- favorire le situazioni gratificanti

### 5) GIARDINAGGIO E ORTICOLTURA

La coltivazione dell'orto è particolarmente adatta per gli anziani affetti da demenza perché rientra nell'esperienza passata; una vasta gamma di attività di giardinaggio e orticoltura possono essere sviluppate per soddisfare al meglio le esigenze delle persone con demenza e per migliorare le loro capacità cognitive e funzionali. Il piacere di toccare e manipolare la terra permette loro di scaricare tensioni, cambi d'umore, è un'attività semplice e rilassante.

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

L'attività consiste:

- nella semina di ortaggi ed erbe aromatiche
- nella cura delle vasche
- nella raccolta e manipolazione delle erbe commestibili
- nell'impiego in cucina dei prodotti raccolti
- nella cura dei fiori nei vasi e del nostro giardino

L'attività è sempre stata presente, ma nel 2024 si vorrebbe strutturare meglio l'attività come **Ortoterapia** ed è gestita dall'Educatore.

### **Obiettivi:**

- migliorare le abilità procedurali e cognitive
- prevenire il deterioramento organico e psichico dell'anziano
- stimolare gli anziani a un maggior contatto diretto con la natura
- esercitare la competenza del "pollice verde"
- offrire occasioni di rilassamento
- migliorare la fiducia e la stima in se stessi, dando al soggetto l'opportunità di esercitare la propria responsabilità e la propria iniziativa.
- favorire la coordinazione oculo-manuale, l'attività bimanuale e di equilibrio, in quanto è un tipo di attività fisica che coinvolge tutto il corpo.

## **6) ATTIVITÀ SOCIO-EDUCATIVE, SOCIALIZZANTI E RICREATIVE**

Per quanto riguarda le attività socio -ricreative verrà privilegiato l'aspetto ludico e ricreativo.

### **Obiettivi:**

- stimolare nell'anziano la capacità di mettersi in gioco
- stimolare la creatività e la voglia di giocare e di divertirsi
- stimolare gli Ospiti a una maggiore partecipazione alla vita dell'organizzazione in cui si trovano
- strutturare il tempo libero
- attivare nuove relazioni sociali tra anziani
- favorire lo scambio di informazioni con la famiglia

### **GIOCHI DI SOCIETÀ'**

Giocare è un modo piacevole di stare insieme, migliora il rapporto tra le persone ed è uno strumento funzionale alla costituzione del gruppo.

Il gioco favorisce le attività mentali come: la concentrazione, la percezione, l'osservazione, l'abilità, i riflessi. I giochi particolarmente indicati a questo scopo sono: memorie, puzzle, domino, tombola, carte, giochi didattici, gioco dell'oca, bowling, giochi con la palla, giochi con indovinelli, giochi in cui bisogna riconoscere gli oggetti al tatto, ecc.

Sono stati acquistati vari giochi di società per favorire l'occupazione del tempo libero nei momenti non strutturati, gestiti sia dall'Educatrice che dagli ASA/OSS.

### **RECITA DEL ROSARIO**

Gli anziani hanno un rapporto molto particolare con la Fede e con Dio, ed è molto importante ascoltare le loro esigenze in questo senso. A tale proposito tutti i giorni, dopo la merenda, prima dell'uscita, viene recitato il Rosario. Il Rosario, oltre all'aspetto religioso, presenta alcuni vantaggi: è conosciuto da tutti, resta come automatismo, è un rituale che con la sua ritmicità ha un potere tranquillizzante, costituisce una sorta di "mantra" che grazie alla ripetizione di suoni e preghiere, aiuta a liberare la mente e induce al rilassamento, utile soprattutto per le persone con disturbi cognitivi e affaccendamento. Questa attività è gestita dagli ASA/OSS.

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

### AZIONI DI MIGLIORAMENTO

ATTIVITA' DI ANIMAZIONE	OBIETTIVI	AZIONI/INTERVENTI	RISORSE UMANE	INDICATORI	TEMPI
<b>Stimolazione Multisensoriale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare <b>"SNOEZELEN ROOM"</b>, che è stata realizzata in parte, in modo artigianale, ma che richiede l'acquisto di alcune specifiche installazioni.</li> <li>• Formare tutto il personale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquistare attrezzature e installazioni per completare stanza Snoezelen</li> <li>• Ricercare fondi</li> <li>• Corso di formazione Snoezelen 3° e 4° livello da parte dell'Infermiera (che ha già seguito il 1° e 2° livello)</li> <li>• Condivisione dei contenuti e materiali con l'équipe</li> <li>• Utilizzo delle tecniche in alcune attività di gruppo e individuali</li> </ul>	Infermiera Equipe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisti</li> <li>• Iscrizione corsi/attestati</li> <li>• Condivisione delle tecniche/evidenza incontri tra infermiera e altri operatori equipe</li> </ul>	Entro 2024
<b>Attività musicale, corale e ballo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivare momenti musica dal vivo sia strumentale che alternativa (campane tibetane)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgere musicista polistrumentista che ha partecipato al Corso "Musica nelle demenze" per attivare</li> <li>• Coinvolgere operatore olistico del suono "Sound Healer"</li> </ul>	Infermiera  Professionisti individuati	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidenza realizzazione attività</li> </ul>	Entro giugno 2024
<b>Gruppo benessere emotivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ripristinare il gruppo Validation con operatore qualificato quale evoluzione dell'attuale Gruppo benessere emotivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso di formazione 2° livello "Operatore Validation conduttori di Gruppo"</li> </ul>	Infermiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iscrizione corsi/attestati</li> </ul>	Entro dicembre 2024 se viene attivato per tempo
<b>Giardinaggio e Orticoltura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Strutturare l'attività secondo il metodo dell'Ortoterapia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquistare le attrezzature necessarie e le piantine</li> <li>• Aggiornamento su ortoterapia</li> <li>• Predisporre documentazione</li> </ul>	Educatore OSS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisti/installazioni</li> <li>• Aggiornamento su ortoterapia</li> </ul>	Aprile-ottobre 2024

### 7) ATTIVITÀ DI STIMOLAZIONE E RIATTIVAZIONE COGNITIVA

Per quanto riguarda la parte riabilitative rimangono gli obiettivi classici di :

- recupero di una competenza funzionale, che, per ragioni patologiche, è andata perduta;
- necessità di porre una barriera alla regressione funzionale cercando di rallentare il declino cognitivo
- possibilità di trovare modalità facilitanti per le diverse attività

Dal gennaio non è più stato possibile rinnovare il contratto con la storica Neuropsicologa, in quanto operando in un ospedale pubblico, non può aprire collaborazioni nei servizi accreditati e quindi opera solo nell'ambulatorio privato.

Il gruppo di stimolazione cognitiva viene temporaneamente gestito dall'infermiera o dall'Educatrice, mentre per le valutazioni neuropsicologiche si è attivato un contratto con una Neuropsicologa della zona di Bergamo, che al momento dà una disponibilità limitata, fino a maggio, poi si vedrà.

Proseguono le altre attività già presenti nel centro (Doll Therapy, terapia della Sabbia, ecc.).

#### VISIONE IMMAGINI

L'educatrice mantiene il venerdì il gruppo di Visione Immagini che oltre a coinvolgere gli ospiti proponendo immagini del territorio e di altre zone, di oggetti ed eventi passati, ecc., ha la funzione di stimolare l'attenzione la memoria e stimolare curiosità e riflessioni.

Inoltre è un modo efficace per tenere l'anziano al corrente dei cambiamenti ambientali che subisce il territorio circostante, permette agli ospiti che non possono uscire di "vedere" nuove località o rivisitare vecchi luoghi della memoria, attraverso un viaggio virtuale.

E' anche occasione per far raccontare agli anziani le loro storie personali li aiuta tenendo in esercizio le facoltà mnemoniche, facilitando la comunicazione, la socializzazione, ecc.

Per migliorare la qualità di questa attività l'Educatrice negli anni ha partecipato ai corsi di fotografia e si è iscritta al Club Fotografico di Chiavenna per avere maggiori possibilità di contattare le persone appassionate alle foto e poter disporre di un archivio di materiali audiovisivi ricco e aggiornato, presi in prestito.

Per continuare a garantire alta qualità dell'attività sono stati reperiti diversi video-proiettori cooperativa ne possiede 3 più una macchina fotografica digitale.

L'Educatrice ha creato una raccolta notevole di immagini e reportage di viaggi.

Particolare attenzione è data al territorio circostante ed alle immagini della zona: montagne e paesi, con particolare attenzione ai paesi di provenienza degli ospiti che viene aggiornata continuamente. Ora, con le nuove tecnologie, con maggiore facilità si riescono a reperire delle immagini anche con l'aiuto famigliari.

#### TERAPIA DELLA BAMBOLA

Nel 2024 si intende continuare con la Doll Therapy in particolare per quegli ospiti che presentano disturbi del comportamento come agitazione psico/motoria e apatia.

La terapia della bambola favorisce sentimenti positivi di attaccamento e sicurezza e diminuzione dell'aggressività, in anziani con demenza.

Nata in Svezia verso la fine degli anni '90 dall'idea di Britt Marie Egedius Jakobsson, psicoterapeuta, che l'aveva pensata per stimolare l'empatia e le emozioni del proprio figlio autistico. Da allora la bambola "Empathy doll" si è trasformata da semplice giocattolo a strumento terapeutico: grazie alle sue caratteristiche particolari (distribuzione del peso, dimensioni, tessuto morbido, sguardo, capelli sbarazzini, posizione di braccia e gambe, dimensioni e tratti somatici)

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

favorisce l'accudimento attivo da parte dell'anziano con grave decadimento cognitivo e la diminuzione di alcuni disturbi comportamentali (agitazione, confusione, aggressività fisica e verbale, insonnia, apatia, depressione, disinteresse/inattività, wandering, affaccendamento afinalistico...), diventando così una risorsa nell'affrontare alcune situazioni problematiche che possono presentarsi durante il decorso della malattia.

Si configura come un intervento dinamico tra l'anziano, la bambola e chi sta vicino per ottenere benefici nella comunicazione, nelle relazioni, per avere effetti calmanti e una riduzione dei comportamenti socialmente inappropriati.

Nonostante i suoi potenziali benefici, la terapia della bambola è attualmente sottoutilizzata, probabilmente a causa di interpretazioni etiche negative della sua pratica. Questa terapia ha, infatti, ricevuto diverse critiche in passato, la maggior parte delle quali si riferiva al rischio di infantilizzare l'anziano, assumendo comportamenti lesivi della sua dignità.

Diversi autori ritengono, invece, che le terapie non farmacologiche si configurano come interventi person-centred e si basano sull'analisi dei bisogni del singolo, per questo conferiscono valore ed unicità ad ogni persona con demenza. Forniscono, inoltre, la concreta possibilità di attenuare dei sintomi che impattano notevolmente con il benessere e la qualità di vita del soggetto e di chi gli sta vicino.

La terapia della bambola ha diverse finalità tra cui:

- Ridurre i disturbi del comportamento e dell'umore quali insonnia, inversione ritmo sonno-veglia, wandering, agitazione e nervosismo, aggressività, ansia e paure, apatia e depressione.
- Rilassare, favorire il benessere personale.
- Consentire di allentare l'attenzione su se stessi e sui propri disturbi.
- Promuovere la comunicazione e lo scambio tra le storie di vita.
- Veicolare la propria dimensione affettiva, rispondere ai bisogni emotivo-affettivi che, nonostante il deterioramento cognitivo rimangono presenti ma non sono più soddisfatti come in età precedenti.
- Conservare, per quanto possibile, le prassie.
- Migliorare la qualità di vita sia del paziente sia dell'operatore sia del familiare.
- Inoltre si è rivelata utile nel momento dell'igiene, dove alcuni pazienti mostrano un picco di aggressività o di rifiuto dell'intervento assistenziale.

Nel malato di Alzheimer, avere tra le braccia una "bambola-bambino" da accudire e da accarezzare risveglia ricordi positivi, un agire partecipe e stimola le sue residue capacità cognitive.

- La reazione alla bambola può essere di diverso tipo: Il paziente riconosce "l'oggetto bambola" solo come oggetto inanimato e quindi lo manipola inizialmente per poi dimenticarlo non considerandolo come elemento relazionale.
- Il paziente l'accudisce riconoscendolo come bambino donando il suo affetto, più o meno intensamente durante i vari momenti della giornata.
- Il paziente alterna momenti di forte accudimento a momenti di disattenzione, indifferenza o rifiuto.

### ATTIVITA' RILASSANTE CON LA SABBIA

- Questa attività si basa sulla compresenza di tre elementi fondamentali, ovvero la **sabbia**, gli **oggetti** e il **contenitore**. Essendo la sabbia una sostanza particolarmente duttile e plasmabile, grazie al tatto riesce a **stimolare in modo molto efficace la creatività** dell'anziano malato, portando anche ad una maggiore attività a livello psichico. Viene utilizzata individualmente per abbassare disturbi del comportamento.

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

### AZIONI DI MIGLIORAMENTO

ATTIVITA' STIMOLAZIONE COGNITIVA	OBIETTIVI	AZIONI/INTERVENTI	RISORSE UMANE	INDICATORI E STRUMENTI	TEMPI VERIFICA
<b>Gruppo stimolazione cognitiva</b>	Dare continuità al servizio di neuropsicologia/ ricercare nuova figura di NPS  Ripristinare Gruppo	Gruppo di stimolazione: ➤ attenzione ➤ linguaggio ➤ orientamento ➤ memoria ➤ calcolo  Valutazioni nel FASAS/Portale Valutazioni Neuropsicologiche	Neuropsicologa a contratto	<ul style="list-style-type: none"> <li>● MMSE – NPI</li> <li>● Relazioni valutazione</li> <li>● Evidenza realizzazione gruppi di stimolazione cognitiva</li> </ul>	2024
<b>Visione immagini</b>	Portare a compimento l'iniziativa "Cartolina d'origine", attività di reminiscenza e di stimolazione della memoria del linguaggio	Realizzare per ogni ospite una raccolta personalizzata delle immagini del paese d'origine, le vie con i suoi vari scorci, la chiesa, il santo patrono e altre cose caratteristiche. Ove possibile, in accordo con i familiari, vengono incluse anche le immagini personali da giovane, la famiglia, le nozze, ecc. a seconda della disponibilità.	Educatore	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Evidenza attività e della partecipazione degli ospiti (scheda)</li> </ul>	2024

### 8) ATTIVITÀ MOTORIE

La pratica dell'attività motoria è un'attività consolidata, che ha una particolare applicazione nel CDI Il Girasole, in quanto la riabilitazione individuale con ospiti compromessi dal punto di vista cognitivo, risulta poco utilizzabile, mentre l'attività di gruppo semplificata, genera benefici nell'area motoria, affettiva e sociale. La programmazione dell'attività è necessariamente flessibile, e calibrata sulla variabilità giornaliera delle capacità e della motivazione dei soggetti e tiene sempre in considerazione l'aspetto ludico e il rinforzo positivo e gratificazione costante da parte dell'operatore che permette di aumentare l'autostima.

Obiettivo generale dell'attività è quello di mantenere uno stato di benessere e serenità nell'ospite, soprattutto di piacere nel costruire o elaborare con aiuto degli operatori, gesti motori. La costruzione di "azioni" in ospiti colpiti da demenze, soprattutto in forma lieve e moderata, crea opportunità di intervenire anche sulle funzioni cognitive.

E' possibile contrastare l'evoluzione della malattia ed offrire ai malati momenti di benessere moltiplicando le occasioni di movimento, facendoli camminare o ancor più semplicemente "lasciandoli liberi di" camminare, con una sorveglianza da parte degli ASA/OSS.

Il rinforzo positivo e la gratificazione costante da parte dell'operatore nei confronti dell'attività dell'ospite, crea beneficio e aumenta l'autostima.

Vengono proposti esercizi semplici a corpo libero in stazione seduta sia arti inferiori che superiori, controllo dell'equilibrio del tronco, anche con l'utilizzo di semplici attrezzi.

Anche il ballo spesso è in grado di sollecitare la partecipazione di persone che appaiono poco coinvolte o addirittura indifferenti e di superare la resistenza di alcuni al contatto fisico con gli altri malati, e rappresenta uno strumento prezioso per favorire la relazione e la comunicazione tra i partecipanti. D'altra parte la musica è in genere molto gradita, perché coinvolge emotivamente, trasmette sensazioni piacevoli, evoca ricordi e sensazioni di un passato non del tutto dimenticato.

#### **Obiettivi:**

- favorire la presa di coscienza del cambiamento del proprio corpo, delle sue capacità residue
- maturare buon rapporto con il proprio corpo
- mantenere mobilità articolari
- mantenere la padronanza del movimento
- migliorare la coscienza respiratoria
- mantenere la precisione di coordinazione
- mantenere la prontezza di reazione
- migliorare la capacità di rilassamento

Anche le attività di riabilitazione motoria dispongono di schede di presenza e la valutazione viene inserita nel diario e nel PAI, mentre la verifica sulla progettualità avviene all'interno della relazione annuale.

Per alcuni ospiti è previsto anche un'attività individuale durante la quale si sono proposti esercizi specifici in base alle problematiche di ciascuno. In generale si sono somministrati esercizi volti a migliorare la resistenza nel cammino/la cinematica del passo, a stimolare la mobilità articolare attiva e la sensibilità propriocettiva soprattutto a livello distale degli arti inferiori, a mantenere il range di movimento nei distretti corporei colpiti da paresi, ad allenare l'equilibrio per contenere il rischio di caduta, a stimolare la collaborazione durante i trasferimenti e la verticalizzazione.

Sono stati proposti esercizi di mobilitazione attiva e stimolazione propriocettiva in scarico, cyclette, alternati a training dell'equilibrio/cammino assistito per gli ospiti con difficoltà deambulatorie.

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

### AZIONI DI MIGLIORAMENTO

ATTIVITA' MOTORIA	OBIETTIVI	AZIONI/INTERVENTI	RISORSE UMANE	INDICATORI E STRUMENTI	TEMPI
<b>Trattamenti individuali</b>	Potenziare la riabilitazione individuale coinvolgendo più ospiti con capacità cognitive ancora conservate	Stabilizzare la presenza della 2° FKT per potenziare trattamenti individuali	FKT	Presenza 2° FKT almeno 2/3 volte al mese	2024
<b>Gruppo Attività Motoria</b>	Mantenere attività motoria di gruppo	Esercizi mirati e semplificati, 2 volte la settimana	FKT	Frequenza gruppi	2024
<b>Attività di ballo</b>	Stimolare il movimento anche attraverso il ballo, abbinato all'attività di musica e canto gestita dall'infermiera	Introdurre momenti di movimento e ritmo nell'attività prevista per sollecitare il movimento attraverso momenti ludici.	INF	Frequenza gruppi	2024

### APERTURA DEL CDI ALL'ESTERNO

#### 9) EDUCAZIONE ALLA SALUTE E PROMOZIONE DEL BENESSERE

Il programma di educazione alla salute e promozione del benessere rivolta agli utenti, si realizza all'interno dei progetti individualizzati, a cura delle ASA/OSS.

L'Infermiera cura in particolare l'educazione alla salute degli ospiti anche attraverso i familiari.

#### 10) SOSTEGNO AI FAMILIARI E CAREGIVER

Di fronte alle problematiche di natura cognitiva, fisica e sociale che il paziente affetto da demenza si trova ad affrontare, un ruolo chiave è ricoperto dal *caregiver*. La diminuzione di autonomia della persona affetta da demenza, così come l'insorgenza di problematiche di natura comportamentale sono spesso fonte di stress fisico e psichico per chi lo assiste.

Le problematiche che questi soggetti si trovano a vivere possono essere di diversa natura:

- Problemi relativi alla gestione degli interventi e degli aiuti terapeutici.
- Problemi di natura burocratica e legale (diritti del malato, accesso ai servizi, ausili, ecc.)
- Problemi di natura logistica ed organizzativa (modifiche ambientali, aiuti)
- Problemi relativi alle modalità di intervento sul malato: si tratta di problematiche che necessitano una seppur minima conoscenza della malattia e delle caratteristiche con cui si manifestano i sintomi.
- Problemi di natura relazionale (difficoltà di interazione, disturbi comportamentali)
- Problemi di natura emotiva (vissuti emotivi, stress, frustrazione, difficoltà di accettazione, sensi di colpa, ecc.)

Da questo elenco, che apre una porta sulla problematicità del ruolo di caregiver informale, senza avere la pretesa di esaurirne la complessità, è possibile evincere l'onerosità di questo ruolo.

Teniamo presente che attualmente la maggior parte degli anziani in carico al CDI Il Girasole, vivono in famiglia (80%) e la permanenza a domicilio si gioca sulla "tenuta della famiglia"; pertanto sostenere la famiglia diventa indispensabile per posticipare il più possibile l'istituzionalizzazione e consentire una buona qualità di vita per tutti. Di qui la necessità di fornire un aiuto concreto e professionale a questa figura, che, nella gestione del malato, rappresenta una risorsa sociale di assoluto rilievo, da ritenersi complementare alle risorse socio-sanitarie offerte dalla Comunità.

In questi anni di Pandemia è stato molto difficile sostenere le famiglie oltre all'attività ordinaria, anche per le limitazioni imposte dall'emergenza sanitaria.

#### 11) RAPPORTO CON IL VOLONTARIATO, LA RETE DEI SERVIZI E COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO

Il CDI si avvale di volontari singoli per le seguenti attività:

- guida del minibus per il trasporto degli utenti al CDI n. 7 volontari
- interventi di manutenzione quali: pulizia e riordino giardino, piccoli lavori di falegnameria e di manutenzione ordinaria n. 2 volontari.

Restano sempre attivi i rapporti con la rete dei servizi territoriali, con il Servizio Fragilità ASST, l'Ufficio di Piano.

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

### AZIONI DI MIGLIORAMENTO

APERTURA DEL CDI ALL'ESTERNO	OBIETTIVI	AZIONI/INTERVENTI	RISORSE UMANE	INDICATORI E STRUMENTI	TEMPI
<b>Educazione alla salute-promozione del benessere</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promuovere la salute e la conoscenza delle demenze</li> </ul>	<p>Programmare iniziative di educazione alla salute/ promozione del benessere</p> <p>Programmare iniziative in occasione della Giornata Mondiale dell'Alzheimer</p>	<p>Direzione Neuropsicologa Infermiera</p>	<p>Realizzazione eventi (almeno 1 evento)</p>	Entro 2024
<b>Sostegno ai familiari e caregiver</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostenere i caregiver</li> <li>Informare/formare i caregiver sui principali temi/problemi legati alla cura e alla relazione col malato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>attivare forme di sostegno e accompagnamento dei caregiver</li> <li>Incontri/corsi dedicati ai caregiver</li> </ul>	<p>Direzione Coordinatore Neuropsicologa Equipe</p>	<p>Evidenza Colloqui con personale del CDI (Coordinatore/psicologa)</p> <p>Evidenza Corso di formazione</p>	Entro 2024
<b>Rapporto con il volontariato, la rete dei servizi e coinvolgimento del territorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare lo scambio con il territorio</li> <li>Attivare collaborazioni con realtà di associazionismo</li> <li>Incrementare la presenza di associazioni nelle attività del centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costruire collaborazioni con associazioni</li> </ul>	<p>Direzione Coordinatore Educatore</p>	<p>Invitare almeno 1 o 2 associazioni/volontari esterni al centro</p>	Entro 2024

## L'Arca Società Cooperativa Sociale

### AZIONI DI MIGLIORAMENTO

AZIONI GENERALI	OBIETTIVI	AZIONI	RUOLI	INDICATORI/ STRUMENTI	TEMPI
<b>Requisiti di accreditamento e di appropriatezza</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimento dei requisiti accreditamento e appropriatezza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Check list periodica rispetto requisiti strutturali/gestionali appropriatezza</li> </ul>	Direzione	Superamento soglia appropriatezza >95%	2024
<b>Presa in carico nuovi ospiti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento della presa in carico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisire maggiori informazioni prima dell'inserimento attraverso compilazione di schede/documenti da parte del Coordinatore/ Infermiere/ NPS</li> </ul>	Coordinatore/ Equipe	Riscontro nel FASAS	2024
<b>Miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale/umanizzazione delle cure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoraggio della qualità prestata rispetto:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>-alla qualità dell'assistenza e dei servizi alberghieri</li> <li>-verifica periodica obiettivi di miglioramento</li> <li>- all'analisi reclami e disservizi</li> <li>-alla documentazione delle attività svolte</li> <li>-all'aggiornamento del personale</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Monitoraggio e presidio sistematico dei processi di erogazione del CDI</li> <li>Analizzare eventuali reclami e disservizi secondo procedura</li> <li>Controllo periodico FASAS</li> <li>Programmare corsi per potenziare competenze professionali/acquisire nuove tecniche</li> <li>Attivare percorso di formazione/ supervisione sul lavoro di equipe, gestione dei conflitti</li> <li>Attivare corsi su umanizzazione delle cure e comunicazione con i familiari</li> </ul>	Coordinatore Direzione Responsabile GRU	Corsi umanizzazione/ comunicazione/ conflitti  N. Reclami/ Disservizi  Verifiche qualità	2024
<b>Rischio clinico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementazione del sistema di gestione del rischio clinico ed eventi avversi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analisi dei rischi per la sicurezza delle cure Individuazione aree per la formazione sul rischio clinico</li> <li>Formare personale sanitario</li> </ul>	Direzione Responsabile GRU	Corso	2024

### D- PROGRAMMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ

La valutazione della qualità viene elaborata e discussa annualmente dal Coordinatore del CDI con il Direttore della Cooperativa e il Responsabile della valutazione della qualità e presentato al CdA entro marzo di ogni anno.

La verifica delle singole attività, viene elaborata periodicamente attraverso:

- la verifica d'équipe rispetto ai singoli PAI (di norma semestrale)
- la relazione annuale
- la verifica della customer

Dopo la relazione annuale sull'andamento delle singole attività proposte sul raggiungimento degli obiettivi a breve/medio/lungo termine segue la ristesura del progetto in base alle valutazioni effettuate dall'equipe. Esso contiene le appropriate modifiche maturate dall'esperienza e viene approvato dal CdA entro il 31 marzo di ogni anno.

La valutazione della qualità è dettata in parte dalla necessità di fornire servizi o prestazioni corrispondenti a norme o standard prestabiliti per il servizio e in parte per valutare la qualità delle cure centrate sulla persona che usufruisce di servizi o prestazioni legati alle cure.

La prima risponde a criteri di appropriatezza legati agli standard di accreditamento e viene valutata internamente dalle funzioni responsabili attraverso una verifica di conformità di una serie di indicatori/standard (autovalutazione attraverso una checklist), la seconda è valutata attraverso la percezione dell'utenza (questionari).

La fase determinante per lo sviluppo della qualità è relativa all'individuazione degli obiettivi da raggiungere. Il risultato e l'efficacia di questa fase è costituita da una buona capacità di analisi del contesto lavorativo e l'individuazione dei risultati delle azioni di miglioramento messe in atto.

Il programma di rilevazione della qualità percepita rappresenta un'opportunità di verifica e miglioramento della qualità dei servizi offerti del CDI, oltre ad essere una specifica richiesta di ATS e della Regione.

**La qualità percepita è la soddisfazione delle esigenze dei cittadini/clienti, siano esse implicite, esplicite o latenti, e quindi, è la capacità che il servizio offerto ha di rispondere alle loro aspettative".** Le aspettative includono non solo il servizio stesso ma tutte le interazioni che hanno avuto luogo con il prestatore del servizio. La rilevazione della soddisfazione offre un giudizio. Esso è soggettivo e dipende strettamente dalle aspettative del cliente.

**Quindi la customer satisfaction non dipende unicamente da come il servizio o prodotto è stato percepito dal cliente, ma anche in funzione delle sue attese.** Le attese implicite o latenti possono agire come filtri e vengono difficilmente interamente soddisfatte se il prestatore del servizio non ne è a conoscenza. In ambito sanitario, la percezione del servizio erogato è una delle componenti che costituisce la qualità percepita del servizio stesso. Il cittadino/cliente non è sempre in grado di misurare "la complessità dell'intervento sanitario: l'efficacia, l'efficienza, la competenza tecnica, l'accessibilità, l'appropriatezza".

La soddisfazione sia del personale che del cliente o dei suoi familiari è un elemento essenziale da rilevare: permettere infatti all'organizzazione di verificare la propria politica aziendale e le proprie priorità. Tutte le norme o certificazioni lo richiedono poiché individuare laddove l'utenza è meno soddisfatta permette all'organizzazione di focalizzare i propri sforzi di miglioramento.

**Rilevare bisogni non soddisfatti può inoltre stimolare la ridefinizione dei servizi o delle prestazioni e di farne emergere di nuovi.**

## **L'Arca Società Cooperativa Sociale**

**Comparare i risultati attesi con quelli effettivi permette di riallineare i successivi obiettivi con le reali attese dell'utenza.** Pur essendo un importante strumento di valutazione della qualità, questa misura fornisce tuttavia una visione parziale della qualità: fattori come efficienza o economicità non vengono qui presi in considerazione

La rilevazione viene effettuata attraverso la **consegna di questionari standard a domanda chiusa**, più alcuni spazi per osservazioni libere. E' anonimo e può essere consegnato nell'apposita cassetta. I questionari vengono somministrati durante l'anno, in occasione delle dimissioni o verso fine anno per tutti gli ospiti in carico

I questionari possono essere compilati dagli ospiti o dai familiari, ma vista la particolare tipologia di utenza, essi vengono compilati o con l'ospite o direttamente dai familiari.

Il Report della customer viene socializzato con i familiari, ove possibile, e riportato nel Bilancio Sociale, pubblicato entro giugno sul sito web e trasmesso all'ATS ove richiesto.