



REPORT PROGRAMMA ANNUALE DI VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLE ATTIVITÀ E DELLA QUALITÀ ANNO 2023

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

RELAZIONE SUL CDI DI CHIAVENNA – ANNO 2023

PREMESSA

La Cooperativa nell'arco dell'anno 2023 ha continuato a gestire il C.D.I di Chiavenna, in Via D.P. Buzzeti,41, all'interno del Centro Polifunzionale, con 16 posti accreditati e contrattualizzati. Il report analizzerà le attività e i risultati nelle 4 macro aree

FUNZIONAMENTO

Il C.D.I. come previsto dalla Carta del Servizio, nel 2023 ha assicurato un funzionamento di 8 ore giornaliere (9.00-17.00) per 5 giorni la settimana.

Il CDI ha garantito il servizio di trasporto con pulmini attrezzati, dal lunedì al venerdì attraverso l'impiego di personale della cooperativa (accompagnatori) e di alcuni volontari (autisti e accompagnatori).

Le giornate di funzionamento nel 2023 sono state n° 241.

CARATTERISTICHE DELL'UTENZA

Utenza	2019	2020	2021	2022	2023
Utenti	16	14	0	4	8
Donne	12	11	0	4	5
Uomini	4	3	0	0	3
Nuovi utenti	6	2	0	4	6
Dimessi	4	14	0	2	3

Cause di dimissione:

- N. 1 decisione dell'utente
- N. 1 peggioramento delle condizioni di salute/autonomia
- N. 1 ricovero in Comunità Residenziale

Problematiche

Nessun ospite ha problemi cognitivi.

Il motivo per il ricorso al CDI è prevalentemente una condizione di solitudine.

Età

Gli ospiti del CDI hanno prevalentemente più di 75 anni.

66-74	75-84	85
1	3	4

Convivenza

n. 2 vivono in famiglia e n. 6 vivono soli, con un monitoraggio da parte dei familiari

Provenienza territoriale

Tutte gli ospiti provengono dalla Valchiavenna.

Giornate di frequenza

Utenza	2019	2020	2021	2022	2023
Giornate presenza	1922	397	0	173	557

Come si evince dalla tabella di raffronto, dopo il Covid le presenze sono crollate, anche se dal 2022 vi è stato un certo incremento.

Tipo di frequenza

Tempo pieno	3
4 giorni	1
3 giorni	3
2 giorni	1

- n.6 ospiti hanno usufruito del servizio di trasporto.

ASPETTI ECONOMICI

Il 2023 è stato il primo anno completo dopo la chiusura forzata per Covid, in una situazione che si sta gradualmente volgendo alla normalità, con il superamento della Fase Pandemica.

I tassi attuali di frequenza sono aumentati rispetto al 2022 ma non consentono ancora una sostenibilità. Il servizio opera molto al di sotto delle potenzialità e del budget assegnato e richiede una forte operazione di rilancio e pubblicizzazione.

Il CDI di Chiavenna fa parte con il CDI Il Girasole dell'Ente Unico per la gestione dei Centri Diurni, anche se ha un proprio budget.

La retta è stata rivista reintroducendo il sistema di calcolo basata su una parte di quota fissa, da versare anche in caso di assenza, e parte di quota variabile, in base alle presenze effettive.

Anche la quota sanitaria regionale, che il CDI percepisce da ATS, in base alle gg di presenza si è incrementata ed ora è fissata in 32,2 €. Giornalieri (dai 29,6 €. precedenti).

ATTIVITÀ SVOLTE ALL'INTERNO DEL CDI E PERSONALE

Il fabbisogno di operatori, durante tutto l'anno è stato parametrato rispetto al n. di presenze, secondo gli standard previsti dall'accreditamento.

Tutte le attività del CDI sono coordinate dalla **Coordinatrice del CDI**, che è anche Responsabile di tutto il Centro Polifunzionale.

La Coordinatrice ha gestito l'organizzazione di tutte le attività socio sanitarie, il rapporto con gli ospiti e le famiglie (colloqui in occasione dei PAI, consegna customer satisfaction, si è occupata della stesura dei PAI, delle verifiche, dei verbali delle riunioni d'equipe e di lavoro e degli incontri con i parenti, con un impegno di circa 8 ore settimanali.

La Coordinatrice è la figura addetta all'accoglienza del nuovo ospite e in quanto tale cura l'iter di ammissione, il colloquio con l'utente/famiglie e predispone l'accoglienza e la presentazione di nuovo ospite all'equipe e agli altri anziani del CDI.

Riceve le segnalazioni inerenti la manutenzione, e programma le eventuali riparazioni/sostituzioni; è comunque responsabile del piano dei controlli e manutenzioni ordinarie.

Nel 2019 ha effettuato due incontri per ospite con l'anziano e/o familiari per la condivisione dei PAI e delle verifiche.

Si è occupata di tenere contatti bimestrali con gli ospiti e familiari.

Nel mese di dicembre ha tenuto un incontro con tutti gli ospiti e familiari per un confronto rispetto al servizio erogato dal Centro e alle attività proposte con la presenza dei volontari, una fisioterapista, un'infermiera e l'educatrice.

L'Assistente sociale, ha garantito, ove necessario, le prestazioni sociali richieste dai familiari o dagli ospiti (segretariato sociale, rapporti con Uffici/Enti, colloqui di sostegno) soprattutto in fase di ammissione.

ATTIVITÀ SOCIO ASSISTENZIALI

Le **ASA/OSS** hanno garantito tutte le prestazioni socio assistenziali volte a sostenere e stimolare le capacità degli ospiti: assistenza e sostegno nelle cure personali e nelle capacità motorie in collaborazione con la fisioterapista, con le infermiere nella gestione di corretta alimentazione, supporto all'Educatrice in alcune attività.

Hanno garantito l'accompagnamento ai servizi e la gestione dell'incontinenza i cambi dei presidi di assorbimento e la prevenzione di decubiti o quantomeno delle lesioni da arrossamento o eritemi da pannolone, come previsto dai protocolli.

Hanno garantito assistenza nel bagno settimanale per gli ospiti che ne fanno richiesta, si occupano della cura delle unghie, della messa in piega ai capelli e segnalano situazioni che necessitano della pedicure.

Hanno garantito l'Attività di Beauty, con cura del viso, delle unghie.

Hanno partecipato alle riunioni d'equipe e collaborato alla stesura dei PAI.

SERVIZI GENERALI

Per le attività generali di pulizia, cucina e lavanderia è stato impegnato personale interno, che ha garantito le attività alberghiere.

ATTIVITÀ SANITARIE

L'attività sanitaria è stata coordinata dal **Medico**, con contratto professionale, a garantire l'erogazione delle prestazioni secondo le esigenze organizzative degli utenti, in raccordo con la Responsabile del Centro, per almeno 6 ore la settimana, per tutte le settimane di apertura del CDI.

In particolare il medico:

- è responsabile della supervisione e coordinamento delle attività sanitarie e delle attività a rilievo sanitario connesse con quelle socio assistenziali svolte all'interno del CDI
- è responsabile supervisione rispetto alla corretta conservazione, somministrazione, smaltimento dei farmaci e dei materiali a scadenza;
- è responsabile del menù e delle diete specifiche e della situazione igienico- sanitaria degli Ospiti e degli ambienti;
- effettua l'analisi della situazione sanitaria e la valutazione dei nuovi Ospiti del CDI, dal punto di vista sanitario (prima visita e compilazione della documentazione sanitaria e successivi aggiornamenti);
- cura i rapporti con i Medici di base dei singoli Ospiti/Utenti;
- partecipa agli incontri periodici dell'équipe del CDI;
- è responsabile della compilazione e tenuta della documentazione socio-sanitaria, per quanto di competenza;
- vigila sul rispetto della riservatezza dei dati socio-sanitari
- è responsabile della revisione e attuazione dei protocolli sanitari, procedure e linee guida

Per quanto riguarda le prestazioni infermieristiche, il Centro ha continuato ad avvalersi di n. 2 **Infermiere Professionali** (più 1 per sostituzioni), presenti a turno, che hanno assicurato le

prestazioni infermieristiche necessarie per soddisfare i bisogni degli ospiti: gestione terapie, medicazioni quando necessarie, collaborando con il Medico del Centro e al bisogno con i medici di base e i familiari. Esse hanno supervisionato le diete, la somministrazione dei pasti e l'eventuale imboccamento. Hanno garantito la valutazione al momento della presa in carico del nuovo ospite e i relativi aggiornamenti e la puntuale registrazione delle prestazioni e osservazioni nel FASAS. Hanno partecipato alle riunioni d'equipe contribuendo all'elaborazione dei PAI e delle verifiche. Con la responsabile del Centro hanno tenuto contatti bimestrali con utenti e familiari per verificare condizioni di salute, variazioni terapia, accogliere bisogni.

ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE

Il Centro ha continuato ad avvalersi di 1 fisioterapista (più 1 per sostituzioni). Ha garantito attività di riabilitazione volte al mantenimento, all'incremento delle capacità motorie attraverso attività individuali e di gruppo, dando indicazioni al personale ausiliario rispetto alle corrette modalità di mobilizzazione.

La FKT ha effettuato la valutazione al momento della presa in carico del nuovo ospite e i relativi aggiornamenti e la puntuale registrazione delle prestazioni e osservazioni nel FASAS.

Ha partecipato alle riunioni d'equipe contribuendo alla stesura dei PAI e delle verifiche.

La **Psicologa** ha garantito il Gruppo di Sostegno al lunedì più eventuali valutazioni di ospiti e colloquio con i caregiver.

Gruppo di sostegno

Il gruppo di "sostegno emotivo" ha la finalità di offrire uno spazio di riflessione per raggiungere una maggiore comprensione di sé e di valorizzazione e rinforzo delle proprie risorse personali. Il gruppo si incontra una volta a settimana per la durata di un'ora e discute di temi emotivamente delicati e coinvolgenti riguardanti la propria vita (es. la solitudine, le difficoltà del diventare anziano, la dipendenza ecc).

Gli obiettivi sono stati:

- Contenere la solitudine e ridurre il sentimento di isolamento e di abbandono; sollecitare le risorse personali residue per placare le ansie e gli atteggiamenti depressivi tipici dell'età avanzata.
- Stimolare nuove prospettive di contatto, di incontro, di socializzazione, mediante l'offerta di opportunità di relazioni.
- Supportare i processi di adattamento ai cambiamenti di vita e alla perdita anche parziale di alcune autonomie, legata alla comparsa di disabilità e sintomi fisici.
- Comprendere il mondo dell'anziano, le sue esperienze, i suoi punti di vista, individuando persone, luoghi ed attività che siano stati significativi per quella persona nell'arco della sua vita.
- Rendere significativa la vita quotidiana dando voce alle esperienze vissute per reinserirle in una cornice dotata di senso.
- Riattivare passioni, desideri, curiosità, interessi.
- Rielaborare l'esperienza del COVID.

RISULTATI PIANO DELLA QUALITA' 2023 (OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO)

La programmazione 2023 si è attuata 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
- miglioramento della qualità organizzativa e assistenziale nel rispetto dei principi di umanizzazione delle cure.

1) PROGRAMMA ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE E SOCIALIZZAZIONE

Sono state realizzate le proposte di animazione previste dal relativo programma, come dettagliato al precedente paragrafo

Il lavoro svolto

Le attività di animazione hanno fornito numerosi stimoli e occasioni per poter attivare gli ospiti, dando loro la possibilità di scegliere tra varie iniziative, facendoli quindi sentire parte di una realtà viva, utilizzando le attività per rendere gli ospiti protagonisti.

Nell'arco dell'anno sono stati proposti momenti di animazione diversificati.

L'Animazione ha cercato di fornire sempre nuove soluzioni di adattare le attività ai nuovi ospiti; riguardo a questi ultimi, è molto difficile fare una verifica lineare in quanto l'inserimento comporta continui cambiamenti. A volte a causa della mobilità del gruppo le attività intraprese non sempre possono essere portate a termine e capita altresì di chiudere attività iniziate per dimissioni di uno o più Ospiti.

Attività culturali

Le attività culturali offrono agli Anziani la possibilità di scoprire nuovi mondi attraverso i quali si possono riempire di significato la quotidianità ed i ricordi della propria vita. Il mondo culturale dell'anziano deve integrarsi continuamente con gli altri mondi.

Lo scopo principale di questa attività è il considerare l'anziano come soggetto attivo, riconoscerlo come partecipante della società, come persona che vuole essere informata e vuole ancora soddisfare le proprie esigenze e curiosità.

Le attività così diventano un momento di arricchimento culturale, dove gli anziani hanno la possibilità di valorizzare ed esprimere il proprio bagaglio esperienziale, etnologico e tradizionale nonché la storia personale.

L'attività stimola la riflessione sui momenti più significativi della vita e stimola i partecipanti a tenere in esercizio le proprie facoltà mnemoniche oltre che a tenere in esercizio la propria capacità di ascolto e di osservazione.

Attraverso le memorie del passato si facilita l'inserimento nel presente e la proiezione nel futuro.

Le attività culturali di qualsiasi tipo coinvolgono e suscitano l'interesse di tutti i presenti, anche i più difficili da coinvolgere si aprono e parlano volentieri.

Far raccontare le loro storie personali li aiuta a tenere in esercizio le proprie facoltà mnemoniche, si facilita la comunicazione, la socializzazione, si riflette sulle differenze esistenti tra la storia ufficiale e la storia quotidiana vissuta di persona, si suscitano nuove curiosità, nuovi interessi, si stimola una maggior consapevolezza delle proprie capacità di ragionare, riflettere, avere ed esprimere opinioni personali.

Le attività culturali sono state realizzate con strumenti diversi:

- Filmati e immagini della vita del Centro, di gite, di località della zona o relative a paesi lontani, testimonianze legate alle realtà di altri paesi...

- Incontri con i relatori esterni
- Lettura del giornale -attività autonoma
- Lettura di racconti e libri
- Notiziario zonale, argomenti vari di attualità, curiosità, cronaca, racconti in dialetto, almanacco, lunario ecc.
- Quiz sulla memoria attraverso proiezione di diapositive o domande inerenti alla presentazione di oggetti o fotografie su vari temi
- Uscite presso musei
- Concerti di cori della zona

Visione immagini e filmati

La visione delle immagini e dei filmati è una delle attività più interessanti per l'intero gruppo degli ospiti.

E' una attività che facilmente coinvolge e permette anche agli Ospiti solitamente poco attivi o con difficoltà, di partecipare. Le immagini proiettate con videoproiettore e le diapositive si sono rivelate molto trainanti poiché il grande schermo su cui vengono proiettate permette agli ospiti una buona visione ed inoltre la possibilità di fermare le immagini facilita la comprensione delle stesse.

Oltre ad essere un momento di arricchimento culturale, offre la possibilità di tenere l'anziano al corrente dei cambiamenti che subisce il territorio circostante, insomma permette agli ospiti che non possono uscire, di "visitare" mostre e musei, "fare passeggiate" nelle città e nei luoghi già conosciuti o mai visti.

Oggi il Centro ha un archivio che contiene numerosissime immagini digitali e diapositive, suddivise per argomenti e i temi che più interessano sono in forma di reportage e accompagnati da testi. Succede spesso che si sviluppi una discussione e che gli argomenti vengono approfonditi con altre immagini e brevi conferenze nelle quali vengono coinvolti volontari competenti o storici locali.

Con le nuove tecnologie si possono "ricopiare" le fotografie datate e "tradurle" in digitale e questo ci ha permesso di rivedere e rivivere qualche pezzo di storia passata e vissuta dagli Ospiti. Da non dimenticare le immagini della vita del Centro, che vengono riproposte anche più volte nell'arco dell'anno e suscitano sempre entusiasmo.

E' importante evidenziare che diversi volontari e famigliari si siano resi disponibili a realizzare piccoli reportage fotografici degli eventi ai quali prendono parte; così da avere sempre materiale interessante da mostrare.

Letture del giornale individuale

La lettura del quotidiano, in abbonamento del Centro, è un'abitudine di diversi ospiti.

Inoltre offre la possibilità di mantenere vivo l'interesse nei confronti della realtà esterna, stimola curiosità, offre all'anziano nuove motivazioni, favorisce lo scambio di opinioni e incoraggia ad approfondire insieme alcune delle tematiche attuali e non, e facilita la socializzazione e la conversazione di gruppo.

La lettura di per sé stimola interesse e curiosità, se viene lasciato lo spazio e il tempo per domande e commenti, gli ospiti vengono "indotti" a prestare più attenzione e ascolto.

Giardinaggio e orticoltura

Giardinaggio e cura dell'orto sono le attività ben conosciute da tanti ospiti; è un tipo di attività fisica che coinvolge tutto il corpo favorendo la coordinazione e l'equilibrio.

E' un lavoro sporco e richiede al soggetto una particolare cura del proprio corpo e dell'abbigliamento.

L'attività occupazionale usa il giardinaggio per migliorare la fiducia e la stima in se stessi, dando l'opportunità di esprimere le proprie competenze ed è utile per prevenire il deterioramento organico e psichico dell'anziano. Può servire perché una buona percentuale degli ospiti svolgeva nella vita la professione dell'agricoltore, per cui è molto importante mantenere queste capacità per chi non ha delle patologie che lo impediscano.

Con il bel tempo si stava fuori per pulire il giardino e prendersi cura dei fiori, compito supportato dall'Educatore e dai volontari disponibili.

Nelle vasche di terra rialzate sono state seminate le spezie aromatiche per la cucina e alcuni ortaggi da gustare freschi.

Attività creative

Sono stati proposti laboratori manuali di cucito, taglio, ricamo, maglia, legno...

Finalità principale delle attività creative è favorire nuovi interessi, la fantasia, l'autostima e il piacere di relazionare con gli altri, evitando il ripiegamento su se stessi, valorizzando le conoscenze, le capacità, le abilità pregresse degli anziani.

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

La proposta delle attività è strettamente legata alle capacità degli anziani e va adattata alle loro abilità. Abbiamo così sperimentato attività diverse come la pittura con tempere, decoupage, creazione di oggetti in terracotta, legno, ecc...

Ciò mira a valorizzare le capacità manuali ed ha lo scopo di favorire il mantenimento di competenze, ma anche di favorire la socializzazione nel gruppo, stimolare semplici decisioni, valorizzare il senso estetico, portare a termine un progetto.

In quest'ottica sono stati proposti lavori di diverse difficoltà e diverse aree di interessi, in modo da coinvolgere anche gli ospiti più compromessi fisicamente o cognitivamente.

Questo implica accurata ricerca degli oggetti da realizzare che devono essere utili; dignitosi per l'utente; adeguati, realizzati con materiali tradizionali e possibilmente di riciclo, belli, di qualità, semplici da realizzare e che le operazioni siano divise in varie fasi (gli abili eseguono le parti più difficili, i meno abili le parti più semplici e così via)

Per valorizzare al meglio il lavoro degli Ospiti in dicembre viene organizzata la Mostra di Natale.

Il gruppo coinvolto nelle attività di cucito oltre che a preparare oggetti per la mostra s'impegna nel realizzare manufatti utili anche per il Centro, così da creare un ambiente ancora più accogliente (tovaglie, fodere per cuscini, grembiuli per la distribuzione dei pasti, manopole, ecc ...)

Cucito, taglio, ricamo, maglia...sono attività tipicamente femminili che abbracciano un'ampia varietà di tecniche e materiali: dal semplice ricamo alla maglieria.

Possono essere molto utili alla donna anziana, poiché ricordano situazioni gratificanti e piacevoli di vita vissuta, ripetendo esperienze di successo e sensazioni di competenza.

Questa attività richiede programmazione, pianificazione, attenzione e concentrazione.

Nell'attività durante l'anno siamo stati affiancati dalla volontaria Vanna Mastai.

Attività ricreative

Per quanto riguarda le attività ricreative si privilegia l'aspetto ludico e ricreativo.

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.

Gli obiettivi dell'attività sono: stimolare la voglia di giocare e di divertirsi; sollecitare la concentrazione; accrescere le abilità; stimolare i riflessi; creare le relazioni di collaborazione o competizione a seconda del gioco.

I giochi particolarmente indicati a questo scopo sono tombola, carte, giochi didattici, gioco dell'oca, bowling, giochi con la palla, giochi con indovinelli, giochi in cui bisogna riconoscere gli oggetti al tatto...

I giochi vengono maggiormente proposti nei giorni di assenza dell'Educatore titolare, per facilitare la sostituzione.

Il gioco della Tombola viene proposto nei pomeriggi di sabato e domenica dalle operatrici in turno. Il loro sforzo è molto apprezzato dagli ospiti.

Funzioni e attività religiose

Nel corso del 2023 si è ripresa gradualmente la celebrazione delle messe.

2) RAPPORTO CON IL VOLONTARIATO E COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO

Nel 2023 ancora caratterizzato dalla pandemia non è stato possibile riattivare le risorse del volontariato.

3) MANTENIMENTO DELLE ABILITÀ COGNITIVE E MOTORIE

OBIETTIVI

- Stimolare e mantenere in efficienza le funzioni mentali dell'anziano
- Allenare la memoria
- Migliorare le performance degli anziani con lieve decadimento cognitivo
- Rallentare il declino cognitivo
- Mantenere e promuovere l'attività fisica nell'anziano
- Promuovere uno stile di vita attivo che solleciti regolarmente il sistema cardiocircolatorio, la muscolatura e le articolazioni.

AZIONI

- Mantenimento gruppi AllenaMente gestiti dall'Educatrice
- Mantenere e potenziare gruppo di attività motoria.

RISULTATI RAGGIUNTI

- I gruppi sono stati attivati, inserendo gli ospiti del CDI insieme a quelli della Comunità Residenziale.

4) EDUCAZIONE ALLA SALUTE E PROMOZIONE DEL BENESSERE

OBIETTIVI

- Promuovere comportamenti e stili di vita sani sia all'interno che all'esterno del centro
- Migliorare la *compliance* nel caso di malattie croniche
- Diffondere la conoscenza delle malattie neurologiche e la loro prevenzione

AZIONI

- Attivare iniziative informative sui temi della salute e della prevenzione
- Fattori di rischio e prevenzione

RISULTATI RAGGIUNTI

Sono stati raggiunti i risultati sui singoli ospiti.

5) SOSTEGNO AI FAMILIARI E CAREGIVER

OBIETTIVI

- Migliorare lo scambio famiglia – CDI rispetto alla salute/condizione ospite (verifica socio-sanitaria)
- Attivare forme di sostegno e accompagnamento dei caregiver
- Rilevare la qualità percepita

AZIONI

Rispetto ai familiari si intende programmare almeno una riunione annuale per comunicare gli esiti dei questionari di gradimento e informare sull'andamento del centro e illustrare la programmazione.

RISULTATI RAGGIUNTI

Non è stato possibile effettuare incontri con i familiari per il perdurare delle restrizioni.

6) MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA E ASSISTENZIALE/UMANIZZAZIONE DELLE CURE

OBIETTIVI

- Migliorare le condizioni ambientali
- Sistemare gli spazi esterni
- Sviluppare un modello di cura che prenda in considerazione la persona nella sua totalità, riconoscendone i bisogni emotivi, sociali, spirituali, occupazionali e fisici della persona fragile per migliorare la qualità di vita del residente e dei familiari
- favorire lo sviluppo di un ambiente sociale positivo
- accrescere il benessere dell'ospite e dell'intera equipe

AZIONI

Nel 2023 si provvederà ad eseguire le opere di manutenzione programmate:

- Creazione di un ulteriore spazio di soggiorno/incontro con i familiari
- Sistemazione dell'area dedicata al giardinaggio - orticoltura

RISULTATI RAGGIUNTI

Rispetto all'umanizzazione delle cure è proseguita la formazione degli operatori, in modo da formare, a rotazione tutti gli operatori del CDI, dotandoli di strumenti che possano supportarli nei momenti di maggiore difficoltà.

I lavori di realizzazione della nuova area di soggiorno/incontro con i familiari, sono iniziati a metà gennaio 2023.

VALUTAZIONE E VERIFICHE

La Cooperativa adotta un sistema per la valutazione degli obiettivi, delle attività e dei risultati del programma annuale previsto per l'esercizio, che **prevede**:

- ✓ la definizione di **strumenti, indicatori, modalità e tempi per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi annuali** in relazione alle attività pianificate;
- ✓ la predisposizione di una **relazione annuale che espliciti i risultati conseguiti** a seguito degli obiettivi e delle attività proposte, le **eventuali criticità rilevate** e le **azioni migliorative** previste per l'anno successivo, dando evidenza del coinvolgimento del personale nelle attività di valutazione;
- ✓ **diffusione dei risultati agli interessati.**

CUSTOMER

I questionari sono stati somministrati a 6 ospiti + familiari.

Un ospite non ha risposto al questionario in quanto ha cessato la frequenza dopo poche settimane dall'ingresso.

Un ospite è entrato a dicembre e pertanto non è stato somministrato il questionario.

La valutazione generale del servizio e del rapporto con gli operatori è stato giudicato "ottimo" o "buono" da parte di tutti gli ospiti+familiari su tutti gli item. In particolare alla domanda circa il grado complessivo di soddisfazione n. 3 hanno risposto "ottimo" e n. 3 "buono"

Solo un ospite ha risposto positivamente alla possibilità di estender la frequenza oltre i 5 gg

N. 5 ospiti ritengono totalmente utile e conforme alle aspettative il CDI, solo 1 ospite non ha risposto alle domande.

All. Risultati customer 2023

Chiavenna, 28/03/2023

