



*Comune di Adelfia Comune di Capurso Comune di Triggiano Comune di Cellamare Comune di Valenzano  
Comune Capofila*

*AMBITO TERRITORIALE N. 5  
- Ufficio di Piano -*

## **Servizi di Assistenza Domiciliare (SAD) e di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)**

# **Report di valutazione**

L'Ufficio di Piano, nell'ambito dell'attività di monitoraggio dei servizi gestiti in forma associata, ha rilevato il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi di assistenza domiciliare (SAD e ADI).

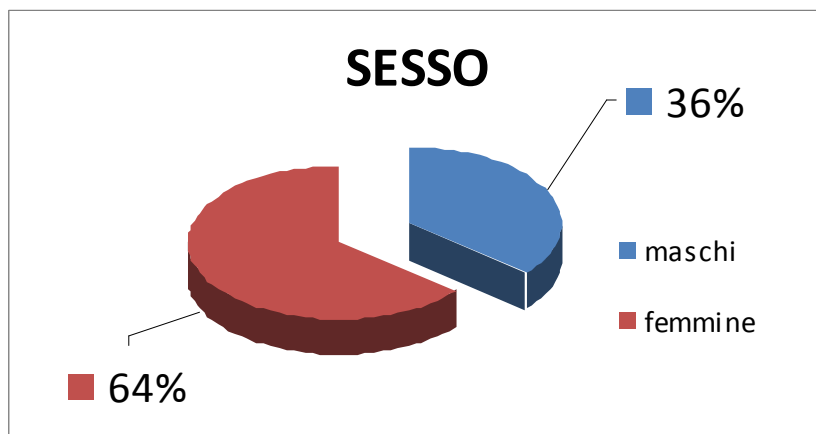
L'iniziativa è stata programmata e realizzata in collaborazione alle Cooperative Sociali "Occupazione e Solidarietà" ed "Esedra" di Triggiano, soggetti gestori dei servizi in questione.

Ha avuto lo scopo di effettuare una valutazione dell'attività in corso (prestazioni erogate, relativi tempi e modalità, competenze operatori, ecc.) anche in vista della rimodulazione del Regolamento di Ambito disciplinante i servizi di Assistenza Domiciliare. La rilevazione è avvenuta nel periodo aprile/maggio 2012 attraverso apposito questionario somministrato a tutti gli utenti del servizio ammontanti a n. 46 per il SAD e a n. 9 per l'ADI. Hanno risposto n. 51 utenti.

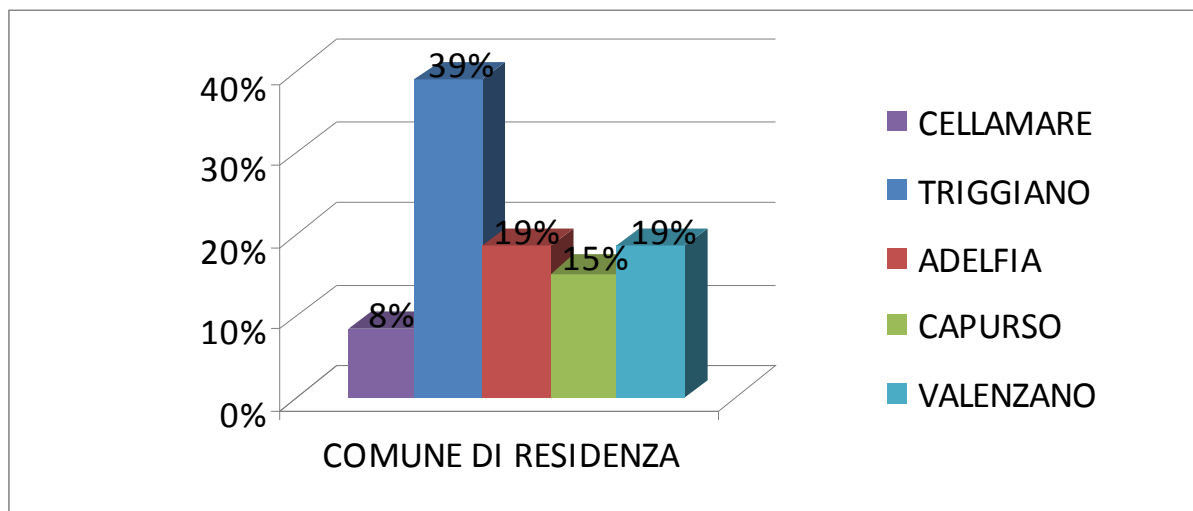
### **Grafico n. 1**

## **Tipologia utenza**

I primi due grafici rappresentano le caratteristiche principali dell'utenza del servizio che si rivolge prevalentemente a soggetti di sesso femminile e ad un numero di persone proporzionale alla popolazione di ciascun Comune dell'Ambito. È da precisare, comunque, rispetto a quest'ultimo dato che l'ammissione al servizio avviene in base ai bisogni delle persone e non in base all'appartenenza territoriale.

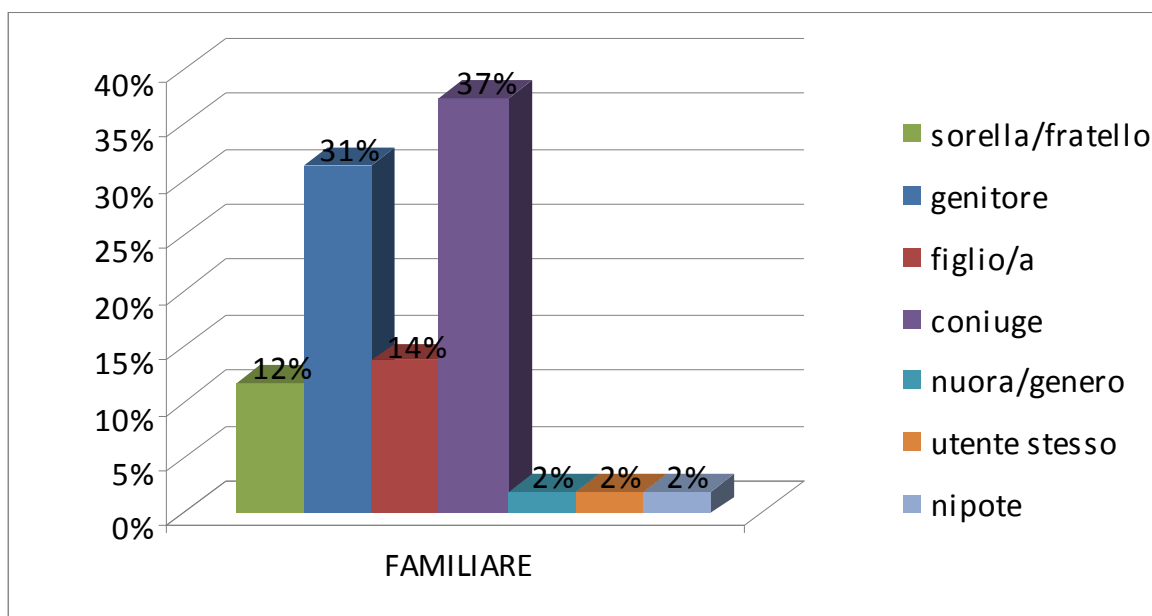


**Grafico n. 2**  
**Appartenenza territoriale**



Alle interviste, effettuate esclusivamente per telefono da parte di un operatore incaricato, hanno risposto in prevalenza i coniugi e i genitori, in quanto la maggior parte degli utenti è in condizioni di disabilità, anche grave.

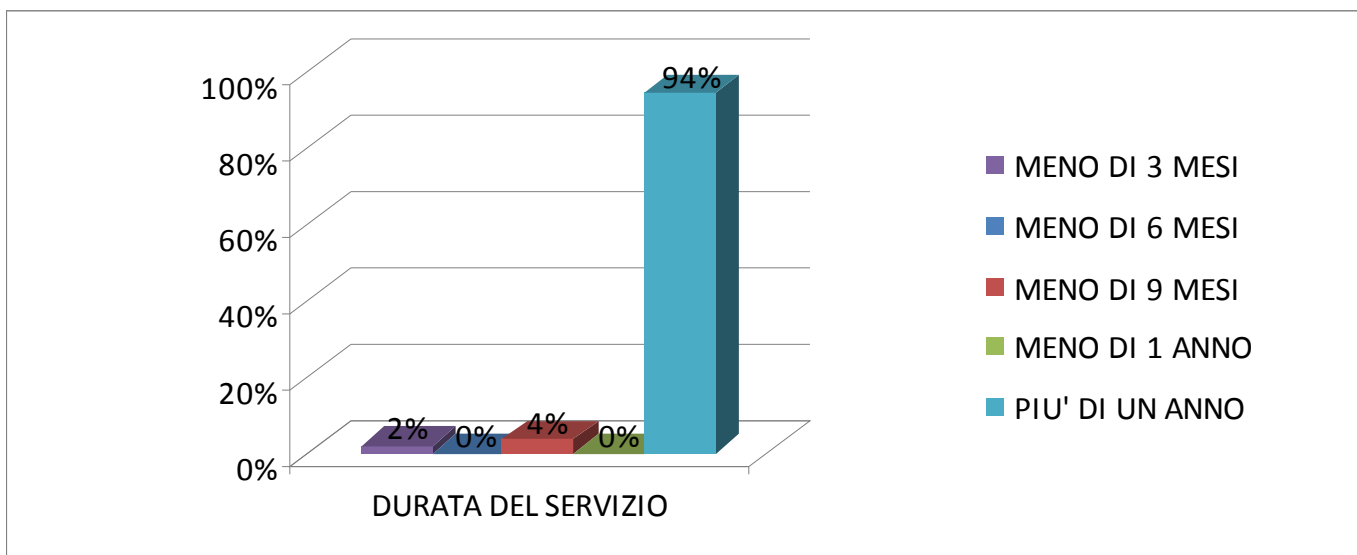
**Grafico n. 3**  
**Intervistati**



Dal grafico successivo, si nota che la quasi totalità degli intervistati usufruiscono del servizio da oltre un anno. L'attuale disciplina del servizio non ha consentito, infatti, un turn over degli utenti che, in prevalenza, stanno usufruendo delle prestazioni dal 2008. Tanto sta risultando discriminante per gli altri cittadini in eguale o, in maggiore stato di bisogno che aspirano ad essere ammessi al servizio. L'aver usufruito per un tempo lungo del servizio, comunque, attribuisce maggior valore alle risposte fornite al presente questionario.

#### Grafico n. 4

### Da quanto tempo riceve il servizio?



Agli intervistati è stato richiesto di dare un giudizio complessivo su vari aspetti del servizio:

- Competenza degli operatori (grafico 5)
- Prestazioni erogate (grafico 6)
- Orari di servizio previsti (grafico 7)
- Continuità del servizio anche in assenza dell'operatore assegnato (grafico 8)
- Servizio garantito in giorni festivi e per situazioni di emergenza (grafico 9)
- Attività per l'inserimento in servizio (grafico 10)
- Attività di controllo sul servizio (grafico 11)
- Attività per coinvolgere i familiari nell'assistenza (grafico 12)
- Attività per valorizzare le abilità dell'utente (grafico 13)

Oltre al giudizio sui singoli aspetti su indicati, all'intervistato è stato richiesto di fornire anche un breve commento a livello complessivo (grafico 14).

Per le domande poste, il numero maggiore di intervistati ha espresso un giudizio "molto" o "abbastanza soddisfacente", sia sulla competenza degli operatori che su prestazioni peculiari del nostro servizio.

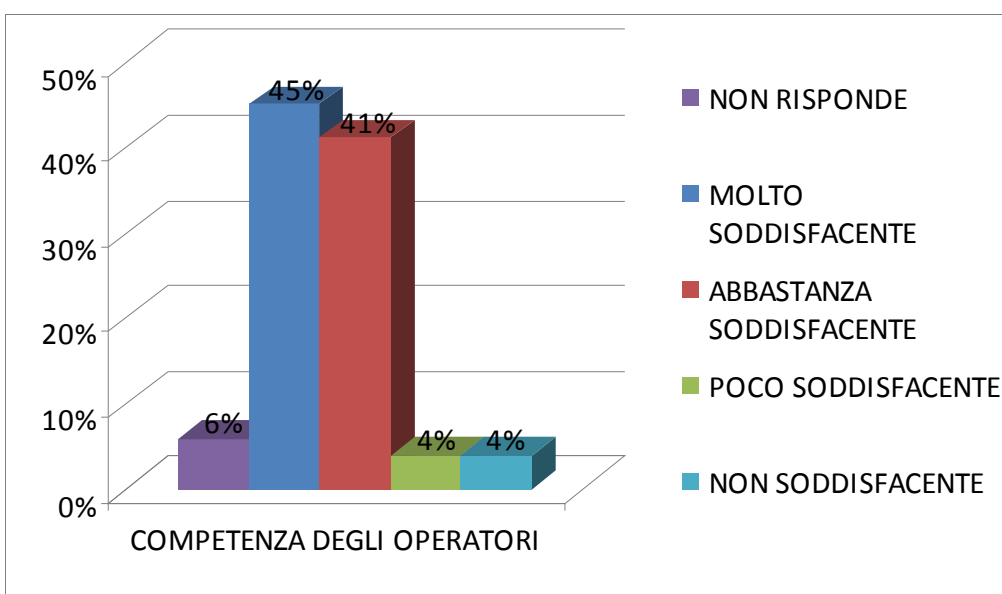
Per le domande inserite in questa parte del questionario, si nota una più alta percentuale, rispetto alle altre, di "non-risposte" da legare presumibilmente al timore degli intervistati di esprimere liberamente opinioni su aspetti che maggiormente riguardano, direttamente o indirettamente, l'operato del personale di cui si avvalgono.

**Rispetto alla competenza degli operatori**, a livello complessivo, i giudizi sono positivi (45% molto soddisfacente, 41% abbastanza soddisfacente). È da registrare, tuttavia, che fra gli intervistati il 4% si dichiara non soddisfatto, l'altro 4% ha risposto con "poco soddisfacente" e il 6% non ha risposto. Tanto fa emergere la necessità di una ulteriore verifica sulla competenza degli operatori del servizio anche alla luce delle risposte fornite alle domande successive. Anche in questo caso, dette domande, relative alle diverse qualità dell'operatore domiciliare hanno ricevuto (vedi grafici da 2 a 26) rispetto alle altre una più alta percentuale di risposte non positive.

**Grafico n. 5**

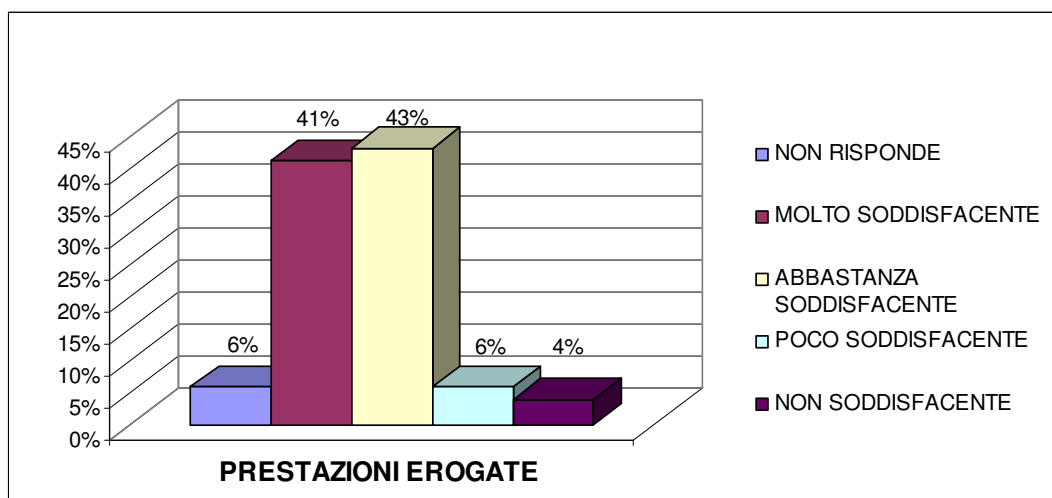
**Dia un giudizio complessivo sui seguenti aspetti del servizio:**

**Competenza operatori**

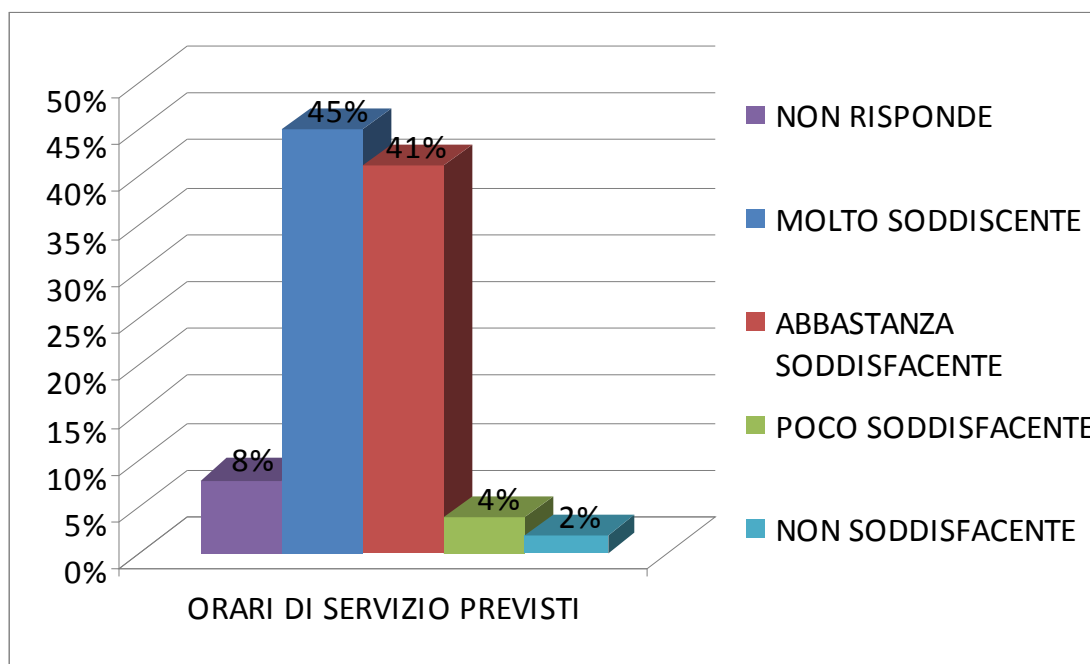


**Grafico n. 6**

**Prestazioni erogate**

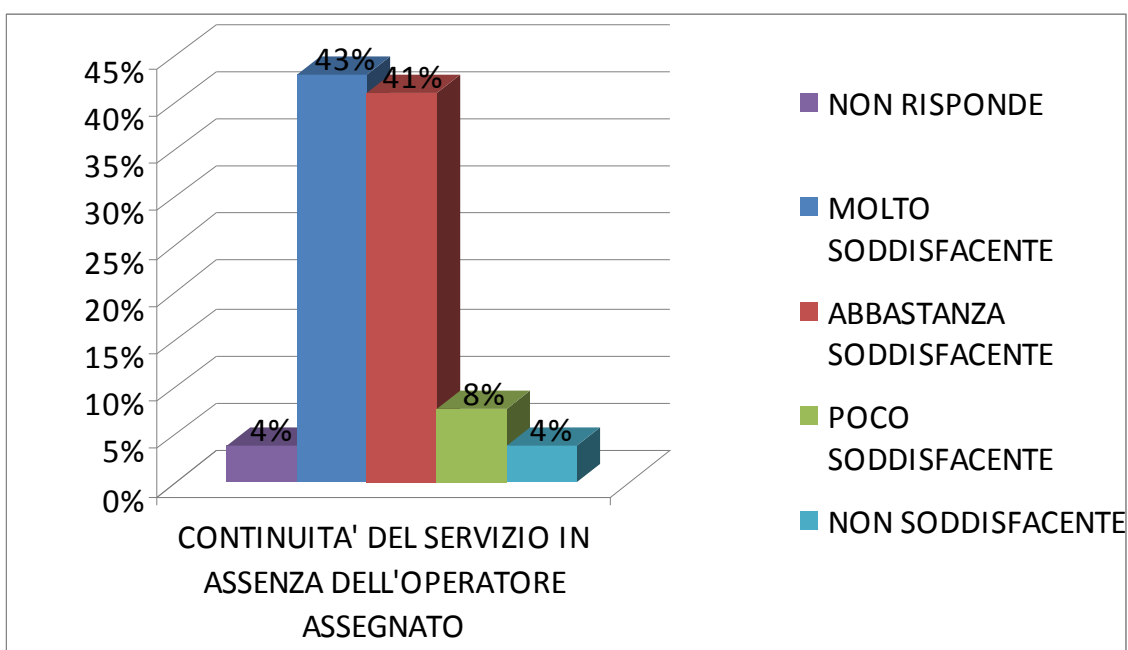


**Grafico n. 7**  
**Orari di servizio previsti**



Positivamente viene giudicata la possibilità di continuare a ricevere il servizio anche in assenza dell'operatore titolare. Nell'attuale organizzazione, infatti, è prevista la sostituzione dell'operatore assente per motivi vari con altro operatore in tempi certi e, comunque brevi (entro 48 ore salvo rifiuto dell'utente), nonché la continuità di tutte le prestazioni del servizio.

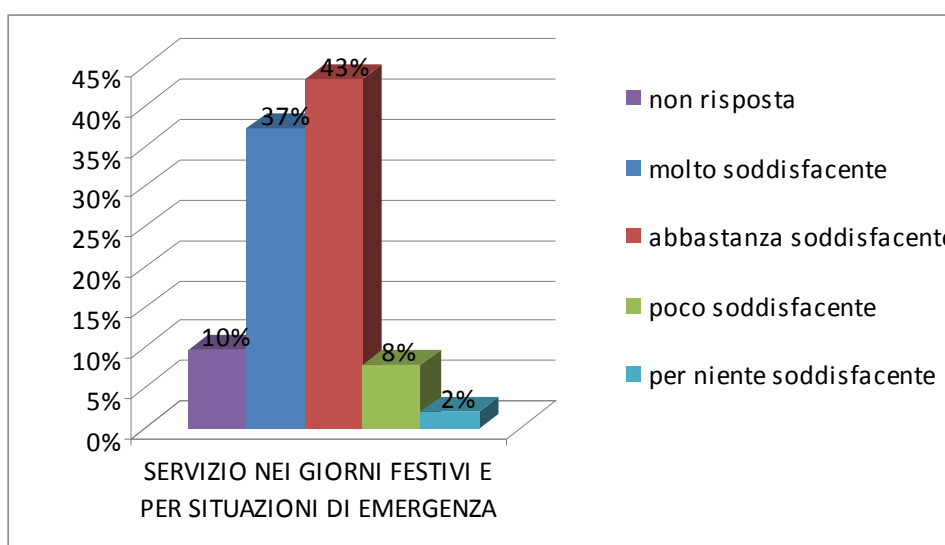
**Grafico n. 8**  
**Continuità del servizio anche in assenza dell'operatore titolare**



Le risposte alle domande successive presumibilmente sono condizionate dal fatto che solo un ristretto numero di utenti, ovvero, quelli in grave stato di bisogno, richiede di usufruire del servizio nei giorni festivi e in situazioni di emergenza e quindi, è in grado di valutarlo. Dette prestazioni, generalmente non riconosciute da altri Comuni o dalle ASL (vedi ad es. le prestazioni sanitarie del servizio ADI nel nostro territorio), in realtà costituiscono una caratteristica di gran lunga positiva della nostra organizzazione a beneficio degli utenti in maggiore stato di bisogno. Altrettanto è da rilevare per il servizio garantito in situazioni di emergenza o in particolare momenti di difficoltà personale e familiare. In queste circostanze, su richiesta degli interessati e previa valutazione del servizio, è possibile ottenere un aumento delle prestazioni e dei relativi tempi. Tra le prestazioni previste anche la possibilità di usufruire della compresenza di due operatori (utenti allettati, obesi, ecc).

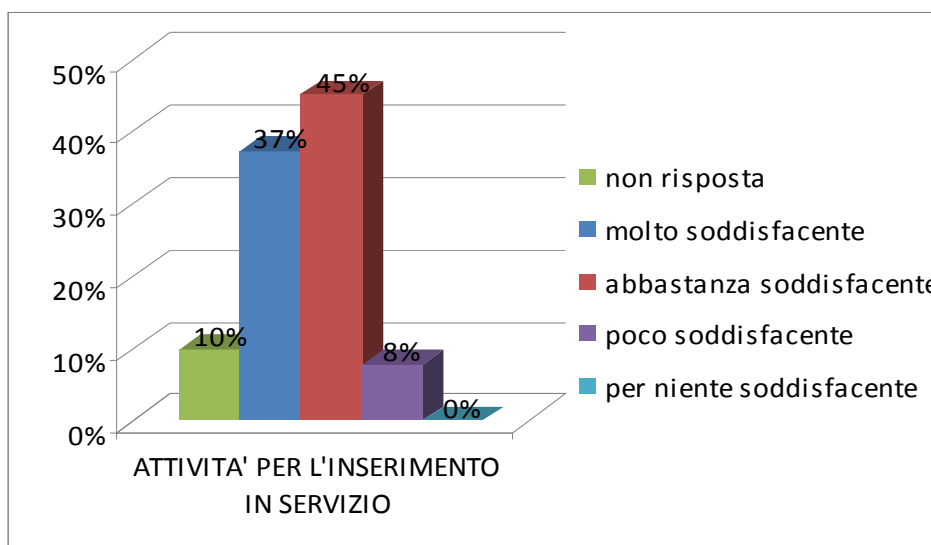
**Grafico n. 9**

**Servizio nei giorni festivi e per situazioni di emergenza**

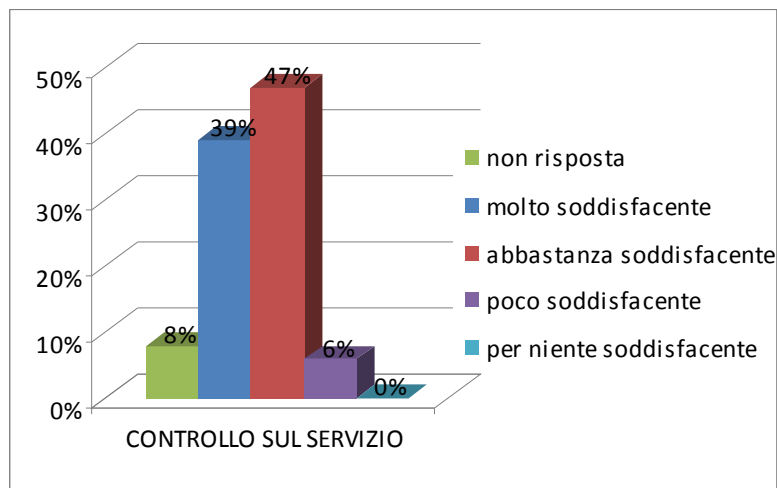


**Grafico n. 10**

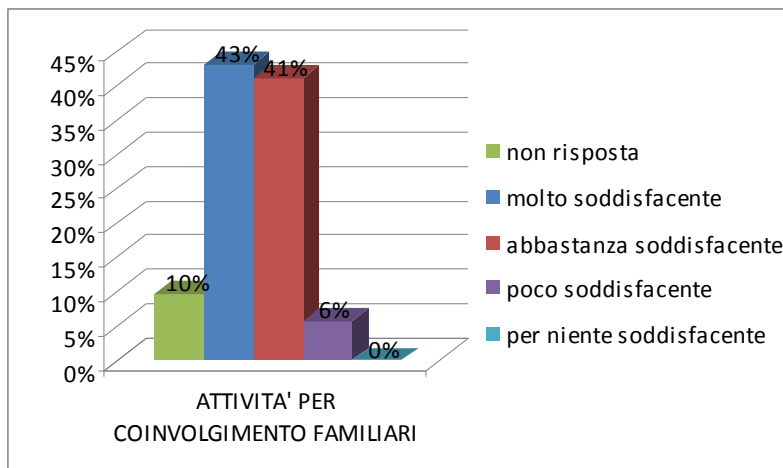
**Attività per l'inserimento in servizio**



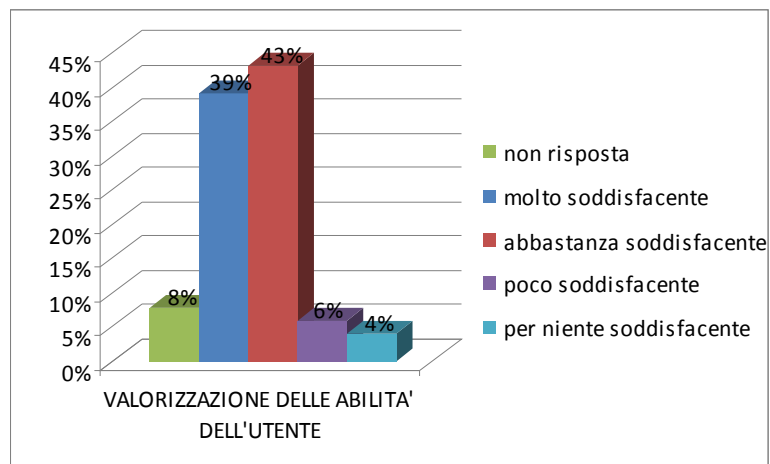
**Grafico n. 11**  
**Controllo sul servizio**



**Grafico n. 12**  
**Attività' per coinvolgimento familiari**

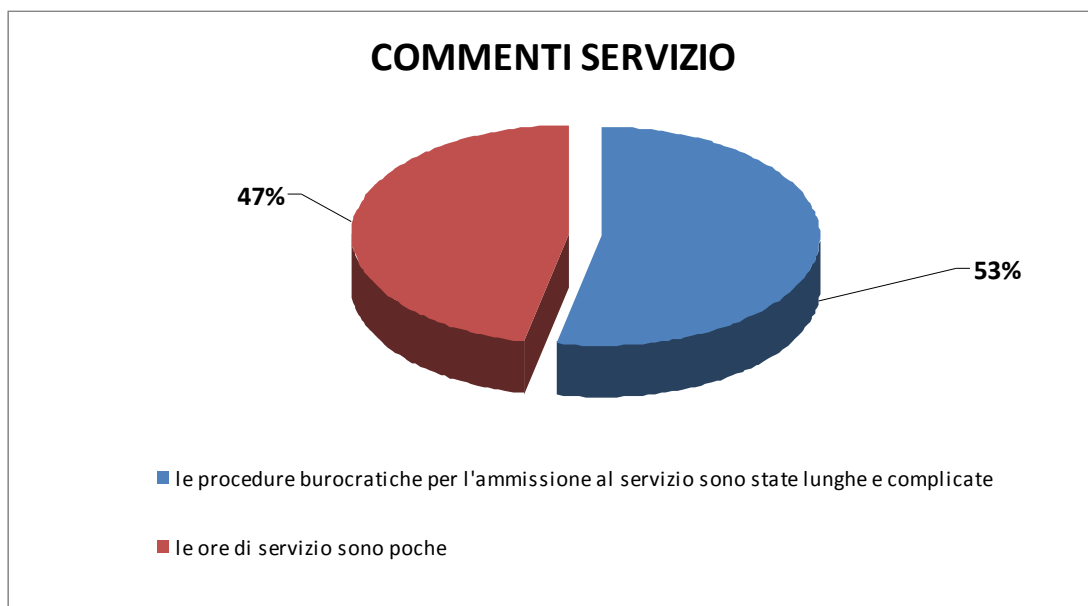


**Grafico n. 13**  
**Valorizzazione delle abilità dell'utente**



Nella tabella seguente vengono riportati i commenti espressi dagli utenti *a latere* delle domande rappresentate nei grafici precedenti. Fondamentalmente i commenti hanno riguardato le procedure burocratiche necessarie per l'ammissione al servizio, ritenute lunghe e complicate, nonché il numero delle ore di servizio garantite. Riguardo a quest'ultimo aspetto, il 47% degli intervistati desidererebbe un maggior numero di ore di servizio, a conferma, a nostro parere, sia di una necessità reale degli utenti, sia di un sostanziale gradimento del servizio stesso.

**Grafico n. 14**  
**Commenti servizio**



Nel grafico 15 vengono indicate le risposte degli intervistati in merito all'utilità delle singole attività del servizio. A ciascun intervistato è stato richiesto di mettere in ordine di importanza le attività.

Per il 51% degli intervistati, l'attività più importante risulta essere quella domestica; come seconda attività, in ordine di importanza, il 41% ha indicato le attività igienico-sanitarie; un altro 41% degli intervistati mette al terzo posto le attività di accompagnamento; il 39% ha messo al quarto posto le attività di socializzazione, mentre un 41% considera di minor importanza il trasporto.

Ancora preponderante è l'idea che il servizio SAD-ADI sia principalmente un supporto alla pulizia degli ambienti. Minore importanza viene attribuita alle altre attività, in particolare a quella del trasporto.

Non tutti gli utenti ne sentono il bisogno proprio per la loro condizione di salute grave (ad es. allettati, in coma vigile, gravi demenze, ecc.). Di fatto l'attività sta risultando utile per quegli utenti che hanno difficoltà negli spostamenti per problemi di autonomia e perché privi di adeguati sostegni familiari. (vedi utenti con problematiche psichiatriche ecc.).

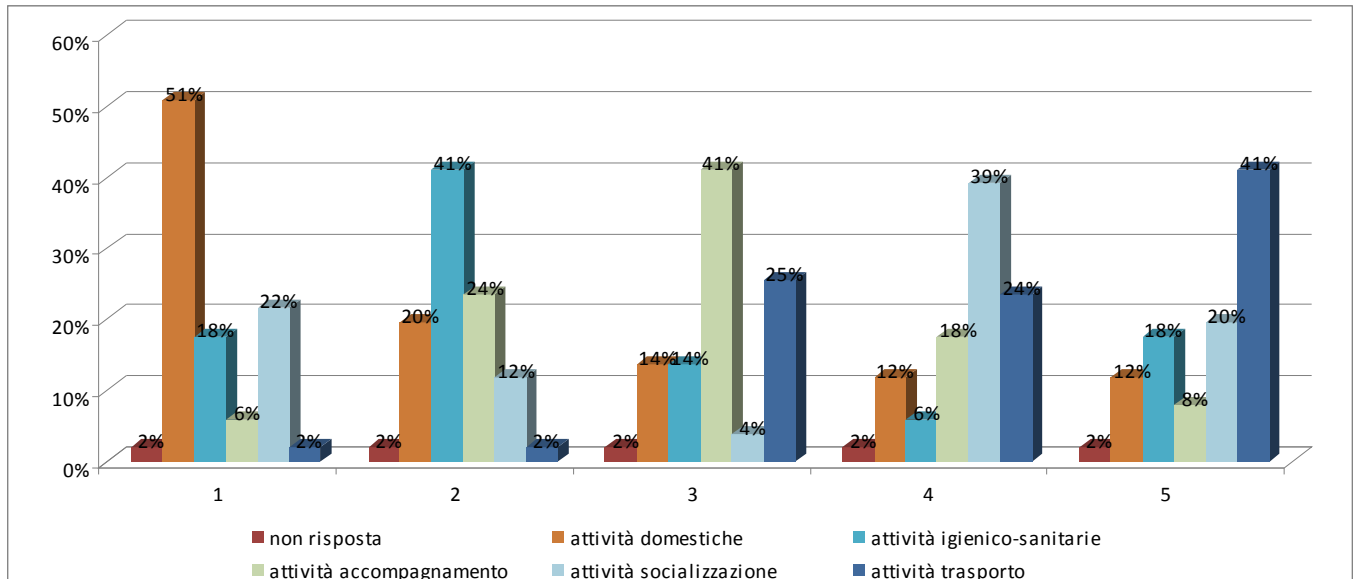
Alla possibilità di suggerire attività diverse dalle precedenti, alcun intervistato ha risposto.

Si ritiene, quindi, che le prestazioni attualmente erogate rispondono alle necessità degli utenti.



**Grafico n. 15**

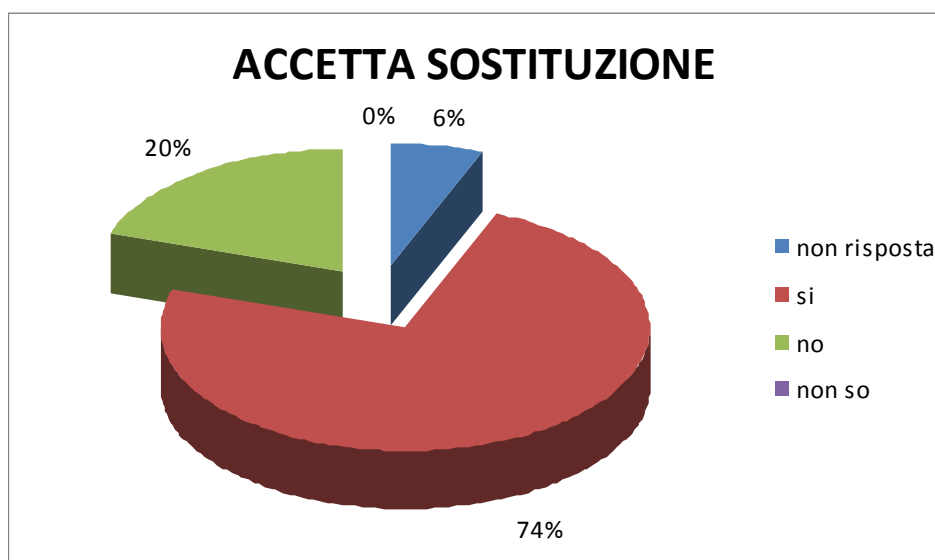
**Quali attività del servizio sono più utili secondo lei?  
(dia il numero da 1 a 5 indicando con 1 quello più importante)**



È stato richiesto di esprimere un'opinione rispetto alla possibilità di accettare una sostituzione dell'operatore domiciliare incaricato in caso di sua assenza ad ulteriore approfondimento delle risposte rappresentate nel grafico n. 8. Il 73% ha risposto positivamente. La significativa positività delle risposte può evidenziare, contrariamente alle nostre aspettative, il maggior valore dato al servizio rispetto alla relazione di fiducia che solitamente s'instaura tra utente e operatore. Ciò presumibilmente può dimostrare la reale utilità del servizio per i beneficiari.

**Grafico n. 16**

**In assenza dell'operatore assegnato  
(per ferie, malattie, ecc.), accetta una sua sostituzione?**



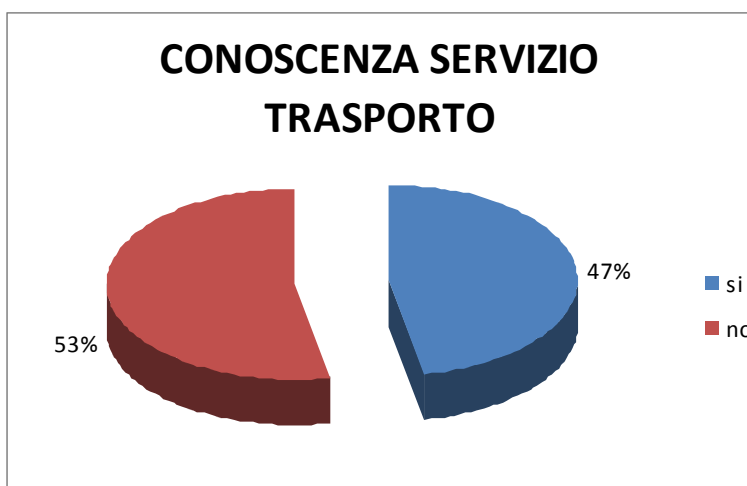
Con le domande successive, sono state richiesti giudizi più dettagliate rispetto alle attività di trasporto/accompagnamento e di pedicure, che di fatto costituiscono prestazioni accessorie a quelle precedentemente descritte.

Nell'elaborazione dei dati, si è preso atto di un errore nella definizione di questa parte del questionario che avrebbe dovuto prevedere delle "domande filtro". Sarebbe stato, infatti, necessario rivolgere le domande solo agli utenti che realmente hanno usufruito delle prestazioni su indicate. Si ritiene opportuno, quindi, considerare solo una parte delle risposte, ovvero, quelle fornite in merito alla conoscenza e alla fruizione delle due attività.

Si riscontra che è maggiore il numero degli utenti che non conoscono entrambe le prestazioni, così anche in maggioranza, sono gli utenti che non ne usufruiscono. Seppur considerando il carattere accessorio delle due prestazioni che di fatto non rispondono a bisogni diffusi della nostra utenza, si rileva, comunque, la necessità di una maggiore pubblicizzazione delle stesse al fine di favorirne una più larga funzione.

**Grafico n. 17**

### **È a conoscenza del nostro servizio trasporto?**



**Grafico n. 18**

### **Ne ha mai usufruito?**

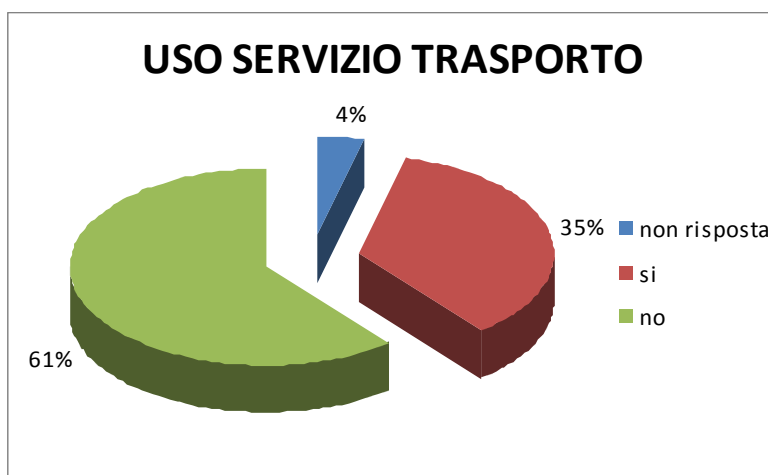


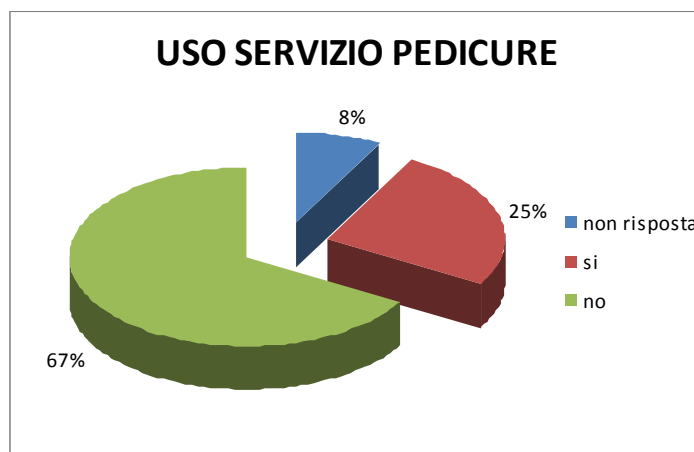
Grafico n. 19

## È a conoscenza del nostro servizio di pedicure?



Grafico n. 20

## Ne ha mai usufruito?



Nella valutazione del servizio dell'operatore domiciliare, si è chiesto agli utenti di esprimersi rispetto ai seguenti indicatori:

- Ascolto
- Cortesia
- Rispetto dei compiti affidatigli
- Puntualità
- Disponibilità

Anche per questa domande si è lasciato all'intervistato la possibilità di esprimere, a livello complessivo, commenti liberi, che, però, di fatto non sono stati forniti.

La maggioranza degli intervistati si è espressa con soddisfazione sull'attività dell'operatore. In particolare la qualità maggiormente apprezzata è stata la disponibilità e il rispetto dei compiti affidati. Come precedentemente segnalato, alle domande che riguardano gli operatori si ha una percentuale più alta di non risposte, rispetto alle altre parti del questionario attinenti aspetti più generali del servizio. Il 2% degli intervistati, ovvero un utente, ha espresso infine un giudizio "per niente soddisfacente". Seppur rilevando complessivamente la positività della maggior parte delle risposte fornite, si ritiene, comunque, opportuno effettuare una verifica più attenta della qualità della prestazione garantita dagli operatori domiciliari.

Grafico n. 21

## Come valuta il servizio dell'operatore domiciliare?

### Capacità di Ascolto

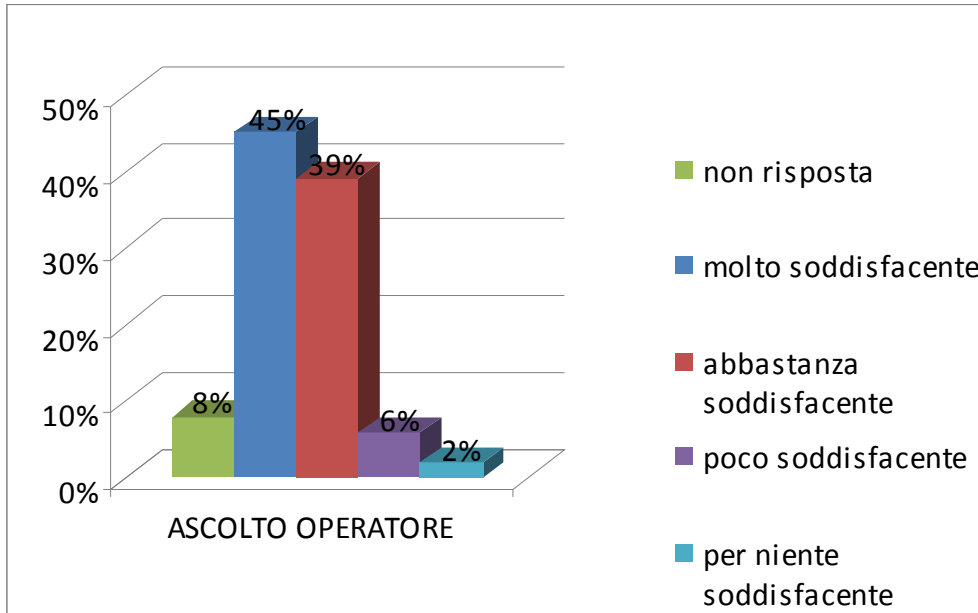


Grafico n. 22

### Cortesia dell'operatore

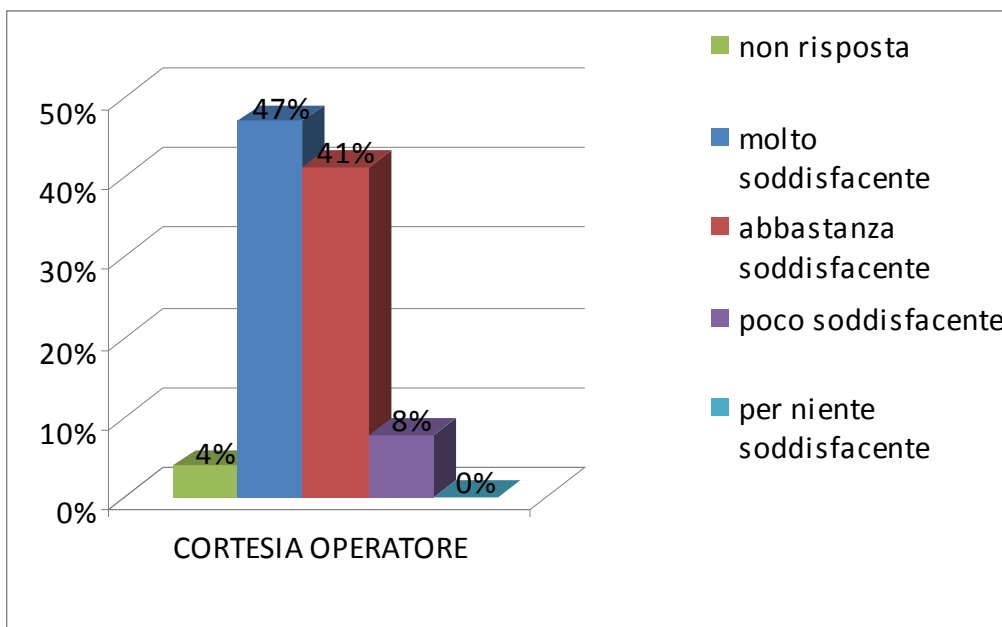


Grafico n. 23

## Rispetto dei compiti da parte dell'operatore

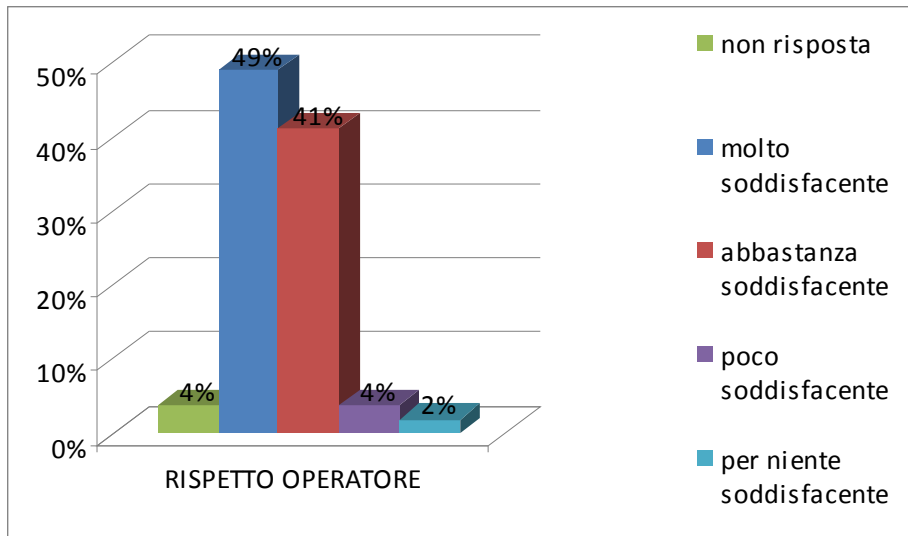


Grafico n. 24

## Puntualità dell'operatore

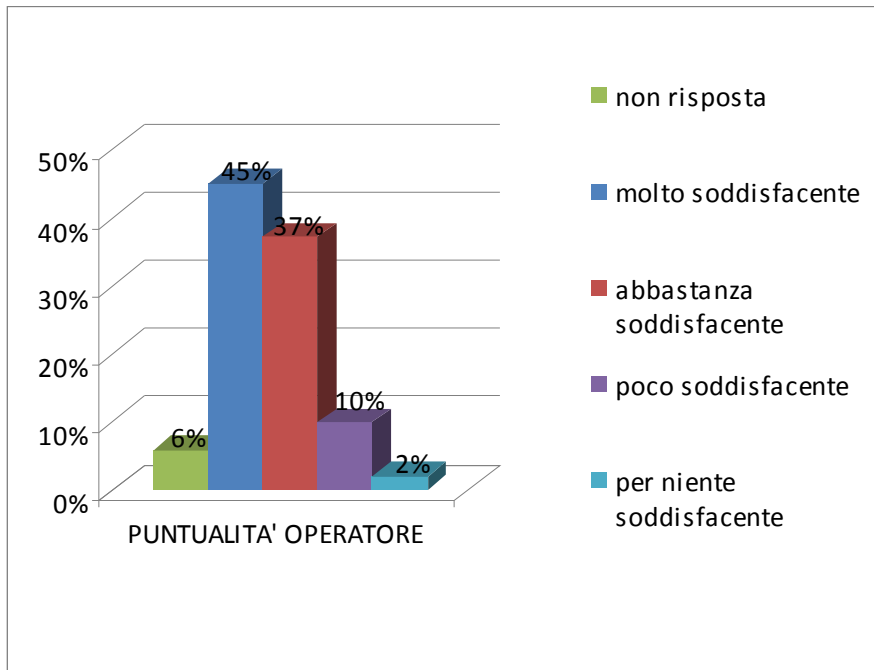
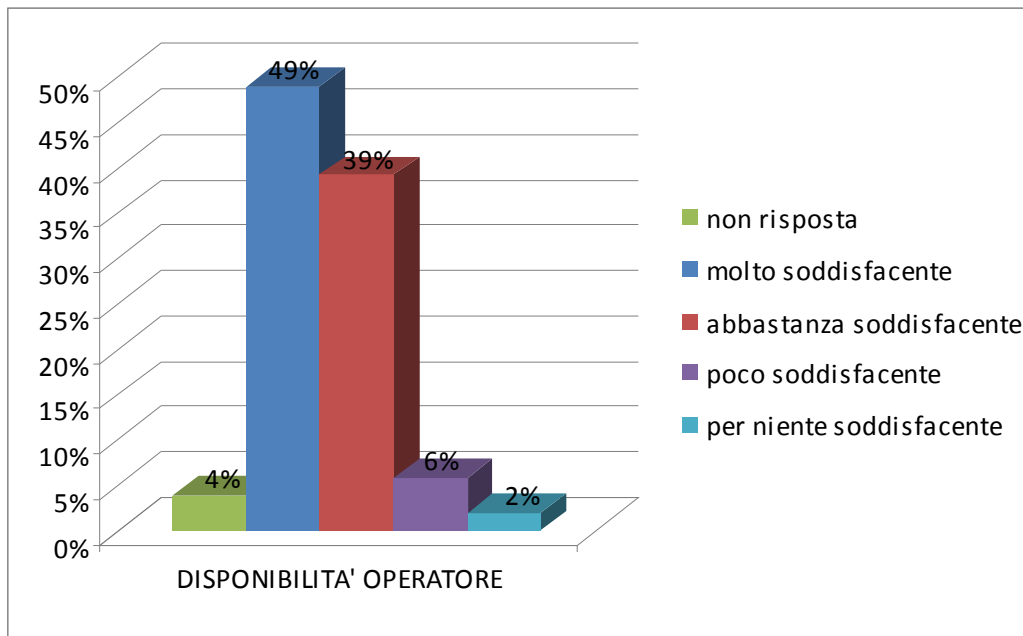


Grafico n. 25

## Disponibilità operatore



L'intervista ha riguardato anche l'attività del Coordinatore del servizio per conto della ditta affidataria (detto operatore, oltre ad avere compiti di coordinamento del servizio, ha anche funzioni di Assistente Sociale).

Anche in questo caso, sono stati considerati vari indicatori:

- Ascolto
- Cortesia
- Frequenza delle visite domiciliari
- Puntualità
- Disponibilità
- Chiarezza delle informazioni
- Capacità nella risoluzione dei problemi

Il 73% delle persone, a tutte le domande poste, ha risposto di essere "molto soddisfatto". Il 2% degli intervistati, ovvero un utente, ha espresso, anche in questo caso, un giudizio per "niente soddisfacente".

Grafico n. 26

## Come valuta il lavoro dell'Assistente Sociale Coordinatore?

### Capacità di ascolto

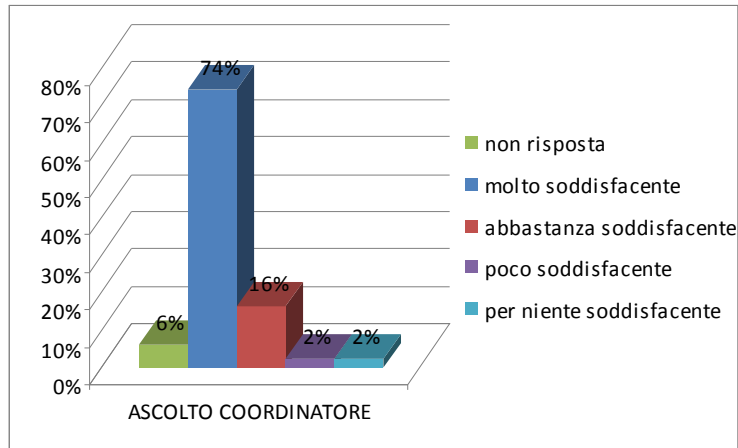


Grafico 27

### Cortesia del Coordinatore

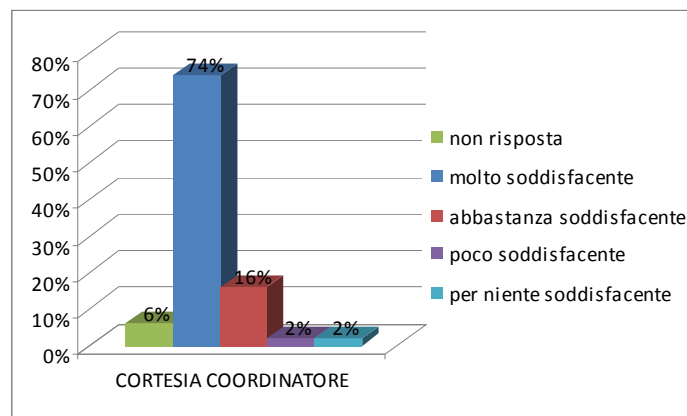


Grafico 28

### Visite domiciliari del Coordinatore

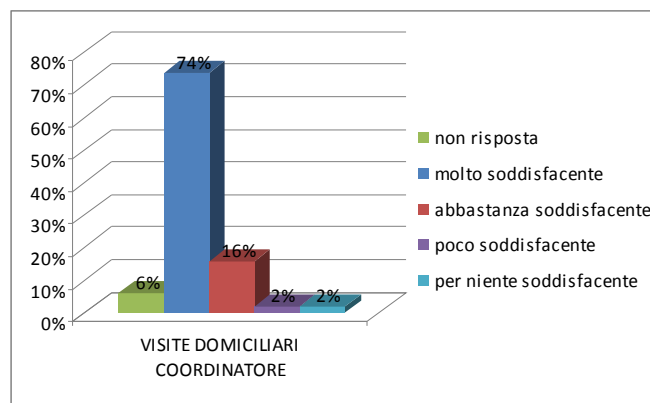


Grafico 29

## Puntualità del Coordinatore

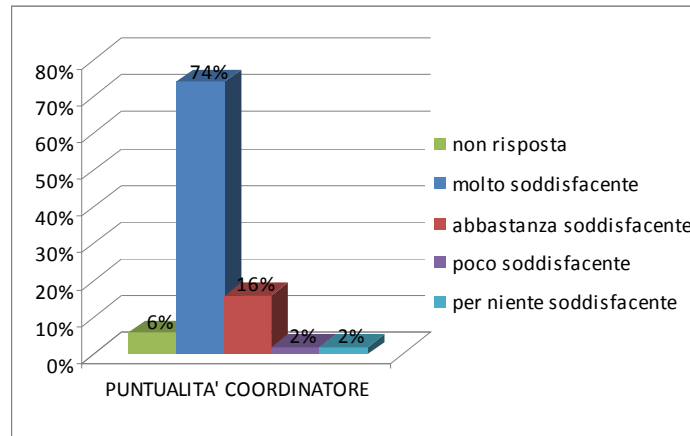


Grafico 30

## Disponibilità del Coordinatore

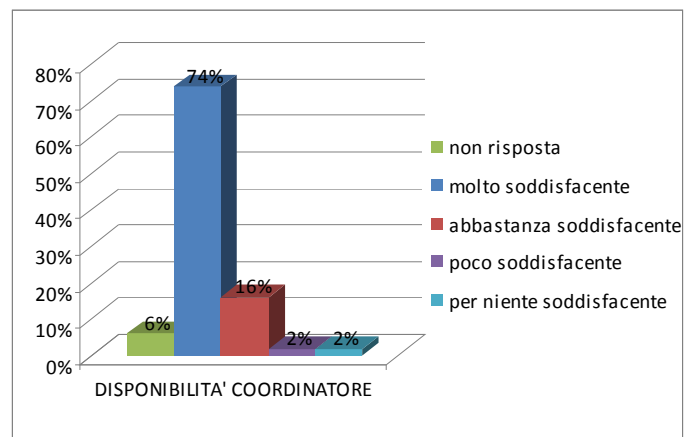


Grafico 31

## Informazioni del Coordinatore

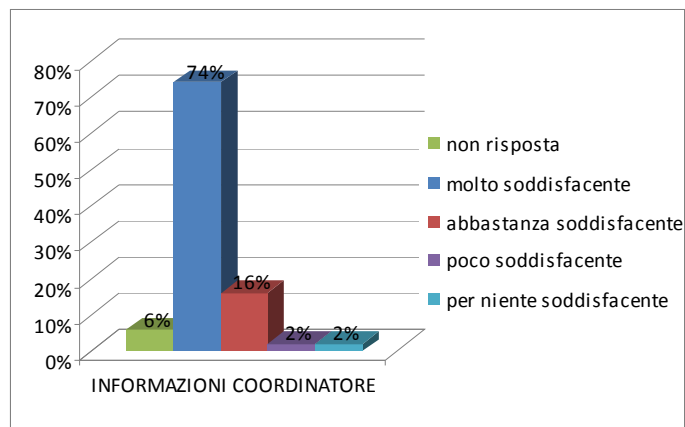
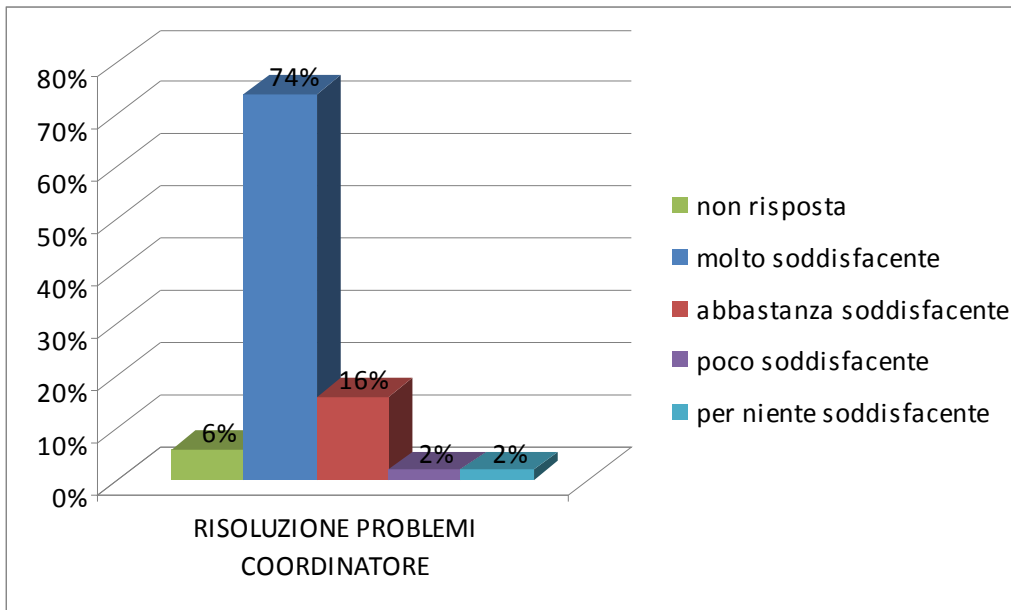




Grafico 32

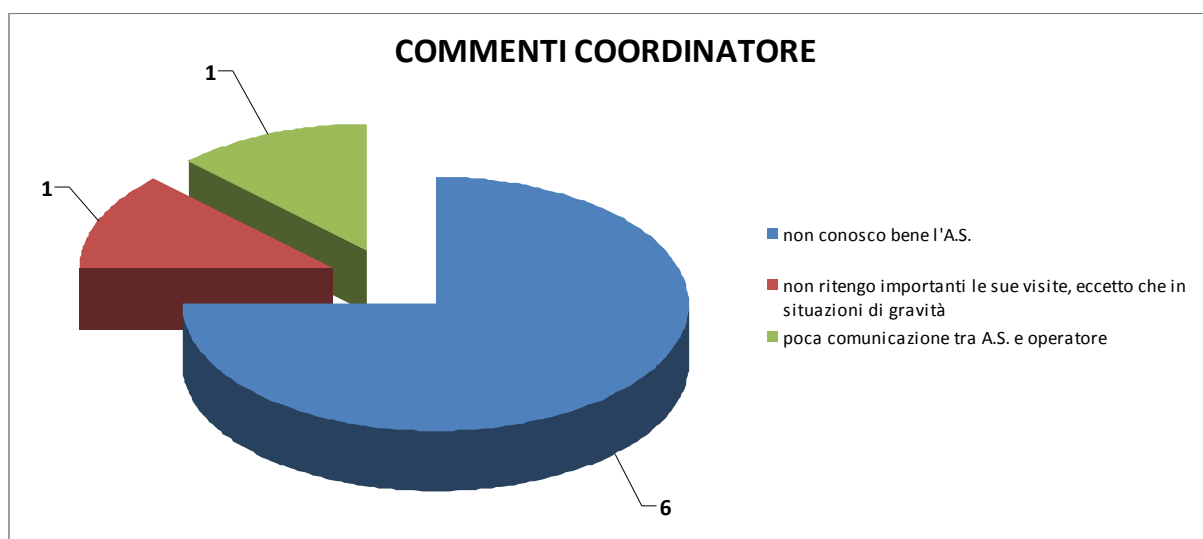
## Risoluzione problemi del Coordinatore



Nei commenti liberi, forniti da solo 8 intervistati, n. 6 hanno dichiarato di non conoscere bene il Coordinatore, n. 1 non ritiene importanti le sue visite domiciliari, eccetto che in situazioni di gravità, e n. 1 rileva una scarsa comunicazione tra il Coordinatore e l'operatore domiciliare. Relativamente alla risposta fornita dai primi 6, si ritiene che la stessa possa essere stata condizionata dal fatto che il Coordinatore per ragioni organizzative è meno presente nei Comuni di Valenzano e Adelfia dove, comunque, viene garantito il servizio da parte tra l'altra Assistente Sociale, di cui il servizio si avvale.

Grafico 33

## Commenti



Il questionario si è chiuso con la richiesta agli utenti di suggerimenti per migliorare il servizio. Hanno risposto purtroppo solo n. 11 utenti sui 51 intervistati. La segnalazione più significativa (n. 3 intervistati) riguarda la “confusione” per i bollettini di pagamento relativi alla compartecipazione alle spese del servizio. Presumibilmente gli utenti si riferiscono ad inefficienze postali verificatesi nei mesi scorsi rispetto alla consegna a domicilio delle richieste di pagamento. Le disfunzioni sono state più volte segnalate agli organi di competenza. Da parte del servizio, si dall’anno scorso, si sono definite, in oltre, procedure più celeri per la predisposizione degli atti connessi.

Dalle altre risposte riemerge, in particolare, la richiesta di ricevere più aiuto nelle faccende domestiche e più ore di servizio. In effetti dette richieste sono quelle che più frequentemente gli utenti rivolgono al nostro Servizio. Da parte nostra si ha la convinzione che ancora forte sia la connotazione assistenzialistica data al servizio.

Al servizio domiciliare si richiedono prevalentemente prestazioni domestiche e, spesso, in sostituzione del lavoro di cura della famiglia anche quando presente. Sicuramente sono giudici legati a logiche culturali in fase di superamento. Riteniamo, infatti, che debba gradualmente essere affermata l’idea di un servizio che si faccia carico dei bisogni di cura delle persone in un’ottica di promozione, di sviluppo e di integrazione delle risorse personali e comunitarie.