



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

---

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

# L'ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA PER MINORI

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

In collaborazione con :



## 1) INTRODUZIONE

La qualità della vita di una famiglia e delle singole persone che la compongono, è legata alla qualità della vita quotidiana, intesa come l'insieme delle necessità, dei desideri e dei progetti che caratterizzano il giorno dopo giorno, la possibilità di contare su un mix di risorse, opportunità e servizi per la costruzione e il nutrimento delle relazioni.

Il servizio d'assistenza domiciliare ai minori si colloca nella rete dei servizi socio-assistenziali, con la finalità di attivare interventi di tipo preventivo e di sostegno nei confronti di famiglie con minori definite "a rischio" o in situazioni di difficoltà temporanea. Passando dalla tutela del minore al trattamento della famiglia.

L'art. 87 del Reg. Reg. 4/2006 individua nell'ade, o home maker, il servizio che deve "favorire la permanenza dei minori nel loro ambiente di vita, evitando l'istituzionalizzazione e consentendo una soddisfacente vita di relazione attraverso un complesso di prestazioni socio-assistenziali".

L'istituzionalizzazione di un minore specie nella prima infanzia costituisce un vero e proprio abuso, in quanto è scientificamente dimostrato che la mancanza o anche solo la insufficienza di rapporti stabili e personalizzati provocano carenze affettive che inducono nel minore effetti estremamente negativi, capaci di pregiudicare, spesso in modo irrimediabile, la sua evoluzione psichica e, a volte, anche fisica. L'obiettivo generale preposto, negli ultimi dieci anni, possiamo sintetizzarlo con la tutela del bambino di mantenere i loro legami familiari e comunitari.

Pertanto, possiamo individuare nell'assistenza domiciliare ai minori un servizio che intende promuovere l'evoluzione del nucleo familiare affinché persegua l'obiettivo dell'autonomia nel compito educativo verso i figli, mediante l'affiancamento di personale educativo.

Le finalità del servizio, attraverso l'elaborazione di progetti individualizzati rispetto alle specifiche situazioni di disagio familiare, sono:

- Consolidare e potenziare la rete dei servizi afferente all'educativa domiciliare;
- Costruire una rete di legami tra il minore, nucleo familiare e ambiente (scuola, vicinato e comunità locale).
- migliorare la qualità della vita di minori e nuclei familiari in contesti di deprivazione e marginalità;
- riduzione del rischio di abbandono scolastico;
- miglioramento delle capacità di assunzione di responsabilità genitoriali;
- riduzione di allontanamenti impropri per i minori;
- limitare e contenere gli effetti patogeni di alcune situazioni.

Il servizio va pertanto attivato laddove esistono situazioni familiari la cui diagnosi è favorevole ad

un cambiamento, in quanto l'intervento domiciliare dovrebbe funzionare da "ponte" tra il minore a rischio di emarginazione, la sua famiglia e il territorio, come accompagnamento preventivo, sostegno e tutela del percorso di crescita. Considerando la famiglia come centro dell'intervento, si riconosce che il sistema familiare è influenzato dall'interdipendenza dei suoi membri e che, attraverso il rafforzamento e il sostegno dell'intera famiglia e non solo del bambino, aumentano notevolmente le possibilità di apportare dei cambiamenti significativi per tutto il nucleo.

L'Ambito di Triggiano ha previsto, da proprio capitolato, le seguenti azioni:

- interventi di supporto alle figure genitoriali per l'espletamento dei ruoli e compiti relativi alla crescita e allo sviluppo dei minori, nonché per il governo della casa e della vita familiare, in un'ottica di stimolo e non di sostituzione;
- attività d'aiuto per favorire la conoscenza e la partecipazione ai processi di formazione dei minori e della loro socializzazione (scuola, parrocchia ecc)
- interventi di promozione per l'utilizzo dei servizi socio-sanitari territoriali
- occasioni educative e di socializzazione aperte anche ad altri minori
- accompagnamento degli utenti presso i servizi socio-sanitari e presso i luoghi di socializzazione e di tempo libero

## **2) LA CUSTEMER SATISFACTION**

Parlare di politiche e azioni a supporto della domiciliarità significa confrontarsi con questioni ampie e trasversali, ma molto minute e concrete, significa entrare nella quotidianità delle famiglie e dei minori. Per questo è importante che il servizio garantito, venga svolto con professionalità e nel rispetto delle individualità.

L'Ufficio di Piano ha voluto avviare un'azione di monitoraggio e verifica della qualità del servizio, lo strumento scelto è stato quello della Customer satisfaction (soddisfazione del cliente) rispetto alle prestazioni erogate.

A seguito dell'individuazione delle caratteristiche del servizio è stato realizzato un questionario, e successivamente sono stati rielaborati i dati.

La somministrazione è stata fatta a tutti i nuclei familiari, in anonimato, secondo le seguenti modalità:

- n° 1 questionario a nucleo familiare, tranne nelle situazioni di conflittualità di coppia in cui sono stati consegnati due questionari, uno per genitore;
- il questionario è stato illustrato e consegnato in sede di verifica/valutazione da parte delle

Assistenti Sociali dei Comuni; l'utente lo ha restituito in busta chiusa all'operatore.

Sono stati riconsegnati n° 23 questionari, in quanto un genitore (di un minore in ascolto protetto) non ha restituito il materiale di indagine.

### 3) L'UTENZA

Nell'Ambito ci sono n° 14.958 minori tra i 0 e i 17 anni (ISTAT, 31.12.2013), i Comuni garantiscono il servizio di assistenza domiciliare a **n° 41 minori** (di cui n° 1 minore di tre anni), appartenenti a 21 nuclei.

In riferimento ai dati al 30.06.2014 dei 21 nuclei uno solo ha rinunciato, causa trasferimento della residenza. Nella Tabella seguente vengono suddivisi i minori in carico **per età ed appartenenza territoriale:**

#### METTERE COLONNA TOTALE

UTENTI	TRIGGIANO	ADELFA	CAPURSO	CELLAMARE	VALENZANO
MINORE DI 3 ANNI	1	0	0	0	0
MINORI 3-17 ANNI	12	7	7	5	9
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>9</b>

Il servizio di educativa domiciliare è rivolto ai minori, ma come abbiamo visto precedentemente viene preso in carico l'intero nucleo familiare, stimolando e incentivando le azioni di cura quotidiane dei genitori nei confronti dei figli .

Rispetto alle relazioni e alle autonomie minime, abbiamo n° 18 coppie genitoriali su 21 che escono a fare la spesa e/o a pagare le bollette regolarmente da sole, 16 coppie si dedicano anche in modo autonomo a cucinare i pasti per i propri figli.

Gli educatori del servizio, inoltre, lavorano al fine di favorire degli interventi di inserimento sociale rivolti al minore e alla sua famiglia, attraverso contatti con le realtà associative e ricreative ( quali l'oratorio, i centri di aggregazione, le biblioteche, gli impianti sportivi, ecc... ) e la costruzione di una rete di legami tra nucleo familiare e ambiente circostante, con logiche e tecniche dell'intervento di rete e di comunità.

Prendendo in esame i 41 minori abbiamo che :

	Frequentano un Centro ricreativo/parrocchia	Escono per trovare amici/parenti	Frequentano regolarmente la scuola
N° minori	16	15	37

Dei 37 minori che attualmente frequentano la scuola, 21 hanno ripreso la frequenza regolare a seguito del supporto dell' Home Maker, quest'ultima figura ha incentivato anche la partecipazione dei genitori alla vita scolastica (es. riunioni, conoscenza dei docenti, partecipazione alle rappresentazioni teatrali ecc).

Infine durante l'anno sono stati attivati dei laboratori di socializzazione nel territorio con i pari.

Lo svolgimento del servizio di ADE richiede:

- operatori preferibilmente con esperienza, in possesso del titolo di educatore professionale,
- figure che siano un riferimento affidabile per i soggetti destinatari (rapporto fiduciario) e i servizi coinvolti, cioè in grado di riconoscere la delicatezza del proprio ruolo, di osservare la necessaria riservatezza, di prevedere le conseguenze delle azioni promosse soprattutto nella gestione di casi complessi che coinvolgono adolescenti, in definitiva capaci di assumersi responsabilità circa il compito e che sappiano gestire correttamente i rapporti con la famiglia, il SST titolare del progetto, il Tribunale.

Nel servizio dell'Ambito di Triggiano lavorano 10 operatori, di cui 3 maschi e 7 femmine.

L'educatore stimola lo sviluppo delle potenzialità attraverso l'esempio e la possibilità di identificazione. L'educatore, di fatto, svolge nei confronti del minore compiti di sostegno psico-emotivo e affettivo, strumentale e informativo. E' necessario, quindi che si instauri un rapporto di fiducia.

Secondo i dati forniti dalla Cooperativa che gestisce il servizio, il 70% delle ore vengono utilizzate per l'ascolto attivo. Un reale ascolto della persona in difficoltà e l'accoglienza del suo bisogno/disagio permette di trasmettere il messaggio "io ci sono e sono qui per te", contribuisce alla crescita, attraverso contatti sociali soddisfacenti, atti a rassicurare il minore (autostima e accettazione) e suscitare il senso di appartenenza " tu hai valore e puoi avere un ruolo positivo", stimolando in questo modo il riconoscimento e la sperimentazione delle capacità/competenze.

L'ascolto è alla base, inoltre, dell'aiuto nella comprensione degli eventi, tramite una guida cognitiva e consigli nella valutazione dei fatti. L'educatore crea le situazioni per cui il minore è messo in grado di rivedere la propria immagine o quella dei genitori attraverso processi e categorie diversi dal giudizio/colpevolizzazione di se stesso o dei genitori.

#### **4) LE PRESTAZIONI**

I nuclei che hanno risposto usufruiscono del servizio da tempi diversi, abbiamo un nucleo preso in carico da un mese e nuclei da 28 mesi, vale a dire da oltre due anni.

La durata dell'assistenza domiciliare è un dato importante, in quanto al superamento dei due anni, dalla presa in carico bisognerebbe valutare se il servizio su quella famiglia funziona è efficace, oppure se è

presente un atteggiamento ostativo che impedisce la presa di coscienza e l'accrescimento delle responsabilità genitoriali. Ricordiamo comunque che la durata dell'intervento deve essere stabilito all'interno del piano individualizzato insieme agli obiettivi preposti dall'educatore<sup>1</sup>.

Anche il numero di ore settimanale non è uguale per tutti, ma varia e si modifica per ogni utente, possiamo dire che in media vengono garantite n° 9 ore settimanali, gli incontri giornalieri variano dagli 80 minuti fino ad un massimo di 180 minuti.

Quasi tutti i nuclei hanno un solo educatore di riferimento, fanno eccezione 2 nuclei che sono seguiti da due operatori home maker, e vengono seguiti dalle 2 alle 6 volte a settimana.

N° GIORNATE	N° NUCLEI FAMILIARI
2	4
3	9
4	4
5	3
6	2
ALTRO	1

## 5) IL PROGETTO EDUCATIVO

L'attivazione dei progetti educativi avviene se alla base esistono delle condizioni: la consensualità della famiglia rispetto agli obiettivi educativi, la possibilità di costruire con la famiglia un "accordo di collaborazione" e l'identificazione di alcune risorse.

Le prestazioni, pertanto, vengono erogate sulla base di un Progetto Educativo individualizzato, in cui vengono definiti gli obiettivi e i tempi, che richiedono di essere condivisi con l'utente, affinché ci sia una volontà nel raggiungimento degli stessi. **Abbiamo pertanto chiesto :**

### a) Ritene che le prestazioni a lei dovute siano chiare?

si	20
no	1
abbastanza	2

### b) Ritene che gli obiettivi dell'intervento siano chiari?

---

<sup>1</sup> Obiettivo del lavoro con la famiglia è di riconoscere e valorizzare le capacità di quest'ultima fino al raggiungimento della sua piena autonomia, in vista di un futuro distacco dai servizi (Rivista Sociale, p.264, Settembre 2009).

si	21
no	1
abbastanza	1

**c) Ritieni che le date degli incontri di verifica con i relativi tempi siano chiare?**

si	21
no	1
abbastanza	1

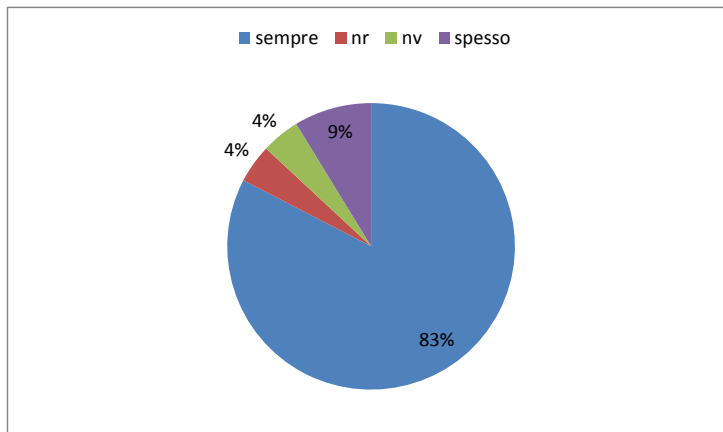
L'educatore deve tentare di costruire con la famiglia una storia comune, attraverso un intervento aperto con una dinamica progettuale che permetta ai genitori l'attitudine alla riflessività. Solo se i genitori sono pienamente consapevoli del percorso possono riconoscere la propria capacità al miglioramento.

## **5) L'OPERATORE**

Il rapporto con l'operatore è il fulcro dell'intervento domiciliare, basato molto sull'intesa e sulla capacità dell'educatore di entrare in relazione con il nucleo familiare senza diventare sostitutivo dei ruoli. E' importante perciò che la cooperativa garantisca la regolarità nell'erogazione delle ore, così come è importante che i membri della famiglia possano continuare a svolgere le proprie attività, pur in assenza dell'educatore di riferimento.

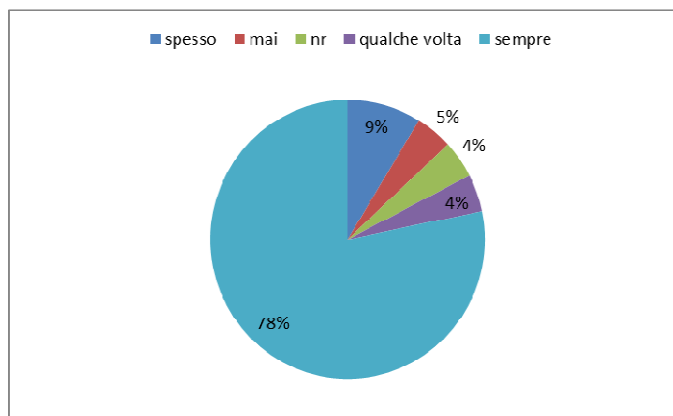
L'87% dei genitori ritiene che gli orari e i giorni in cui l'operatore si reca a casa siano chiari, il 9% li ritiene abbastanza chiari. Pur essendo alta la percentuale di soddisfazione, sarebbe necessario migliorare questo aspetto comunicativo tra cooperativa e famiglia, in quanto è sulla presenza che si impostano alcune attività.

**Se gli orari non vengono rispettati, lei viene avvisato con sufficiente anticipo?**



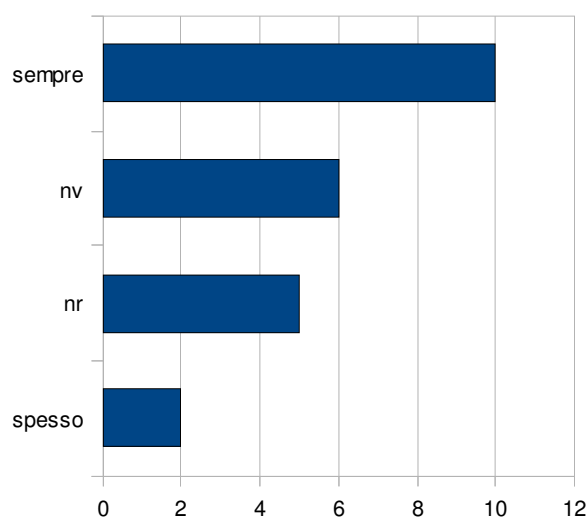
Il 4% di non valutazione corrisponde ai casi in cui non è mai accaduto che l'operatore si sia assentato.

### Se gli orari non vengono rispettati, le ore perdute sono poi recuperate



Le ore non espletate non sempre vengono recuperate, questo toglie una parte del diritto della famiglia al servizio. Anche in caso di interruzioni di servizio, per motivi vari, il 61% dichiara che l'operatore le recupera, il 9% sostiene che non vengono mai più espletate. La cooperativa avvisa sempre, per il 91% delle volte, quando il servizio deve essere interrotto. Si conferma un 5% che invece dichiara di non essere avvisato.

### Quando viene sostituito un operatore, Lei viene avvisato con sufficiente anticipo





Solo 3 genitori hanno chiesto di cambiare il proprio operatore, i restanti sono soddisfatti del lavoro e del rapporto che si è instaurato con l'educatore.

## 6) L'EFFICACIA DEL SERVIZIO

Abbiamo chiesto quale è la finalità del servizio di assistenza domiciliare che ritengono più importante in assoluto, chiedendo di fornirci una sola risposta:

Miglioramento della cura dell'ambiente domestico	0
Miglioramento della cura della persona	3
Mantenimento e sostegno dell'autonomia dei minori presenti nel proprio nucleo	16
Pasti	0
Accompagnamento ai servizi (sanitari, sociali, scolastici)	2
Attività di socializzazione per i minori	2

I genitori individuano come elemento più importante del servizio, quello che è l'obiettivo principale dell'assistenza domiciliare, dimostrando pertanto una comprensione chiara della finalità dell'operato e una evidente presa di coscienza del perchè vengono supportati dagli educatori.

Dai dati forniti dalla Cooperativa, 16 coppie genitoriali sono in grado di provvedere in modo autonomo a cucinare piccoli pasti .

I minori inseriti in attività ricreative e che frequentano parrocchie, centri di animazione territoriale ecc. sono n. 16.

E' stato chiesto ai genitori quali miglioramenti vorrebbero nel servizio, la maggioranza richiede un aumento di giorni di assistenza a settimana.

Nello specifico:

- Maggiore rispetto dei giorni stabiliti per gli interventi n. 1
- Maggiore rispetto degli orari del servizio n. 1
- Maggiore puntualità degli operatori n.0
- Maggiore rispetto degli interventi previsti n. 0
- Più giorni di assistenza n.15
- Prolungamento degli orari di assistenza n.5
- Più interventi domiciliari n.5
- Più interventi extra-domiciliari n. 6
- Meno operatori che cambiano n.1

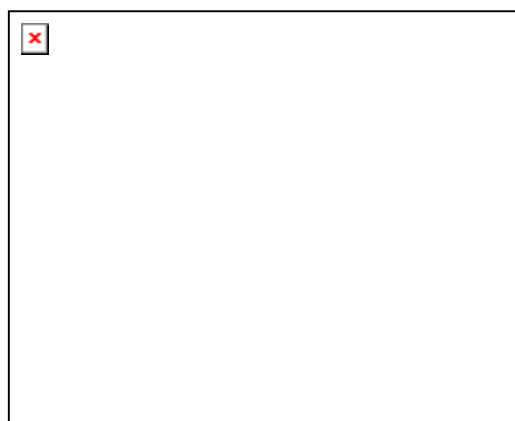
- Miglioramento della professionalità degli operatori n.1

Andando ad indagare sulla percezione dell'efficacia dei servizi, in rapporto agli aspetti scolastici, relazionali, possiamo notare che la Scuola è l'agenzia in cui si riscontrano più successi, sia per un aumento di frequenza dei minori sia per il miglioramento del rendimento scolastico, grazie alle attività di accompagnamento, riorganizzazione dei tempi della giornata e sostegno nell'apprendimento. Prima del servizio, n.21 minori non frequentavano regolarmente la scuola, questi sono stati tutti reinseriti garantendone una partecipazione costante nel tempo. I genitori inoltre partecipano in modo attivo alla vita scolastica dei figli, a seguito del supporto dell' Home Maker presenziano alle riunioni, conoscono i docenti, seguono le attività che la scuola gli propone.

**Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Domiciliare, ritiene che la frequenza scolastica dei minori sia?**



**Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Domiciliare, ritiene che il rendimento scolastico dei minori sia**



Anche il rapporto genitori-figli registra una situazione migliorativa per 16 genitori su 23, da considerare l'unico genitore che sostiene di aver visto un peggioramento. In queste tipologie di servizio, in cui il numero di nuclei assistiti non sono elevati, è importante individuare e considerare

soprattutto coloro che manifestano una difficoltà, affinché attraverso altri strumenti di approfondimento si possano individuare differenti strategie di intervento. Sarà pertanto compito dei Servizi Territoriali comprendere se il problema è insito nella relazione in oggetto, se è peggiorata effettivamente dall'intervento esterno, è evidente che le cause potranno essere individuate attraverso un ascolto profondo e guidato.

Il rapporto con la parentela registra un miglioramento per il 57% degli intervistati. Ben 15 minori chiedono di propria iniziativa al proprio educatore di andare a trovare parenti o amici.

**Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Domiciliare, ritiene che il rapporto genitori figlio sia**

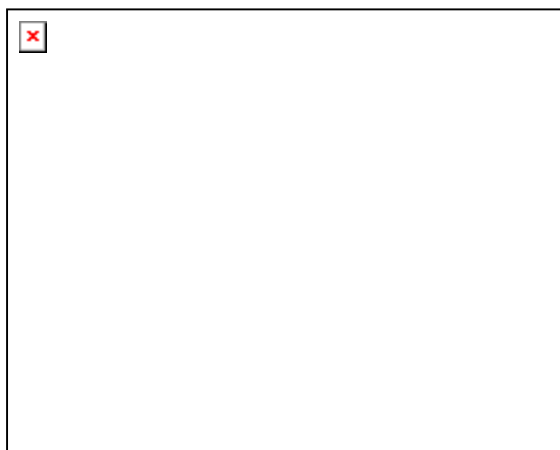
A large empty rectangular box with a thin black border, intended for a handwritten response. A small red 'x' icon is located in the top-left corner of the box.

**Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Domiciliare, ritiene che il rapporto con i parenti sia**

A large empty rectangular box with a thin black border, intended for a handwritten response. A small red 'x' icon is located in the top-left corner of the box.

Il rapporto con le Istituzioni risulta migliorato per il 52%. , la stessa cooperativa sostiene che il rapporto con le Istituzioni Sociali e quelle Sanitarie sia nel suo complesso abbastanza migliorato.

**Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Domiciliare, ritiene che il rapporto con le istituzioni sia**



## **CONCLUSIONI**

Il servizio di Assistenza domiciliare educativa ha permesso a n. 27 minori di rimanere nel proprio ambiente domestico, invece di essere inseriti in comunità per minori o essere affidati a famiglie affidatarie, ha inoltre permesso a 33 minori su 41 di migliorare le proprie autonomie sociali e di riprendere delle attività sociali, incrementando e incentivando gli aspetti relazionali. In questo modo l'apprendimento, anche delle “regole di comportamento” è avvenuto attraverso l'esperienza nel vissuto quotidiano e con il confronto tra pari e adulti differenti dal mero contesto familiare.

Le condizioni degli interi nuclei familiari hanno visto un generale miglioramento, sia per il cambiamento del rapporto genitori-figli, sia per l'apprendimento di nuove strategie di gestione del nucleo.

La quasi totalità dei genitori (ad eccezione di 1<sup>2</sup>) riconosce nell'operatore una figura di riferimento per sé e per il proprio figlio, la Cooperativa mette a disposizione delle famiglie un numero di telefono anche per situazioni di urgenze, mantenendo in questo modo sempre aperta la possibilità di dialogo e di intervento.

Tutti gli obiettivi essenziali del servizio hanno visto un miglioramento, soprattutto la riduzione del rischio di abbandono scolastico. Il miglioramento delle capacità di assunzione di responsabilità genitoriali si evince sia dalla partecipazione alle attività educative dei figli, sia dalla presa di responsabilità rispetto al compimento di piccole azioni domestiche quotidiane, come la preparazione dei pasti o l'uscire per fare la spesa, tanto è vero che nessuno segnala come attività importanti da parte dell'operatore, la preparazione dei pasti o la pulizia dell'ambiente domestico.

---

<sup>2</sup> Il dato corrisponde al genitore che ha dichiarato che il proprio rapporto con il figlio è peggiorato a seguito dell'inizio del servizio.