

# **Indagine sulla soddisfazione del SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

**Agosto 2009**

**REPORT SUI RISULTATI**

## INDICE

Introduzione	3
Nota metodologica	4
Ambiti di indagine	5
<b>DIMENSIONI DELL'INDAGINE</b>	<b>6</b>
Utenti e famigliari intervistati	6
<b>LA SODDISFAZIONE SUL SISTEMA</b>	<b>7</b>
Il passaggio dal SAD comunale al SAD di Ambito	7
L'informazione sulla rete di altri servizi fruibili	10
<b>LA SODDISFAZIONE SUL PROGRAMMA D'INTERVENTO</b>	<b>11</b>
La condivisione del progetto	11
Il suo monitoraggio	12
La chiarezza delle informazioni sul servizio	13
La chiarezza sulle mansioni dell'operatore	14
<b>LA SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA DEL SAD</b>	<b>15</b>
La tolleranza al turnover del personale socio-assistenziale	15
Puntualità	15
Pasti a domicilio	16
<b>LA SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ PROFESSIONALE ED UMANA DEGLI OPERATORI</b>	<b>18</b>
La competenza professionale del personale socio-assistenziale	18
La fiducia nei confronti del personale socio-assistenziale	18
I rapporti e le collaborazioni con i famigliari dell'utente	19
<b>LA SODDISFAZIONE SUI LIVELLI DI RISPETTO DELLE ABITUDINI DI VITA</b>	<b>21</b>
Il rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita quotidiana	21
<b>L'INSODDISFAZIONE NEI RIGUARDI DEL SERVIZIO</b>	<b>22</b>
A chi, come, quando viene manifestata...	22
Ulteriori osservazioni	22
<b>CONCLUSIONI E PROPOSTE</b>	<b>23</b>

## Introduzione

Il Comune di Pordenone, Ente Gestore del Servizio di assistenza domiciliare nei Comuni associati, ha effettuato nel mese di agosto 2009 una indagine sulla soddisfazione dell'utenza e dei famigliari del servizio SAD.

Il SAD rientra tra i servizi e le prestazioni essenziali che la L.R. n. 6/2006 prevede vadano gestiti in ogni Ambito territoriale.

Di conseguenza il servizio ed i suoi interventi integrativi (pasti a domicilio, lavanderia, telesoccorso, trasporto) sono stati inseriti tra le competenze della gestione associata, e sottoscritte nella Convenzione tra i comuni di Pordenone, Cordenons, Porcia, Roveredo in Piano e S. Quirino del 12 febbraio 2008.

La gestione effettiva del Servizio Sociale dei Comuni da parte del Comune di Pordenone, Ente Gestore delegato, è avvenuta il 1 gennaio 2009. Dopo una fase di ricognizione dei servizi SAD presenti nei diversi comuni associati, l'Assemblea dei Sindaci ha dato il via libera all'unificazione del Servizio, avvenuta nel mese successivo..

Il questionario di soddisfazione SAD 2009 qui presentato, nel contesto del quadro sopra esposto, si è pertanto posto obiettivi più ampi di quello 2007 che ha riguardato la sola utenza residente in Città.

Come quello precedente, il nuovo questionario ha raccolto i principi esposti della Direttiva della *Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica* del 24 marzo 2004 sulla "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini: rilevare la *customer satisfaction* degli utenti serve ad ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che il cittadino-cliente esprime, porre attenzione al loro giudizio, per sviluppare e migliorare la capacità' di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Difatti, la *rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza del SAD con il rilievo delle proposte di miglioramento* rientrava tra gli interventi previsti dal PEG 2009 dell'Ente Gestore.

Tuttavia, come sottolinea la dott.ssa Miralda Lisetto, Responsabile del SSC nel documento di *Ricognizione inerente al Servizio di Assistenza Domiciliare nei Comuni dell'Ambito* va accompagnato "lo sviluppo di politiche comuni e quindi un'offerta di servizi il più possibile omogenea in un territorio ove sono presenti più tratti di somiglianza che di diversità tra le comunità che vi insistono" (allegato alla Deliberazione dell'Assemblea dei Sindaci n. 119 del 28/01/2009).

In questa ottica, dunque, il questionario 2009 si fa (tra altri) strumento di tale processo, accompagnando una riorganizzazione del servizio che ha segnato in profondità le modalità di relazione tra comuni associati, il personale impiegato nei servizi e l'utenza stessa.

## Nota metodologica

Il questionario si proponeva di conoscere la personale esperienza di fruizione del servizio di utenti o familiari, le loro attese e punti di vista sul servizio reso, il grado di soddisfazione sulle prestazioni erogate.

In considerazione della tipologia di utenza si è contenuto l'ampiezza del questionario in una dimensione sostenibile (poco più di venti domande) cercando al contempo di toccare un sufficientemente ampio panorama di aspetti legati al servizio

L'indagine è avvenuta tramite intervista telefonica a cui hanno potuto rispondere sia il beneficiario diretto del servizio che un suo familiare.

A fine luglio, tutti gli utenti dei comuni di Pordenone, Cordenons, Porcia, e S. Quirino che fruivano del servizio nel mese di giugno 2009 hanno ricevuto una lettera che preannunciava loro finalità e modalità di somministrazione del questionario di soddisfazione sul servizio.

L'utenza SAD del Comune di Roveredo in Piano non è stata interessata dall'indagine, in quanto il servizio in quel Comune non è effettuato direttamente da personale di Ambito ma da un soggetto esterno.

Non sempre è stato possibile somministrare l'intervista integrale come prevista nel sondaggio.

La grande maggioranza degli intervistati ha risposto alle domande ampliando la risposta chiusa predefinita nel questionario, pertanto ci sono degli elementi che emergono dalle interviste telefoniche che non rientrano in tali risposte.

Sono stati pertanto riassunti anche alcuni dei commenti espressi dagli utenti nelle varie risposte fornite.

L'intervista e la raccolta delle testimonianze sono state effettuate dalla Sig.ra Roberta Vendrusco, tirocinante del corso di laurea in Scienze del Servizio Sociale dell'Università di Trieste presso il Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito.

Ha collaborato all'organizzazione la Capo OSS del SAD presso il Comune di Pordenone - Ente Gestore, Sig.ra Anna Maria Bertagno.

L'elaborazione dei dati e la predisposizione del *report* è stata curata dal dott. Paolo Villarecci, Ufficio Programmazione e Comunicazione dell'Ambito Distrettuale Urbano 6.5. con la collaborazione della Sig.ra R. Vendrusco

## Ambiti di indagine

Il questionario di soddisfazione ha sondato nello specifico gli aspetti e gli ambiti del SAD in seguito riportati. Per la scelta della maggior parte delle aree di indagine è stato preso in esame il documento *“Unificare e Qualificare l’Assistenza Domiciliare”*, report di restituzione del corso di formazione per operatori SAD dell’Ambito Distrettuale Urbano, condotto nel 2008 dalla Dott.ssa Carla Maria Brunialti nel quadro delle attività del Piano di Zona 2006-2008, area tematica anziani.

In particolare, gli ambiti di indagine del questionario sono stati circoscritti ai temi emersi nei gruppi di lavoro costituitisi nel percorso formativo.

la soddisfazione sul sistema
passaggio dal SAD comunale al SAD di ambito
informazioni sulla rete di altri servizi fruibili
la soddisfazione sul programma d'intervento:
condivisione del progetto e suo monitoraggio da parte dell'assistente sociale
chiarezza delle informazioni sul servizio e le prestazioni erogabili
chiarezza sulle mansioni dell'operatore SAD
la soddisfazione sulla qualità organizzativa del SAD:
tolleranza al turnover del personale socio-assistenziale
la soddisfazione sulla qualità professionale ed umana degli operatori:
competenza professionale del personale socio-assistenziale
fiducia nei confronti del personale socio-assistenziale
I rapporti e le collaborazione con i famigliari dell'utente
la soddisfazione sui livelli di rispetto della privacy e delle abitudini di vita
rispetto della vita privata dell'utenza e della famiglia;
rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita quotidiana;
l'insoddisfazione sul servizio:
a chi, come, quando viene manifestata.

## DIMENSIONI DELL'INDAGINE

### Utenti e famigliari intervistati

Hanno risposto al questionario complessivamente 149 utenti o famigliari, pari al 65,1% degli interessati. Considerato che l'indagine è stata effettuata nel mese di agosto, il campione raggiunto è assai significativo. Nel comune di Porcia l'utenza che ha risposto al questionario è stata pari quasi al 75% di quella che beneficiava del servizio (tab. 1).

Non è stato possibile somministrare il questionario a tutti gli utenti per tre principali ragioni:

- gli utenti od i loro famigliari non hanno risposto al telefono;
- alcuni recapiti telefonici non erano disponibili;
- non sono stati contattati gli utenti con problematiche psichiatriche, o privi di parenti o tutori che potessero rispondere al questionario al loro posto.

**Tab. 1**

Comune	Utenti intervistati	Famigliari intervistati	Totale intervistati	Utenti del servizio nel mese di giugno 2009	% intervistati sul totale utenza comunale
Pordenone	32	41	<b>73</b>	119	61,3
Cordenons	5	23	<b>28</b>	42	66,7
Porcia	8	30	<b>38</b>	51	74,5
S. Quirino	3	7	<b>10</b>	17	58,8
<b>Totale intervistati</b>	<b>48</b>	<b>101</b>	<b>149</b>	<b>229</b>	<b>65,1</b>

Quasi la metà del campione intervistato è residente nel comune di Pordenone, poco più di un quarto nel comune di Porcia; il restante è distribuito tra i comuni di Cordenons e S. Quirino (tab. 2)

**Tab. 2**

Comune	Totale intervistati	Distribuzione % tra comuni
Pordenone	73	49,0
Cordenons	28	18,8
Porcia	38	25,5
S. Quirino	10	6,7
<b>Totale intervistati</b>	<b>149</b>	<b>100,0</b>

In prevalenza sono stati i famigliari a rispondere al questionario, nel 67,8% dei casi. A Pordenone, tuttavia, il beneficiario diretto del servizio SAD è stato intervistato personalmente assai più che negli altri comuni, nel 43,8% dei casi (tab. 3).

**Tab. 3**

Comune	Utenti intervistati	% Utenti intervistati	Famigliari intervistati	% Famigliari intervistati	Totale intervistati
Pordenone	32	43,8	41	56,2	73
Cordenons	5	17,9	23	82,1	28
Porcia	8	21,1	30	78,9	38
S. Quirino	3	30,0	7	70,0	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>48</b>	<b>32,2</b>	<b>101</b>	<b>67,8</b>	<b>149</b>

## LA SODDISFAZIONE SUL SISTEMA

### Il passaggio dal SAD comunale al SAD di Ambito

La maggior parte degli utenti e famigliari è al corrente del fatto che è il Comune di Pordenone a gestire il S.A.D. dei comuni dell'Ambito Urbano 6.5. Quasi la totalità del campione intervistato riferisce di essere stato informato dalle assistenti domiciliari.

Una rilevante quota del campione intervistato (31,5%), tuttavia, ignora che Servizio SAD è stato unificato. Di fatto, l'unificazione del servizio non ha intaccato gli assetti territoriali del personale socio assistenziale, contribuendo a non rendere evidente l'assunzione di responsabilità organizzative da parte dell'Ente Gestore. Il minor grado di consapevolezza della nuova funzione del Comune di Pordenone si è registrato proprio nel campione residente in città. Solo il 60,3% del campione del capoluogo ne era al corrente, a fronte di percentuali negli altri comuni tutte superiori al 70%. Di fatto, l'utenza di Pordenone è la meno interessata dalle variazioni organizzative introdotte. Il maggior grado di informazione si è registrato a Cordenons, con il 78,6% del campione intervistato (tab. 4a).

Va rilevato che in proporzione sono i famigliari (71,3% dei casi) ad essere maggiormente informati che non i beneficiari diretti del servizio (60,4% dei casi) (tab. 4b).

Risposte alla domanda:

**Lei è al corrente che dal mese di febbraio 2009 il Servizio di Assistenza Domiciliare dei Comuni di Pordenone, Cordenons, Porcia e S. Quirino è stato unificato ed è gestito dal Comune di Pordenone?**

**Tab. 4a**

Comune	E' al corrente	%	Non è al corrente	%	Non risponde	%	Totale intervistati
Pordenone	44	60,3	29	39,7	-	-	73
Cordenons	22	78,6	5	17,8	1	3,6	28
Porcia	28	73,7	10	26,3	-	-	38
S. Quirino	7	70,0	3	30,0	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>101</b>	<b>67,8</b>	<b>47</b>	<b>31,5</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>149</b>

**Tab. 4b**

Intervistati	E' al corrente	%	Non è al corrente	%	Non risponde	%	Totale intervistati
Famigliari	72	71,3	28	27,7	1	1,0	101
Utenti	29	60,4	19	39,6	-	-	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>101</b>	<b>67,8</b>	<b>47</b>	<b>31,5</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>149</b>

Il 70,5% del campione intervistato valuta positivamente la scelta dei comuni di unificare il SAD, l'8,0% non valuta positivamente questa scelta, il restante 21,5% non si esprime. Utenti e famigliari dei comuni di Cordenons e S. Quirino sono i più favorevoli alla scelta (rispettivamente 85,7% e 80%). Da rilevare che il 32,9 % del campione intervistato di Pordenone non ha espresso alcuna valutazione, abbassando al 63% la percentuale di coloro che valutano positivamente il SAD unificato. Anche in questo caso va considerato che l'utenza di Pordenone è la meno direttamente interessata dagli effetti che le variazioni organizzative introdotte possono avere nei confronti degli altri comuni. (tab. 5).

Sebbene la maggioranza delle risposte siano positive, non c'è la consapevolezza di cosa sia in realtà l'*Ambito*, e non sono note le ragioni che hanno portato alla formazione dello stesso.

Gli utenti che, invece, hanno dato risposta negativa, hanno riferito che da quando è il comune di Pordenone a gestire il servizio c'è una *eccessiva rotazione di operatori*: questa è una riflessione che proviene soprattutto dagli utenti di Cordenons e alcuni di S. Quirino, sebbene a queste affermazioni debbano essere correttamente valutate alla luce della garanzia di continuità del servizio (cfr. tab. 13° e 13b).

La sostanziale positiva valutazione sulla scelta dei Comuni di unificare il servizio è stata chiaramente determinata dal buon funzionamento del servizio da allora reso, perché i più ricorrenti commenti alle risposte sono stati:

*“ se in questo modo vi trovate meglio voi (per i servizi), va bene anche a me...”*

*“ si si, per me è importante che sia garantito il servizio”*

*“ bene, il comune di Pordenone funziona bene, quindi va bene che gestisca anche gli altri comuni.”*

*“ si, se gli altri comuni più piccoli hanno bisogno è giusto che Pordenone li aiuti.”*

Queste due ultime osservazioni sono state date soprattutto fornite dagli utenti di Pordenone.

Risposte alla domanda:

**Lei valuta positivamente la scelta dei Comuni di unificare il Servizio di Assistenza Domiciliare?**

**Tab. 5**

Comune	Valuta positivamente.	%	Non valuta positivamente.	%	Non risponde	%	Totale intervistati
Pordenone	46	63,0	3	4,1	24	32,9	73
Cordenons	24	85,7	3	10,7	1	3,6	28
Porcia	27	71,1	4	10,5	7	18,4	38
S. Quirino	8	80,0	2	20,0	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>105</b>	<b>70,5</b>	<b>12</b>	<b>8,0</b>	<b>32</b>	<b>21,5</b>	<b>149</b>

La maggior parte del campione fruiva del servizio di assistenza domiciliare prima dell'unificazione dei singoli servizi comunali (88,6% dei casi) (tab. 6).

Risposte alla domanda:

**Lei fruiva del Servizio di Assistenza Domiciliare anche prima dell'unificazione dei singoli servizi comunali?**

**Tab. 6**

Risposte	Intervistati	%
Fruiva del SAD prima dell'unificazione	132	88,6
Non fruiva del SAD prima dell'unificazione	16	10,7
Non sa	1	0,7
<b>Totale intervistati</b>	<b>149</b>	<b>100,0</b>



Il 75,8% dei 132 utenti o famigliari che fruivano del servizio di assistenza domiciliare prima dell'unificazione ritiene che il servizio SAD sia qualitativamente uguale a quello erogato precedentemente all'unificazione stessa. Il 18,1% lo ritiene migliorato mentre il 5,3% ritiene che sia peggiorato. Una residua percentuale non si pronuncia (tab. 7a). La percentuale di giudizio migliorativo sul servizio sale al 19,8% se vengono presi in considerazioni utenti e famigliari che fruivano del servizio di assistenza domiciliare prima dell'unificazione e che al contempo si sono dichiarati informati al riguardo (91 intervistati su 132).

In genere i famigliari hanno una percezione più acuta dell'utenza, sia riguardo al miglioramento del servizio, sia al suo peggioramento. Infatti il 19,3% dei famigliari ritiene il servizio migliorato, a fronte del 16,0% di beneficiari diretti che hanno espresso lo stesso giudizio. Il 5,7% dei famigliari ritiene invece il servizio peggiorato, a fronte del 4,5% di beneficiari diretti che hanno espresso lo stesso giudizio (tab. 7a).

L'utenza dei comuni che ha maggiormente apprezzato la transizione dal SAD comunale a quello unificato della gestione associata è stata quella del comune di Porcia. Il 56,2% del campione intervistato residente in quel comune ritiene il SAD migliorato, in nessun caso peggiorato. Significativo l'apprezzamento del campione intervistato nel comune di S. Quirino il quale nel 22,2% dei casi ritiene il servizio migliorato, sebbene l'11,1% del campione stesso lo ritenga peggiorato; valore percentuale, quest'ultimo, più elevato fra tutti i comuni messi a confronto (tab. 7b).

Risposte alla domanda:

**Se sì, come giudica il Servizio SAD unificato, rispetto a quello precedente?**

**Tab. 7a**

Intervistati	Migliorato	%	Peggiorato	%	Uguale	%	Non risponde	%	Totale intervistati
Famigliari	17	19,3	5	5,7	65	73,9	1	1,1	88
Utenti	7	16,0	2	4,5	35	79,5	-	-	44
<b>Totale intervistati (*)</b>	<b>24</b>	<b>18,1</b>	<b>7</b>	<b>5,3</b>	<b>100</b>	<b>75,8</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>	<b>132</b>
Intervistati informati sulla unificazione	18	19,8	5	5,5	68	74,7	-	-	91

*\* al netto di coloro che non beneficiavano del SAD prima della gestione unificata*

**Tab. 7b**

Comune	Migliorato	%	Peggiorato	%	Uguale	%	Non risponde	%	Totale intervistati
Pordenone	2	3,0	4	6,2	59	86,8	-	-	65
Cordenons	2	7,7	2	7,7	21	80,8	1	3,8	26
Porcia	18	56,2	-	-	14	43,8	-	-	32
S. Quirino	2	22,2	1	11,1	6	66,7	-	-	9
<b>Totale intervistati (*)</b>	<b>24</b>	<b>18,1</b>	<b>7</b>	<b>5,3</b>	<b>100</b>	<b>75,8</b>	<b>1</b>	<b>0,8</b>	<b>132</b>

*\* al netto di coloro che non beneficiavano del SAD prima della gestione unificata*

## L'informazione sulla rete di altri servizi fruibili

Il SAD si caratterizza come servizio territorialmente integrato. Tra i suoi interventi figurano, ad es. attività informativa e formativa (all'utente, al nucleo familiare, al caregiver), interventi che favoriscono la vita di relazione (promozione e sostegno per l'accesso alle attività di socializzazione), attivazione di collaborazioni (con altre figure sociali e sanitarie).

E' stato chiesto al campione intervistato se, qualora ne avesse avuto bisogno, il personale del SAD fosse stato in grado di fornire indicazioni utili per accedere ad altri servizi socio-assistenziali o sanitari.

Balza agli occhi il divario delle risposte tra beneficiari diretti del servizio e loro familiari. Il 60,4% di questi ultimi ha dichiarato di non avere avuto bisogno di tali informazioni. Gli utenti che hanno dato la stessa risposta sono il 35,4%. Diversamente il 58,3% dei diretti beneficiari giudica che il personale SAD è stato in grado di fornire utili indicazioni quando richieste. Solo il 32,6% dei familiari ha espresso lo stesso giudizio. E' contenuta entro il 5% la soglia di coloro che ritengono che il personale SAD non è stato in grado di fornire utili indicazioni quando richieste (5,0%, familiari; 4,2% utenti diretti). Il 2% del campione non fornisce invece alcuna risposta (tab. 8).

E' da sottolineare che, in caso di bisogno, gli intervistati hanno spesso riferito di rivolgersi di preferenza alle assistenti sociali o alla capo OSS, anziché al personale socio assistenziale.

In relazione al personale socio assistenziale, la maggior parte dei beneficiari diretti che ha fornito una risposta affermativa (*si, è stato in grado*), si riferiva in realtà a suggerimenti forniti riguardo ad aspetti pratici della vita quotidiana (ad es.: come vestirsi o muoversi facendo meno fatica). I familiari, invece, hanno sottolineato l'importanza dei consigli su come assistere un congiunto con difficoltà motorie, impegnando minori energie, tutelando la propria integrità fisica e quella del familiare assistito.

Risposte alla domanda:

**Se ne ha avuto bisogno, il personale del SAD è in grado di fornirle indicazioni utili per accedere ad altri servizi socio-assistenziali o sanitari?**

**Tab. 8**

Intervistati	Si, in grado		Non sempre in grado		Nessun bisogno		Non risponde		Totale intervistati
		%		%		%		%	
Famigliari	33	32,6	5	5,0	61	60,4	2	2,0	101
Utenti	28	58,3	2	4,2	17	35,4	1	2,1	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>61</b>	<b>40,9</b>	<b>7</b>	<b>4,7</b>	<b>78</b>	<b>52,4</b>	<b>3</b>	<b>2,0</b>	<b>149</b>

## LA SODDISFAZIONE SUL PROGRAMMA D'INTERVENTO

### La condivisione del progetto

E' stato chiesto al campione di valutare la rispondenza alle proprie aspettative del programma di interventi SAD concordato con l'assistente sociale. Oltre tre quarti del campione giudica il programma SAD *rispondente* alle proprie aspettative (77,8%), maggiormente i famigliari (80,2%) che non i beneficiari diretti (72,9%). Questo sbilanciamento va letto alla luce della minor capacità o intenzione di esprimere una valutazione da parte dei beneficiari diretti i quali, nel 10,4% dei casi, non hanno fornito alcuna risposta, o hanno scelto una risposta intermedia (*abbastanza rispondente* alle aspettative, 14,6% rispetto al 9,9% della stessa risposta scelta dai famigliari).

La capacità critica di pronunciare una valutazione negativa (*non rispondente* alle aspettative) è più manifesta nei famigliari (4,0%) che non nei beneficiari diretti (2,1%) (tab. 9a).

Al netto di coloro che non hanno fornito alcuna risposta, ed a livello dei singoli comuni, vi è una sostanziale omogeneità, risultando positiva ed elevata la rispondenza dei programmi di intervento SAD alle aspettative (Pordenone, 87,1%; Cordenons, 88,0%, S. Quirino 88,9%). Maggiormente insoddisfatta l'utenza e le famiglie SAD del comune di Porcia che solo nel 73,5% delle risposte critiche fornite ha valutato il programma degli interventi SAD rispondente alle loro aspettative.

Modeste ma non insignificanti sono le percentuali di utenti SAD e loro famigliari che non ritengono rispondente alle loro aspettative il programma di intervento del servizio: 4,0% a Cordenons, 5,9% a Porcia. A Pordenone la percentuale si riduce al 2,9%, mentre è nulla a S. Quirino (tab. 9b).

Diversi utenti hanno tuttavia riferito di non conoscere personalmente l'assistente sociale perché la domanda di accesso ai servizi era stata formulata da un suo familiare; altri non distinguono la figura dell'assistente sociale da quella dell'operatore socio assistenziale.

Risposte alla domanda:

**Il programma degli interventi del Servizio di Assistenza Domiciliare concordato con l'assistente sociale è ...?**

**Tab. 9a**

Intervistati	Rispondente alle aspettative		Abbastanza rispondente alle aspettative		Non rispondente alle aspettative		Nessuna valutazione		Totale intervistati
		%		%		%		%	
Famigliari	81	80,2	10	9,9	4	4,0	6	5,9	101
Utenti	35	72,9	7	14,6	1	2,1	5	10,4	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>116</b>	<b>77,8</b>	<b>17</b>	<b>11,4</b>	<b>5</b>	<b>3,4</b>	<b>11</b>	<b>7,4</b>	<b>149</b>

**Tab 9b**

Comune	Rispondente alle aspettative		Abbastanza rispondente alle aspettative		Non rispondente alle aspettative		Totale intervistati
		%		%		%	
Pordenone	61	87,1	7	10,0	2	2,9	70
Cordenons	22	88,0	2	8,0	1	4,0	25
Porcia	25	73,5	7	20,6	2	5,9	34
S. Quirino	8	88,9	1	11,1	-	-	9
<b>Totale intervistati (*)</b>	<b>116</b>	<b>84,1</b>	<b>17</b>	<b>12,3</b>	<b>5</b>	<b>3,6</b>	<b>138</b>

\* al netto di coloro che non hanno espresso alcuna valutazione

## Il suo monitoraggio

E' stato inoltre chiesto al campione di giudicare l'adeguatezza del monitoraggio del programma di interventi SAD da parte dell'assistente sociale.

La valutazione dell'utenza è globalmente positiva: il 77,8% del campione ritiene *molto adeguato* il monitoraggio, l'8,7% *abbastanza adeguato* ed il 4,7% *poco adeguato*. In termini assoluti, rispetto ad altre domande del questionario, il quesito in oggetto ha registrato la maggior percentuale di intervistati che non hanno risposto alla domanda. E' possibile ritenere che l'idea dell'utente su come viene svolto e in che consista il monitoraggio non sia sempre omogenea ed inequivoca. (tab.10a).

Analogamente al quesito del paragrafo precedente, va rilevata una minor capacità o intenzione di esprimere un giudizio da parte dei beneficiari diretti i quali, nel 12,5% dei casi, non hanno fornito alcuna risposta, o hanno scelto una risposta intermedia (*abbastanza adeguato*, 10,4% rispetto al 7,9% della stessa risposta fornita dai famigliari).

La capacità critica di pronunciare un giudizio negativo (*poco adeguato*) è, analogamente, più manifesta nei famigliari (5,9%) che non nei beneficiari diretti (2,1%) (tab.10a).

La positiva valutazione globale del monitoraggio del programma di interventi SAD da parte dell'assistente sociale non è valutata con la stessa distribuzione nei quattro comuni interessati. Si deve tuttavia tenere in considerazione la forte l'incidenza, in alcuni comuni, di coloro che non ha fornito alcuna risposta (tab.10b).

Diversi utenti hanno riferito di *non vedere da anni* l'assistente sociale, sebbene abbiano successivamente ammesso di aver preso con loro degli accordi in base ai quali li avrebbero contattati qualora la situazione di bisogno si fosse modificata.

Risposte alla domanda:

**Come giudica il monitoraggio del programma di intervento da parte dell'assistente sociale?**

**Tab. 10a**

Intervistati	Molto adeguato	%	Abbastanza adeguato	%	Poco adeguato	%	Nessuna valutazione	%	Totale intervistati
Famigliari	79	78,2	8	7,9	6	5,9	8	7,9	101
Utenti	36	75,0	5	10,4	1	2,1	6	12,5	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>115</b>	<b>77,8</b>	<b>13</b>	<b>8,7</b>	<b>7</b>	<b>4,7</b>	<b>14</b>	<b>9,4</b>	<b>149</b>

**Tab. 10b**

Comune	Molto adeguato	%	Abbastanza adeguato	%	Poco adeguato	%	Nessuna valutazione	%	Totale intervistati
Pordenone	63	86,3	4	5,5	2	2,7	4	5,5	73
Cordenons	21	75,0	2	7,1	1	3,6	4	14,3	28
Porcia	24	63,1	6	15,8	3	7,9	5	13,2	38
S. Quirino	7	70,0	1	10,0	1	10,0	1	10,0	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>115</b>	<b>77,2</b>	<b>13</b>	<b>8,7</b>	<b>7</b>	<b>4,7</b>	<b>14</b>	<b>9,4</b>	<b>149</b>

## La chiarezza delle informazioni sul servizio

E' stata sondata presso l'utenza il livello di chiarezza delle informazioni ricevute riguardo al Servizio di Assistenza Domiciliare e le prestazioni erogabili.

La valutazione degli intervistati è globalmente molto positiva: l'86,6% del campione ritiene *molto chiare* le informazioni ricevute, l'8,1% *abbastanza chiare* ed il 3,4% poco chiare. Non risponde al quesito il 2% del campione.

Vi è una sostanziale concordanza sul positivo livello di chiarezza tra beneficiari diretti (85,4%) e famigliari (87,1%). Maggiore è lo scarto percentuale nelle altre opzioni. Le informazioni sono ritenute *abbastanza chiare* per il 10,4% dei beneficiari diretti a fronte del 6,9% di famigliari. Sono più critici i famigliari (4,0%) nel valutare *poco chiare* le informazioni ricevute riguardo al servizio; giudizio condiviso solo dal 2,1% dei beneficiari diretti (tab. 11a).

Nell'aggregazione dei risultati per singoli comuni, sono gli utenti di Pordenone e Cordenons a prevalere nel ritenere *molto chiare* le informazioni ricevute (89,0% e 89,3%%). Il 10 % netto dell'utenza di S. Quirino ed il 7,9% di quella di Porcia, invece, le ritiene *poco chiare* (tab. 11b)

Risposte alla domanda:

**Le informazioni ricevute riguardo al Servizio di Assistenza Domiciliare e le prestazioni erogabili sono state ...?**

**Tab. 11a**

Intervistati	Molto chiare	%	Abbastanza chiare	%	Poco chiare	%	Nessuna valutazione	%	Totale intervistati
Famigliari	88	87,1	7	6,9	4	4,0	2	2,0	101
Utenti	41	85,4	5	10,4	1	2,1	1	2,1	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>129</b>	<b>86,6</b>	<b>12</b>	<b>8,1</b>	<b>5</b>	<b>3,4</b>	<b>3</b>	<b>2,0</b>	<b>149</b>

**Tab. 11b**

Comune	Molto chiare	%	Abbastanza chiare	%	Poco chiare	%	Nessuna valutazione	%	Totale intervistati
Pordenone	65	89,0	7	9,6	1	1,4	-	-	73
Cordenons	25	89,3	2	7,1	-	-	1	3,6	28
Porcia	31	81,5	2	5,3	3	7,9	2	5,3	38
S. Quirino	8	80,0	1	10,0	1	10,0	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>129</b>	<b>86,6</b>	<b>12</b>	<b>8,1</b>	<b>5</b>	<b>3,4</b>	<b>3</b>	<b>2,0</b>	<b>149</b>

## La chiarezza sulle mansioni dell'operatore

Sono ritenute in genere *molto chiare* le informazioni ricevute riguardo alle mansioni proprie del personale socio-assistenziale (86,6%). Gli intervistati, come precedentemente evidenziato (Cfr. par. - *l'informazione sulla rete di altri servizi fruibili*), conoscono il tipo di competenze e mansioni cui poter fare affidamento, anche per consigli pratici.

Diversamente dai beneficiari diretti, per i quali tali mansioni in nessun caso sono *poco chiare*, l'indagine registra che il 3,0% dei famigliari intervistati ritiene invece lacunosa l'informazione ricevuta. Questo aspetto è più evidente nei famigliari dell'utenza del Comune di Porcia (quasi l'8% dei famigliari intervistati per quel comune) (tab. 12a e 12b).

Va rammentato nuovamente che non sempre utenti e famigliari distinguono la figura dell'assistente sociale da quella dell'operatore socio assistenziale.

Risposte alla domanda:

**Le informazioni ricevute riguardo alle mansioni di servizio dell'operatore socio assistenziale sono state...?**

**Tab. 12a**

Intervistati	Molto chiare	%	Abbastanza chiare	%	Poco chiare	%	Nessuna valutazione	%	Totale intervistati
Famigliari	91	90,0	5	5,0	3	3,0	2	2,0	101
Utenti	41	85,4	6	12,5	-	-	1	2,1	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>132</b>	<b>88,6</b>	<b>11</b>	<b>7,4</b>	<b>3</b>	<b>2,0</b>	<b>3</b>	<b>2,0</b>	<b>149</b>

**Tab. 12b**

Comune	Molto chiare	%	Abbastanza chiare	%	Poco chiare	%	Nessuna valutazione	%	Totale intervistati
Pordenone	66	90,4	7	9,6	-	-	-	-	73
Cordenons	25	89,3	2	7,1	-	-	1	3,6	28
Porcia	31	81,5	2	5,3	3	7,9	2	5,3	38
S. Quirino	10	100	-	-	-	-	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>132</b>	<b>88,6</b>	<b>11</b>	<b>7,4</b>	<b>3</b>	<b>2,0</b>	<b>3</b>	<b>2,0</b>	<b>149</b>

## LA SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ ORGANIZZATIVA DEL SAD

### La tolleranza al turnover del personale socio-assistenziale

La discontinuità del servizio, causata dall'assenza di operatori sostitutivi in caso di malattie, ferie e turnover di personale, ha una incidenza marginale (1% delle segnalazioni da parte degli intervistati) e relativa al solo comune di Porcia.

Assoluta la garanzia di continuità registrata presso degli intervistati nei comuni di Cordenons e S. Quirino (tab. 13a e 13b).

Risposte alla domanda:

**Nel corso degli ultimi tre mesi, il servizio le è stato garantito con continuità, anche nei periodi di eventuale assenza del operatore abituale?**

**Tab. 13a**

Intervistati	Si, sempre	%	Si, quasi sempre	%	No, vi è stata discontinuità	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Famigliari	98	97,0	1	1,0	1	1,0	1	1,0	101
Utenti	47	97,9	1	2,1	-	-	-	-	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>145</b>	<b>97,3</b>	<b>2</b>	<b>1,3</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>149</b>

**Tab. 13b**

Comune	Si, sempre	%	Si, quasi sempre	%	No, vi è stata discontinuità	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Pordenone	71	97,3	2	2,7	-	-	-	-	73
Cordenons	28	100	-	-	-	-	-	-	28
Porcia	36	94,8	-	-	1	2,6	1	2,6	38
S. Quirino	10	100	-	-	-	-	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>145</b>	<b>97,3</b>	<b>2</b>	<b>1,3</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>149</b>

### Puntualità

Nessun utente o familiare si è dichiarato insoddisfatto della puntualità del servizio. Quasi tutti hanno integrato la loro risposta dicendo che l'arrivo di un operatore con 5 minuti di anticipo o 5 minuti di ritardo è assolutamente comprensibile. Sono consci del fatto che l'operatore può essere trattenuto qualche minuto in più da uno degli utenti precedenti o possa avere problemi con il traffico.

Hanno inoltre manifestato soddisfazione per il fatto di essere sempre stati avvertiti con congruo anticipo, le rare volte che l'operatore, per qualche impedimento, non potesse abbia potuto l'orario concordato.

La soddisfazione piena (*molto soddisfacente*) è espressa un poco più maggiormente dai beneficiari diretti (95,8%) che non dai famigliari (93,1%). Totale la piena soddisfazione degli intervistati nei comuni di Cordenons e S. Quirino (tab. 10a e 10b).

Risposte alla domanda:

**Come giudica la puntualità degli operatori socio assistenziali?**

**Tab. 14a**

Intervistati	Molto soddisfacente	%	Abbastanza soddisfacente	%	Poco soddisfacente	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Famigliari	94	93,1	6	5,9	-	-	1	1,0	101
Utenti	46	95,8	2	4,2	-	-	-	-	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>140</b>	<b>94,0</b>	<b>8</b>	<b>5,4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0,6</b>	<b>149</b>

**Tab. 14b**

Intervistati	Molto soddisfacente	%	Abbastanza soddisfacente	%	Poco soddisfacente	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Pordenone	69	94,5	4	5,5	-	-	-	-	73
Cordenons	28	100	-	-	-	-	-	-	28
Porcia	33	86,8	4	10,5	-	-	1	2,7	38
S. Quirino	10	100	-	-	-	-	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>140</b>	<b>94,0</b>	<b>8</b>	<b>5,4</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0,6</b>	<b>149</b>

## Pasti a domicilio

Soltanto 15 intervistati beneficiavano del servizio di consegna pasti a domicilio (10,1%) (tab. 15). Di questi, 12 considerano *molto soddisfacente* la qualità del servizio, 2 *abbastanza soddisfacente*, 1 *poco soddisfacente* (tab. 16).

Risposte alla domanda:

**Lei beneficia del servizio di consegna pasti a domicilio?**

**Tab. 15**

Intervistati	Si	%	No	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Pordenone	4	5,5	69	94,5	-	-	73
Cordenons	3	10,7	23	82,1	2	7,2	28
Porcia	4	10,5	34	89,5	-	-	38
S. Quirino	4	40,0	6	60,0	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>15</b>	<b>10,1</b>	<b>132</b>	<b>88,6</b>	<b>2</b>	<b>1,3</b>	<b>149</b>



Risposte alla domanda:

**Se sì, come giudica la qualità del servizio di consegna pasti a domicilio?**

**Tab. 16**

Intervistati	Molto soddisfacente	%	Abbastanza soddisfacente	%	Poco soddisfacente	%	Totale intervistati
Pordenone	2	50,0	1	25,0	1	25,0	4
Cordenons	3	75,0	1	25,0	-	-	4
Porcia	4	100	-	-	-	-	4
S. Quirino	3	100	-	-	-	-	3
<b>Totale intervistati (*)</b>	<b>12</b>	<b>80,0</b>	<b>2</b>	<b>13,3</b>	<b>1</b>	<b>6,7</b>	<b>15</b>

*\* soli beneficiari consegna pasti*

## LA SODDISFAZIONE SULLA QUALITÀ PROFESSIONALE ED UMANA DEGLI OPERATORI

### La competenza professionale del personale socio-assistenziale

La quasi totalità degli intervistati è estremamente soddisfatta dell'operato e del comportamento del personale socio-assistenziale che viene percepito come una risorsa ed un sostegno ormai irrinunciabile per le famiglie presso le quali prestano servizio.

La preparazione professionale del personale socio-assistenziale è ritenuta *molto qualificata* con percentuali superiori al 90% (92,1%, i famigliari; 93,8% i beneficiari diretti del servizio). In alcun caso la professionalità è ritenuta *poco qualificata* (tab. 17a)

In relazione ai singoli comuni la percezione di piena qualificazione professionale del personale socio-assistenziale è assoluta a Cordenons (100%), inferiore alla media a Porcia (89,5%) e S. Quirino (80%) (tab. 17b).

Viene dunque sottolineata la professionalità di tutti gli operatori, fatte salve le ovvie peculiarità individuali che fanno sì che la qualità di una relazione sia determinata dalle singole personalità delle persone che si incontrano.

Risposte alla domanda:

**Come giudica la preparazione professionale degli operatori socio assistenziali?**

**Tab. 17a**

Intervistati	Molto qualificata	%	Abbastanza qualificata	%	Poco qualificata	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Famigliari	93	92,1	7	6,9	0	0,0	1	1,0	101
Utenti	45	93,8	3	6,2	0	0,0	0	0,0	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>138</b>	<b>92,6</b>	<b>10</b>	<b>6,7</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>149</b>

**Tab. 17b**

Intervistati	Molto qualificata	%	Abbastanza qualificata	%	Poco qualificata	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Pordenone	68	93,2	5	6,8	-	-	-	-	73
Cordenons	28	100	-	-	-	-	-	-	28
Porcia	34	89,5	3	7,9	-	-	1	2,6	38
S. Quirino	8	80,0	2	20,0	-	-	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>138</b>	<b>92,6</b>	<b>10</b>	<b>6,7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>149</b>

### La fiducia nei confronti del personale socio-assistenziale

Il personale socio-assistenziale *abituale* gode di molta fiducia da parte dei beneficiari diretti (93,8%) e dei famigliari (92,1%) (tab. 18a).

In un solo comune tale elevato livello di fiducia si flette percentualmente sotto la media: a S. Quirino (70%). L'unico caso di *poca fiducia* si registra a Pordenone (tab. 18b).

Molti intervistati hanno sottolineato nel corso dell'intervista che gli operatori *sono ormai una parte della famiglia*, tale è la fiducia riposta in loro. Questo costituisce uno dei motivi della frequente richiesta degli utenti di avere assegnati al massimo due operatori di riferimento.

Risposte alla domanda:

**Quanta fiducia ripone negli operatori socio assistenziali abituali?**

**Tab. 18a**

Intervistati	Molta fiducia	%	Abbastanza fiducia	%	Poca fiducia	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Famigliari	93	92,1	6	5,9	1	1,0	1	1,0	101
Utenti	45	93,8	3	6,2	-	-	-	-	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>138</b>	<b>92,6</b>	<b>9</b>	<b>6,0</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>149</b>

**Tab. 18b**

Intervistati	Molta fiducia	%	Abbastanza fiducia	%	Poca fiducia	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Pordenone	68	93,1	4	5,5	1	1,4	-	-	73
Cordenons	27	96,4	1	3,6	-	-	-	-	28
Porcia	36	94,8	1	2,6	-	-	1	2,6	38
S. Quirino	7	70,0	3	30,0	-	-	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>138</b>	<b>92,6</b>	<b>9</b>	<b>6,0</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>149</b>

## I rapporti e le collaborazione con i famigliari dell'utente

In genere, utenti e famigliari tengono a sottolineare il loro bisogno di creare con l'operatore un rapporto di fiducia, stima, conoscenza reciproca e di collaborazione.

Il livello della collaborazione è ritenuto *molto soddisfacente* (93 %, famigliari; 93,7% beneficiari diretti). In nessun caso l'utenza ritiene tale rapporto *poco soddisfacente*. Va invece segnalata una incidenza pur minima di questa valutazione presso i famigliari (2%) (tab. 19a).

Nella distribuzione territoriale delle risposte al quesito va segnalato lo scostamento dalla media degli intervistati di S. Quirino. Solo per l'80% il giudizio sul livello della collaborazione è ritenuto *molto soddisfacente*, sebbene *abbastanza soddisfacente* per il rimanente 20% (tab. 19b).

Risposte alla domanda:

**Come giudica il livello dei rapporti e della collaborazione degli operatori socio assistenziali con la famiglia?**

**Tab. 19a**

Intervistati	Molto soddisfacente	%	Abbastanza soddisfacente	%	Poco soddisfacente	%	Molto soddisfacente	%	Totale intervistati
Famigliari	94	93,0	4	4,0	2	2,0	1	1,0	101
Utenti	45	93,7	3	6,3	-	-	-	-	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>139</b>	<b>93,3</b>	<b>7</b>	<b>4,7</b>	<b>2</b>	<b>1,3</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>149</b>

**Tab. 19b**

Intervistati	Molto soddisfacente	%	Abbastanza soddisfacente	%	Poco soddisfacente	%	Molto soddisfacente	%	Totale intervistati
Pordenone	69	94,5	3	4,1	1	1,4	-	-	73
Cordenons	25	89,3	2	7,1	-	-	1	3,6	28
Porcia	37	97,4	-	-	1	2,6	-	-	38
S. Quirino	8	80,0	2	20,0	-	-	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>139</b>	<b>93,3</b>	<b>7</b>	<b>4,7</b>	<b>2</b>	<b>1,3</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>149</b>

## LA SODDISFAZIONE SUI LIVELLI DI RISPETTO DELLE ABITUDINI DI VITA

### Il rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita quotidiana

In genere utenti e famigliari si sono dimostrati molto soddisfatti per la flessibilità del servizio in relazione alle loro esigenze, il quale ha saputo adattarsi e rispettare i ritmi di vita e le abitudini dei fruitori del servizio. Sono state tuttavia espresse delle valutazioni critiche, in percentuale più evidenti nell'utenza (4,2%) che nei famigliari (2,0%), nonché negli intervistati del comune di Cordenons (3,6%) rispetto a quelli degli altri comuni (tab. 20 a e 20b).

Risposte alla domanda:

**I ritmi e le abitudini di vita quotidiana sono in genere rispettati negli interventi di Assistenza Domiciliare?**

**Tab. 20a**

Intervistati	Molto	%	Abbastanza	%	Poco	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Famigliari	89	88,1	6	5,9	2	2,0	4	4,0	101
Utenti	44	91,6	2	4,2	2	4,2	-	-	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>133</b>	<b>89,2</b>	<b>8</b>	<b>5,4</b>	<b>4</b>	<b>2,7</b>	<b>4</b>	<b>2,7</b>	<b>149</b>

**Tab. 20b**

Comune	Molto	%	Abbastanza	%	Poco	%	Nessuna risposta	%	Totale intervistati
Pordenone	66	90,4	4	5,5	2	2,7	1	1,4	73
Cordenons	25	89,2	1	3,6	1	3,6	1	3,6	28
Porcia	33	86,8	2	5,3	1	2,6	2	5,3	38
S. Quirino	9	90,0	1	10,0	-	-	-	-	10
<b>Totale intervistati</b>	<b>133</b>	<b>89,2</b>	<b>8</b>	<b>5,4</b>	<b>4</b>	<b>2,7</b>	<b>4</b>	<b>2,7</b>	<b>149</b>

## L'INSODDISFAZIONE NEI RIGUARDI DEL SERVIZIO

### A chi, come, quando viene manifestata...

L'unico caso di insoddisfazione manifestata (a Pordenone) è stata formulata all'assistente sociale. Oltre a questa figura, nelle scelte multiple disponibili per la risposta erano stati indicati: l'operatore socio assistenziale, il capo OSS, il responsabile del servizio, gli amministratori del comune, altri.

Risposte alla domanda:

**Vi sono state occasioni in cui ha dovuto lamentarsi del Servizio di Assistenza Domiciliare?**

Tab. 21

Intervistati	Si	%	No	%	Non risponde	%	Totale intervistati
Famigliari	1	1,0	97	96,0	3	3,0	101
Utenti	-	-	48	100,0	-	-	48
<b>Totale intervistati</b>	<b>1</b>	<b>0,7</b>	<b>145</b>	<b>97,3</b>	<b>3</b>	<b>2,0</b>	<b>149</b>

Risposte alla domanda:

**Quali segnalazioni o richieste vuol formulare per il miglioramento del Servizio di Assistenza Domiciliare?**

La principale segnalazione riguarda la rotazione degli operatori, non solo per le ragioni già spiegate precedentemente, ma anche perché alcuni familiari fanno notare che gli utenti sono persone anziane, in molti casi consapevoli delle loro condizioni: hanno un elevato pudore, derivato dalla cultura in cui sono cresciuti e si rendono conto che il loro corpo sta invecchiando, subendo negli anni una metamorfosi irreversibile. Il corpo di ogni persona porta i segni del tempo che passa, delle esperienze che si sono vissute, della propria condizione di vita; le persone anziane vedono questi segni nel proprio corpo e la maggior parte di loro li accetta, ma doversi mostrare ad estranei, completamente privi di quella grande protezione costituita dal vestiario, è estremamente imbarazzante e spesso umiliante.

È anche in questo senso che si può comprendere la richiesta di avere un numero molto ristretto di operatori.

Una fase della figlia di una utente può aiutare a capire lo stato d'animo con cui è stata fatta questa osservazione: " *gli operatori sono tutti molto bravi, ma può capire che per mia madre mostrarsi a tante persone con tutte le sue miserie è un enorme imbarazzo...lei non si lamenta, dice che sono tutte brave persone, ma io vedo l'espressione che ha...*"

### Ulteriori osservazioni

- Due utenti di S. Quirino si lamentano del fatto di dover pagare l'assistenza domiciliare, ritengono, infatti, che dal momento che il S.A.D. è gestito dal comune di Pordenone, e gli utenti di Pordenone non pagano l'assistenza domiciliare, dovrebbero non pagarla neanche loro. Sostengono che dal momento in cui è stato creato l'ambito gli utenti di tutti i comuni dell'ambito dovrebbero avere diritto alle stesse prestazioni con le stesse modalità.
- Alcuni utenti hanno riferito di aver ricevuto dei contributi economici da parte del comune in seguito ai quali è stata loro tolta parte dell'assistenza domiciliare. Per gli utenti è stato un fatto estremamente negativo perché riconoscono che il personale del S.A.D. è molto professionale e non riuscirebbero a trovare operatori altrettanto efficienti privatamente, se non spendendo delle somme ben superiori rispetto al contributo del comune. Preferirebbero rinunciare al contributo, ma mantenere inalterato il servizio di assistenza domiciliare.
- Diversi utenti hanno riferito la loro sorpresa quando si sono trovati in difficoltà e hanno ricevuto dal comune risposte immediate e personalizzate che andavano incontro alle loro esigenze. Non sapevano che il comune offriva una così vasta gamma di servizi.

## CONCLUSIONI E PROPOSTE

I risultati complessivi emersi dalla somministrazione del questionario di soddisfazione del SAD sono grandemente confortanti sulla qualità percepita del servizio erogato, dimostrando un buon livello dell'offerta erogata. Alcune oscillazioni nelle valutazioni rese tra utenza diretta e famigliari, nonché tra i diversi Comuni, suggeriscono alcune azioni migliorative aventi per obiettivo un livellamento omogeneo dell'eccellenza raggiunta. In particolare:

- a) azione informativa maggiormente incisiva presso l'utenza ed i famigliari riguardo all'*Ambito Distrettuale Urbano 6.5* e la gestione associata del Servizio Sociale dei Comuni, in cui rientra il SAD;
- b) maggior informazione specifica presso l'utenza ed i famigliari sull'assetto organizzativo del Servizio di Assistenza Domiciliare unificato;
- c) maggior esplicitazione presso l'utenza ed i famigliari delle funzioni proprie e specifiche delle diverse figura professionali impegnate nel SAD (assistente sociale, coordinatore del servizio, operatori socio assistenziali);
- d) informazione periodica presso l'utenza ed i famigliari sui livelli di continuità raggiunti nell'erogazione del SAD;
- e) monitoraggio dei livelli di collaborazione e coinvolgimento dei famigliari dell'utenza afferente al SAD.

Le azioni migliorative concernono prevalentemente *aspetti di comunicazione* tra servizi ed utenza, e rientrano pienamente nel quadro di una Carta dei Servizi che potrebbe attuarle tutte.

La L. n. 328/2000, art. 13, ha stabilito l'adozione della Carta dei Servizi da parte degli *enti erogatori*.

La L.R. n. 6/2006, art. 28, ha ribadito che la Carta dei diritti e dei servizi sociali è adottata sia da soggetti pubblici che e privati.

La Carta dei Servizi SAD del Comune di Pordenone è scaduta e la riorganizzazione del SAD unificato è una occasione per avviare uno specifico lavoro al riguardo da concludere entro il primo semestre 2010.

Successivamente all'adozione della Carta dei Servizi, potrebbe essere realizzato una rilevazione di soddisfazione del servizio SAD nell'ultimo trimestre 2010, con l'obiettivo di raggiungere almeno l'85% dell'utenza.

Nei prossimi mesi potrebbe essere organizzato un incontro con i famigliari sull'utenza SAD per restituire l'esito del questionario 2009 ed avviare un processo di confronto sulla futura Carta dei Servizi.

*Pordenone, 17 settembre 2009*