



RAPPORTO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA RISPETTO AL SERVIZIO SAD
(Servizio di Assistenza Domiciliare) EROGATO DAL COMUNE DI TEMPIO
PAUSANIA.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare del comune di Tempio Pausania è rivolto a tutti i cittadini (anziani, minori, adulti, disabili fisici e/o psichici che siano parzialmente o totalmente non autosufficienti) e fornisce i seguenti servizi:

- pulizia dell'ambiente domestico;
- igiene personale;
- preparazione dei pasti e/o somministrazione dei pasti;
- sostegno nell'organizzazione della vita domestica;
- somministrazione di terapie farmacologiche;
- accompagnamento presso strutture sanitarie, scolastiche e ricreativo-socializzanti;
- promozione della partecipazione alle iniziative ricreative e culturali della città.

Il servizio è svolto attraverso l'affidamento in appalto a una cooperativa.

Il dirigente del settore ha incaricato questo servizio di svolgere una indagine conoscitiva sulla soddisfazione dell'utenza rispetto alla qualità delle prestazioni ricevute, come previsto dal D. Lgs. 150/2009.

In seguito all'incontro avvenuto in data 19 aprile 2010 con il dirigente del settore e i responsabili di servizio, si sono individuate le dimensioni da indagare. Alcune dimensioni sono state accorpate prevedendo una scarsa incidenza rispetto agli altri servizi; il risultato è stato quello di prendere in considerazione le seguenti proprietà:

- cura dell'igiene personale;
- cura dell'igiene della casa;
- disbrigo pratiche burocratiche;
- servizio "informazioni";
- altro (in cui sono stati raccolte le altre prestazioni fornite).

Per la proprietà "igiene personale" sono stati considerati due indicatori: il grado di pulizia personale e la cura estetica intesa come ordine nel vestiario e nell'aspetto. Per la proprietà "igiene della casa" sono stati rilevati i seguenti indicatori: pulizia dei pavimenti; rimozione della polvere; pulizia del bagno; pulizia di pentole, piatti, posate, ecc.; pulizia della biancheria; pulizia e ordine del letto. Per il disbrigo di "pratiche burocratiche" sono stati rilevati gli indicatori rispetto alla rapidità e alla completezza, mentre sulla proprietà relativa alla ricerca e comunicazione di "informazioni" si è rilevato anche il livello di chiarezza. Nella proprietà "altro" abbiamo previsto di lasciare libertà di espressione agli intervistati rimandando una eventuale classificazione in funzione dei risultati rilevati.

Abbiamo previsto di rilevare anche due dimensioni, lasciando all'intervistato la massima libertà di espressione, che

riguardassero la descrizione di ciò che nel servizio è percepito come inadeguato e ciò che è pensato come desiderabile.

Abbiamo optato per la costruzione di un questionario strutturato misto formato da domande chiuse e aperte in modo da ottenere una maggiore ricchezza informativa; in considerazione dell'età mediamente elevata e delle supposte condizioni psicofisiche dei rispondenti, abbiamo ritenuto importante contenere la lunghezza del questionario cercando, comunque, di rilevare gli elementi essenziali rispetto alle finalità conoscitive dell'indagine. Inoltre, nei casi più problematici, ci siamo avvalsi di risposte *proxy* non potendo rilevare quelle degli utenti del servizio. I nominativi delle persone di riferimento sono stati forniti dai responsabili del servizio comunale.

Abbiamo costruito una matrice di dati casi-variabili sulla quale sono stati calcolati i valori marginali per la costruzione della distribuzione di frequenza della popolazione.

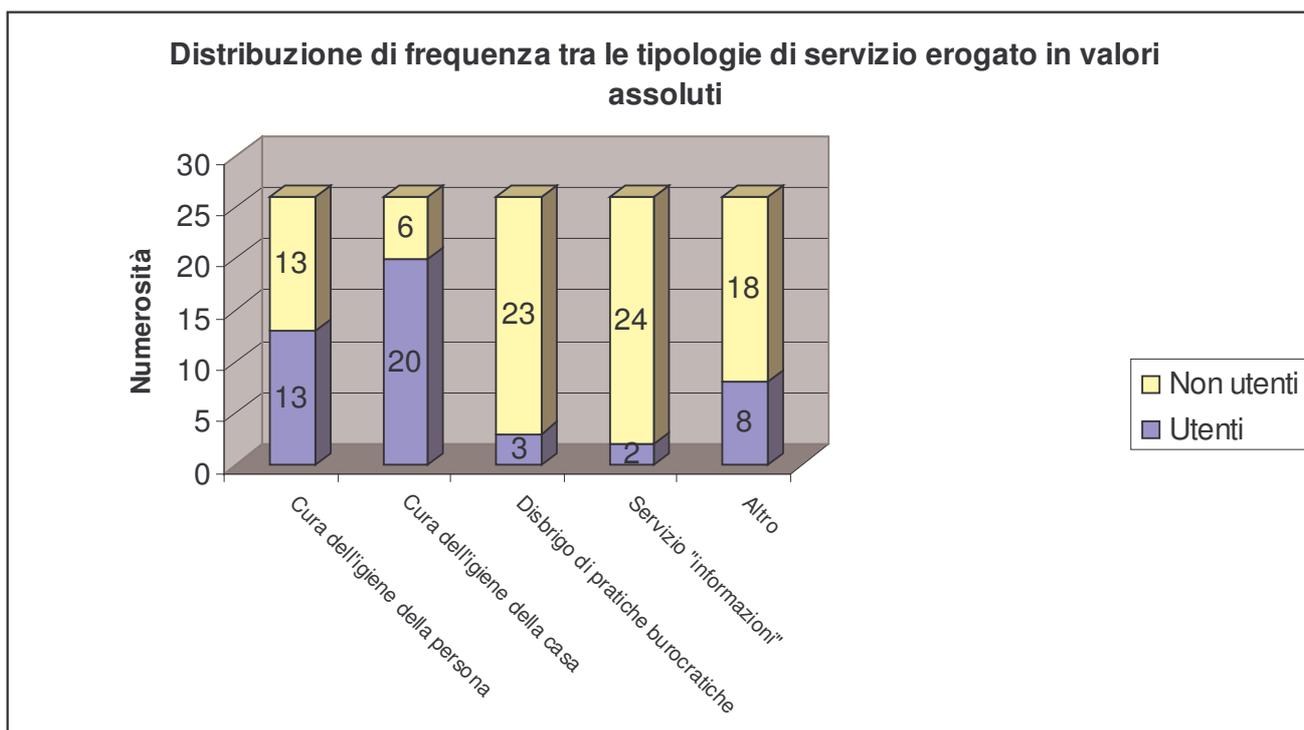
Gli utenti attuali del servizio sono venticinque ma, considerando che un utente ha solo recentemente rinunciato al servizio, abbiamo ritenuto opportuno inserirlo e procedere ad intervistarli per avere una maggiore variabilità dei dati. Quindi il totale della popolazione presa in considerazione è di ventisei utenti.

In considerazione della ridotta dimensione dei potenziali intervistati, abbiamo deciso di non effettuare un campionamento e di intervistare la totalità della popolazione.

Nel calcolo dei valori marginali, in considerazione della esiguità della popolazione, non abbiamo ritenuto opportuno esporre i valori percentuali in quanto risulterebbero insignificanti. I

grafici riportano pertanto solo i valori assoluti che risultano, in questo caso, maggiormente significativi.

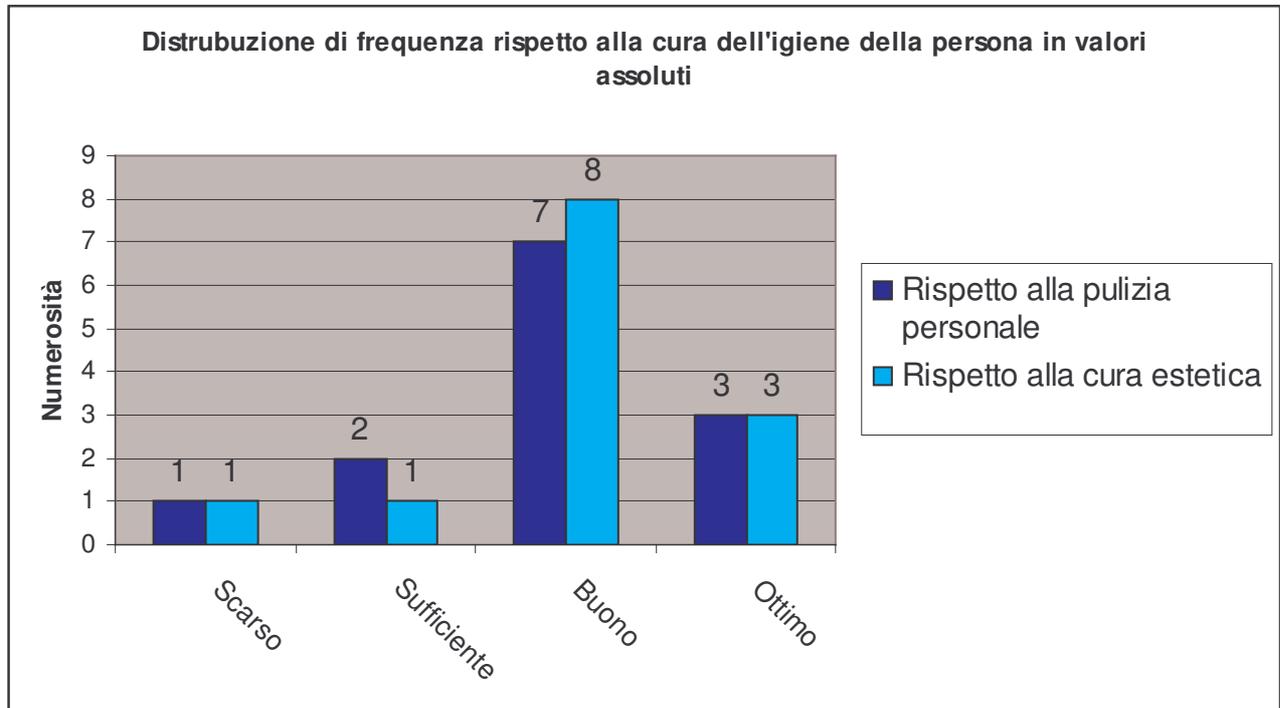
Il grafico che segue riporta la distribuzione di frequenza, per ogni proprietà indagata, tra chi usufruisce del servizio e chi non ne usufruisce.



Le proprietà relative alla cura della persona e alla cura della casa mostrano una consistenza numerica significativa rispetto al totale degli utenti del servizio, mentre il disbrigo di pratiche e il reperimento di informazioni hanno una bassissima incidenza; anche sommando i rispettivi utenti non si raggiunge il numero di utenze relativo alle proprietà della categoria "altro"¹.

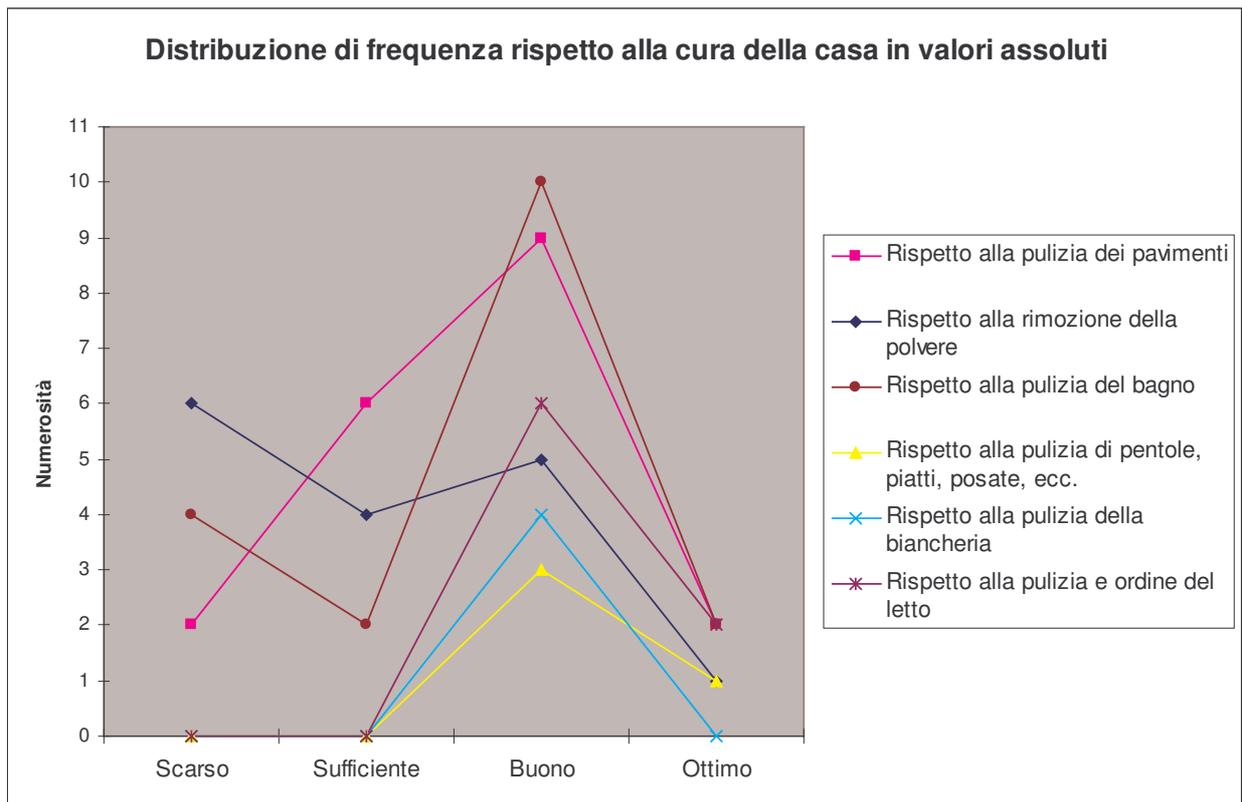
¹ Nella categoria "altro" sono state raggruppate le seguenti dimensioni: preparazione del pasto, acquisto medicine, acquisti generici nei negozi (soprattutto alimentari), accompagnamento alle poste, stiratura biancheria, accompagnamento in ospedale, somministrazione farmaci, somministrazione cibo, aiuti generici per le incombenze domestiche.

Rispetto alla proprietà cura della persona e alle dimensioni indagate, si sono ottenuti i valori, esposti nel grafico seguente, in relazione alla soddisfazione dell'utenza.



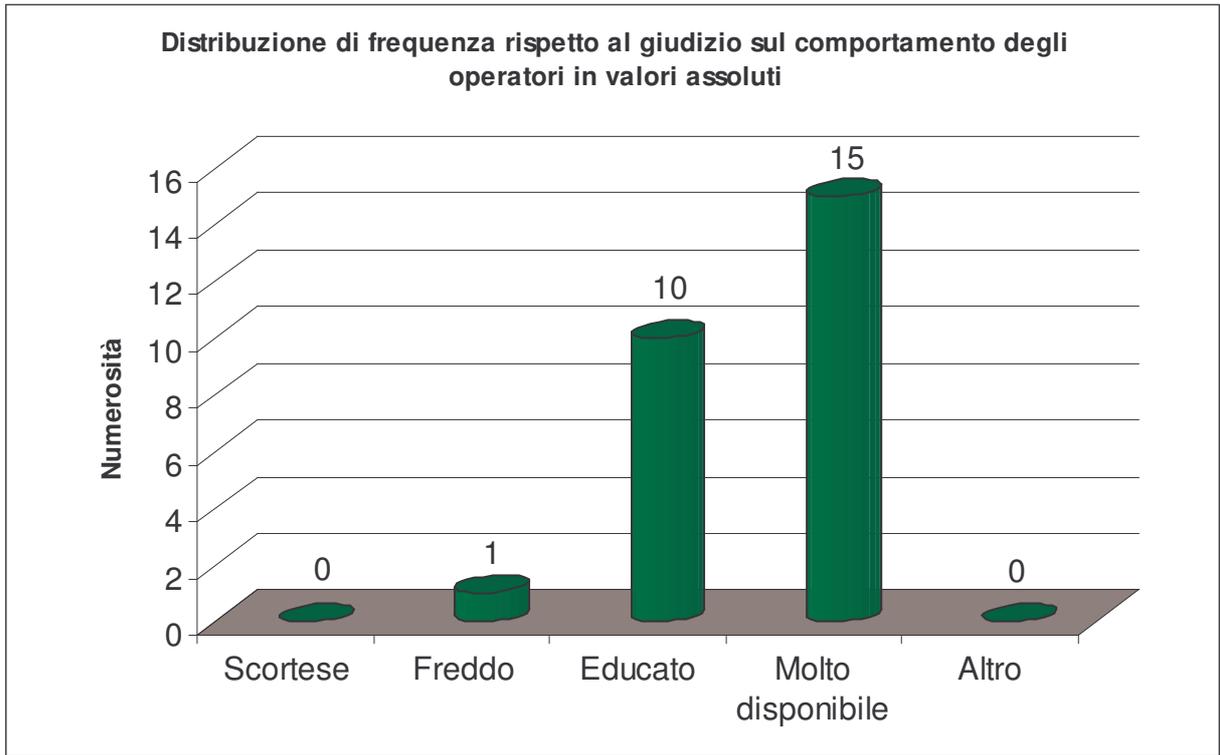
La distribuzione risulta chiaramente spostata verso un giudizio positivo del servizio relativamente alle due dimensioni indagate.

Per quanto attiene la proprietà "cura della casa", la distribuzione di frequenza delle varie dimensioni risulta essere sintetizzata dal seguente grafico.



Si può notare come, per le dimensioni il cui valore assoluto è più basso (pulizia di pentole e stoviglie, pulizia della biancheria, pulizia e ordine del letto), le risposte si concentrino sul valore "buono". Per le altre dimensioni, anche se il valore "buono" è quasi sempre il più diffuso, i valori "scarso" e "sufficiente" hanno una consistenza importante. Il dato in se non dice nulla sulle motivazioni di questa scelta che, invece, sono state raccolte nella parte del questionario relativo alle proprietà qualitative di cui si dirà in seguito. Qui si può anticipare che la scarsità del tempo dedicato dagli operatori alla fornitura del servizio non è sempre sufficiente a fornire accuratezza e completezza delle prestazioni adeguate alle esigenze dei cittadini.

IL grafico seguente mostra la distribuzione di frequenza relativa ai giudizi sul comportamento degli operatori.



Il comportamento degli operatori è un fattore cruciale nella valutazione della soddisfazione dell'utenza ed è stato indagato nella ricerca. Un comportamento adeguato al ruolo e alla tipologia dell'utenza è infatti molto importante e condiziona le valutazioni sull'intero servizio. La maggior parte dei giudizi si posizionano su un valore positivo, ma la consistenza numerica dei giudizi che si posizionano su un valore neutrale (educato) è parimenti elevata. Le seguenti tabelle di contingenza, calcolate per la dimensione della pulizia personale e della pulizia dei pavimenti, mostrano come a giudizi maggiormente positivi sul servizio corrispondano giudizi positivi sul comportamento. Naturalmente questo fatto numerico non deve assolutamente essere interpretato come l'esistenza di una relazione di causa-effetto di una variabile sull'altra.

Somma di Num.	Comportamento		
Servizio di pulizia personale	Educato	Molto disponibile	Totale complessivo
Buono	2	5	7
Ottimo	1	2	3

Somma di Num.	Comportamento			
Servizio di pulizia dei pavimenti	Educatore	Freddo	Molto disponibile	Totale complessivo
Buono	3		6	9
Ottimo			2	2
Scarso	1		1	2
Sufficiente	3	1	2	6
Totale complessivo	7	1	11	19

La rilevazione di proprietà qualitative nell'indagine ha permesso di arricchire l'informazione sintetica data dai numeri con la ricchezza espressiva del linguaggio verbale e di quello non verbale. Inoltre è emerso un giudizio globale riferito anche agli operatori del Servizio Sociale del comune. Dai colloqui effettuati con gli utenti del servizio e/o con i loro famigliari si sono colti alcuni importanti fattori di possibile miglioramento.

Fondamentalmente il disagio, provocato dall'esiguità del tempo messo a disposizione dal servizio, accomuna le dichiarazioni ricevute. La richiesta diffusissima è quella che gli operatori abbiano più tempo da dedicare all'utenza. La causa della quasi unanime scontentezza, anche da parte di chi ha dato valutazioni positive nel questionario, è dovuta alla constatazione che il tempo che gli operatori dedicano al servizio è insufficiente a ottenere un livello qualitativo soddisfacente. A questa osservazione è anche legata la sensazione che alle istanze, evidenziate nei momenti di incontro con i gestori del servizio, non sia stato fornito il necessario ascolto. Mentre è sempre stato giudicato positivamente il rapporto con gli operatori comunali, se non in casi sporadici, per quanto riguarda la disponibilità prestata per risolvere i problemi.

La richiesta di una maggiore quantità di tempo da dedicare è orientata a definite e importanti necessità che si possono sintetizzare nel seguente elenco non ordinale:

- miglioramento della pulizia della casa;
- soddisfacimento di alcune esigenze contingenti (piccole commissioni, aiuto per la preparazione dei pasti, ecc.);
- accompagnamento per uscire da casa;
- riduzione dei periodi di solitudine.

In pochi casi è emerso qualche problema riferibile ad alcuni operatori di cui si è rilevata la tendenza all'auto riduzione dell'orario in cui forniscono il servizio, ad occuparsi di questioni personali durante l'orario di servizio, all'effettuazione delle operazioni di pulizia molto superficiali e approssimative. I casi in cui si sono verificate gli episodi elencati sono comunque da considerarsi sporadici e riferibili a una ristretta minoranza degli operatori.

In sintesi si può affermare che l'utenza del servizio S.A.D. risulta soddisfatta delle azioni ricevute e lamenta, fondamentalmente, la scarsità del tempo necessario ad ottenere, quantitativamente e qualitativamente, un servizio adeguato alle necessità fondamentali.

Tempio Pausania 24 giugno 2010

Il resp. uff. statistica
Lucio Verre