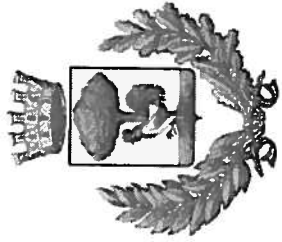


*Città di Parabiago*  
*Provincia di Milano*

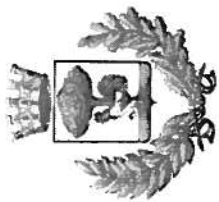
**ANALISI RAGIONATA**  
**DELL'INDAGINE DI GRADIMENTO**  
**CONDOTTA**  
**SUL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE**  
**(S.A.D.)**

*Indagine effettuata nel periodo ottobre – novembre 2014*

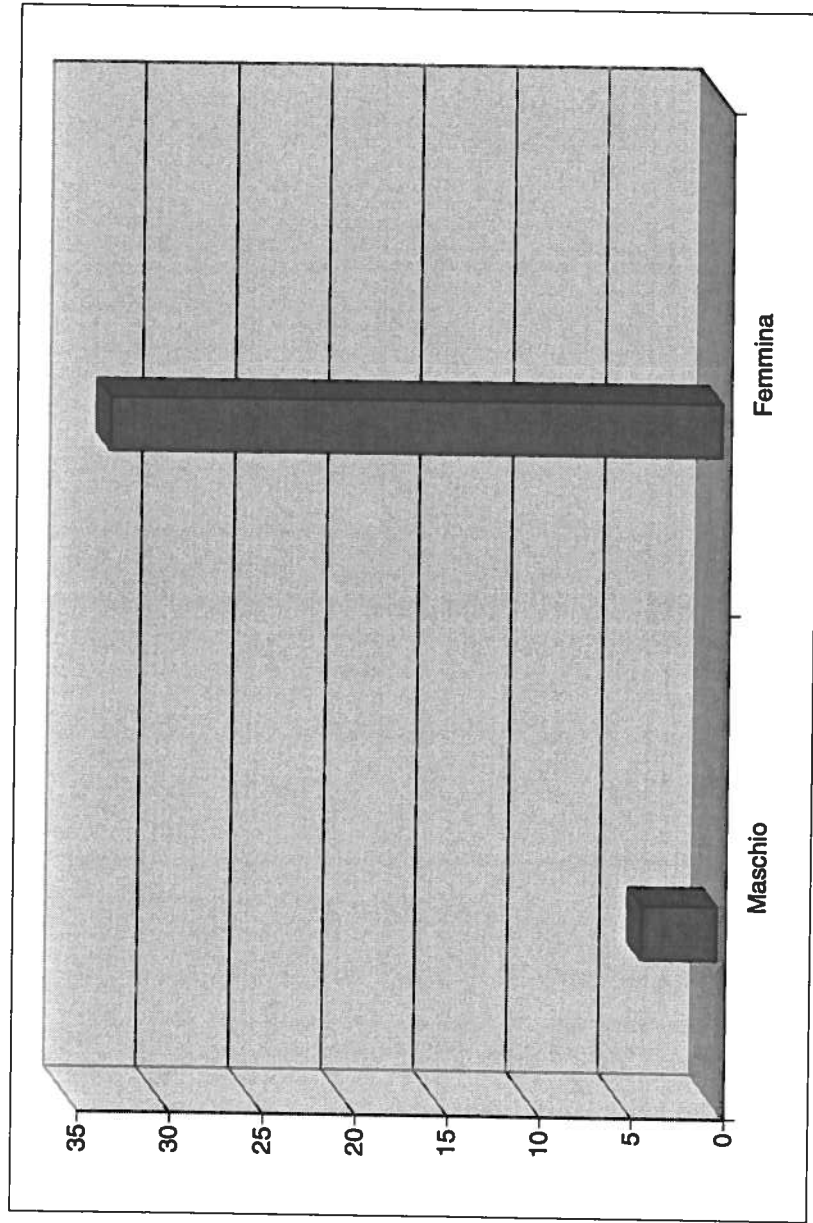


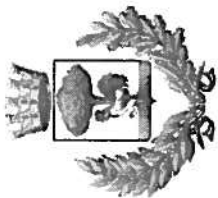
*Città di Parabiago*  
*Provincia di Milano*

**DATI INFORMATIVI DEL COMPILATORE**



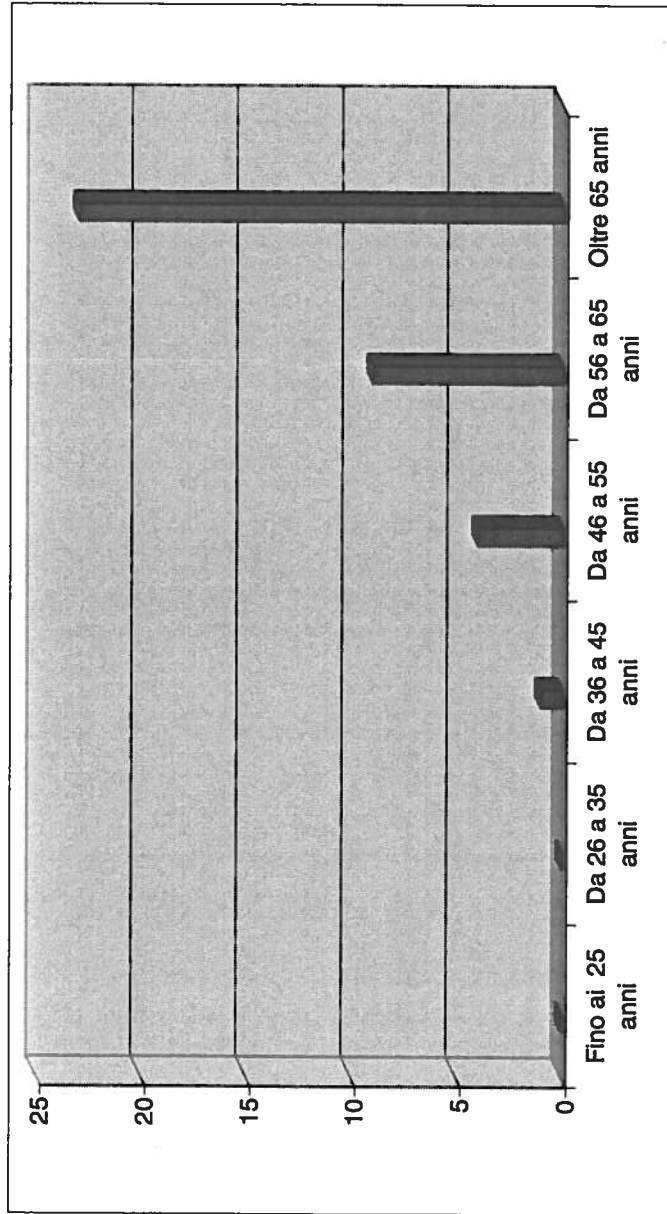
SESSO DEL COMPILATORE	
Maschio	4
Femmina	33

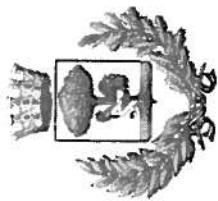




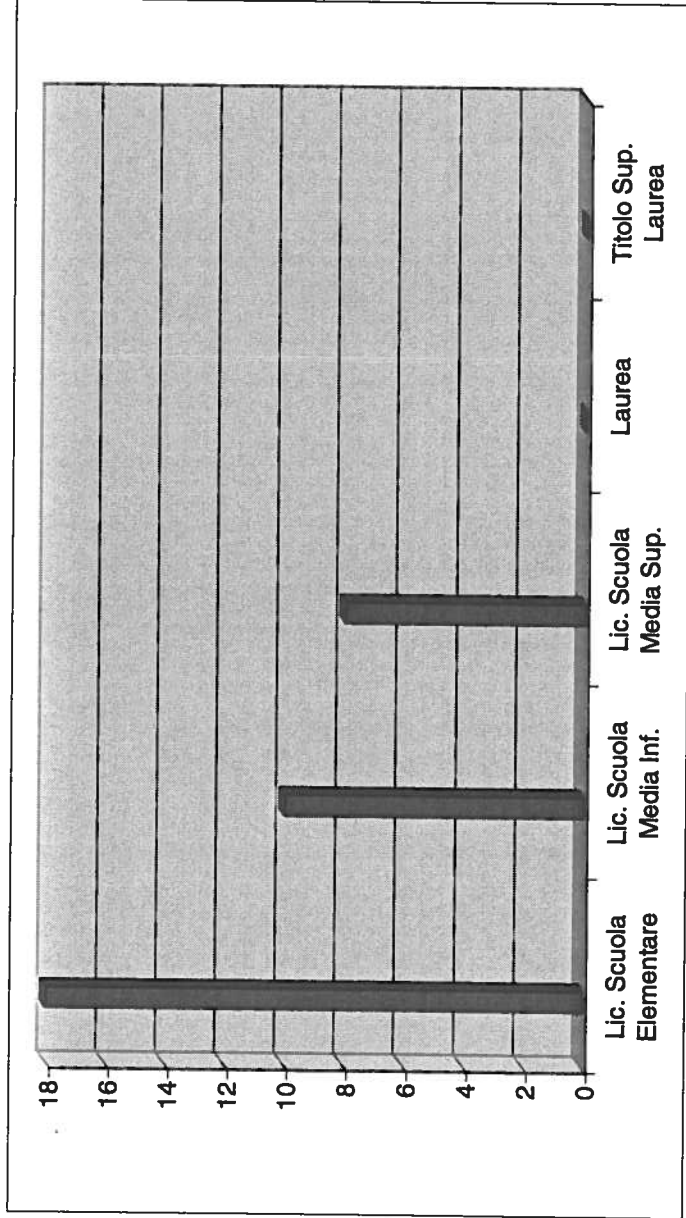
### ETA' DEL COMPILATORE

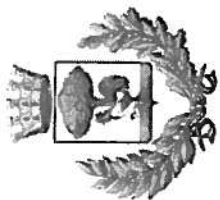
Fino ai 25 anni	0
Da 26 a 35 anni	0
Da 36 a 45 anni	1
Da 46 a 55 anni	4
Da 56 a 65 anni	9
Oltre 65 anni	23





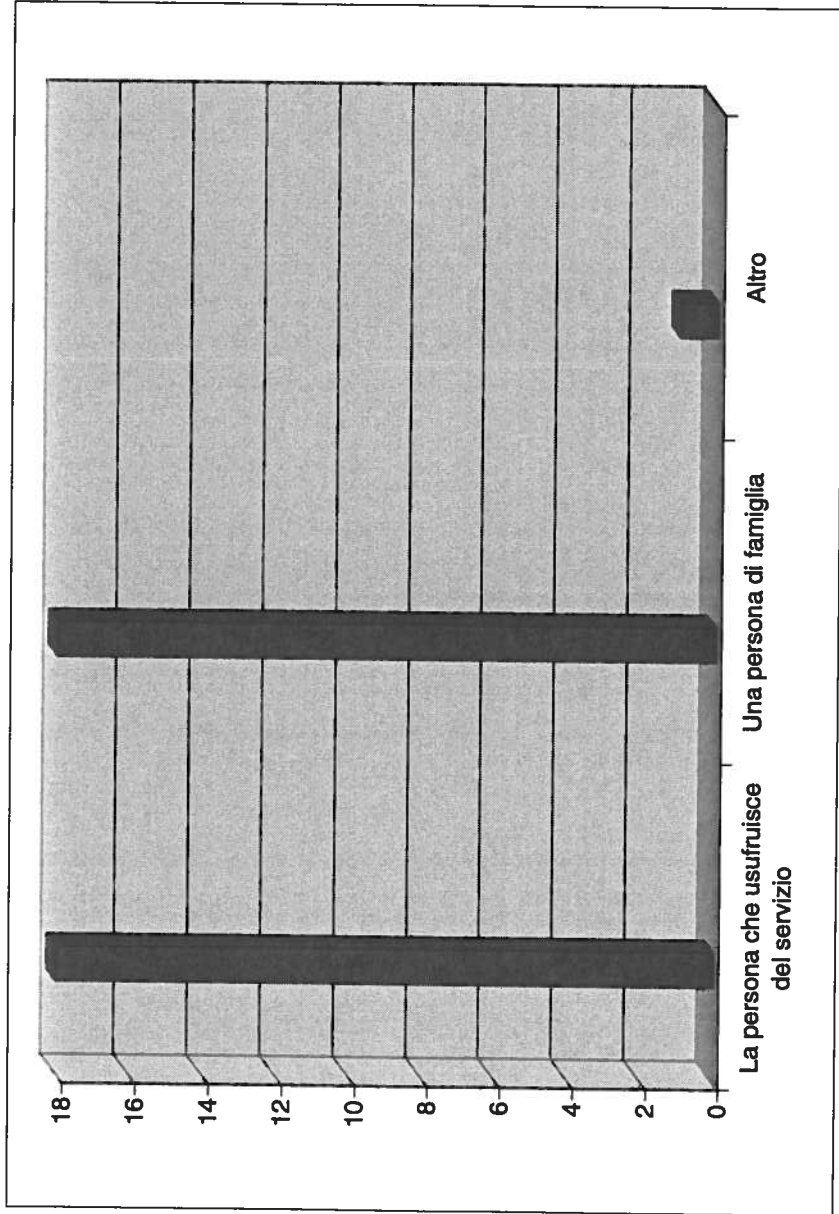
TITOLO DI STUDIO DEL COMPILATORE	
Lic. Scuola Elementare	18
Lic. Scuola Media Inf.	10
Lic. Scuola Media Sup.	8
Laurea	0
Titolo Sup. Laurea	0

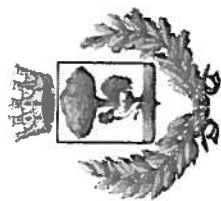




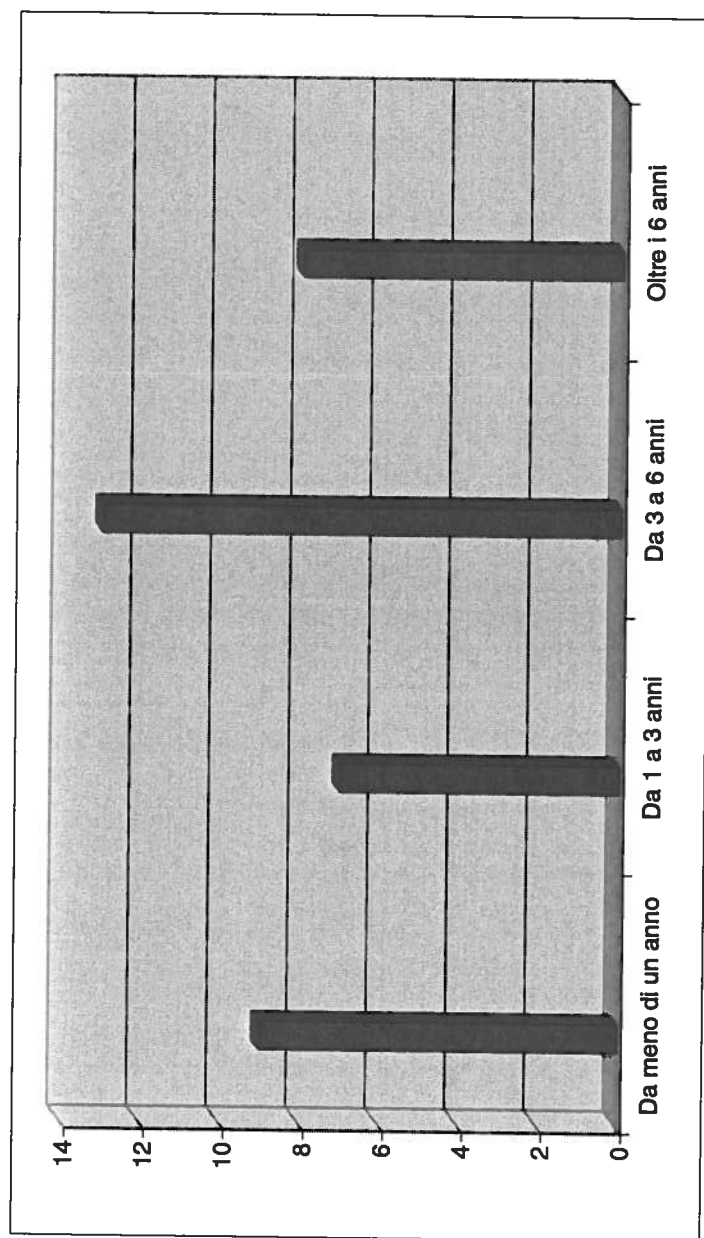
### CHI COMPILA QUESTO QUESTIONARIO

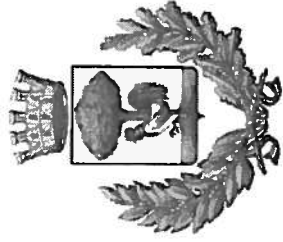
La persona che usufruisce del servizio	18
Una persona di famiglia	18
Altro	1





DA QUANTO TEMPO USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Da meno di un anno	9
Da 1 a 3 anni	7
Da 3 a 6 anni	13
Oltre i 6 anni	8

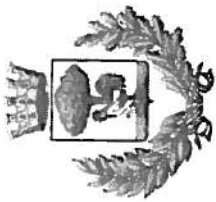




*Città di Parabiago*  
*Provincia di Milano*

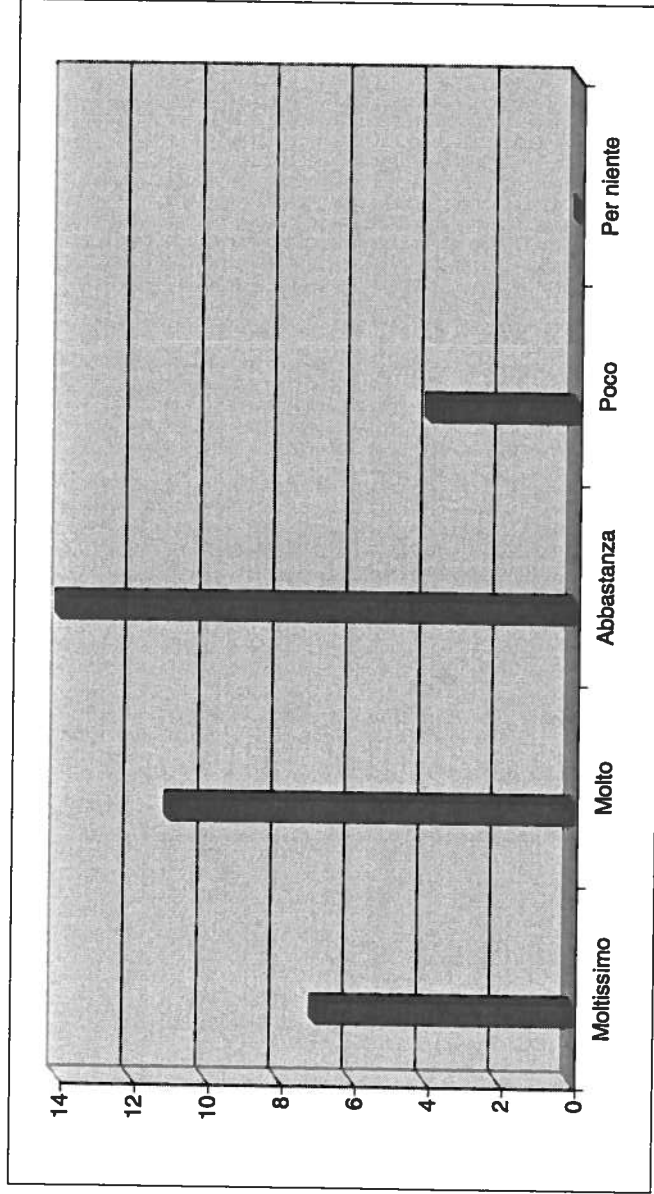
***INDAGINE***

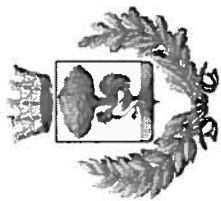




**1. IN BASE ALLA SUA ESPERIENZA, SI RITIENE SODDISFATTO/A DEL RISPETTO DEGLI ORARI DI SERVIZIO, DA PARTE DEGLI OPERATORI?**

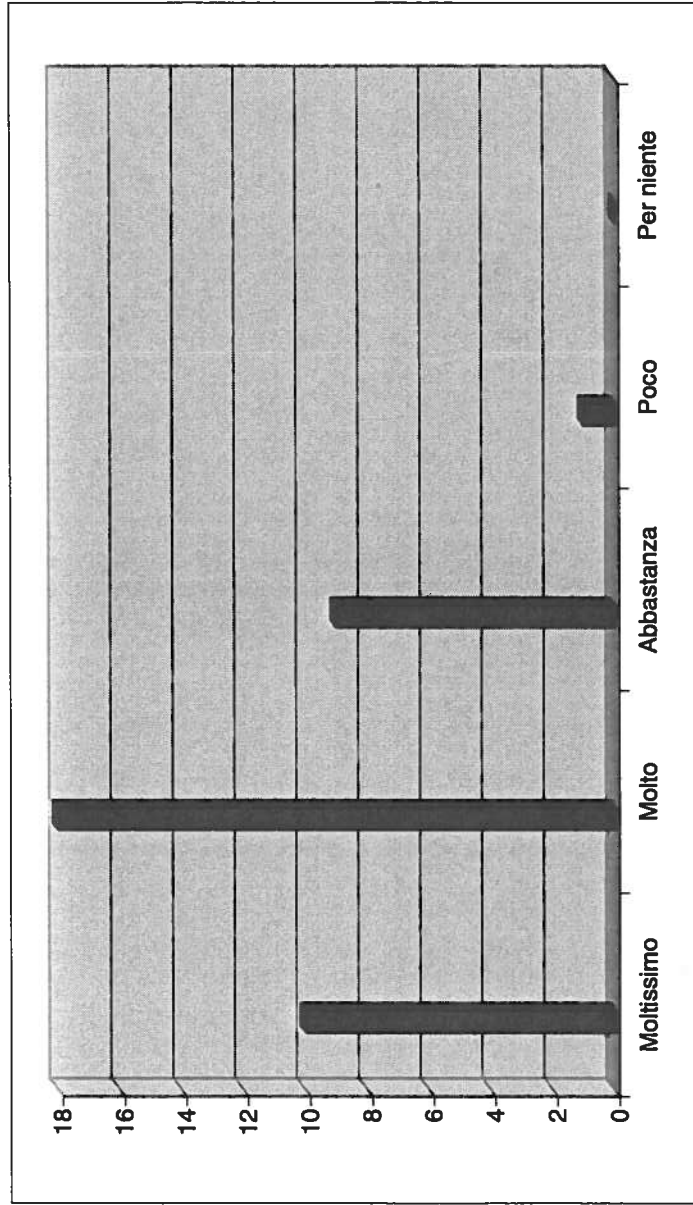
Moltissimo	7
Molto	11
Abbastanza	14
Poco	4
Per niente	0

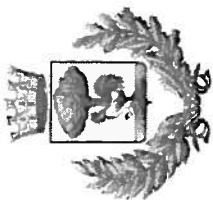




**2. SI RITIENE SODDISFATTO/A DEL MODO IN CUI GLI OPERATORI SI RAPPORTANO CON LA PERSONA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO (GENTILEZZA, DELICATEZZA, DISPONIBILITA',COMPETENZA)**

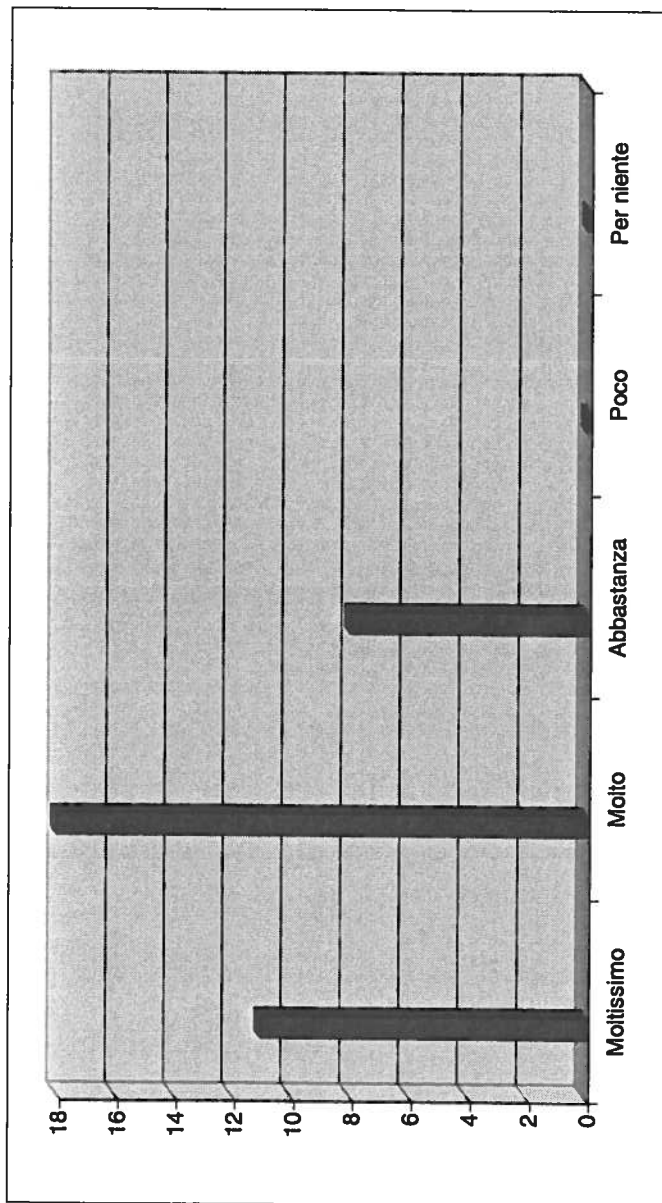
Moltissimo	10
Molto	18
Abbastanza	9
Poco	1
Per niente	0

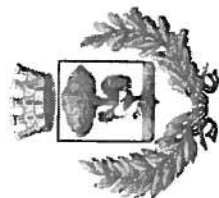




**3. RITIENE CHE GLI OPERATORI DIMOSTRINO UN ATTEGGIAMENTO RISPETTOSO NEI CONFRONTI DELLA CASA DOVE EFFETTUANO IL SERVIZIO?**

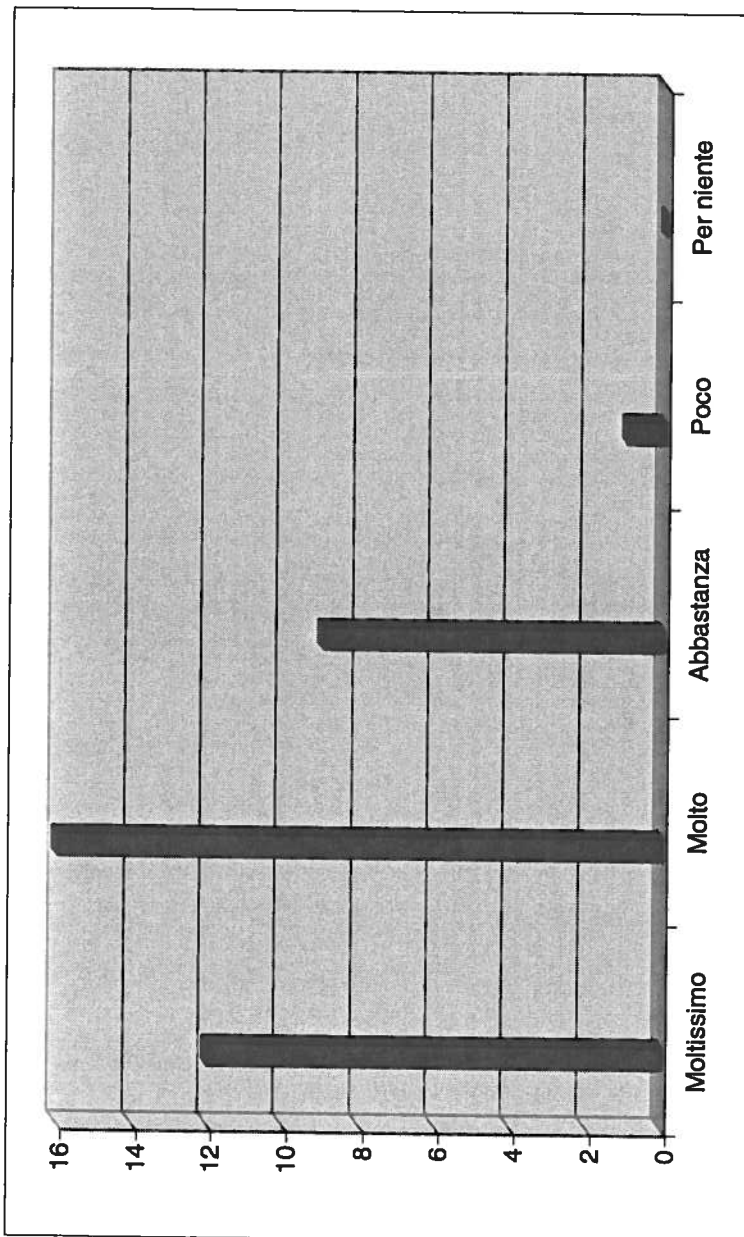
Moltissimo	11
Molto	18
Abbastanza	8
Poco	0
Per niente	0





**4. RITIENE CHE GLI OPERATORI, QUANDO EFFETTUANO LE PROCEDURE D'IGIENE, DIMOSTRINO RISPETTO DEL PUDORE E DELLA PRIVACY DELLA PERSONA CHE ASSISTONO?**

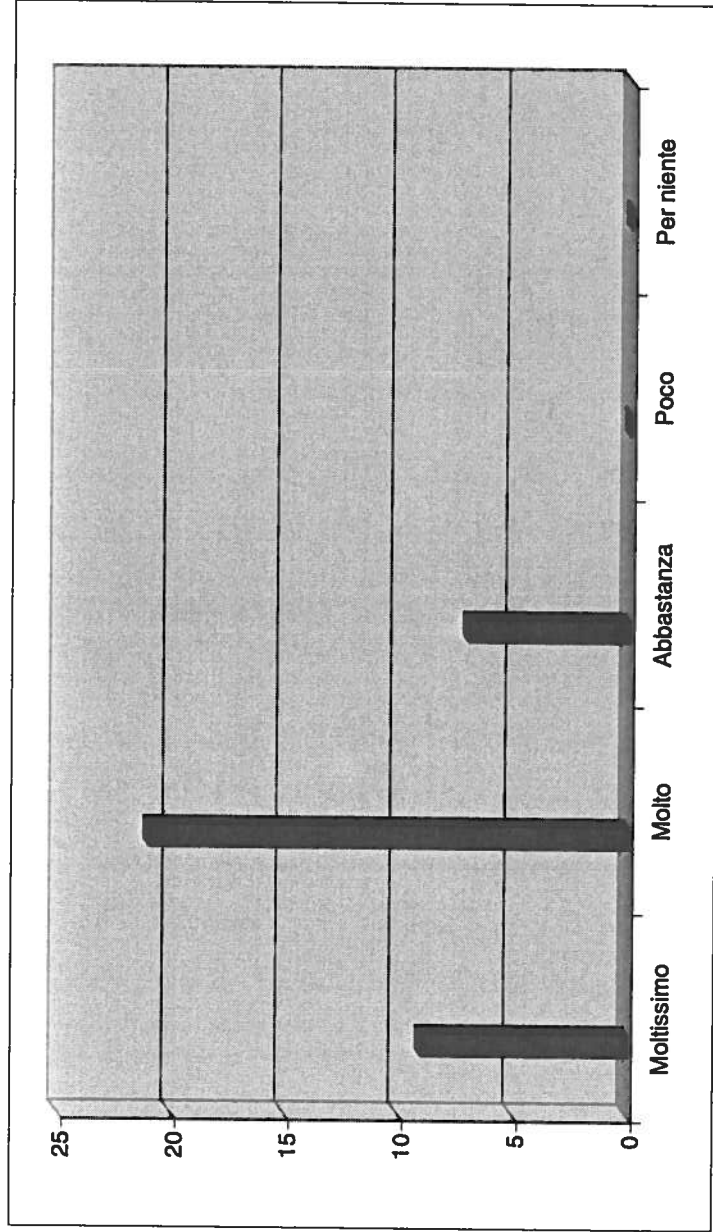
Moltissimo	12
Molto	16
Abbastanza	9
Poco	1
Per niente	0

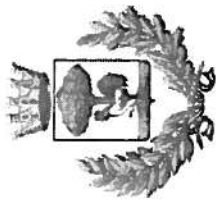




**5. RITIENE SODDISFACENTE L'ACCURATEZZA CHE GLI OPERATORI DIMOSTRANO NELLE OPERAZIONE D'IGIENE DELLA PERSONA ASSISTITA?**

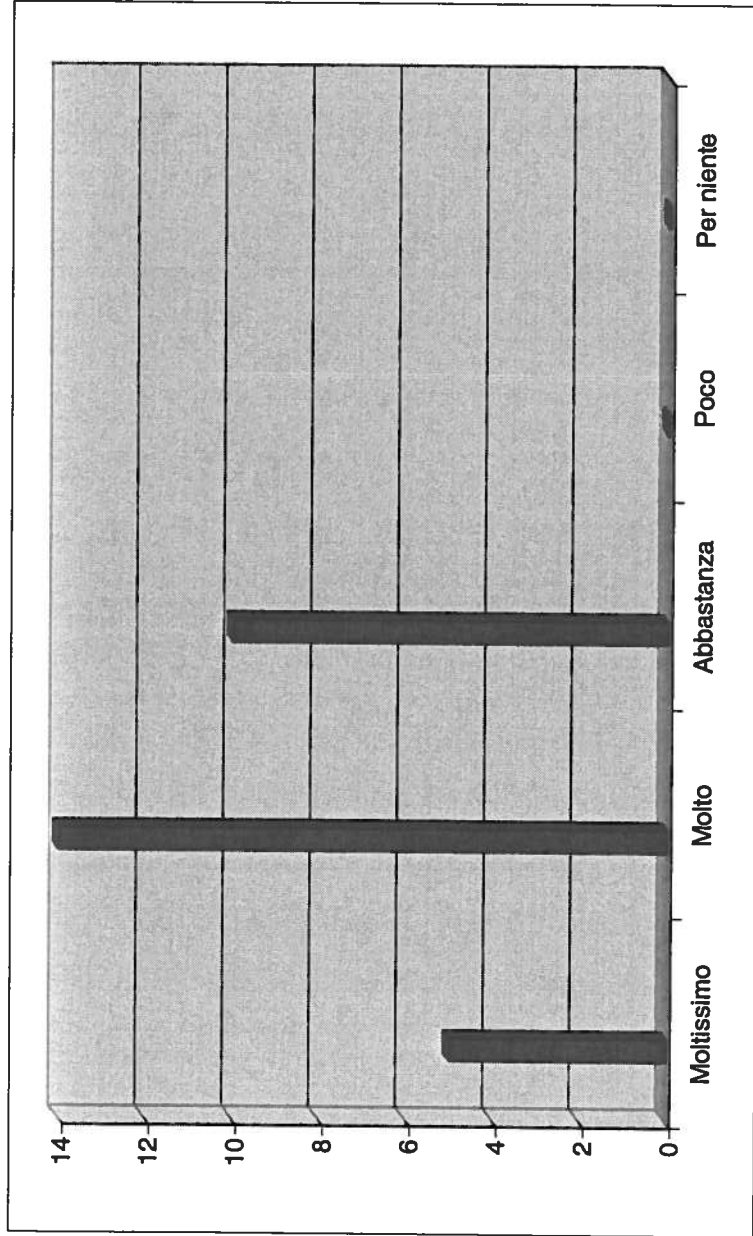
Moltissimo	9
Molto	21
Abbastanza	7
Poco	0
Per niente	0

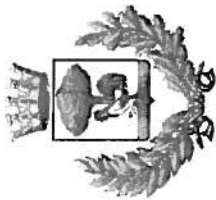




**6. RITTIENE INOLTRE SODDISFACENTE LA CURA CHE GLI OPERATORI DIMOSTRANO NELLE OPERAZIONI DI PULIZIA DELLA CASA?**

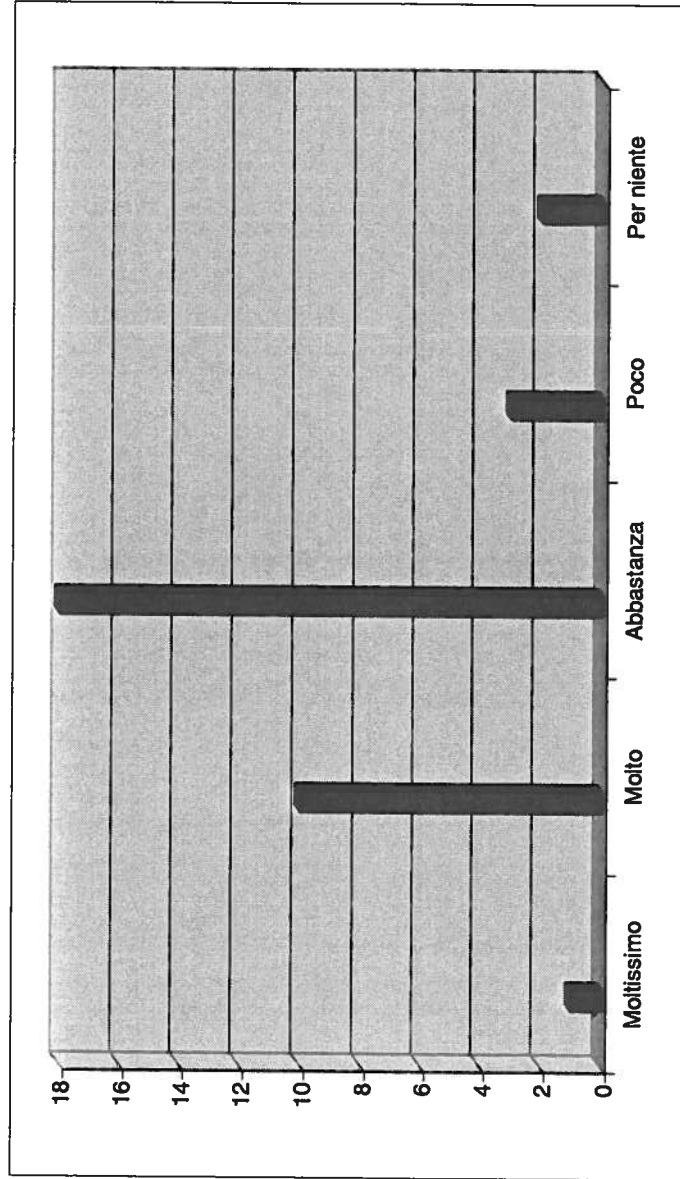
Moltissimo	5
Molto	14
Abbastanza	10
Poco	0
Per niente	0

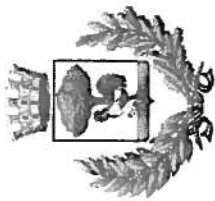




**7. IN BASE ALLA SUA ESPERIENZA, RITIENE CHE LA GESTIONE DEL SERVIZIO, DA PARTE DELLE COORDINATRICI, ASSICURI AGLI UTENTI LA NECESSARIA CONTINUITA'? (Per rispondere a questa domanda, occorre valutare se gli operatori che arrivano a domicilio sono sempre gli stessi e se cambiano con troppa frequenza)**

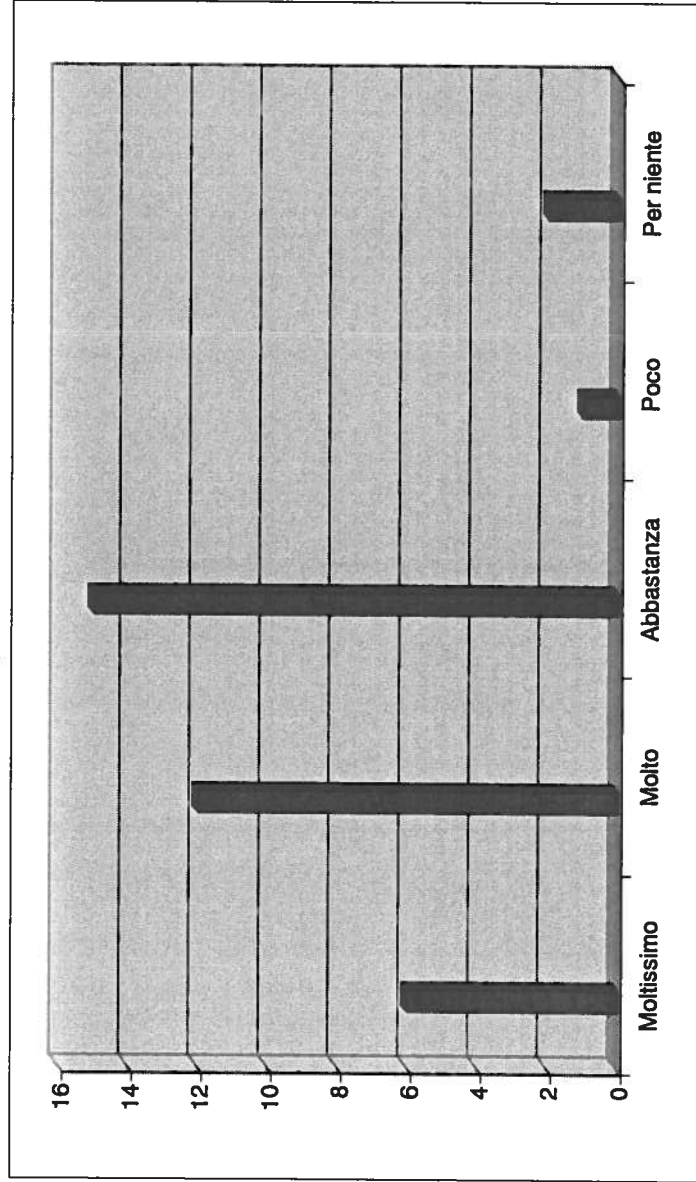
Moltissimo	1
Molto	10
Abbastanza	18
Poco	3
Per niente	2



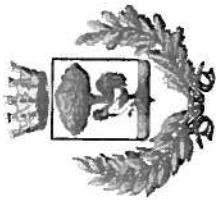


8. SI RITIENE SODDISFATTO/A DELLA CAPACITA' CHE LE COORDINATRICI DEL SERVIZIO (ossia le assistenti sociali) DIMOSTRANO, NEL FARSI CARICO DELLE RICHIESTE E DEI PROBLEMI CHE VOI ESTERNATE LORO?

Moltissimo	6
Molto	12
Abbastanza	15
Poco	1
Per niente	2

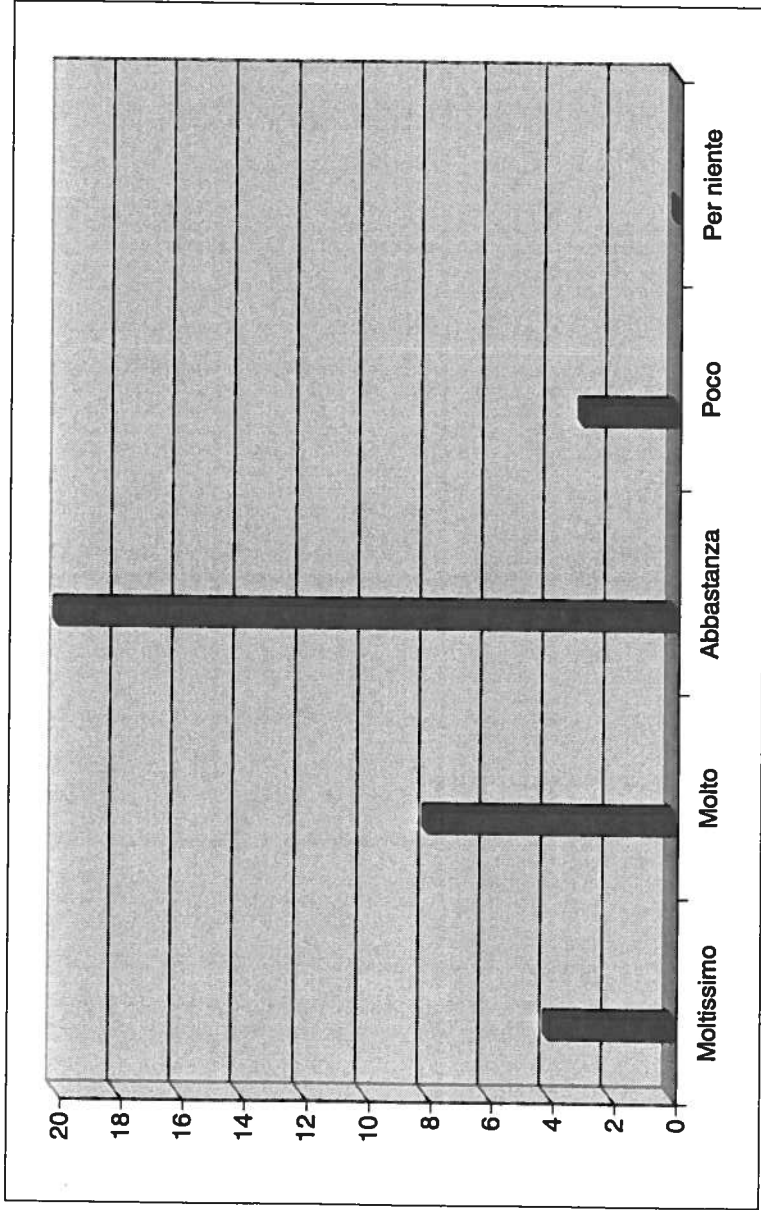


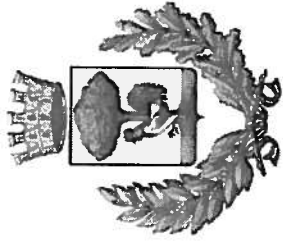




9. RITIENE CHE IL COSTO DEI SERVIZIO SIA CONGRUO, OSSIA ADEGUATO ALLA QUALITA' DELLO STESSO?

Moltissimo	4
Molto	8
Abbastanza	20
Poco	3
Per niente	0





*Città di Parabiago*  
*Provincia di Milano*

***REPORT***

### **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO IN OGGETTO:**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare, attivo sul territorio di Parabiago dal 1978, ha come priorità la promozione e il sostegno della qualità della vita per coloro che hanno perso, in forma temporanea o permanente, la capacità di provvedere autonomamente e in modo soddisfacente a se stessi. Ha lo scopo di mantenere al proprio domicilio le persone anziane, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete familiare e sociale, attraverso interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il Servizio ha, altresì, la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue della persona assistita e di contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

Il S.A.D prevede il coinvolgimento delle seguenti figure professionali:

- l'Assistente Sociale, che è responsabile del progetto complessivo di aiuto rivolto all'utente
- le Ausiliarie Socio Assistenziali, che attualmente sono 8.

Il servizio è rivolto a tutte le persone residenti in Parabiago in situazioni di emergenza, con priorità per quelle che versano in stato di povertà o hanno un reddito limitato o, ancora, che sono totalmente o parzialmente incapaci di provvedere alle proprie esigenze, a causa di inabilità di ordine fisico e psichico.

In particolare, il servizio interviene a favore di:

- ✓ persone anziane sole, con reti parentali/amicali inadeguate, parzialmente autosufficienti o non autosufficienti
- ✓ persone adulte con limitata autonomia personale, con difficoltà comportamentali e relazionali, con disabilità
- ✓ minori e nuclei familiari con carenti risorse genitoriali e/o di cura

Il cittadino interessato, o chi ne ha titolo (familiari, conviventi, amici, volontari, vicini, ecc..), si rivolge al Servizio Sociale – Area Anziani – Via D. Balzarini, 51 – tel 0331/557962- al fine di fissare un appuntamento con l'Assistente Sociale.

L'Assistente Sociale valuta il bisogno, oltre che durante il colloquio, anche attraverso una visita domiciliare, e individua, con l'interessato e i familiari, la risposta assistenziale più appropriata.

Il servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo una prima valutazione sociale, che si traduce nell'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte.

Il Piano contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

Le prestazioni che vengono erogate attraverso questo servizio sono le seguenti:

- aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa
- aiuto nell'igiene personale
- mobilitazione
- cura dell'alimentazione, preparazione del pasto
- contatti con i medici e accompagnamento ai presidi sanitari
- aiuto nell'integrazione sociale
- accompagnamenti

Il Servizio viene erogato nelle seguenti fasce orarie:

- da lunedì a sabato dalle 8.00 alle 13.00
- da lunedì a venerdì dalle 14.00 alle 17.00

Sono esclusi i giorni festivi.

Per motivi organizzativi, un intervento equivale a 60 minuti di cui 50 minuti di assistenza diretta e 10 minuti per consentire all'operatore lo spostamento da un utente all'altro

E' prevista una compartecipazione per la prestazione del servizio: la quota oraria viene determinata annualmente dalla Giunta Comunale e viene stabilita in base a fasce di reddito.

Le fasce di reddito per l'anno 2014 sono quelle indicate nella seguente tabella:

FASCIA	IMPORTO ISEE	ASSISTENZA DOMICILIARE
A	DA 0 A € 5.945,00	€ 3,90
B	DA € 5.946,00 A € 11.130,00	€ 5,55
C	DA € 11.131,00 A € 16.315,00	€ 7,20
D	DA € 16.316,00 A € 21.500,00	€ 8,85
E	OLTRE € 21.500,00	€ 10,55

Le prestazioni di assistenza domiciliare saranno pertanto erogabili in forma compartecipata da parte dell'utente, in relazione alle capacità economiche accertate mediante la presentazione della certificazione ISEE.

I pagamenti del servizio vengono effettuati mensilmente e posticipati.

I conteggi vengono effettuati in base ai "fogli firma" controfirmati dagli utenti, al termine di ogni prestazione.

## **PREMESSE**

Sono n. 46 gli utenti che usufruiscono del S.A.D. (erogato quotidianamente dall'Ufficio Servizi Sociali – Area Anziani) e che si sono visti recapitare per mano delle operatrici i questionari di gradimento. Le stesse hanno successivamente ritirato gli elaborati compilati inseriti in una busta sigillata, in modo da garantire l'anonimato delle risposte.

## **INDAGINE**

Sono 37, i questionari pervenuti, compilati per la quasi totalità da donne (33) over 65 anni (23), che possiedono il titolo di studio di licenza elementare.

N. 18 persone che usufruiscono del servizio hanno compilato autonomamente il questionario, altre 18 si sono invece affidate a persone di famiglia e in un solo caso è intervenuta una persona esterna al nucleo familiare. Questo per quanto concerne i dati anagrafici.

Entrando invece nel merito del giudizio emerso dai questionari, si può dire che il Servizio di Assistenza Domiciliare gode di un buon gradimento presso l'utenza. Sono solo 4, infatti, le risposte totalmente negative (2 si riferiscono alla domanda n. 7, inerente la valutazione della capacità, da parte delle coordinatrici, di assicurare la continuità del servizio e altre 2 sono invece riferite alla domanda n.8, inerente la capacità delle coordinatrici di farsi carico dei problemi e delle istanze degli utenti).

La domanda n. 4 (che riguarda la dimostrazione, da parte delle operatrici, di rispetto del pudore e della privacy delle persone che assistono) è, per contro, quella che ha raccolto il maggior numero di giudizi decisamente positivi: sono 12, le persone che hanno risposto "moltissimo", 16 quelle che hanno risposto "molto", così come 21 risposte "molto" ha ottenuto la domanda n.5, relativa all'accuratezza dimostrata dalle operatrici nelle operazioni d'igiene della persona assistita. Hanno invece ottenuto un tiepido gradimento sia il grado di continuità del servizio (espresso, come già si diceva, dalla domanda n.7, alla quale 18 utenti hanno risposto "abbastanza"), sia la capacità, da parte delle coordinatrici del servizio, di farsi carico delle istanze dell'utenza (15 persone hanno risposto "abbastanza"), sia l'adeguatezza del costo del servizio (20).

## **OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI**

Solo 8 persone hanno approfittato dell'opportunità offerta dalla domanda n. 10, di fornire consigli e suggerimenti volti a migliorare la qualità del servizio: una persona ha ribadito il malcontento (che aveva già espresso nella risposta alla domanda n.9) per l'eccessivo costo del servizio; un'altra ha invece invitato "ad una maggiore coerenza" (*"Gradirei che venisse sempre la stessa persona e che le operatrici non cambiassero continuamente"*), mentre 3 persone hanno semplicemente espresso il loro ringraziamento, definendosi *"molto soddisfatte di questo servizio"*.

Sono 8, invece, le persone che non hanno risposto alla domanda n.6, relativa alla pulizia della casa: facile credere che si tratti di utenti che non usufruiscono di questo specifico servizio. Il S.A.D. è infatti articolato in vari sottoservizi: si va dall'igiene personale alla pulizia della casa, al servizio lavanderia.

Come si diceva all'inizio, a parte qualche isolata lamentela, il servizio in questione gode presso l'utenza di buon gradimento.