



# COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia d'Oro al V.M.

– PROVINCIA DI CHIETI –

E.C.A.D. DELL'AMBITO DISTRETTUALE SOCIALE N. II FRENTANO

C.A.P. 66034

TEL. 0872.7071 – FAX 0872.40443

P.I. 00091240697

[comune.lanciano.chieti@legalmail.it](mailto:comune.lanciano.chieti@legalmail.it)

SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA

## Risultati questionario customer satisfaction del Servizio Domiciliare

### Ambito Distrettuale Sociale 11 Frentano

#### ANNO 2023

Il Servizio di Assistenza Domiciliare ha lo scopo di permettere alle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti di rimanere al proprio domicilio, vicino alla famiglia e nella realtà sociale di appartenenza, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone garantendo benessere sia al beneficiario che al caregiver. Il servizio ha l'obiettivo di aiutare la persona nello svolgimento delle attività quotidiane sollevando in parte la famiglia dal carico assistenziale.

Le tipologie di servizio sono:

- **Servizio di Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale** rivolto a persone anziane autosufficienti o parzialmente autosufficienti che abbiano raggiunto l'età di 65 anni o ai disabili L. 104/92 o le famiglie con soggetti fragili, residenti nei Comuni dell'ADS 11 "Frentano" e bisognosi di aiuto nella gestione di sé, dell'ambiente di vita, delle relazioni e nella realizzazione di semplici attività esterne.
- **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)** rivolto alle persone per le quali è già stato attivato un servizio ADI sanitario e necessitano di interventi integrati socio-assistenziali e socio-sanitari. Detto Servizio si realizza sulla base della valutazione del bisogno assistenziale della persona effettuata dall'UVM (unità di valutazione multidimensionale) del Distretto Sanitario di Base ed è effettuato presso il domicilio dell'utente.
- **Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili Psichici (denominato "L'Ancora")** rivolto alle persone maggiorenni con disabilità psichica in carico al Dipartimento di Salute Mentale e/o in possesso di certificazione con diagnosi psichiatrica, residenti nei Comuni dell'ADS 11 "Frentano" e bisognosi di aiuto nella gestione di sé, dell'ambiente di vita, delle relazioni e nella realizzazione di semplici attività esterne.
- **Servizio Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale Utenti Non Autosufficienti Disabili Gravi** rivolto alle persone riconosciute non autosufficienti gravi ai sensi dell'art. 3, co 3 L. 104/92, secondo quanto stabilito dalle linee guida regionali per la Non autosufficienza 2019/2021 approvate con DGR n. 707 del 17/11/2020 o quelle vigenti nel tempo. Detto Servizio si realizza sulla base della valutazione del bisogno assistenziale della persona effettuata dall'UVM (unità di valutazione multidimensionale) del Distretto Sanitario di Base.

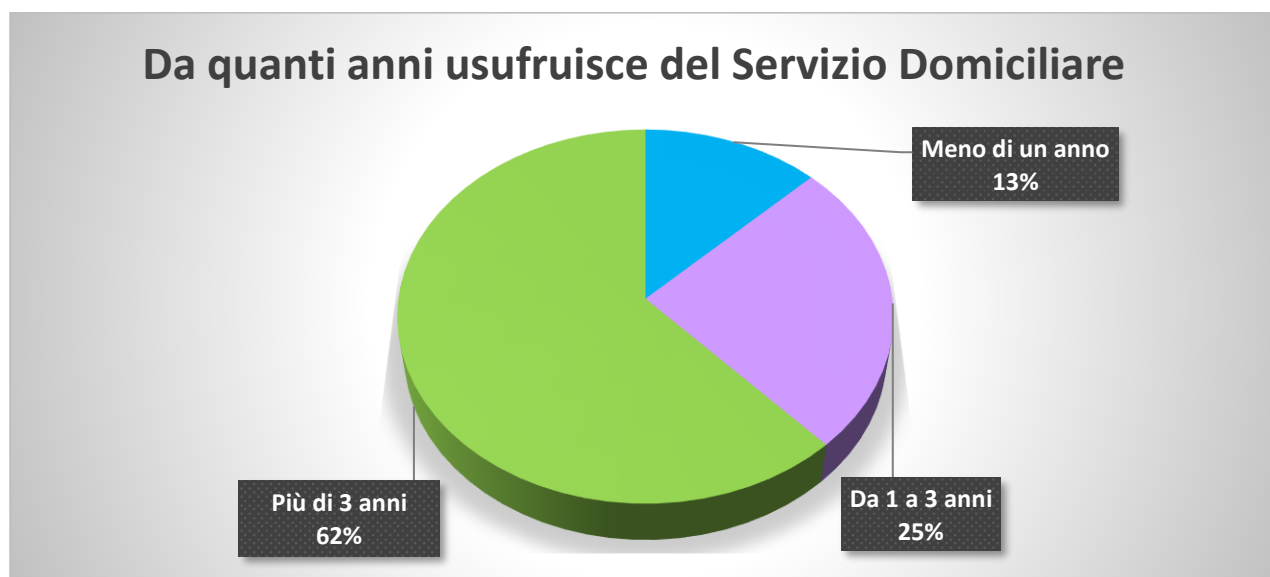
- **Servizio Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale Utenti Non Autosufficienti Disabili Gravissimi** rivolto alle persone riconosciute disabili gravissimi ai sensi dell'art. 3, co 2 D.M. 26.09.2016 incluse le persone con stato di demenza molto grave, tra cui quelle affette dal morbo di Alzheimer e alle persone affette da sclerosi laterale amiotrofica, secondo quanto stabilito dalle linee guida regionali per la Non autosufficienza 2019/2021 approvate con DGR n. 707 del 17/11/2020 o quelle vigenti nel tempo. E' un servizio rivolto alla cura ed igiene della persona, aiuto nella gestione della propria abitazione. Detto Servizio si realizza sulla base della valutazione del bisogno assistenziale della persona effettuata dall'UVM (unità di valutazione multidimensionale del Distretto Sanitario di Base ed è effettuato, di norma, presso il domicilio dell'utente.

La ricerca è stata condotta nel corso dell'anno 2023 attraverso la somministrazione di un questionario in forma anonima a tutte le famiglie disponibili residenti nell'Ambito Distrettuale Sociale 11 Frentano, che usufruiscono del Servizio; nonostante l'esiguità del target (alcuni questionari erano incompleti) la ricerca ha fornito dei buoni risultati.

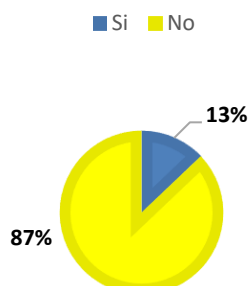
Il questionario è suddiviso in quattro aree e prevede una breve scheda contenente i dati demografici, riconducibili all'utente o ad un suo familiare:

- *Erogazione del Servizio*
- *Adempimenti amministrativi*
- *Servizio Assistenza Domiciliare*
- *Personale Ente Accreditato (gestore)*

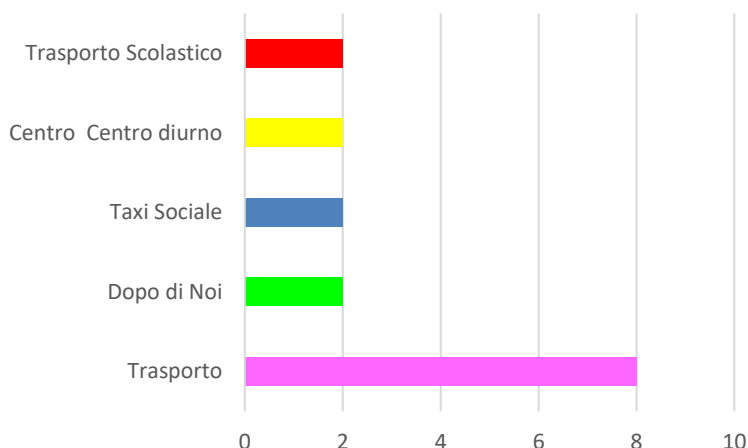
La prima parte fornisce informazioni immediate riguardo l'erogazione del servizio (da quanto tempo usufruisce del Servizio Domiciliare);



### USUFRUISCE DI ALTRI SERVIZI COMUNALI



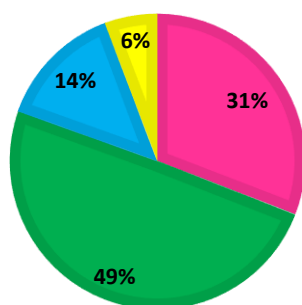
### Usufuisce di altri sevizi comunali quali:



Il modello di domanda è stato digitalizzato e una buona parte delle famiglie ha gradevolmente apprezzato questa modalità, il risultato è evidente nel grafico seguente:

### MODULISTICA DIGITALE

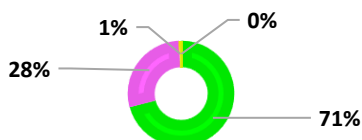
■ Molto soddisfacente ■ Abbastanza soddisfacente ■ Poco soddisfacente ■ Per niente soddisfacente

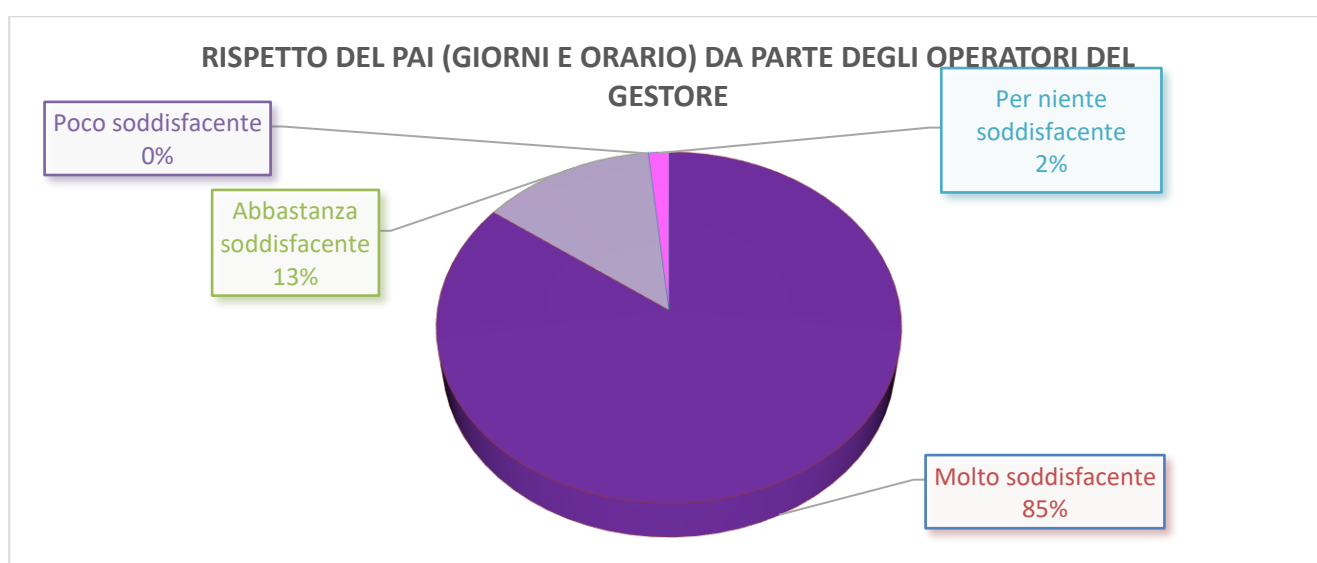
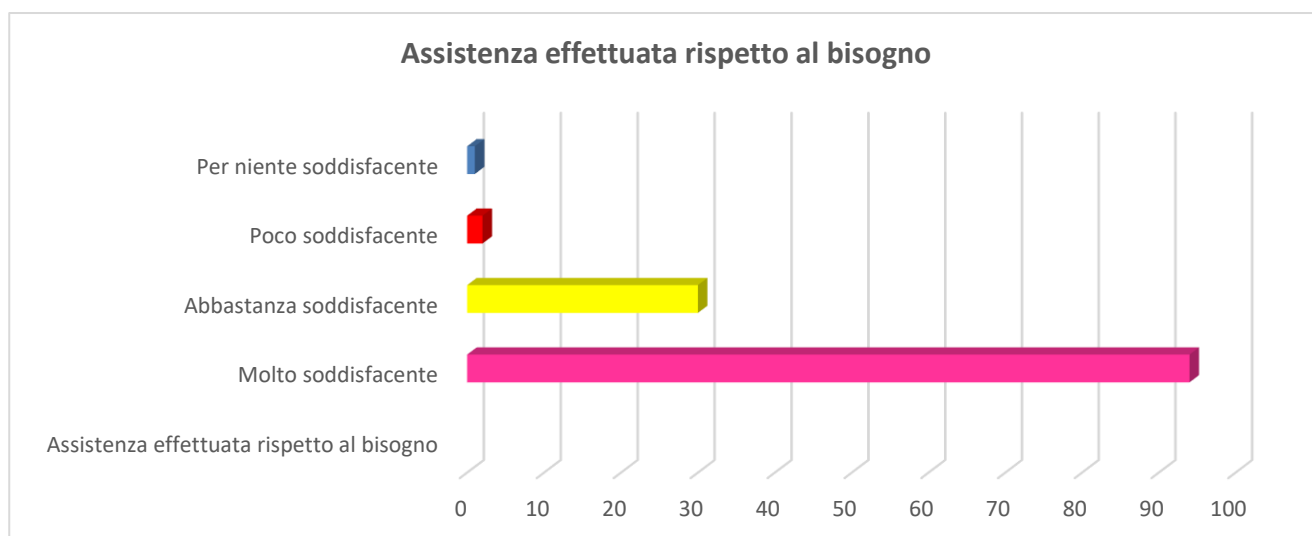


Nelle ultime due aree sono individuati alcuni punti fondamentali per i quali si chiede di poter quantificare il grado di soddisfazione seguendo una scala (molto soddisfacente, abbastanza soddisfacente, poco soddisfacente e per niente soddisfacente) rispetto ad alcuni parametri individuati (coordinamento svolto dall'Ente Accreditato, assistenza effettuata rispetto al bisogno, rispetto del Piano di Assistenza Individualizzato)

### COORDINAMENTO SVOLTO DALL'ENTE ACCREDITATO DA VOI SCELTO PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

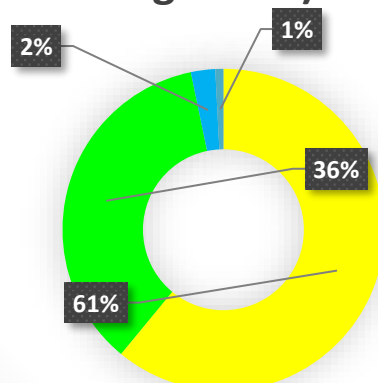
■ Molto soddisfacente ■ Abbastanza soddisfacente ■ Poco soddisfacente ■ Per niente soddisfacente

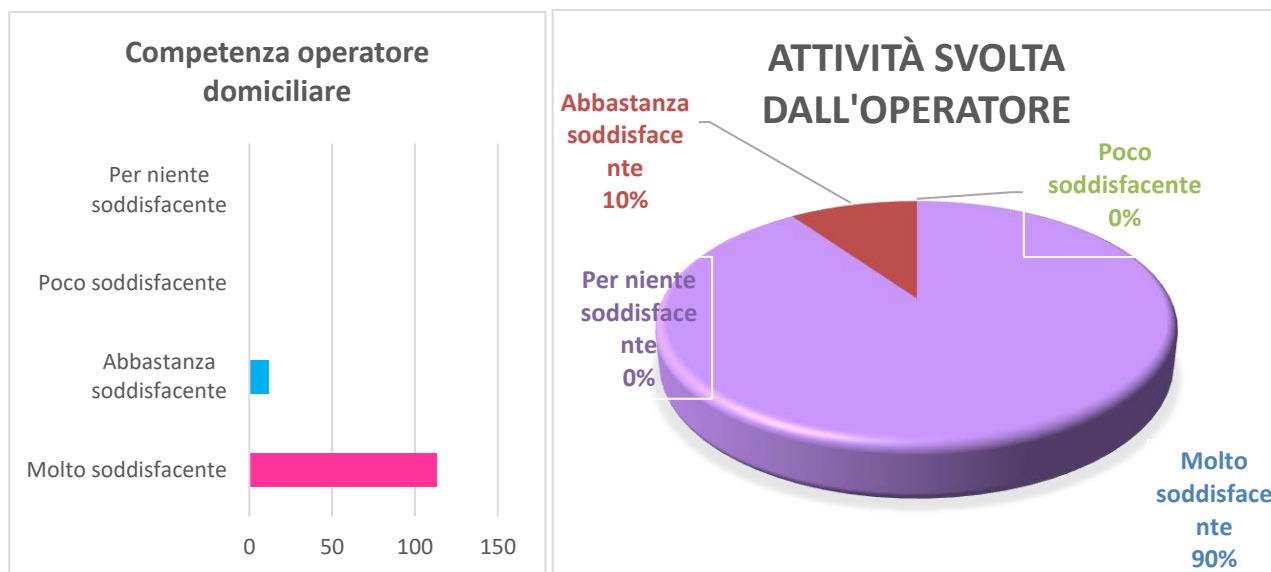




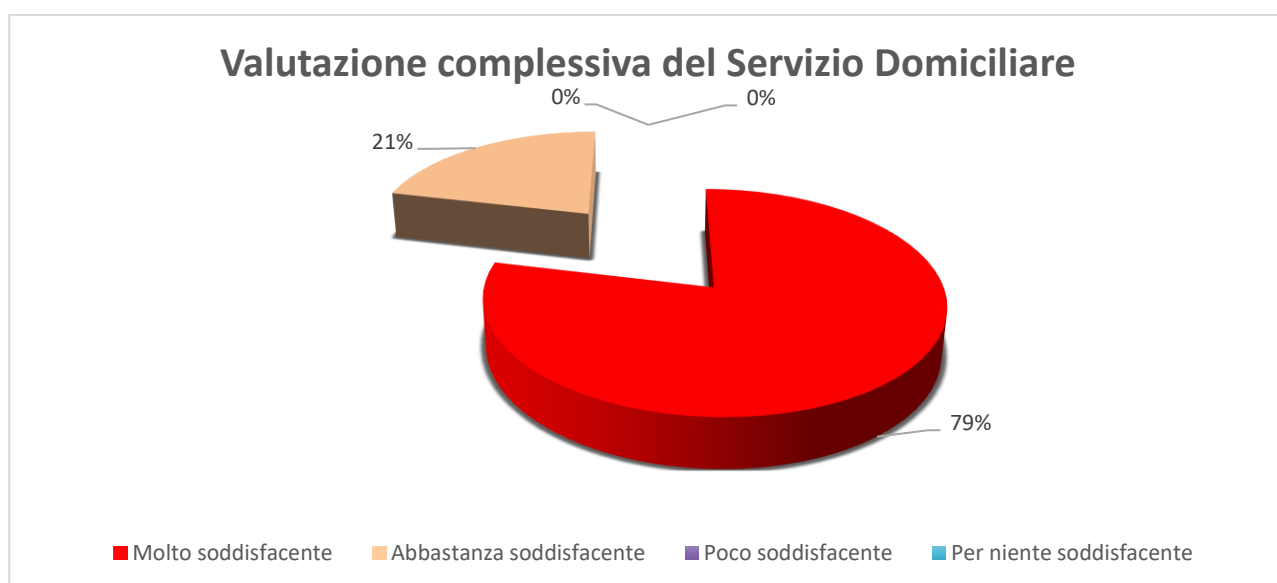
L'ultima parte invece riguarda il personale dell'Ente Accreditato per il Servizio, nel caso specifico l'indagine è stata svolta con i cinque Enti ad oggi accreditati (comunicazione tra coordinatore del servizio e famiglia, competenza e attività svolta dall'operatore)

### Comunicazione tra coordinatore del servizio (Ente Accreditato gestore) e famiglia:





Dall'esame dei dati rilevati ed analizzati emerge una valutazione abbastanza positiva del servizio, il personale degli Enti Accreditati ha dimostrato di essere in grado di rispondere alle aspettative delle famiglie, gestendo il servizio in modo soddisfacente.



Dalla ricerca sono emersi dei suggerimenti e delle criticità che sono utili per il miglioramento del servizio.

## **PIANO DI MIGLIORAMENTO SERVIZI DOMICILIARI**

Suggerimenti:

- Semplificazione delle procedure di rinnovo annuale del Servizio Domiciliare;
- Maggior dialogo/confronto (ogni 2/3 mesi) tra famiglia e coordinatore del servizio di assistenza;
- Necessità figura professionale OSS maschile;
- Necessità di maggior personale per le eventuali sostituzioni;
- Riduzioni tempi di attesa per le richieste di aumento ore.
- Difficoltà di gestione SPID e strumenti informatici per le persone anziane;

Pertanto, si prevede per il prossimo anno 2024

- di non adottare la procedura di rinnovo annuale del servizio domiciliare per le persone in carico ma solamente quello di trasmettere l'isee entro il 31.03 di ogni anno per la definizione della compartecipazione socio-economica alla tariffa applicata del servizio da parte dell'utente;
- di prevedere il monitoraggio trimestrale delle persone in carico dei servizi domiciliari
- di suggerire agli enti accreditati iscritti all'Albo dei fornitori dei servizi domiciliari dell'ambito sociale n. 11 Frentano l'inserimento della figura maschile come OSS, per quanto possibile
- di stabilire in sede di rinnovo del patto di accreditamento con gli enti accreditati di disporre di maggior personale formato per le sostituzioni;
- di ridurre a 30 giorni rispetto ai 60 giorni previsti le richieste di aumento ore.
- di supportare maggiormente le persone anziane, tramite il segretariato sociale, nell'utilizzo dello SPID.

Lanciano 27.12.2023

LA DIRIGENTE SETTORE SERVIZI ALLA PERSONA

Dott.ssa Giovanna Sabbarese