

16 ottobre 2004

il Ticino

Resi noti ieri, venerdì, i risultati di un'indagine condotta da Cittadinanzattiva insieme ai Servizi Sociali

# Assistenza domiciliare a Pavia, buona ma poca

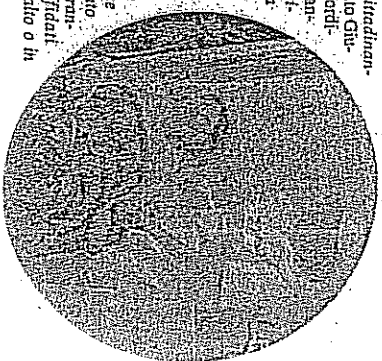
Quasi l'infinità (fin dal 1965) degli assistiti al servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) di Pavia si fida del Servizio al punto che lo raccomanderebbe ad un suo conoscente, e più dell'80% lo giudica complessivo "buono". Di contro, emerge una diffusa necessità di usufruire di ulteriori servizi e di incrementare le ore di assistenza. Il 45% degli assistiti ritiene infatti di avere altri bisogni primari per i quali il Comune potrebbe offrire un servizio e quasi il 40% ha ammesso di aver avuto la necessità di integrare le prestazioni fornite con ulteriori servizi.

Queste alcune delle principali indicazioni emerse dall'indagine sul Servizio di Assistenza Domiciliare di Pavia condotta da Cittadinanzattiva in partnership con l'Assessorato ai Servizi Sociali del Comune. Illustrate ieri, venerdì, presso l'Assessorato del Comune di Pavia, oltre al monitoraggio ha coinvolto in un'indagine di fiducia i cittadini assistiti dal SAD di Pavia, oltre ad un campione di diciotto operatori delle tre cooperative sociali impegnate nell'erogazione del servizio.

L'indagine, ha commentato l'Assessore ai Servizi Sociali Walter Minella, "ha individuato le esigenze centrali del territorio di monitoraggio, il punto di vista del cittadino utente del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Pavia, e il profilo qualitativo di prestazioni e responsabilità dell'amministrazione comunale e di operatori della collettività cittadina, un quadro del trattamento dell'utente del Servizio di Assistenza Domiciliare" realizzata con il diretto contributo degli utenti e di un'organizzazione di Cittadinanzattiva, "promossa a livello nazionale e presente da anni a livello locale".

Un'indagine volta a conoscere aspettative e bisogni dei cittadini utenti" ha aggiunto Antonio Valentini, segretario regionale di Cittadinanzattiva lombarda "apprezzata ricerca, serietà e disponibilità di un'Amministrazione comunale che ha saputo cogliere l'esigenza di sviluppare una maggiore capacità di cogliere i bisogni - spesso deboli - provenienti da precise categorie sociali della popolazione, di anticipare i bisogni di scoprire i bisogni latenti. Soprattutto, rappresenta un'indagine indispensabile per l'individuazione delle aree dove concentrare gli sforzi al fine di ridurre il gap tra carenze e livello di soddisfazione

dell'utente. Per Cittadinanzattiva, ha commentato Giuseppe Fallico, coordinatore di Cittadinanzattiva Pavia, "l'indagine realizzata a Pavia si iscrive in un percorso avviato da anni in tema di monitoraggio dei servizi, tutela dei diritti dei cittadini e promozione della partecipazione civica quale elemento qualificante di garanzia per i servizi affidati sempre più in appalto o in concessione".



## PAVIA ■ Gli esiti dell'indagine condotta dall'assessorato sulle persone che usufruiscono dell'assistenza domiciliare

# Relegati in casa e privati di molti servizi primari

PAVIA — Soli e in gabbia. Le persone che usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare si sentono così. Rinchiuse in alloggi che a causa della presenza di barriere architettoniche, non consentono loro di uscire facilmente come vorrebbero. Lo denuncia il 72% di coloro che hanno partecipato a una ricerca effettuata tra l'aprile e il giugno scorsi su un campione di 60 assistiti di Pavia e 18 operatori delle tre cooperative sociali impegnate nell'erogazione del servizio. L'indagine, commissionata dall'assessorato comunale ai Servizi sociali, è stata condotta da Cittadinanzattiva. Dalla ricerca è emersa una complessiva soddisfazione nei confronti del servi-

zio offerto, anche se ci sono alcune richieste non soddisfatte. Quasi il 30% degli assistiti, infatti, ritiene che gli operatori domiciliari rimangono nelle loro abitazioni troppo poco rispetto le necessità di cui avrebbero bisogno. Da migliorare, infine, anche l'informazione riguardante il menù. Ma non è tutto negativo, anzi.

Quasi la totalità (più del 90%) degli assistiti si fida del servizio al punto che lo raccomanderebbe a un suo conoscente, e più dell'80% lo giudica complessivamente buono.

Di contro, emerge una diffusa necessità di usufruire di ulteriori servizi e di incrementare le ore di assistenza: il 45% degli attuali utenti ritiene infatti di avere altri biso-

### GIUDIZIO Operatori disponibili ma limitata durata delle visite

gni primari ai quali il Comune potrebbe rispondere e quasi il 40% ha ammesso di aver avuto la necessità di integrare le prestazioni fornite. Per valutare qualità e affidabilità del servizio, sono stati presi in esame diversi ambiti: accessibilità al servizio, prestazioni erogate (assistenza diretta alla persona, interventi sull'abitazione,

funzioni di segretariato sociale, interventi esterni), rapporto assistiti-operatori, inserimento sociale, abitazione e servizio di ristorazione a domicilio. Molti gli elementi qualificanti: oltre il 60% degli assistiti ha infatti aspettato al massimo un mese per fruire delle prestazioni del Sud e il 77% ha dichiarato che, al momento della sua presa in carico era stato informato delle regole che definiscono il rapporto utente/servizio. Inoltre, il 90% degli assistiti ammette che gli assistiti domiciliari svolgono tutti i compiti affidatigli e si ritiene molto soddisfatto sia del loro comportamento, mentre un assistito su 4 ritiene di avere un problema con un assistente domiciliare in particolare.

M.M.



Gli anziani mostrano fiducia verso gli assistenti

# il Ticino

Poste Italiane s.p.a. • Spedizione in abbonamento postale • D.L. 353/2003 conv. in L. 27/02/2004 n. 46 art. 1, comma 1 DCB • Pavia  
Redazione: PAVIA - Via Menocchio 4 - Tel. 0382/24736 - Fax 301284 • E-mail: daniela@giornaleillicitino.191.it (notizie) • pubblicita@giornaleillicitino.191.it

## Assistenza domiciliare a Pavia, buona ma ancora troppo poca

Quasi la totalità (più del 90%) degli assistiti del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) di Pavia si fida del Servizio al punto che lo raccomanderebbe ad un suo conoscente, e più dell'80% lo giudica complessivamente buono. Di contro, emerge una diffusa necessità di usufruire di ulteriori servizi e di incrementare le ore di assistenza: il 45% degli attuali utenti ritiene infatti di avere altri bisogni primari per i quali il

Comune potrebbe offrire un servizio e quasi il 40% ha ammesso di aver avuto la necessità di integrare le prestazioni fornite con ulteriori servizi. Queste alcune delle principali indicazioni emerse dall'indagine sul Servizio di Assistenza Domiciliare di Pavia condotta da Cittadinanzattiva in partnership con l'Assessorato ai Servizi sociali del Comune, illustrata ieri presso la Sala Consiliare del Comune di Pavia. pag. 6

sabato 16.10.2004

## I voti all'assistenza domiciliare

*Lo studio di Cittadinanzattiva sul gradimento dei servizi: le tre cooperative sono state promosse su qualità e impegno*

**PAVIA.** A volte bastano una scala, un ascensore troppo stretto, un rione senza negozi di prima necessità per trasformare la casa in una trappola. E rendere chi ci vive - se anziano o invalido - completamente dipendente. L'assistenza domiciliare diventa così il salvagente al quale aggrapparsi. Ma quanto funziona a Pavia? E quanto è di qualità? L'indagine sul gradimento del servizio è stata condotta, per conto dell'assessorato ai Servizi Sociali del Comune, da "Cittadinanzattiva", una realtà da anni impegnata nel monitoraggio dei servizi e nella tutela dei diritti dei cittadini.

«Questa è la prima di una serie di iniziative di verifica della soddisfazione degli utenti e di controllo di qualità dei servizi — ha spiegato Walter Minella, assessore ai Servizi Sociali — I dati emersi ci permettono di valutare l'operato e porre eventuali correttivi. Il fatto poi di affidarlo a Cittadinanzattiva e non a una società di statistica per il Comune ha voluto dire mettersi in gioco». Una scommessa finita bene visto che il 90% degli assistiti dichiara di fidarsi del servizio di assistenza domiciliare (tanto che lo consiglierebbe ad un amico) e l'80% lo giudica buono. Al tempo stesso, però, il 45% lo giudica «ampliabile». Il monitoraggio di Cittadinanzattiva, che a Pavia è coordinata da Vincenzo Tallarico, è stato condotto tra il 20 aprile e il 4 giugno sui 60 utenti del Comune (24 adulti e 34 anziani). Il 65% vive solo e il 30% è in età compresa tra 76 e 85 anni (in 10 superano anche gli 85 anni). Per più della metà il problema che li ob-

**Minella: ci siamo messi in gioco per verificare la bontà dell'operato**

bliga a ricorrere ad un aiuto è di carattere sanitario, per un terzo è motorio e, in percentuali decrescenti, di tipo psichico, abitativo, di dipendenza da alcol e droghe. A svolgere il servizio sono tre cooperative (Marta, Fal e Aldia) che l'utente può scegliere liberamente. Il gradimento è stato espresso sui servizi offerti alla persona, all'abitazione, ai servizi legati ai compiti di segreteria.

«Ci si rivolge all'assistenza domiciliare soprattutto per la pulizia personale, un aiuto per il bagno, la mobilità domestica — spiega Mirko Gambardella, di Cittadinanzattiva di Roma — Poi, in quote minori, per un aiuto nella preparazione dei pasti, la vestizione, l'accompagnamento per effet-

tuare acquisti. Mentre gli interventi sulla casa riguardano in prevalenza la pulizia (88%), il riordino del letto, il cambio e il lavaggio della biancheria». Il servizio comprende, per alcuni utenti, anche la consegna di pasti a domicilio. E sono previsti aiuti per effettuare le spese domestiche, acquistare farmaci, pagare le utenze, contattare il medico e prenotare le visite, mentre il ritiro della pensione viene in prevalenza affidato a qualche familiare.

«Tra le richieste invece emerge la necessità di un servizio meno costoso ed esteso su un numero maggiore di ore — dice Tallarico — Ora lo "scoperto" viene integrato con volontari, parenti e amici. Noi ci offriamo, se lo vorrà il Comune, di effettuare controlli periodici, per tenere monitorata la qualità». «Una qualità buona, anche in termini di risorse — precisa Minella — che la città già possiede, nonostante le critiche di qualcuno». L'allusione è ai recenti attacchi di An (con tanto di filmato). «Ma la critica è seria solo se onesta corretta. Pavia non è il Bronx. E a questo proposito dò atto all'opposizione, ai consiglieri Bruni e Njutta in particolare, di non aver adottato un atteggiamento demagogico di fronte agli sforzi che questa amministrazione sta facendo in vista dell'emergenza freddo». (m.g.p.)