



---

**SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE**

13 febbraio 2020

**Oggetto: Relazione andamento Servizio di Assistenza Domiciliare – Ser.co.p .2017/2018/2019**

La presente relazione intende offrire una visione sintetica dell'andamento del Servizio di Assistenza Domiciliare gestito dall'Azienda Ser.co.p e affidato in appalto al Consorzio Domicare - Ankise (soggetto attuatore dell'appalto con sede legale – Reggio Emilia, sede operativa: Rho). Il 1° marzo 2018 il Consorzio Privata Assistenza ha cambiato denominazione in Consorzio Domicare.

Il coordinamento del servizio è interno a Ser.co.p. mediante una figura di assistente sociale e vi sono inoltre altre tre unità di personale Sercop (operatori socio sanitari) che operano in due Comuni differenti.

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) anche in questo triennio ha erogato prestazioni di natura socio – assistenziale offerte a domicilio ad anziani, adulti, minori e disabili che si trovano in condizioni di fragilità al fine di consentire la permanenza, anche se parzialmente protetta, nel normale ambiente di vita, di prevenire l'isolamento sociale e di ridurre situazioni che causano l'istituzionalizzazione (ricorso a strutture residenziali e/o ospedaliere).

Inoltre il servizio ha avuto i seguenti obiettivi:

- Promuovere e migliorare la qualità di vita e dello sviluppo delle capacità residue degli utenti
- promuovere momenti di relazione e socializzazione, finalizzati al benessere delle persone, rispondendo ad un bisogno che va al di là dell'ordinario svolgimento delle attività di assistenza.
- favorire il benessere di nuclei familiari problematici attraverso la trasmissione di strumenti conoscitivi utili a migliorare modalità operative e organizzative, funzionali al bisogno che l'utente e la famiglia esprime.

Anche in questi anni il Servizio SAD ha lavorato in stretta sinergia con i Comuni che hanno conferito a SER.CO.P la gestione del Servizio al fine di gestire il monte ore disponibile secondo criteri di *efficacia, efficienza e tempestività*.

Le attività del SAD si sono caratterizzate principalmente come interventi al domicilio delle persone fragili.

Negli ultimi tre anni sono stati introdotti interventi di insegnamento/affiancamento circa le manovre da adottare sul posizionamento delle persone non autosufficienti nelle attività di igiene personale a badanti e ai caregiver familiari.

Gli interventi a domicilio vengono assicurati dalla cooperativa incaricata e prevedono le seguenti prestazioni:

**Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri**  
**Coordinatore del Servizio: Marcella Maselli (02-93207305)**

---

**Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona**

**Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago**  
Sede legale: via De Amicis 10 - 20017 Rho (MI) - Sede operativa: via dei Cornaggia 33 - 20017 Rho (MI)  
Telefono: 02/93207399 - Fax: 02/93207317 - e-mail: info@sercop.it  
C.F./ P.IVA: 05728560961 - REA: MI-1844020



---

## SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

*Igiene alla persona* (alzata, rimessa a letto, mobilitazione, cura e igiene della persona,);

*Cura dell'ambiente domestico* (cura e igiene dell'ambiente domestico, distribuzione e consegna pasti caldi);

*Attività di socializzazione* (compagnia e sostegno alla socializzazione, accompagnamento presso strutture sanitarie, svolgimento piccole commissioni ed espletamento pratiche burocratiche)

*Distribuzione pasti caldi* (ritiro presso centri cottura e consegna all'utenza).

Il Servizio di assistenza domiciliare pone particolare attenzione alla relazione con gli utenti: la cura del benessere delle persone passa anche attraverso alla costruzione di una relazione di fiducia particolarmente intensa. In questo senso, è decisivo il lavoro delle Ausiliarie socio assistenziali (Asa), che svolgono un intervento professionale di accudimento che ha una significativa valenza educativa. Il Servizio in crescita, è in corso di evoluzione anche con riferimento agli utenti: non si rivolge più solo ad anziani, ma coinvolge sempre più persone con disabilità, anche giovani con patologie specifiche. Crescono inoltre le attivazioni e le disattivazioni temporanee per assicurare interventi aderenti alle condizioni personali (perlopiù di salute) delle persone seguite.

Gli stessi strumenti di monitoraggio introdotti dalle attività di cura personali (Adl) e dalle attività quotidiane strumentali (Iadl) segnalano il mutare delle condizioni personali e delle autonomie individuali, influenzate dalle patologie specifiche di ogni singolo utente. In questo senso l'impegno è quello di assicurare interventi capaci di rispondere alle esigenze individuali.

**Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri**  
**Coordinatore del Servizio: Marcella Maselli (02-93207305)**

---

**Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona**

**Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago**  
**Sede legale:** via De Amicis 10 - 20017 Rho (MI) - **Sede operativa:** via dei Cornaggia 33 - 20017 Rho (MI)  
**Telefono:** 02/93207399 - **Fax:** 02/93207317 - **e-mail:** info@sercop.it  
**C.F./ P.IVA:** 05728560961 - **REA:** MI-1844020

## SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

*Sono indicati di seguito i dati relativi all'utenza in carico degli anni 2017 – 2018 - 2019*

| Servizio assistenza domiciliare    | 2017            |                        | 2018            |                        |
|------------------------------------|-----------------|------------------------|-----------------|------------------------|
| Utenti seguiti per Comune          | Persone anziane | Persone con disabilità | Persone anziane | Persone con disabilità |
| Cornaredo                          | 26              | 4                      | 28              | 5                      |
| Lainate                            | 37              | 11                     | 39              | 8                      |
| Pero                               | 14              | 4                      | 14              | 5                      |
| Rho                                | 70              | 28                     | 80              | 33                     |
| Settimo M.se                       | 23              | 5                      | 25              | 4                      |
| Vanzago                            | 20              | 1                      | 24              | 1                      |
| Nerviano                           | 59              | 16                     | 51              | 12                     |
| Sub-totale                         | 249             | 69                     | 261             | 68                     |
| <b>Totale complessivo per anno</b> | <b>318</b>      |                        | <b>329</b>      |                        |

Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri  
 Coordinatore del Servizio: Marcella Maselli (02-93207305)

Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago  
 Sede legale: via De Amicis 10 - 20017 Rho (MI) - Sede operativa: via dei Cornaggia 33 - 20017 Rho (MI)  
 Telefono: 02/93207399 - Fax: 02/93207317 - e-mail: info@sercop.it  
 C.F./ P.IVA: 05728560961 - REA: MI-1844020

## SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

|                                        |                        |                               |
|----------------------------------------|------------------------|-------------------------------|
| <b>Servizio assistenza domiciliare</b> | <b>2019</b>            |                               |
| <b>Utenti seguiti per Comune</b>       | <b>Persone anziane</b> | <b>Persone con disabilità</b> |
| <b>Cornaredo</b>                       | 37                     | 0                             |
| <b>Lainate</b>                         | 38                     | 10                            |
| <b>Pero</b>                            | 31                     | 5                             |
| <b>Rho</b>                             | 80                     | 37                            |
| <b>Settimo M.se</b>                    | 28                     | 7                             |
| <b>Vanzago</b>                         | 19                     | 2                             |
| <b>Nerviano</b>                        | 51                     | 9                             |
| <b>Sub-totale</b>                      | 284                    | 70                            |
| <b>Totale complessivo per anno</b>     | <b>354</b>             |                               |

Nel 2017 e nel 2019 il servizio SAD si è occupato anche della gestione del servizio E.S.A. (Estate Sicura Anziani) per il comune di Rho, ovvero l'attivazione di servizi che riguardano l'assistenza domiciliare attivati in maniera più celere per venire incontro alle problematiche che si presentano solitamente nel periodo estivo e che sono volte a contrastare l'isolamento dell'anziano

Inoltre nel 2018 e 2019 attraverso il servizio SAD si è attuato il Bando Sperimentale per l'individuazione di beneficiari al fine di avviare progetti finalizzati allo sviluppo dell'autonomia e dell'inclusione sociale delle persone anziane. (ai sensi della Dgr.7487/2017)

Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri  
Coordinatore del Servizio: Marcella Maselli (02-93207305)

**Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona**

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago  
Sede legale: via De Amicis 10 - 20017 Rho (MI) - Sede operativa: via dei Cornaggia 33 - 20017 Rho (MI)  
Telefono: 02/93207399 - Fax: 02/93207317 - e-mail: info@sercop.it  
C.F./ P.IVA: 05728560961 - REA: MI-1844020



---

## **SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE**

Inoltre il servizio SAD ha continuato a presenziare negli anni 2017/2018/2019 al tavolo Triage (tavolo tecnico per la condivisione della gestione delle Misure regionali che prevedono il coinvolgimento dei Comuni e dell'ASST).

Coordinatrice Ser.Co.P. – SAD anni 2017 -2019

Assistente Sociale

Marcella Maselli

Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri  
Coordinatore del Servizio: Marcella Maselli (02-93207305)

---

**Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona**

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago  
Sede legale: via De Amicis 10 - 20017 Rho (MI) - Sede operativa: via dei Cornaggia 33 - 20017 Rho (MI)  
Telefono: 02/93207399 - Fax: 02/93207317 - e-mail: info@sercop.it  
C.F./ P.IVA: 05728560961 - REA: MI-1844020



CON LA COLLABORAZIONE DELLA

**COOPERATIVA SOCIALE  
ANKISE**

**Presenta**

***REPORT DI GESTIONE DEL SERVIZIO  
DI ASSISTENZA DOMICILIARE***

***per***

***SER.CO.P.  
AZIENDA SERVIZI COMUNALI ALLA  
PERSONA***

***TRIENNIO 2017 - 2019***

# ANNO 2017

## Premessa

Il rapporto è finalizzato alla rappresentazione dei dati relativi al monitoraggio del Servizio di Assistenza Domiciliare per persone fragili residenti a Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Settimo M.se, Rho e Vanzago, Comuni che fanno parte dell'Azienda speciale consortile Rhodense "**SERCOP**".

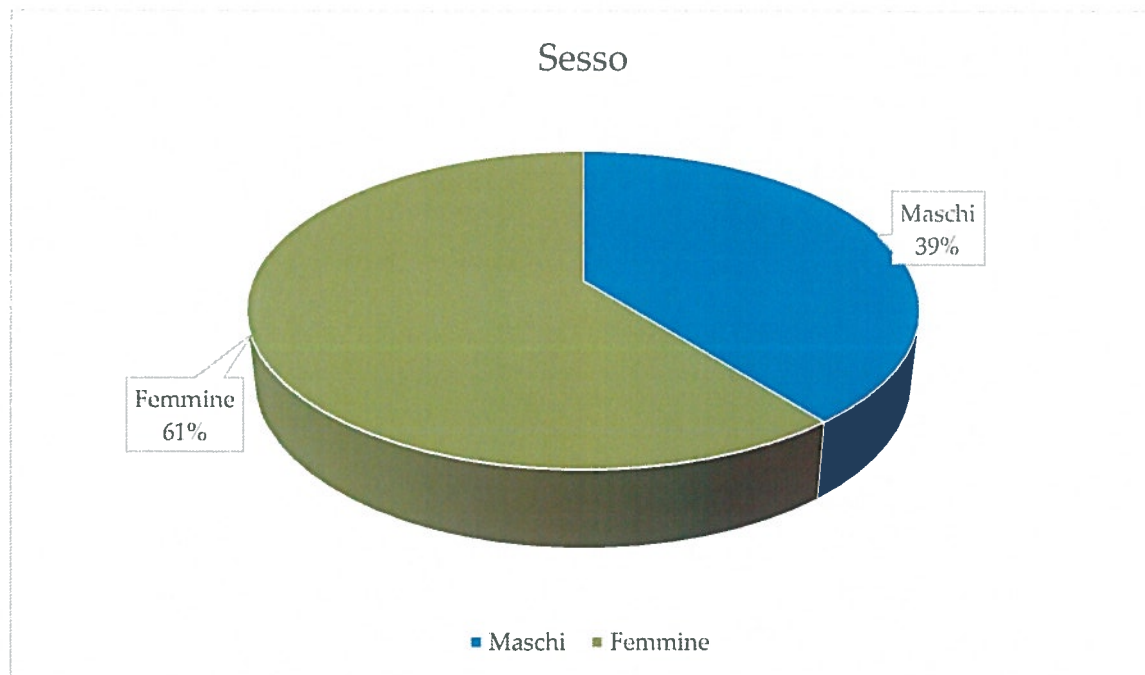
## Il servizio

Il servizio si articola di norma, su sei giorni settimanali sviluppandosi su 12 ore al giorno, dalle 7.00 alle 19.00. L'ampia copertura assistenziale del servizio garantisce una cura e un controllo costante dei bisogni dell'utenza, soprattutto alle persone assistite non autosufficienti.

## I numeri del servizio

Il totale degli utenti, che hanno usufruito del SAD, è pari a **265 unità**, così distribuiti nei 7 Comuni:

| Comune               | Numero Utenti | Femmine | Maschi |
|----------------------|---------------|---------|--------|
| <b>Cornaredo</b>     | 25            | 16      | 9      |
| <b>Lainate</b>       | 38            | 21      | 17     |
| <b>Nerviano</b>      | 54            | 34      | 20     |
| <b>Pero</b>          | 14            | 9       | 5      |
| <b>Rho</b>           | 84            | 48      | 36     |
| <b>Settimo M.</b>    | 21            | 15      | 6      |
| <b>Vanzago</b>       | 16            | 8       | 5      |
| <b>Totale Utenti</b> | 265           | 151     | 98     |



### Le ore e le prestazioni di servizio

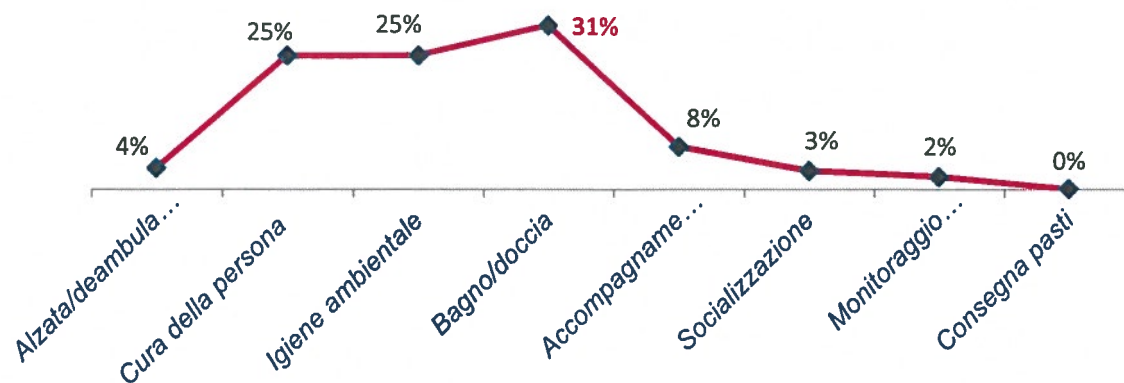
Le ore complessive erogate ammontano a 14.830 pari al 14.4% del monte ore totale stabilito per la durata dell'appalto (99.000/h), il numero totale degli accessi domiciliari realizzati sono stati 13.076, il numero delle giornate assistenziali 43.319; le prestazioni erogate sono aggregate in quattro macro tipologie di intervento:

- Bagno assistito/Igiene personale
- Accompagnamento
- Igiene ambientale
- Pasto
- Socializzazione

Di seguito rappresentazione grafica del numero di ore svolte per tipologia di attività socio assistenziale e numero di prestazioni erogate.

L'assistenza durante il bagno o doccia è il servizio che ricorre con maggior frequenza, in ben 54 casi (31%), mentre i servizi di monitoraggio dello stato dell'utente sono quelli meno presenti, solo 4 casi (2%); gli utenti che usufruiscono di interventi di cura della persona sono 44 (25%), così come per il servizio che prevede attività di igiene ambientale.

Sono 14 i casi (8%) che beneficiano del servizio accompagnamento, mentre 7 utenti (4%) beneficiano di aiuto all'alzata dal letto e alla deambulazione e l'attività di socializzazione è programmata per 6 casi (3%).

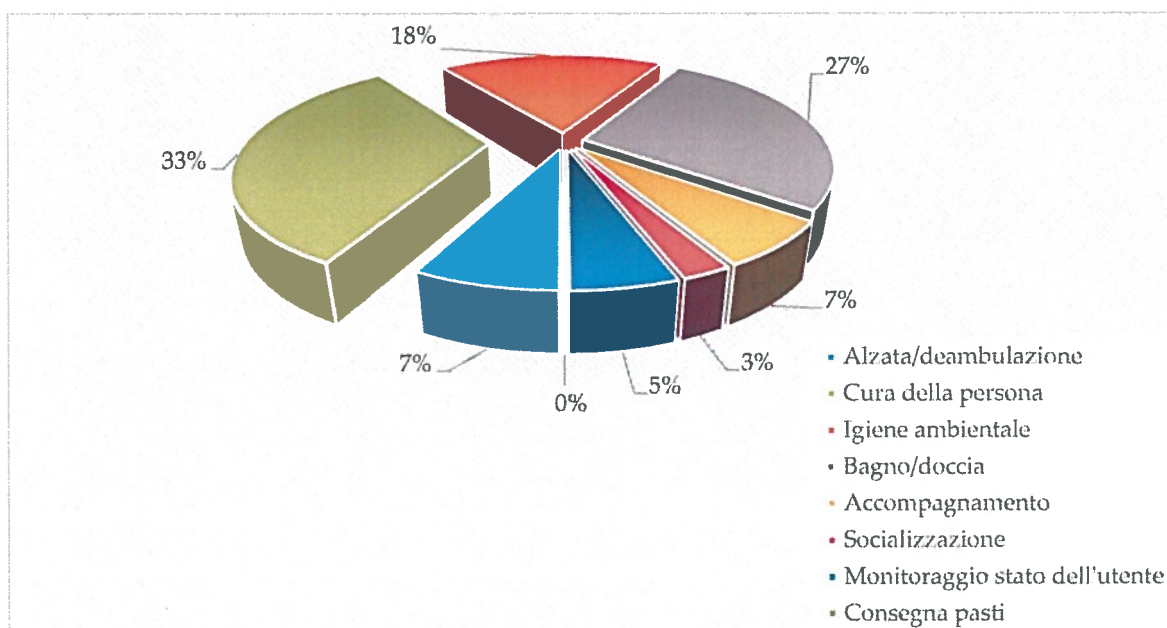


| Tipologia interventi attivati  | N. utenti |
|--------------------------------|-----------|
| Alzata/deambulazione           | 7         |
| Cura della persona             | 44        |
| Igiene ambientale              | 44        |
| Bagno/doccia                   | 54        |
| Accompagnamento                | 14        |
| Socializzazione                | 6         |
| Monitoraggio stato dell'utente | 4         |
| Consegna pasti                 | 0         |

La tabella a seguire riepiloga le ore complessive distinte per singola tipologia di servizio erogato.

**Numero ore assistenza a domicilio per  
 tipologia prestazione**

| Intervento                     | Ore |
|--------------------------------|-----|
| Alzata/deambulazione           | 23  |
| Cura della persona             | 102 |
| Igiene ambientale              | 58  |
| Bagno/doccia                   | 85  |
| Accompagnamento                | 21  |
| Socializzazione                | 8   |
| Monitoraggio stato dell'utente | 17  |
| Consegna pasti                 | 0   |



Di seguito report rispetto al numero di ore svolte nei comuni.

| Comune / ore erogate  |              |              |            |              |            |              |              |               |
|-----------------------|--------------|--------------|------------|--------------|------------|--------------|--------------|---------------|
|                       | <b>Rho</b>   | Cornaredo    | Vanzago    | Lainate      | Pero       | Nerviano     | Settimo M.   | <b>Coord.</b> |
| <b>Mese</b>           |              |              |            |              |            |              |              |               |
| Giugno                | 484          | 198          | 100        | 487          | 105        | 419          | 271          | 20            |
| Luglio                | 483          | 214          | 88         | 513          | 103        | 441          | 238          | 20            |
| Agosto                |              | 215          | 95         | 517          | 123        | 366          | 233          | 25            |
| Settembre             | 574          | 213          | 94         | 489          | 119        | 411          | 251          | 25            |
| Ottobre               | 799          | 219          | 110        | 526          | 128        | 401          | 240          | 20            |
| Novembre              | 771          | 214          | 113        | 492          | 130        | 419          | 212          | 23            |
| Dicembre              | 681          | 190          | 97         | 415          | 121        | 398          | 164          | 20            |
| Totale ore per Comune | <b>3.790</b> | <b>1.463</b> | <b>697</b> | <b>3.438</b> | <b>828</b> | <b>2.854</b> | <b>1.608</b> | <b>153</b>    |
| Giugno<br>Dicembre    |              |              |            |              |            |              |              |               |

## Principali cause per l'attivazione del servizio

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Malattie reumatiche/difficoltà nella deambulazione</b> | <b>23</b> |
| Patologie metaboliche                                     | 9         |
| Difficoltà cardiache                                      | 18        |
| Malattie neurodegenerative                                | 20        |
| Decadimento cognitivo / deficit mentale                   | 7         |
| Patologie psichiatriche                                   | 6         |
| Utente allettato                                          | 3         |

# ANNO 2018

## Premessa

Il rapporto è finalizzato alla rappresentazione dei dati relativi al monitoraggio del Servizio di Assistenza Domiciliare per persone fragili residenti a Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Settimo M.se, Rho e Vanzago, Comuni che fanno parte dell'Azienda speciale consortile Rhodense "**SERCOP**".

Il rilevamento, condotto nell'arco temporale compreso tra il 1° Gennaio 2018 e 31 dicembre 2018, è stato destinato a focalizzare le condizioni di partenza, i bisogni rilevati degli utenti e le risposte attivate, elementi indispensabili alla conoscenza per qualsiasi intervento di rimodulazione del servizio.

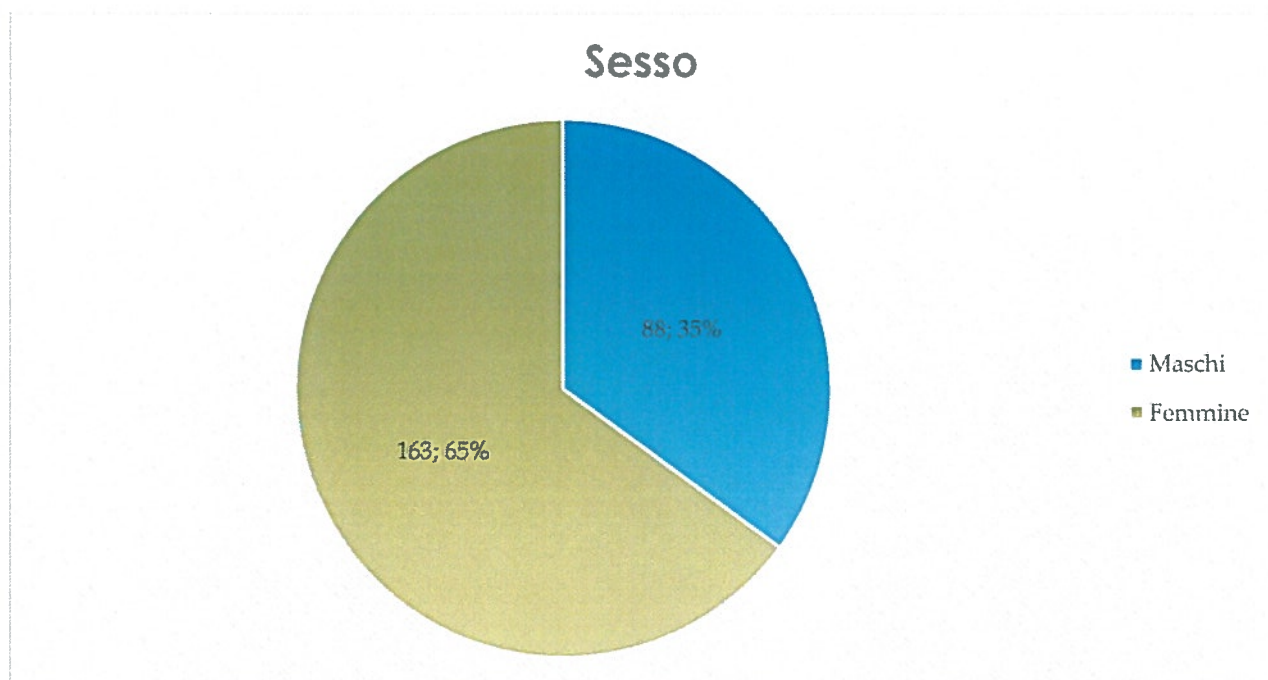
## Il servizio

Il servizio si articola di norma, su sei giorni settimanali sviluppandosi su 12 ore al giorno, dalle 7.00 alle 19.00. L'ampia copertura assistenziale del servizio garantisce una cura e un controllo costante dei bisogni dell'utenza, soprattutto alle persone assistite non autosufficienti.

## I numeri del servizio

Il totale degli utenti, che hanno usufruito del SAD, è pari a **251 unità**, così distribuiti nei 7 Comuni:

| Comune               | Numero Utenti | Femmine    | Maschi    |
|----------------------|---------------|------------|-----------|
| <b>Cornaredo</b>     | 23            | 14         | 9         |
| <b>Lainate</b>       | 33            | 18         | 15        |
| <b>Nerviano</b>      | 46            | 31         | 15        |
| <b>Pero</b>          | 19            | 14         | 5         |
| <b>Rho</b>           | 89            | 54         | 35        |
| <b>Settimo M.</b>    | 26            | 21         | 5         |
| <b>Vanzago</b>       | 15            | 11         | 4         |
| <b>Totale Utenti</b> | <b>251</b>    | <b>163</b> | <b>88</b> |



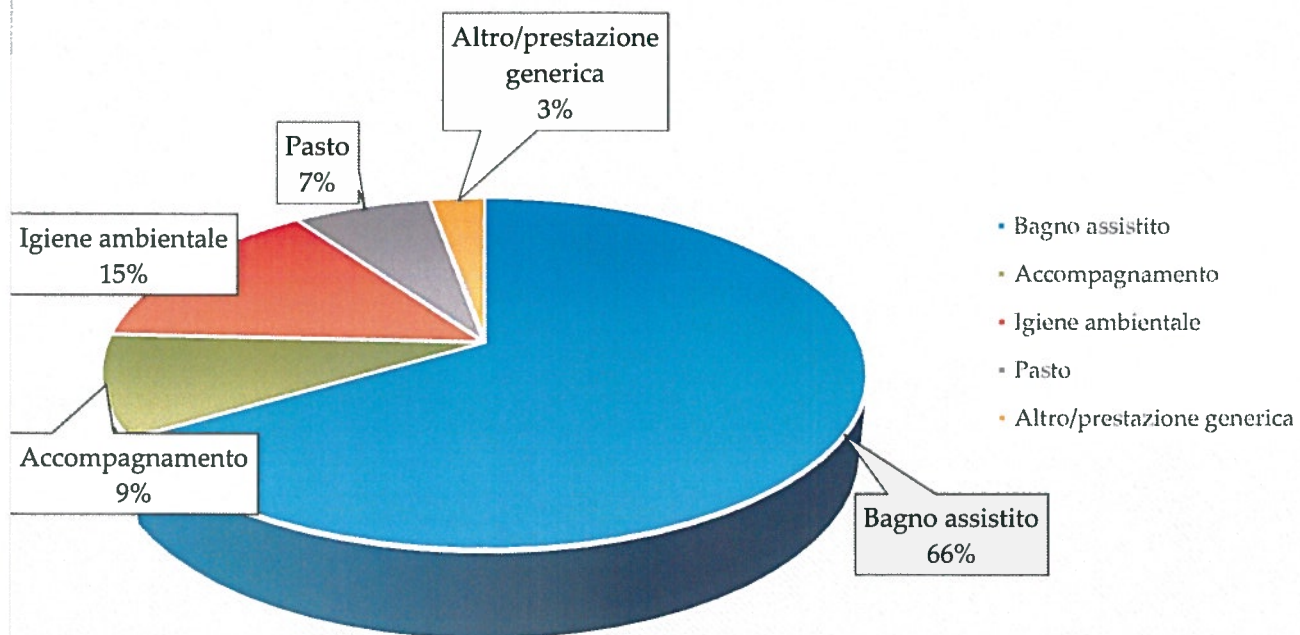
### Le ore e le prestazioni di servizio

Le ore complessive di SAD erogate ammontano a **29537** le prestazioni erogate sono aggregate in quattro macro tipologie di intervento:

- Bagno assistito
- Accompagnamento
- Igiene ambientale
- Pasto
- Prestazione generica

Di seguente rappresentazione grafica del numero di ore svolte per tipologia di attività socio assistenziale e numero di prestazioni erogate

## Le ore di servizio svolte per tipologia di attività



Di seguito report rispetto al numero di ore erogate per Comune:

| Comune / ore erogate     |                  |             |             |               |             |               |               |            |
|--------------------------|------------------|-------------|-------------|---------------|-------------|---------------|---------------|------------|
|                          | Rho              | Cornaredo   | Vanzago     | Lainate       | Pero        | Nerviano      | Settimo M.    | Coord      |
| <b>Gennaio</b>           | 808              | 266         | 91          | 448,5         | 143         | 415,5         | 198           | 20         |
| <b>Febbraio</b>          | 671              | 230         | 122,5       | 454           | 133         | 374           | 198           | 20         |
| <b>Marzo</b>             | 741              | 256         | 149         | 528,5         | 153         | 430           | 210           | 25         |
| <b>Aprile</b>            | 669              | 222         | 110,5       | 460           | 149,5       | 361,5         | 198           | 20         |
| <b>Maggio</b>            | 784              | 268         | 121         | 549,5         | 190         | 405           | 227,5         | 20         |
| <b>Giugno</b>            | 728              | 265         | 124         | 559,5         | 190,5       | 470           | 220           | 27         |
| <b>Luglio</b>            | 719              | 261         | 131         | 568           | 156         | 492           | 206,5         | 20         |
| <b>Agosto</b>            | 714              | 283         | 137         | 521           | 165,5       | 444           | 195,5         | 20         |
| <b>Settembre</b>         | 672              | 247         | 136         | 470           | 167         | 418           | 192,5         | 20         |
| <b>Ottobre</b>           | 849              | 276         | 160         | 548,5         | 207         | 480,5         | 226           | 20         |
| <b>Novembre</b>          | 771              | 274         | 137         | 528           | 192,5       | 431,5         | 225           | 20         |
| <b>Dicembre</b>          | 721              | 262         | 119         | 468           | 189         | 424,5         | 207,5         | 20         |
| <b>Totale per Comune</b> | <b>8847</b>      | <b>3110</b> | <b>1538</b> | <b>6103,5</b> | <b>2036</b> | <b>5146,5</b> | <b>2504,5</b> | <b>252</b> |
| <b>Totale</b>            | <b>29537 ore</b> |             |             |               |             |               |               |            |

### I nostri Operatori

Nel periodo oggetto della presente relazione il servizio si è svolto con una media mensile di **23 operatori** con qualifica A.S.A./O.S.S. e mansione di A.S.A., tramite i quali la cooperativa ha garantito una media settimanale di **575 ore di servizio**; da quanto sopra si evince che il contratto medio, per ogni operatore, è pari a circa 25 ore settimanali.

### Quanto si muovono i nostri operatori?

I chilometri effettuati dagli operatori in servizio, relativi a tutti i servizi sopra elencati, sono stati in totale **33568,58**.

# ANNO 2019

## *Premessa*

Il rapporto è finalizzato alla rappresentazione dei dati relativi al monitoraggio del Servizio di Assistenza Domiciliare per persone fragili residenti a Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Settimo M.se, Rho e Vanzago, Comuni che fanno parte dell'Azienda speciale consortile Rhodense "**SERCOP**".

Il rilevamento, condotto nell'arco temporale compreso tra il 1° Gennaio 2019 e 31 dicembre 2019, è stato destinato a focalizzare le condizioni di partenza, i bisogni rilevati degli utenti e le risposte attivate, elementi indispensabili alla conoscenza per qualsiasi intervento di rimodulazione del servizio.

## *Il servizio*

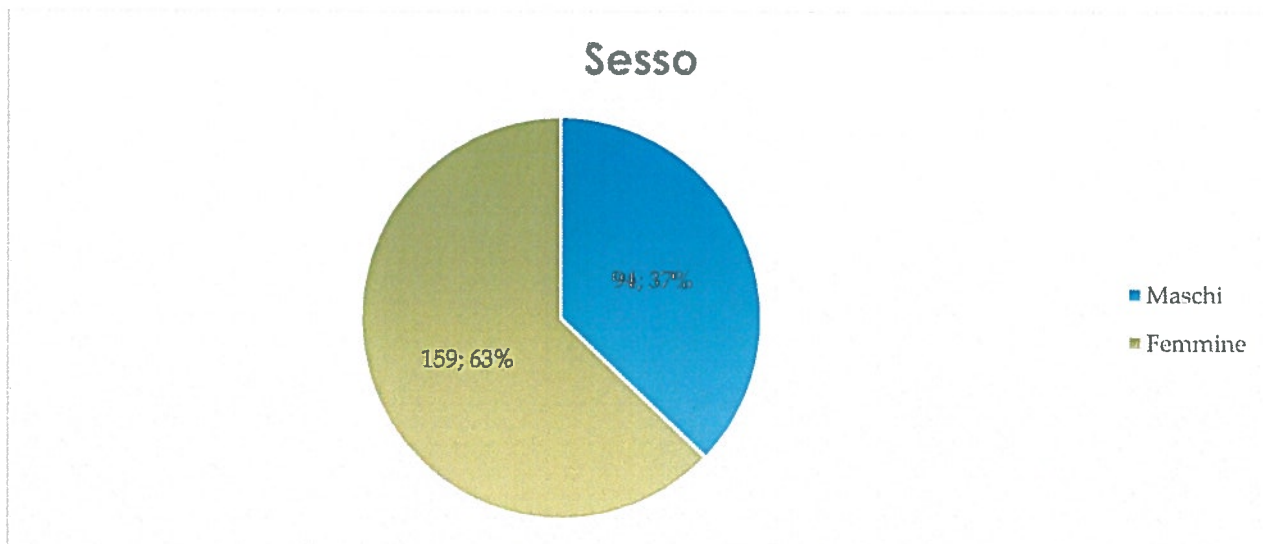
Il servizio si articola di norma, su sei giorni settimanali sviluppandosi su 12 ore al giorno, dalle 7.00 alle 19.00. L'ampia copertura assistenziale del servizio garantisce una cura e un controllo costante dei bisogni dell'utenza, soprattutto alle persone assistite non autosufficienti.

## *I numeri del servizio*

Il totale degli utenti, che hanno usufruito del SAD, è pari a **251 unità**, così distribuiti nei 7 Comuni:

| Comune            | Numero Utenti | Femmine | Maschi |
|-------------------|---------------|---------|--------|
| <b>Cornaredo</b>  | 20            | 13      | 7      |
| <b>Lainate</b>    | 37            | 16      | 21     |
| <b>Nerviano</b>   | 48            | 33      | 15     |
| <b>Pero</b>       | 21            | 15      | 6      |
| <b>Rho</b>        | 90            | 53      | 37     |
| <b>Settimo M.</b> | 21            | 17      | 4      |
| <b>Vanzago</b>    | 16            | 12      | 4      |

|                      |            |            |           |
|----------------------|------------|------------|-----------|
| <b>Totale Utenti</b> | <b>253</b> | <b>159</b> | <b>94</b> |
|----------------------|------------|------------|-----------|

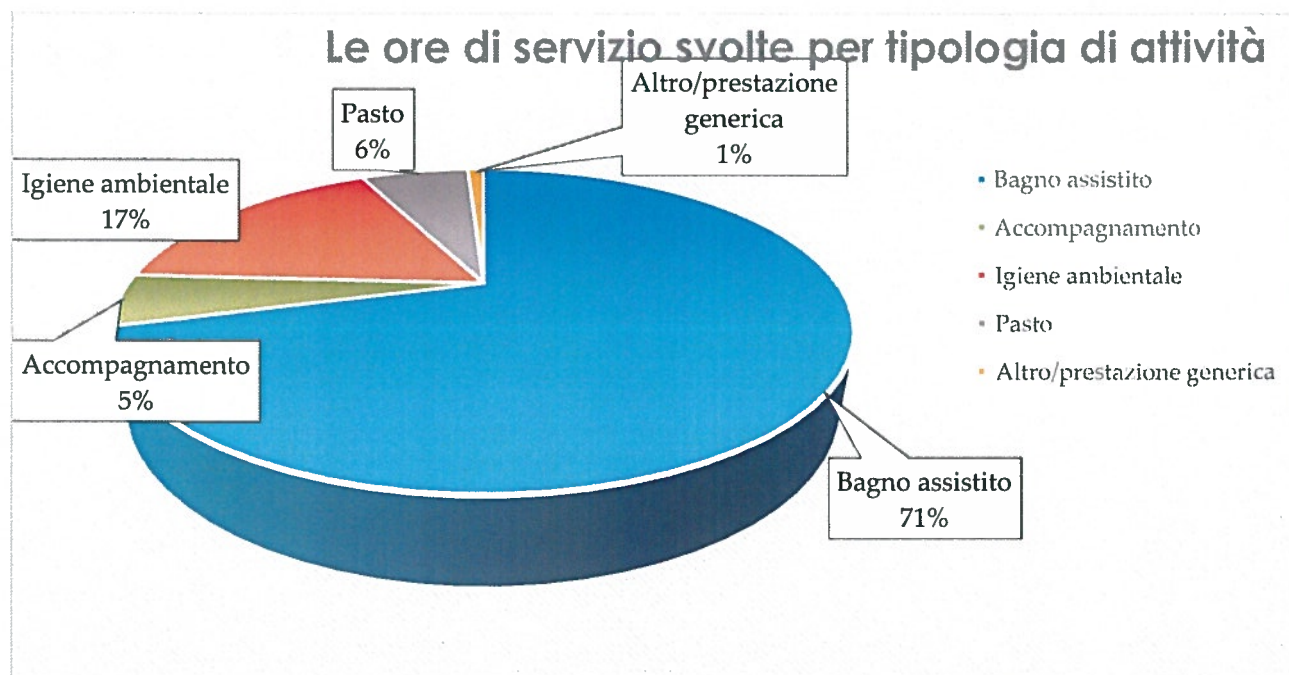


### **Le ore e le prestazioni di servizio**

Le ore complessive di SAD erogate ammontano a **29471 h**; le prestazioni erogate sono aggregate in quattro macro tipologie di intervento:

- Bagno assistito/Igiene personale
- Accompagnamento
- Igiene ambientale
- Pasto
- Socializzazione

Di seguente rappresentazione grafica del numero di ore svolte per tipologia di attività socio assistenziale e numero di prestazioni erogate.



Di seguito report rispetto al numero di ore erogate per Comune:

|                          | Rho          | Cornaredo     | Vanzago     | Lainate       | Pero          | Nerviano      | Settimo M.  | Coord.     |
|--------------------------|--------------|---------------|-------------|---------------|---------------|---------------|-------------|------------|
| Gennaio                  | 821          | 283           | 150         | 563,5         | 219           | 342,5         | 240         | 25         |
| Febbraio                 | 732          | 265           | 147         | 519           | 212,5         | 323,5         | 127         | 30         |
| Marzo                    | 782          | 271           | 163         | 559,5         | 251,5         | 371,5         | 174         | 25         |
| Aprile                   | 679          | 210           | 167         | 530           | 244,5         | 306,5         | 174         | 20         |
| Maggio                   | 785          | 272           | 204         | 558,5         | 263,5         | 328           | 179         | 25         |
| Giugno                   | 652          | 221           | 176         | 509,5         | 216           | 347,5         | 121         | 30         |
| Luglio                   | 668          | 254,5         | 207         | 570           | 251,5         | 374,5         | 163,5       | 28         |
| Agosto                   | 625          | 247           | 175         | 550           | 216           | 335           | 163,5       | 30         |
| Settembre                | 696          | 236           | 175,5       | 580,5         | 225           | 324,5         | 167,5       | 30         |
| Ottobre                  | 754          | 256           | 195,5       | 629,5         | 275           | 363           | 185         | 30         |
| Novembre                 | 669          | 204           | 160         | 534,5         | 244           | 352,5         | 154,5       | 28         |
| Dicembre                 | 689          | 206           | 162         | 509           | 237           | 342,5         | 151         | 30         |
| <b>Totale per Comune</b> | <b>8552</b>  | <b>2925,5</b> | <b>2082</b> | <b>6613,5</b> | <b>2855,5</b> | <b>4111,5</b> | <b>1873</b> | <b>331</b> |
| <b>Totale</b>            | <b>29471</b> |               |             |               |               |               |             |            |

### I nostri Operatori

Nel periodo oggetto della presente relazione il servizio si è svolto con una media mensile di 23 operatori con qualifica A.S.A./O.S.S. e mansione di A.S.A., tramite i

quali la cooperativa ha garantito una media settimanale di **570 ore di servizio**; da quanto sopra si evince che il contratto medio, per ogni operatore, è pari a circa 30 ore settimanali.

### La soddisfazione dell'Utenza

Agli Utenti del servizio è stato somministrato un questionario di tipo "quantitativo standardizzato", cioè basato solo su domande chiuse a risposta singola, che precedono un ventaglio di risposte definite a priori, consentendo così una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi complessiva.

Il questionario prevedeva, all'apertura, una breve presentazione delle finalità e delle modalità di compilazione, la data di compilazione, la richiesta di alcuni dati anagrafici, e chi effettivamente lo stia compilando (assistito, familiari, operatore, conoscenti, etc.).

Tutte domande erano mirate ad individuare eventuali criticità per tutti gli aspetti inerenti al servizio, in modo da poterne trarre un quadro quanto più possibile completo.

Naturalmente, il questionario è stato predisposto e somministrato in modo da poter assicurare l'anonimato, garantendo così la massima libertà di espressione al compilatore, pur tuttavia lasciando la possibilità di sottoscriverlo.

Successivamente sono state poste n.10 domande a risposta chiusa sul gradimento di molteplici aspetti del servizio. Le risposte prevedevano una valutazione in scala numerica da 1 a 5 dove "1" significava non soddisfatto e "5" molto soddisfatto.

E' con estrema soddisfazione che commentiamo **dati che dimostrano un'altissima soddisfazione su ognuno degli item indagati.**

I dati infatti, confermano **un' omogenea ed altissima soddisfazione su tutti i quesiti posti**, laddove si evidenzia come i "molto soddisfatti" non siano mai una percentuale inferiore al 79% con punte di soddisfazione massima per quanto concerne la disponibilità e l'attenzione degli Operatori (79% "molto soddisfatto", 15% "abbastanza soddisfatto"), il rispetto della privacy (83% "molto soddisfatto", 12% "abbastanza soddisfatto"), la soddisfazione delle esigenze (78% "molto

soddisfatto", 13% "abbastanza soddisfatto"). Il dato aggregato della soddisfazione è pressoché unanimemente intorno al 99% del campione.

In allegato i risultati dell'indagine.

## SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

### ESITI DELL'INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENZA - Anno 2018

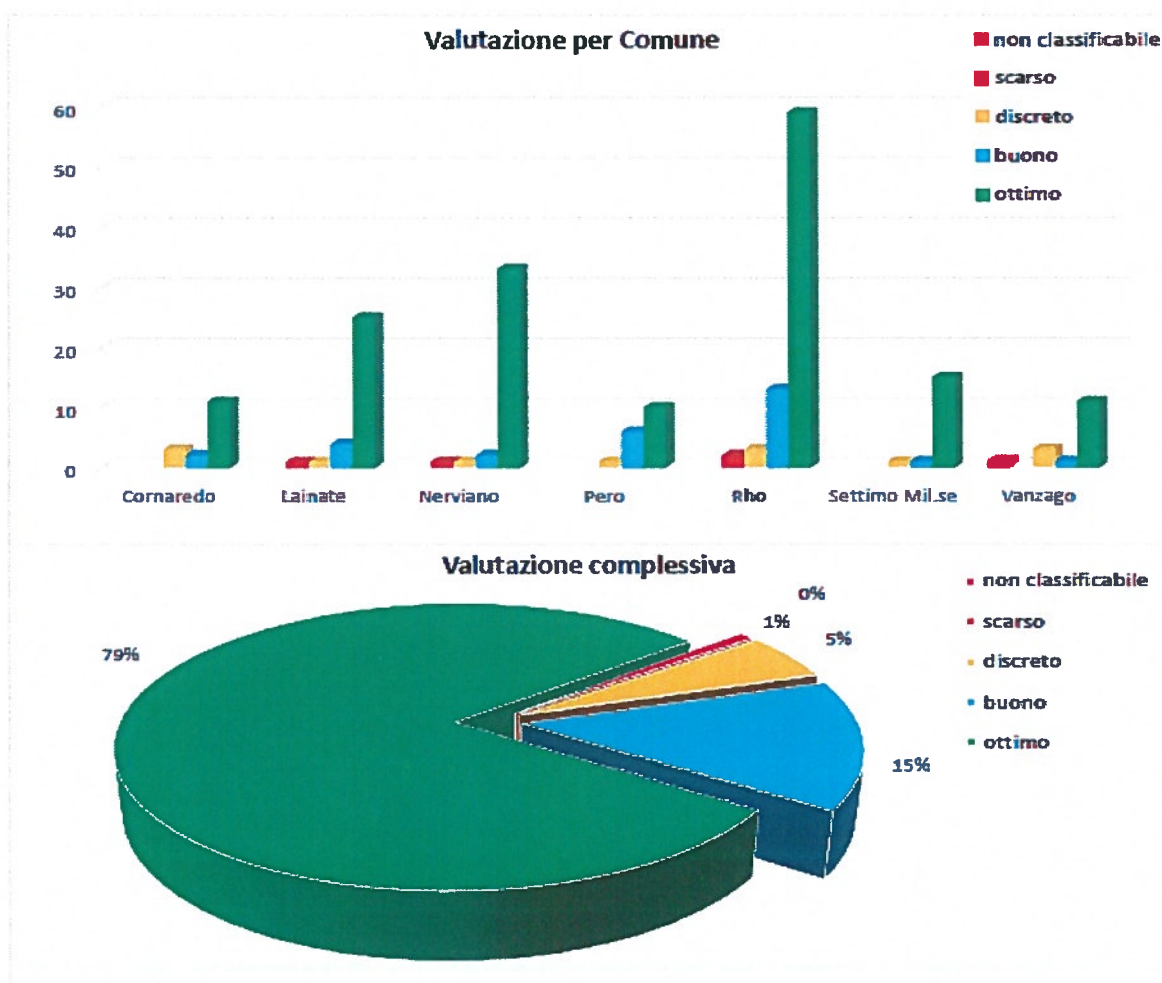
La gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare è stata conferita a Sercop dai Comuni di Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Rho, Settimo Mil.se e Vanzago.

Il Servizio è affidato in appalto a Consorzio DOMICARE e coordinato dall'Assistente Sociale di Sercop Veronica Pecchi.

Sono stati sottoposti all'utenza questionari con 9 domande su vari aspetti del servizio. La compilazione è avvenuta in autonomia. Qui di seguito sono riassunti i risultati dei 198 questionari raccolti compilati.

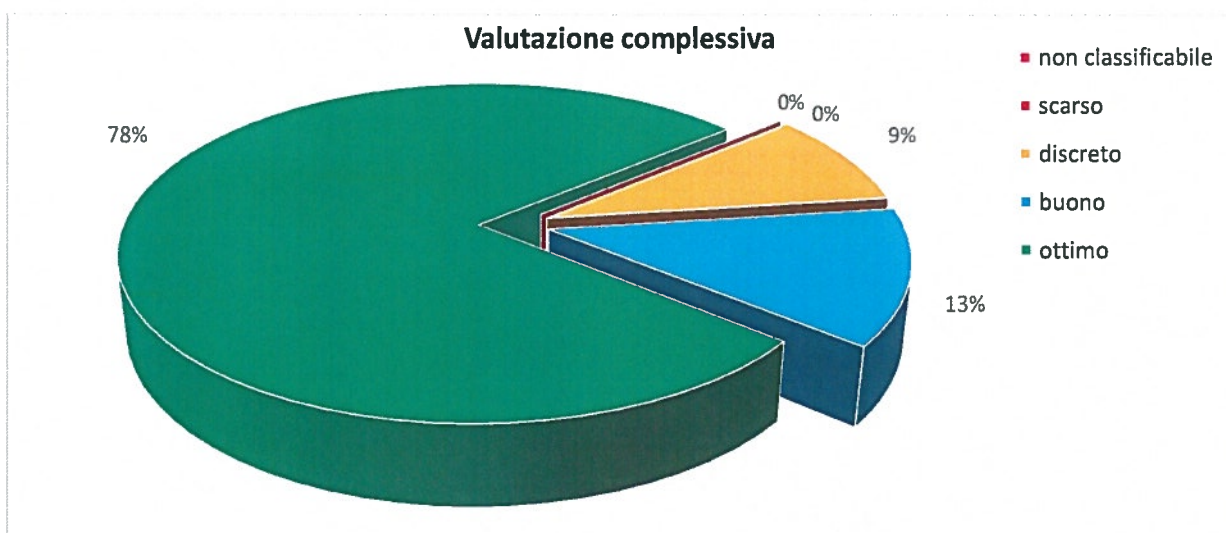
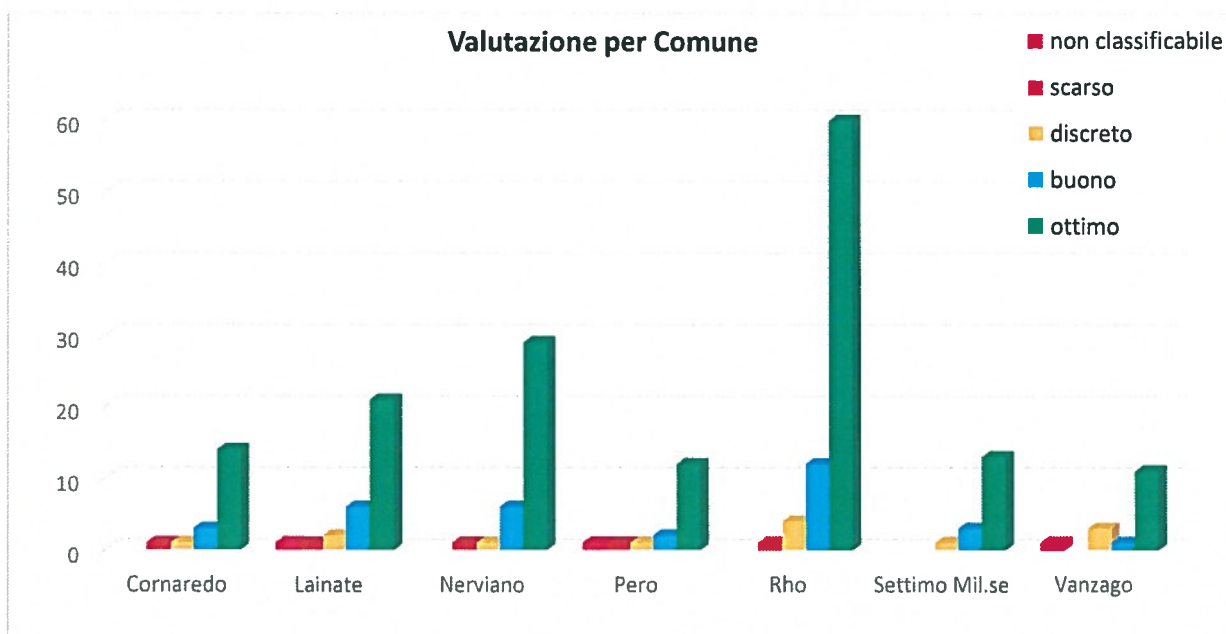
#### 1) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE PER LE INFORMAZIONI RICEVUTE

La prima domanda del questionario è stata "È soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge l'assistenza?"



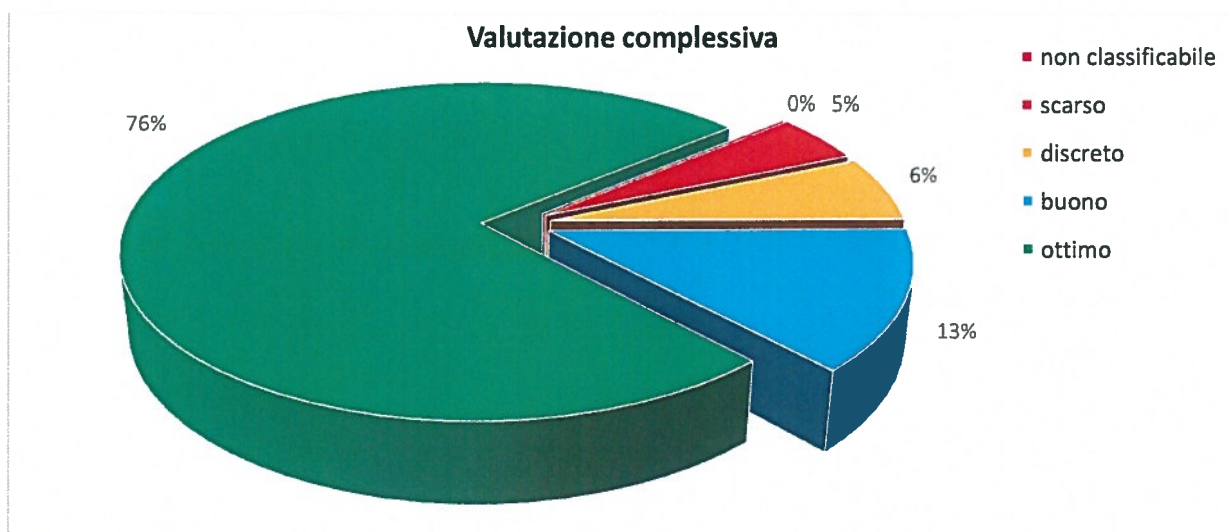
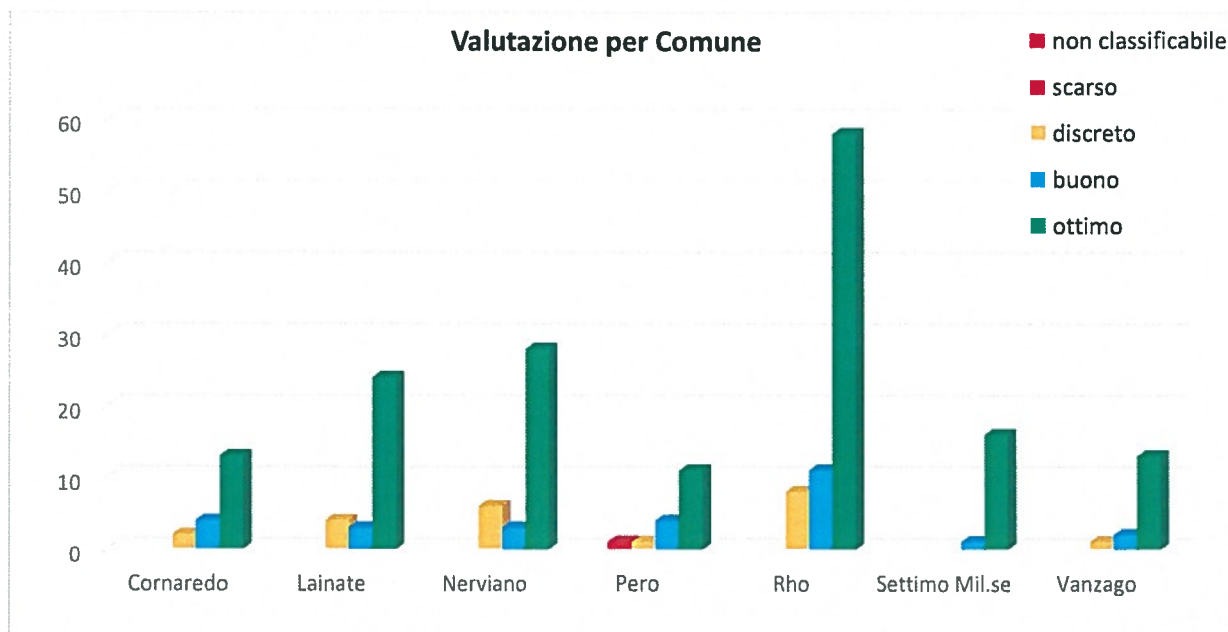
## 2) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE PER IL PERSONALE

La seconda domanda del questionario è stata "L'operatore ha soddisfatto le sue esigenze?"



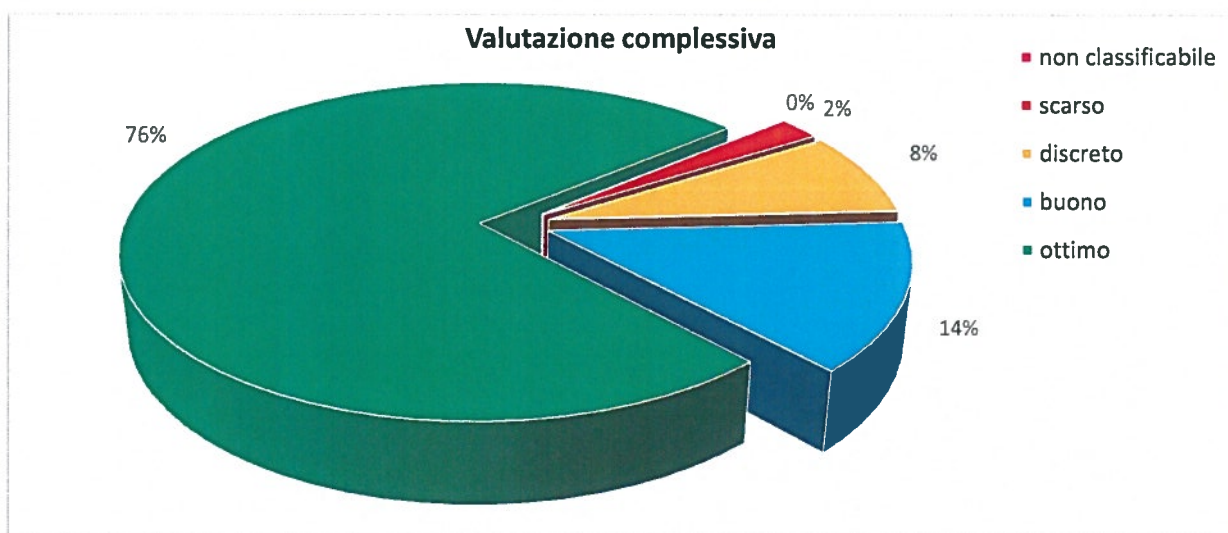
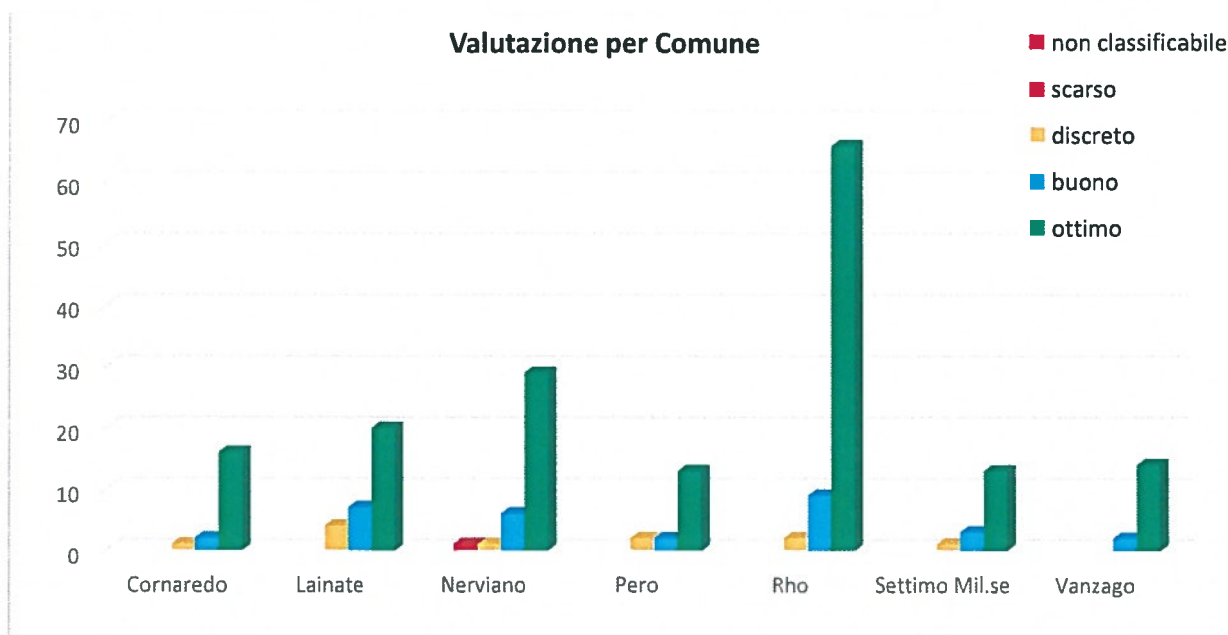
### 3) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

La terza domanda del questionario è stata "È soddisfatto dell'organizzazione del servizio rispetto a orari e turnazione?"



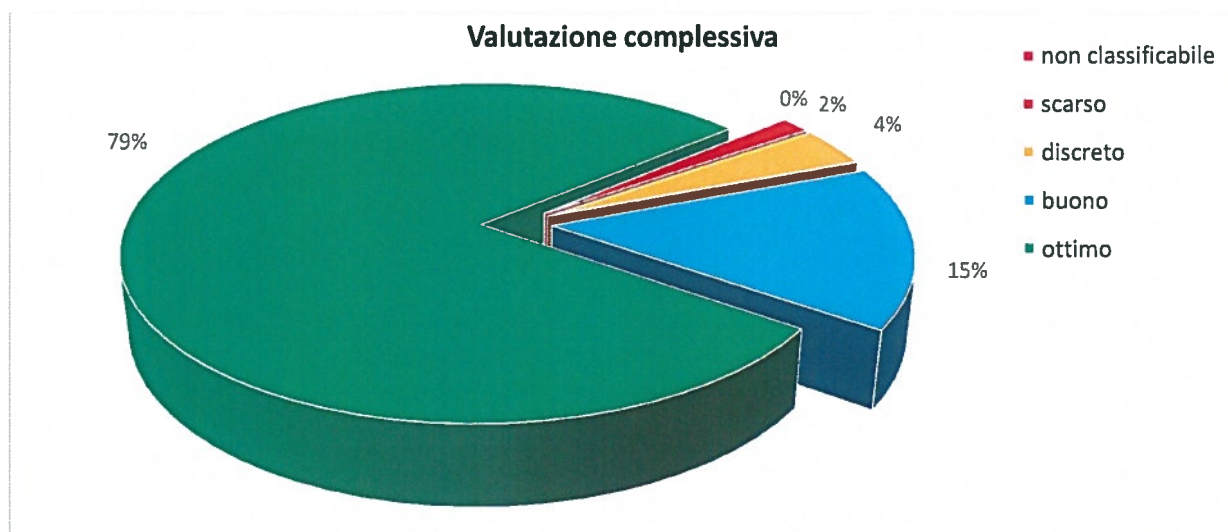
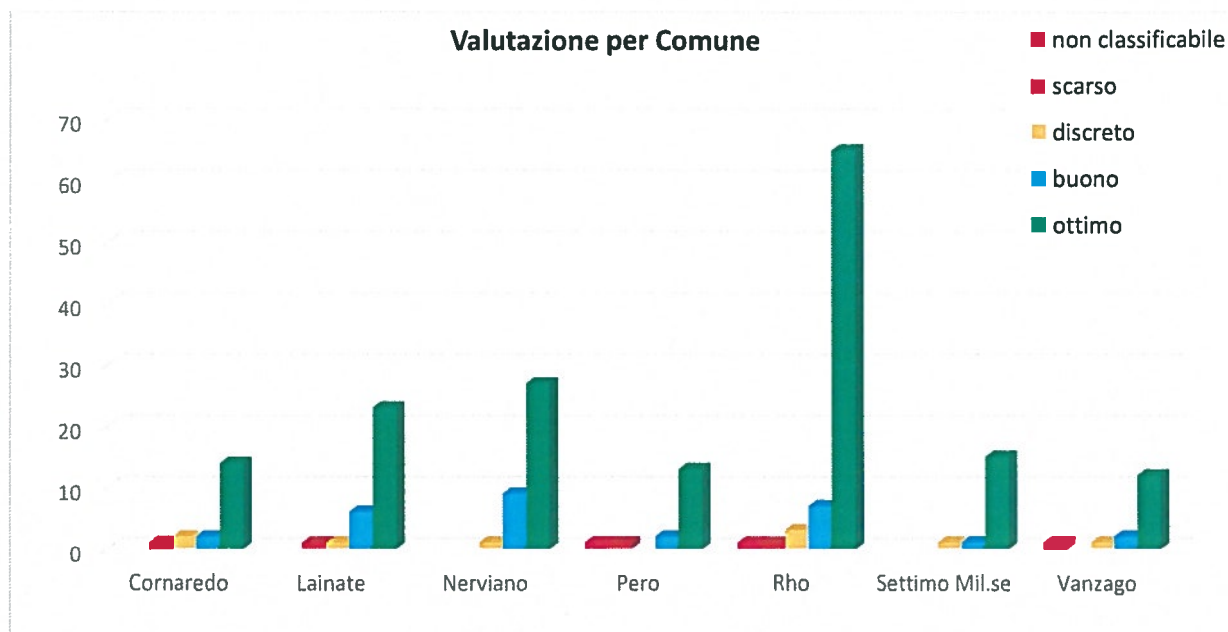
#### 4) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI TEMPI DI RISPOSTA DEGLI EVENTUALI PROBLEMI CHE SI POSSONO VERIFICARE

La quarta domanda riportata nel questionario è stata "Come valuta la tempestività nel risolvere eventuali problemi che possono essersi presentati?"



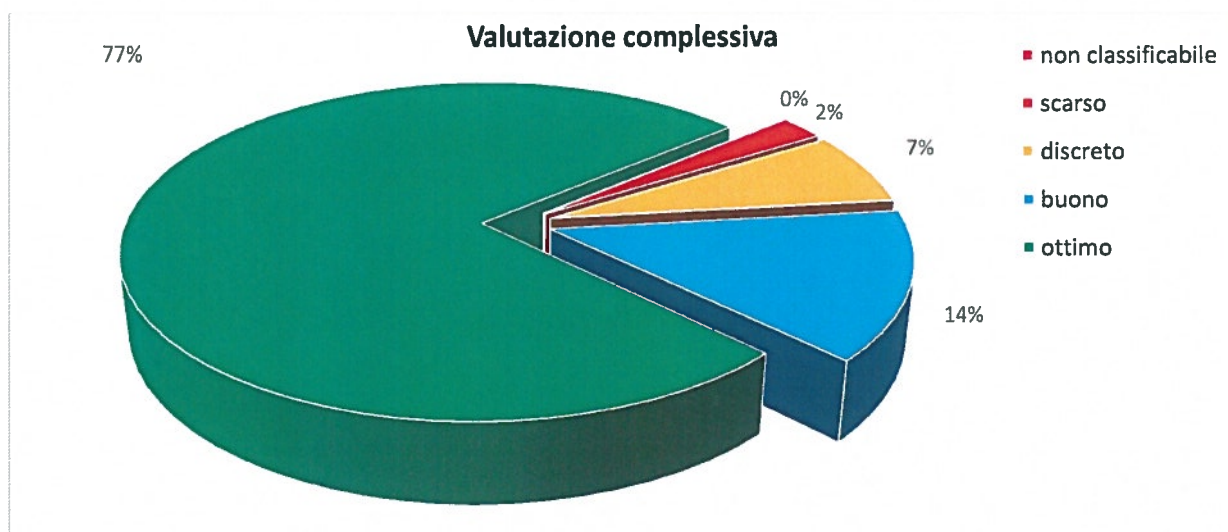
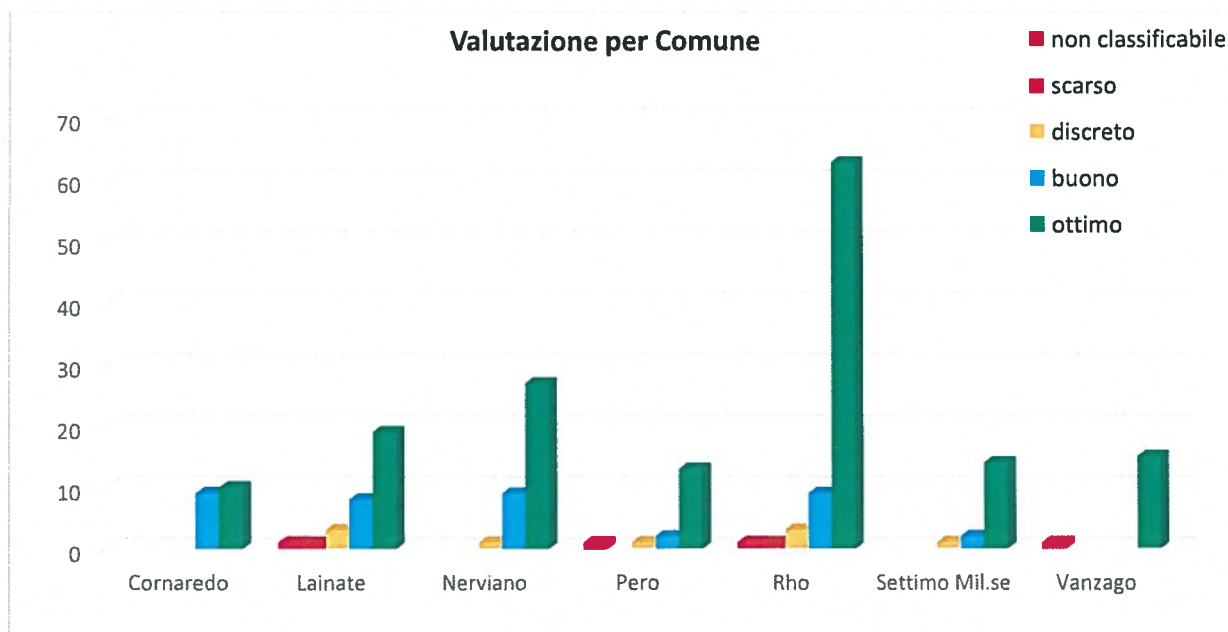
## 5) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'EMPATIA DELL'OPERATORE

La quinta domanda riportata nel questionario è stata "Ritiene che gli operatori l'abbiano saputa ascoltare con disponibilità e attenzione?"



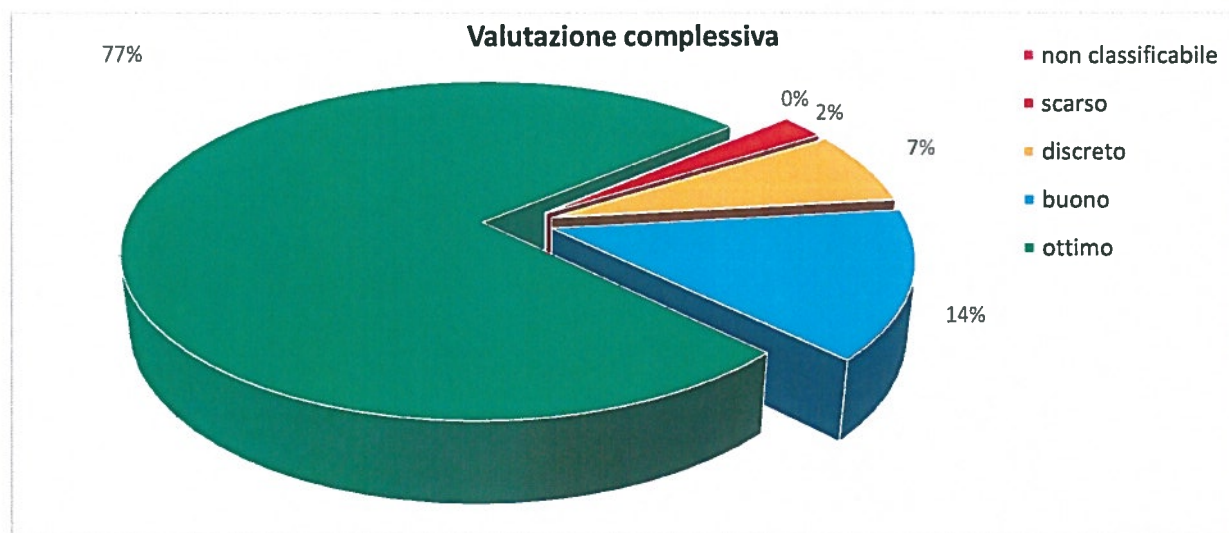
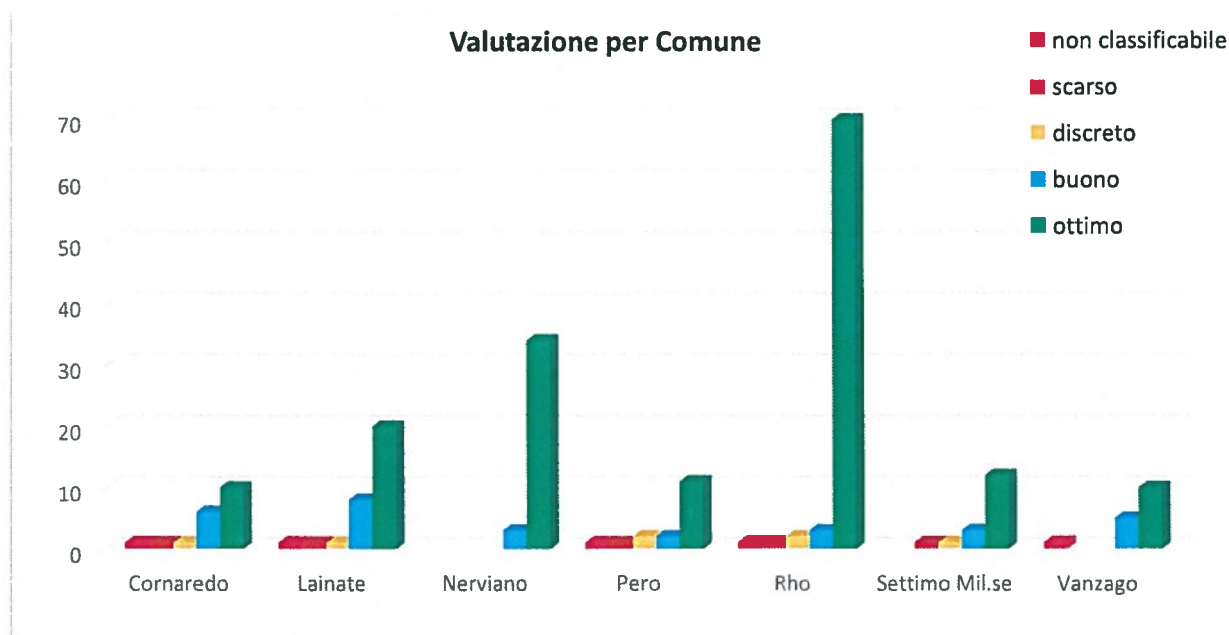
## 6) VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

La sesta domanda riportata nel questionario è stata "Com'è la qualità dei servizi offerti dal SAD (igiene personale, commissioni, igiene ambientale)?"



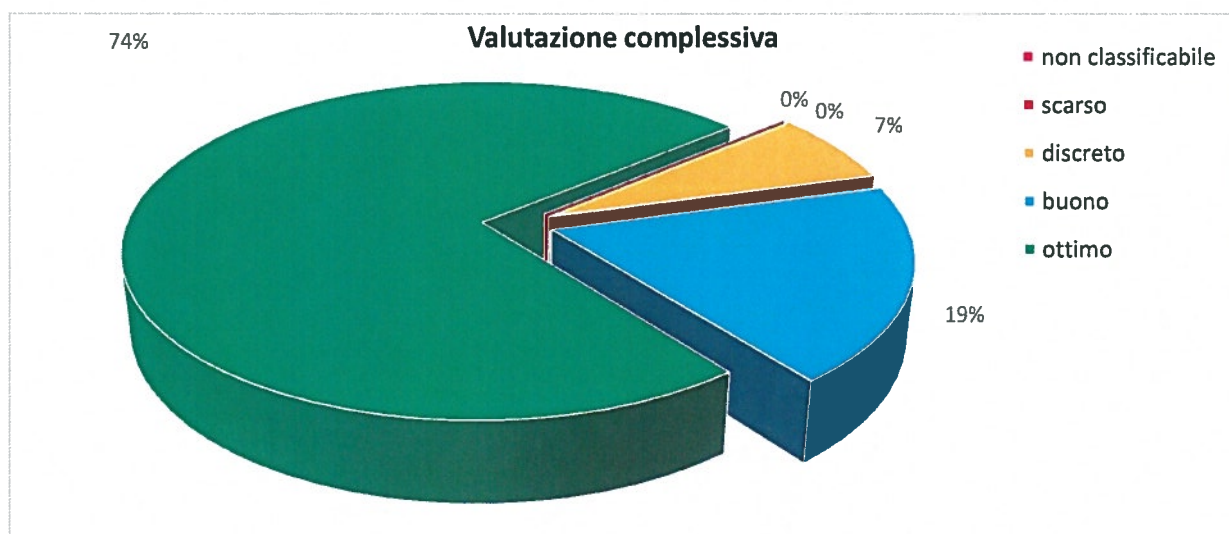
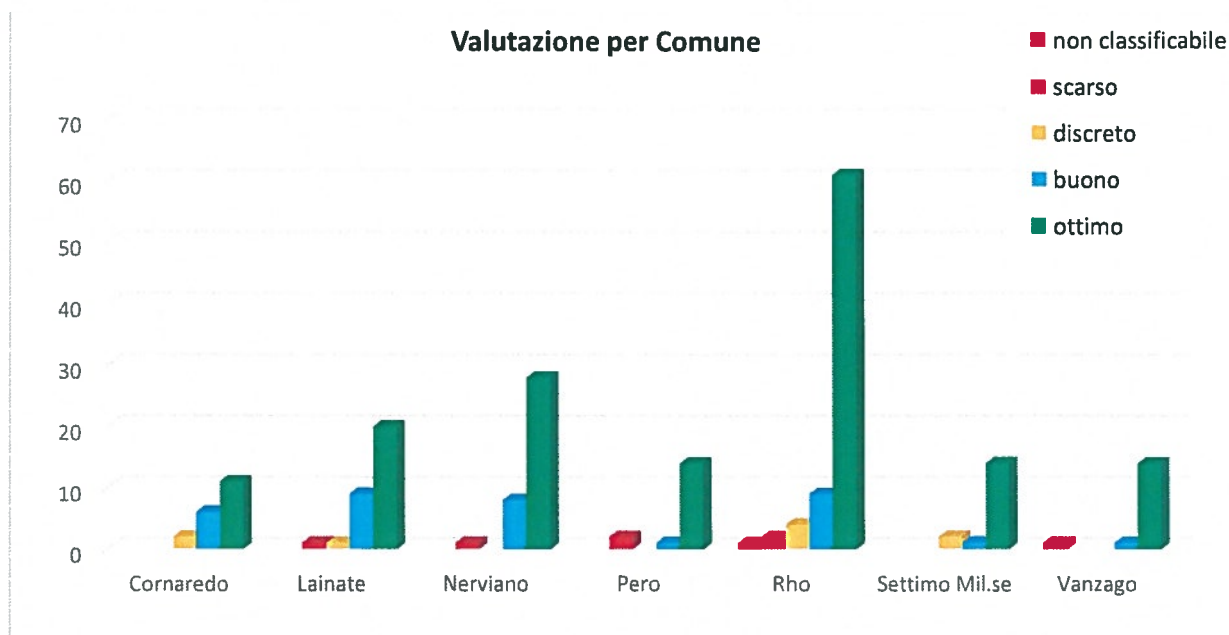
## 7) VALUTAZIONE DEL GRADO DI RICONOSCIBILITÀ DEGLI OPERATORI ATTRAVERSO I SISTEMI INDIVIDUALI DI IDENTIFICAZIONE

La settima domanda riportata nel questionario è stata "Gli operatori sono sempre ben riconoscibili attraverso il cartellino d'identificazione?"



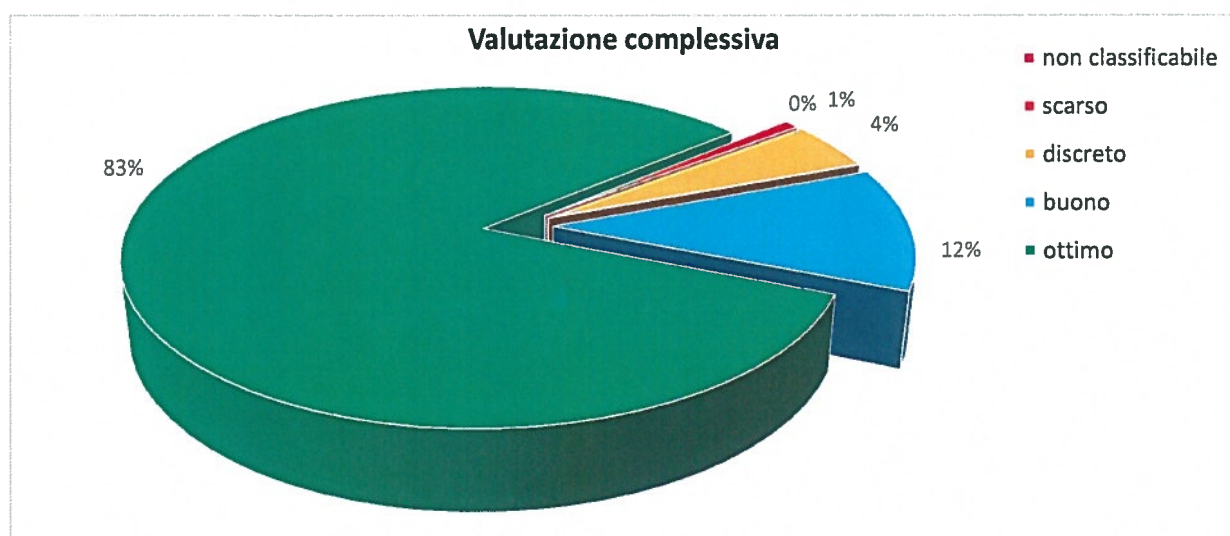
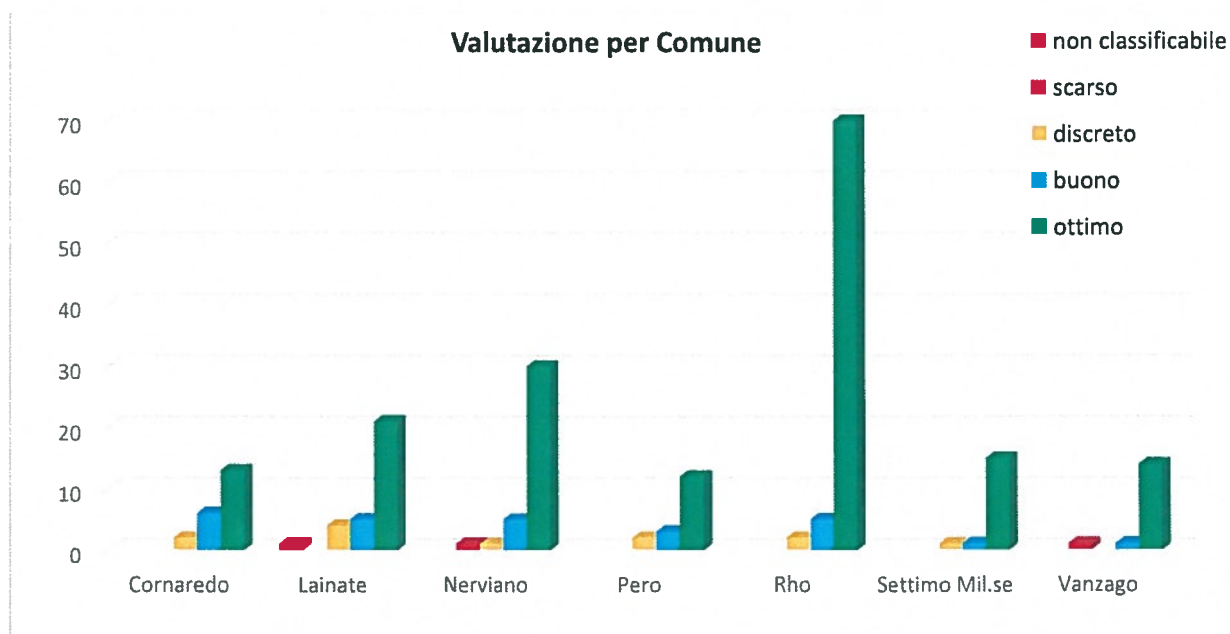
## 8) VALUTAZIONE DEL GRADO DI DELLA CHIAREZZA, COMPETENZA E COMPRENSIBILITÀ NEI RAPPORTI CON IL SAD

L'ottava domanda riportata nel questionario è stata "Trova che ci sia chiarezza, competenza e comprensibilità nei rapporti con il personale del servizio?"



## 9) VALUTAZIONE DEL RISPETTO DELL'UTENTE E DELLA SUA PRIVACY DA PARTE DEL PERSONALE SAD

La nona domanda riportata nel questionario è stata "Ritiene di essere stato rispettato nella sua privacy, nei suoi tempi e nelle sue abitudini di vita?"





**Reggio Emilia, 07/02/2020**

Spett.le  
SECOP  
Azienda speciale dei  
Comuni del Rhodense  
per i servizi alla  
persona

**Oggetto: accettazione disponibilità alla prosecuzione del servizio di assistenza domiciliare a favore di persone fragili – rinnovo del contratto**

Spett.le Azienda,

faccio seguito alla vostra richiesta del 07 febbraio u.s. per confermare la disponibilità della nostra Organizzazione alla prosecuzione del servizio di cui all'oggetto **per il periodo 1 aprile 2020 – 31 marzo 2022**, alle medesime condizioni contrattuali in essere.

Restando a disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento, saluto cordialmente.

Il Presidente

Pasqualina Rossana Panarello