

La Customer Satisfaction nella Terapia Assistita dall'animale: Indagine sulla soddisfazione percepita dai familiari verso la T.A.A.

di Anna Maria D'Urso^{*}, Lucia Pastore^{}**

Abstract

Viene presentata una indagine di customer satisfaction condotta presso il Centro Sperimentale di Attività e Terapie Assistite dall'Animale dell'Unità Territoriale Riabilitativa di Grottaglie della ASL di Taranto nell'ambito dei programmi sperimentali di Pet Therapy. Si propone un protocollo operativo del centro all'interno di un interesse a testare anche la validità sociale della T.A.A.

Parole chiave: Pet Therapy, Customer Satisfaction, riabilitazione, soddisfazione percepita.

Il presente lavoro si propone di illustrare le finalità, le modalità attuative e gli esiti di una indagine di customer satisfaction condotta presso il Centro Sperimentale di Attività e Terapie Assistite dall'Animale dell'Unità Territoriale Riabilitativa di Grottaglie (UTR 6) della ASL di Taranto nell'ambito dei programmi sperimentali di Pet Therapy in atto da più di quindici anni (D'Urso, Pastore, & Costa, 2010). Tale Servizio eroga ordinariamente prestazioni di fisiochinesiterapia, logoterapia, terapia occupazionale - in ambito ambulatoriale e domiciliare - consulenze specialistiche per patologie neuromotorie, fisiatriche, ortopediche, audiologiche, psicopedagogiche e si occupa di integrazione scolastica, sociale, professionale e lavorativa dell'utenza con disabilità. Oltre agli interventi ordinari, il Servizio offre attività riabilitative Integrative quali la Terapia Assistita dall'Animale, la musicoterapia, l'Horticultural Therapy e laboratori espressivi di ceramica. Nello specifico la Terapia Assistita dal Cane, la Dolphin Therapy e la Riabilitazione Equestre, peculiarità dell'UTR 6, si configurano come interventi riabilitativi e abilitativi a forte valenza integrativa, mediati dall'animale e complementari alle ordinarie prestazioni di tipo sanitario e sociale a favore di utenti in età evolutiva e adulta in situazioni di disabilità, invalidità, handicap dipendenti da qualunque causa. Tali interventi vengono attuati seguendo il protocollo terapeutico ambulatoriale che prevede dietro segnalazione della famiglia, della scuola o dello specialista, la presa in carico di piccoli utenti, ragazzi e adulti. Pertanto, il protocollo operativo del Centro prevede le seguenti fasi:

- Fase preoperativa: l'equipe multidisciplinare del Centro valuta i prerequisiti dell'utenza, le necessità riabilitative e abilitative ed eventuali controindicazioni sanitarie al fine di effettuare una selezione dell'utenza da inserire nei programmi sperimentali di Terapia Assistita dall'Animale. In questa prima fase, quindi, la psicologa e l'assistente sociale provvedono alla raccolta dei dati diagnostici e anamnestici da parte di coloro che seguono l'utente al di fuori del setting riabilitativo, la psicologa, la pedagoga e lo psicomotricista provvedono a effettuare un'osservazione e una valutazione di tipo psico-educativo e psico-motoria dell'utente e con l'aiuto di un medico veterinario anche la congruenza bambino - animale per la scelta dello stimolo più appropriato. A questo punto l'equipe definisce il progetto terapeutico o riabilitativo individualizzato con obiettivi specifici a breve, medio e

^{*} Psicologa e Psicoterapeuta. Dirigente Responsabile del Servizio di Riabilitazione UTR 6 Grottaglie ASL TA1 sede del Centro Sperimentale per le Terapie Assistite dall'Animale.

^{**} Psicologa, Presidente dell'Associazione ARCA, associazione convenzionata ASL per lo svolgimento di Attività e Terapie Assistite dall'Animale presso il Centro Sperimentale per le Terapie Assistite dall'Animale.

lungo termine e il terapeuta e il conduttore dell'animale procedono di volta in volta alla programmazione condivisa di ogni singola seduta.

- Fase operativa: il terapeuta formato rispetto alle Terapie Assistite dall'Animale e il conduttore *pet partner* realizzano le sedute, ciascuna della durata di 20', con il monitoraggio costante effettuato dalla psicologa. Ogni incontro è seguito da un laboratorio educativo di rielaborazione emozionale in cui l'utente può recuperare in forma grafico – pittorica o narrativa l'esperienza effettuata con l'aiuto di personale esperto. Sono previste riunioni settimanali dell'equipe sulle singole sedute, riunioni trimestrali con gli esperti di conduzione e di terapia assistita dall'animale e incontri di confronto con i genitori sull'andamento dell'intervento.

Seguendo tale protocollo operativo, sono stati raccolti dati sulle aspettative e sulla qualità percepita dalle famiglie nei confronti della Terapia Assistita dall'Animale (indicata con l'acronimo T.A.A.), approccio terapeutico complementare alle terapie classiche a cui gli utenti sono sottoposti. Tali rilevazioni sono state confrontate con informazioni di gradimento e qualità percepite da familiari di utenti che usufruiscono solo della terapia ordinaria. Tale studio si colloca all'interno di un percorso di validazione per evidenziare gli effetti di tale co-terapia sulla sfera emotiva, motivazionale, comunicativa e relazionale nonché su abilità cognitive quali l'attenzione e la memoria. L'ipotesi da verificare è che interazioni positive e stimolanti con l'animale e l'operatore contribuiscano ad attivare negli utenti meccanismi di arricchimento emozionale e spinte motivazionali, utili a migliorare la relazione, la comunicazione con l'ambiente e con l'operatore della terapia ordinaria, il comportamento adattivo (autocontrollo, responsabilità personale...) e abilità cognitive deficitarie. Oltre alle valutazioni in ingresso, in itinere e in uscita degli utenti - realizzate con test specifici per ciascuna patologia e griglie etogrammatiche di osservazione di ogni seduta - abbiamo ritenuto utile rilevare l'importanza di tale co – terapia per i familiari dei piccoli utenti e il grado di soddisfazione per gli effetti riscontrati al termine del programma sperimentale.

Per customer satisfaction¹ si intende la misura dello stato in cui i bisogni, i desideri, le aspettative degli utenti sono soddisfatti. L'utilizzo delle indagini di soddisfazione è oggi prassi consolidata nei servizi pubblici e privati allo scopo di perseguire e mantenere uno standard qualitativo il più possibile aderente alle attese dell'utente. Il riferimento è al concetto di "qualità percepita dall'utente", che non è un valore oggettivo, ma soggettivo. E' noto come frequentemente esista un gap tra la qualità prodotta dal servizio e la qualità percepita dagli utenti. Pertanto si definisce la qualità percepita di un servizio come la misura del divario tra le aspettative e le percezioni dell'utente. Considerare la soddisfazione dell'utente vuol dire rafforzare la sua capacità di empowerment, renderlo attivo nel processo di miglioramento e quindi indirettamente ampliare la sua possibilità di determinare la risposta ai propri bisogni. L'utenza di un servizio riabilitativo non è quasi mai costituita da soggetti isolati, ma da realtà parentali più o meno complesse (le famiglie), i cui componenti interagiscono con il servizio su piani differenti, con aspettative e intensità di relazione differenti. Tuttavia è d'obbligo una precisazione: affermare che l'utente e le famiglie siano i migliori giudici della qualità di un servizio è inesatto. Costoro, infatti, sono certamente i migliori giudici della loro soddisfazione sul trattamento ricevuto, ma difficilmente potranno avere una visione globale dell'intervento ed esprimersi su tutti gli aspetti dell'assistenza. Il loro parere, pertanto, dovrà essere combinato con quello degli altri "attori" coinvolti nel servizio (operatori). Nello specifico, uno dei punti di forza delle Terapie Assistite dall'Animale è il rapporto con le famiglie, qualitativamente più ricco di scambi emozionali, con maggiore condivisione

¹ Cfr: Dipartimento della Funzione Pubblica per l'efficienza delle amministrazioni. (2003). *La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche: Valutare la qualità percepita dai cittadini*. Presidenza del Consiglio dei Ministri. Catanzaro: Rubettino. E, Assessorato Politiche per la Salute, Servizio Sanitario Regionale Emilia Romagna. (2006). *Rilevazione della soddisfazione nei Servizi per anziani: Proposte metodologiche*. Bologna: Author

dei vissuti della terapia, maggior “compliance” e un rapporto più paritetico: spesso il familiare assume il ruolo di osservatore della seduta, non ci sono porte chiuse, vi è un minor tecnicismo, con la conseguente possibilità di trasferire più facilmente i benefici della terapia al quotidiano del soggetto e della sua famiglia. È nota l'importanza ai fini terapeutici, che la famiglia agisca in continuità con il lavoro riabilitativo effettuato dagli operatori, ma perché questo accada è necessario assicurarsi una buona alleanza anche con i familiari. Riteniamo che alcuni degli elementi costitutivi della compliance siano l'importanza attribuita all'intervento e il livello di soddisfazione per gli esiti raggiunti, ovvero la qualità percepita del servizio.

La realizzazione dell'indagine di customer satisfaction

In questo studio è stata rilevata la soddisfazione delle famiglie degli utenti, attraverso la misura delle loro aspettative, la loro valutazione dell'esperienza con il servizio e l'importanza attribuita al programma sperimentale al quale i loro figli avevano partecipato (la Terapia Assistita dall'Animale in aggiunta ai trattamenti riabilitativi ordinari). Tali valutazioni sono state confrontate con le considerazioni espresse dai familiari di coloro che usufruivano solo della terapia ordinaria (training abilitativi e riabilitativi, cognitivo – comportamentali e psicoeducativi). L'analisi qualitativa sui punti di forza e di debolezza delle terapie offerte dal Servizio - tra cui anche la Terapia Assistita dall'Animale - ha evidenziato le seguenti aree come oggetto di valutazione per la qualità percepita dall'utenza:

- Qualità dell'assistenza (relazione con gli operatori)
- Coinvolgimento dei familiari
- Rilevanza dell'intervento rispetto ai bisogni dell'utente e del familiare
- Impatto dell'intervento sui problemi e sui bisogni dell'utente e dei familiari

Ciascuna di queste aree è stata valutata rispetto all'importanza e al grado di soddisfazione per i familiari. Il questionario è stato dotato di domande filtro e di controllo: le prime per verificare se la persona che compilava il questionario possedesse o meno le caratteristiche necessarie in relazione all'obiettivo della ricerca (per es. reale contatto con il servizio e gli operatori,...), le seconde per verificare l'attendibilità di risposte precedentemente date. Questa strutturazione ha portato a invalidare due questionari. I questionari sono stati auto compilati dai genitori in forma anonima per evitare condizionamenti nelle risposte; l'elaborazione dei dati è stata condotta da valutatori esterni che fossero imparziali rispetto alle finalità dello studio. La standardizzazione e la prevalenza di domande in forma chiusa non hanno permesso la personalizzazione del questionario e il suo adattamento al vissuto individuale. Per ovviare a tali limiti sono stati inseriti approfondimenti specifici agli item ritenuti maggiormente significativi, introducendovi domande di chiarimento (Perché? In quali occasioni?) utili per un'analisi qualitativa oltre che quantitativa. Sono stati coinvolti due gruppi di genitori (con un totale di 20 famiglie per ciascun gruppo), attentamente selezionati sulla base della loro assiduità al trattamento, della tipologia e della gravità della problematica. Nello specifico sono stati coinvolti genitori di bambini e giovani adulti con marcate difficoltà emotivo – motivazionali oltre che relazionali, con ritardi mentali lievi e moderati, in associazione a problematiche di apprendimento e comportamentali. A seguire gli esiti del lavoro condotto.

Gradimento verso il servizio ricevuto

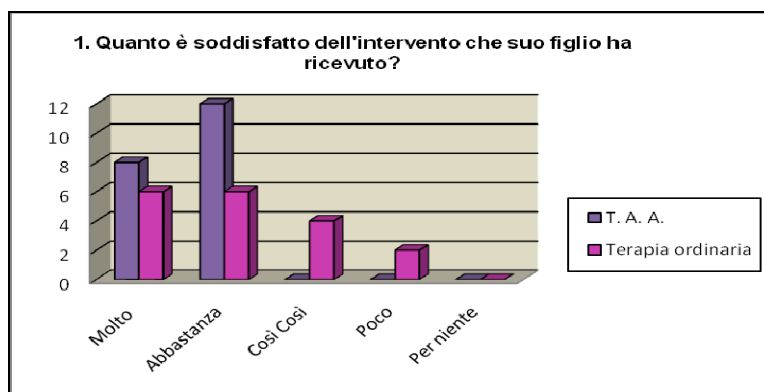


Grafico 1.1

Dall'osservazione del grafico 1.1 si evince come tutte le famiglie degli utenti che partecipano ai programmi di Terapia Assistita dall'Animale siano soddisfatte dell'intervento. Ben più distribuita è la valutazione delle terapie ordinarie. Si precisa che la terapia complementare, oggetto di tale studio, è svolta dagli stessi operatori che effettuano le terapie ordinarie. Questo ha permesso di escludere l'incidenza, su tali risultati, dell'influenza esercitata dalle caratteristiche individuali e professionali del terapeuta. L'unica variabile non controllata è il diverso entusiasmo e la differente motivazione dell'operatore nell'effettuare i due tipi di interventi, ma questo dato potrebbe suggerire l'ulteriore punto di forza di tale coterapia, ovvero la piacevolezza e la maggiore motivazione dell'operatore a lavorare con un animale in un setting naturale più che in una asettica stanza di terapia.

Impatto dell'intervento sui problemi e sui bisogni dell'utente e dei familiari

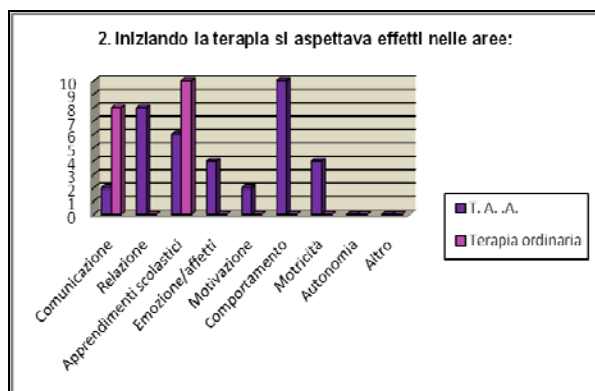


Grafico 1.2

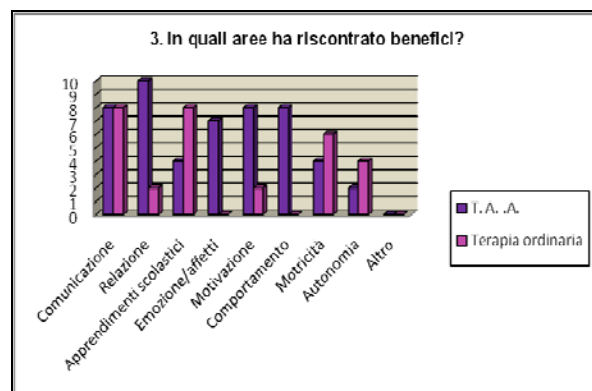


Grafico 1.3

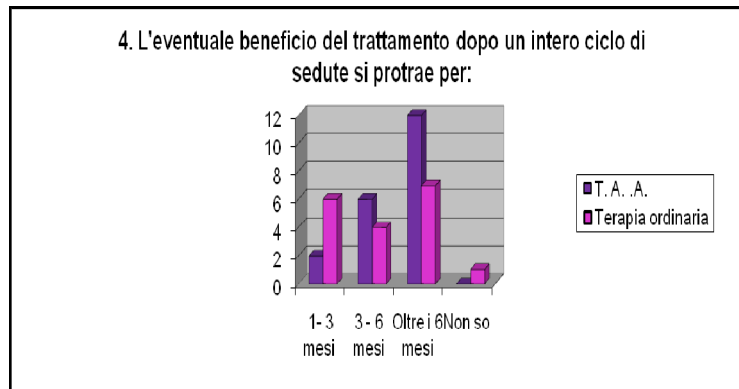


Grafico 1.4

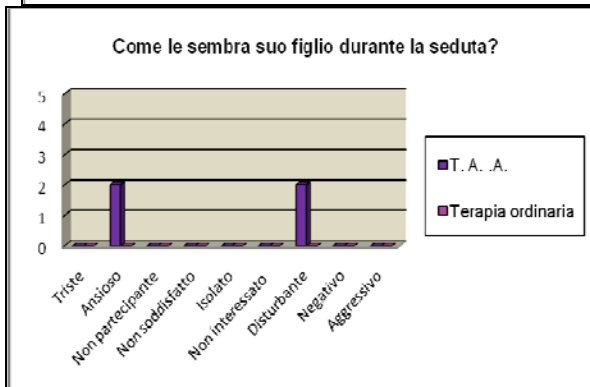
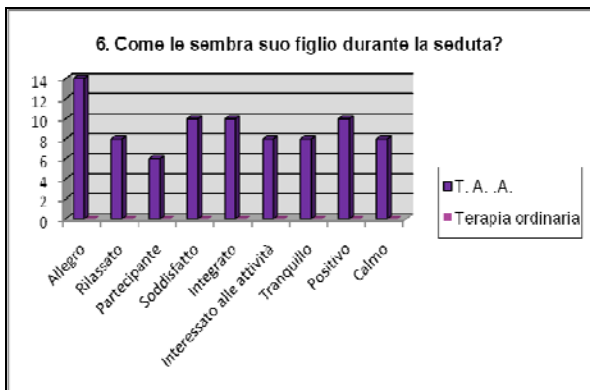


Grafico 1.5

Grafico 1.6

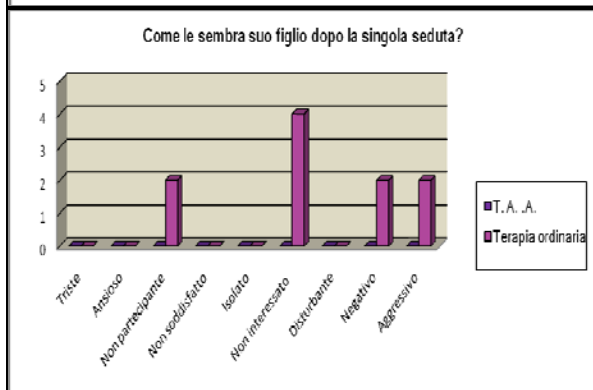
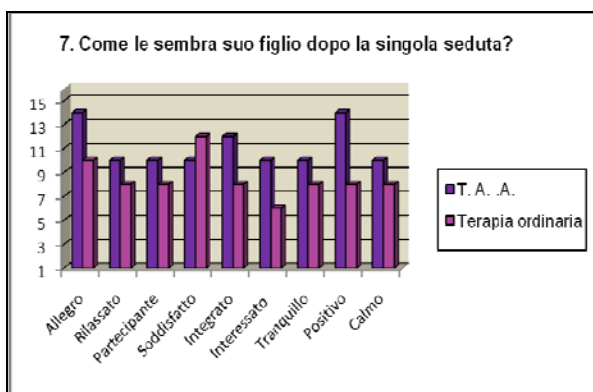


Grafico 1.7

Grafico 1.8

Nei grafici 1.2 e 1.3 sono state messe a confronto le aspettative di miglioramento - precedenti al trattamento - e gli effetti riscontrati al termine dello stesso. I benefici che i genitori riscontrano nei figli al termine del programma di Terapia Assistita confermano le aspettative più che nelle terapie ordinarie, con l'evidenziazione di maggiori effetti positivi in tutti gli ambiti valutati rispetto alla terapia ordinarie, in modo particolarmente evidente nell'area dell'emozionalità, della relazione e del comportamento. La terapia ordinaria sembra procurare benefici solo nell'area della comunicazione, degli apprendimenti scolastici, dell'autonomia e della motricità, aree oggetto di training abilitativi e riabilitativi mirati, trascurando, pertanto, la sfera emotiva e relazionale - aree importanti nell'incrementare l'autostima e il senso di autoefficacia - e la motivazione, come requisito indispensabile per garantire la partecipazione continuativa del bambino. Valutazioni di follow up hanno evidenziato che i benefici della T.A.A. sono stati mantenuti anche nei mesi successivi e 12 famiglie su 20 hanno affermato di aver riscontrato un mantenimento di tali effetti anche oltre i 6 mesi dall'interruzione del programma riabilitativo. Durante le sedute di T.A.A. i genitori rilevano una netta predominanza di emozioni positive rispetto a quelle negative, in una condizione generale di benessere e partecipazione; dopo la seduta sono rilevate condizioni di benessere sia per le T.A.A. che per le terapie ordinarie, sebbene si riscontrino sistematicamente valori più alti nella prima circa le emozioni positive; comportamenti di demotivazione e aggressività sono stati evidenziati solo al termine degli incontri di terapia ordinaria. Nei grafici 1.5 e 1.6 non sono presenti valutazioni circa lo stato dell'utente durante le sedute di terapia ordinaria dal momento che queste si svolgono a porte chiuse e i genitori non hanno l'opportunità di cogliere le reazioni emotive dei loro figli, a differenza di quanto accade nella Terapia Assistita dall'Animale in cui i genitori sono presenti e sovente vi prendono parte.

Rilevanza dell'intervento rispetto ai bisogni dell'utente e del familiare

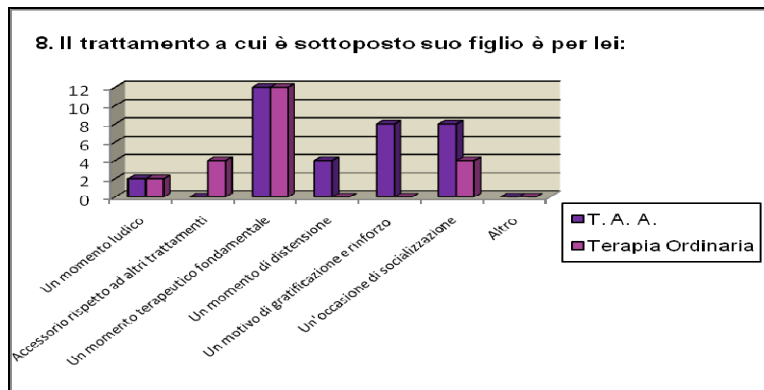


Grafico 1.9

Nel grafico 1.10 si evidenzia che la T.A.A. è stata valutata da 12 famiglie su 20 come un momento terapeutico fondamentale al pari della Terapia ordinaria, ma anche come un momento di distensione, di gratificazione, di rinforzo e di socializzazione. Tali qualità sono state attribuite solo in minima parte alle terapie ordinarie. Si ritiene che tali aspetti siano determinanti nel contribuire al benessere psicofisico del bambino in trattamento e ad accentuare le sue motivazioni al percorso riabilitativo in atto.

Impatto dell'intervento sui problemi e sui bisogni dell'utente e dei familiari

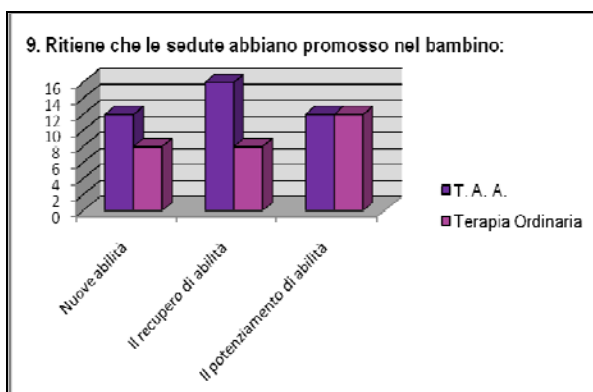


Grafico 1.11

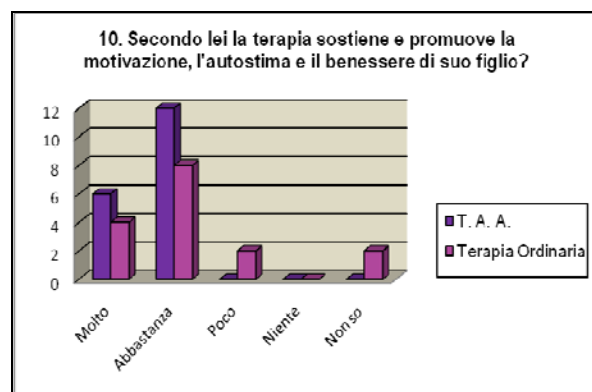


Grafico 1.12

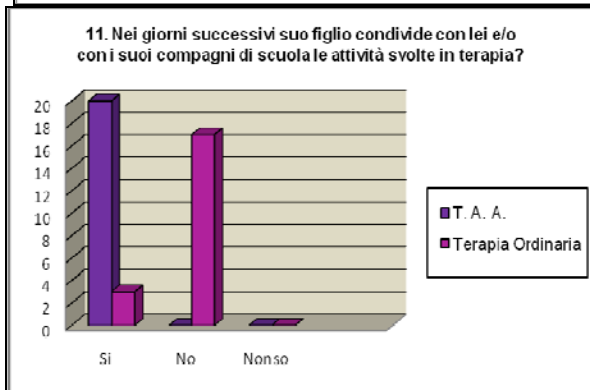
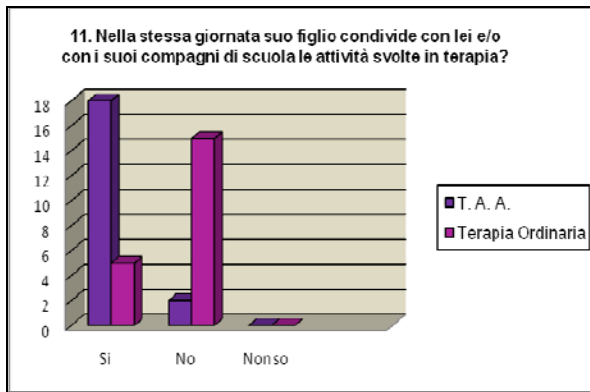


Grafico 1.13

Grafico 1.14

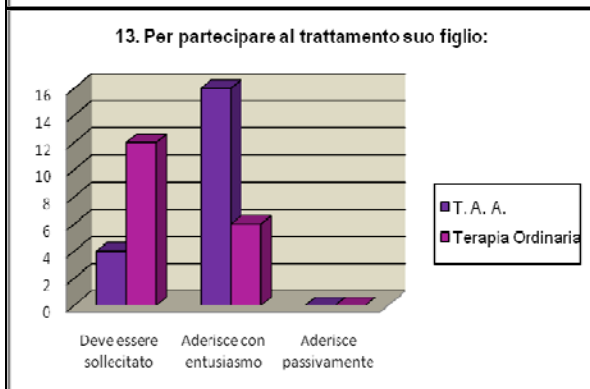
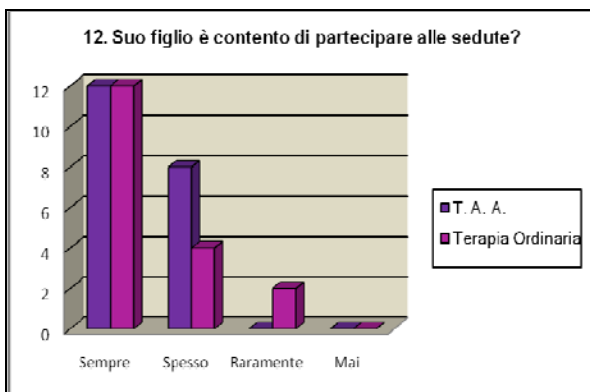


Grafico 1.15

Grafico 1.16

Secondo i familiari la T.A.A. favorirebbe l'acquisizione, il recupero e il potenziamento di abilità, finalità che sono specifiche delle terapie abilitative e riabilitative ordinarie. Inoltre tutte le famiglie coinvolte nella Terapia Assistita affermano che essa è di sostegno alla motivazione e all'autostima del bambino, aspetti che talvolta sono difficili da perseguire e mantenere durante l'intero percorso terapeutico. Dai grafici 1.13 e 1.14 emerge che la condivisione emotiva delle attività svolte in terapia con l'animale si attesta su valori più alti rispetto a quanto non accada nella terapia ordinaria, sia nell'arco della stessa giornata che nei giorni successivi. 16 famiglie su 20 riferiscono che i loro figli aderiscono con entusiasmo agli incontri di T.A.A. e solo 4 genitori affermano che i loro figli devono essere sollecitati. Tale dato diventa ancora più significativo se rapportato al maggior numero di genitori (12 su 20) che riferiscono di dover sollecitare il proprio figlio a recarsi presso la struttura riabilitativa per il trattamento ordinario. Si ritiene che la modalità di partecipazione al trattamento sia uno degli indicatori della motivazione e del coinvolgimento attivo, con la conseguente possibilità di trarre maggiori benefici nelle diverse aree oggetto di intervento.

Qualità dell'assistenza (relazione con gli operatori)

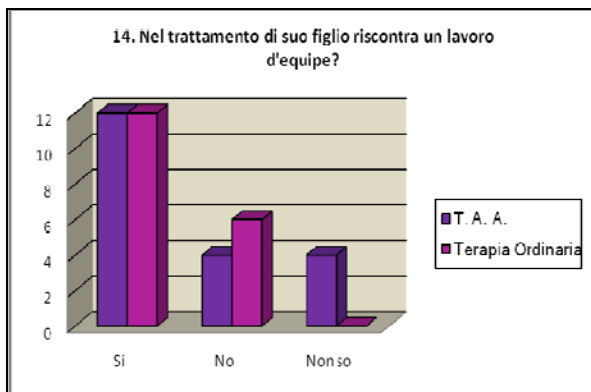


Grafico 1.17

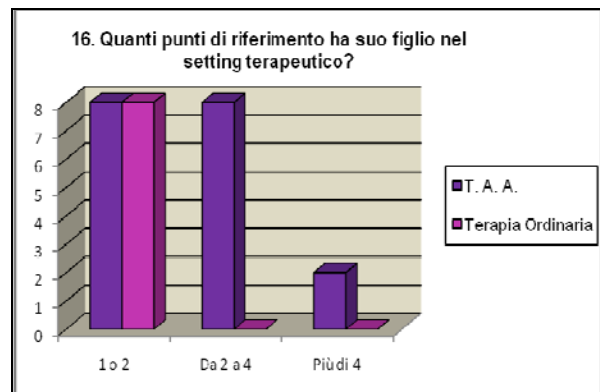


Grafico 1.18

In questa area di indagine è stato valutato il clima relazionale di supporto che il familiare percepisce nella terapia ordinaria e nella T.A.A., fattore determinante nel definire la qualità di un qualsiasi intervento terapeutico, fonte di rassicurazione circa il fatto di non sentirsi soli nell'affrontare la problematica del proprio figlio ma circondati da più professionisti a cui potersi rivolgere per un sostegno. Si evince come i genitori percepiscano un lavoro di equipe sia nelle T.A.A. che nelle Terapie ordinarie. tuttavia quando viene loro chiesto di indicare il numero di operatori che fungono da costante punto di riferimento per loro e per i loro figli (grafico 1.18) emerge come tali riferimenti siano più numerosi nella T.A.A. rispetto alle Terapie ordinarie. Infatti non solo negli incontri di programmazione e valutazione delle attività, ma anche durante le sedute di T.A.A. vi partecipano il terapeuta del bambino, lo psicologo per il monitoraggio degli obiettivi perseguiti e il conduttore dell'animale, anch'egli con competenze relazionali nell'approccio con l'utente.

Coinvolgimento dei familiari

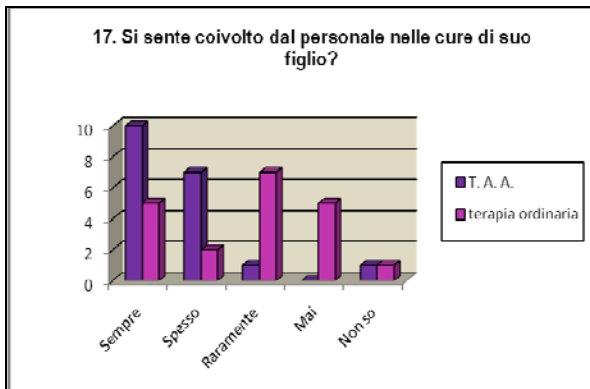


Grafico 1.19

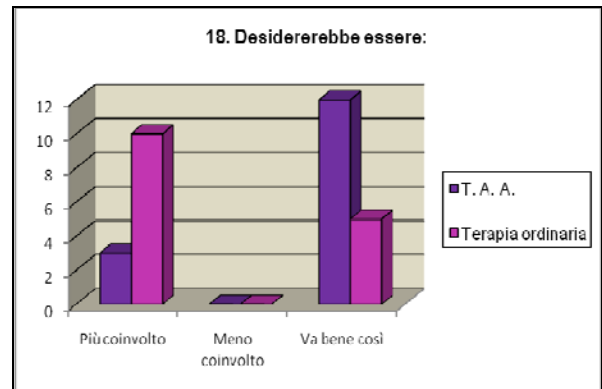


Grafico 1.20

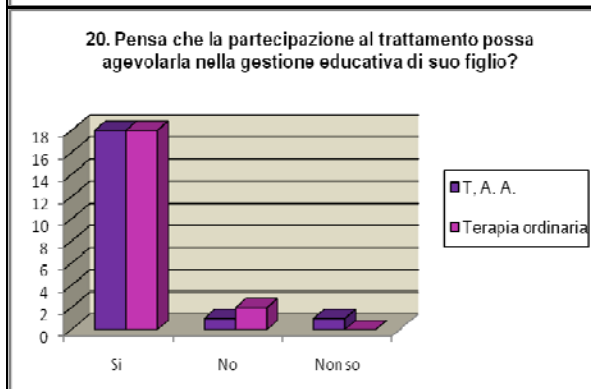
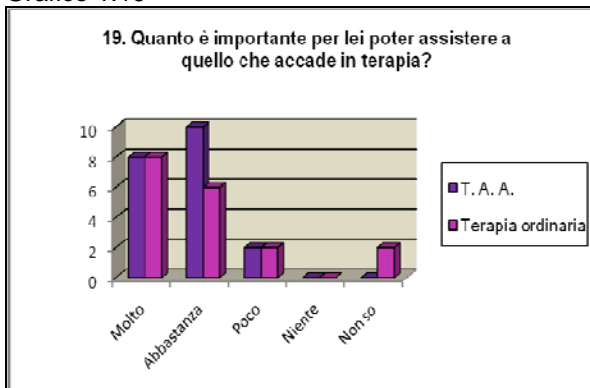


Grafico 1.21

Grafico 1.22

Attraverso questa area di indagine si è cercato di capire quanto i genitori si sentano coinvolti nelle cure del proprio figlio durante le sedute e quanto sia importante per loro prendervi parte attivamente. Dal primo grafico si evince come la partecipazione e il coinvolgimento percepito siano sistematicamente maggiori nelle sedute di Terapia Assistita rispetto alle sedute di terapia ordinaria. L'importanza di esplorare tale area nella valutazione del livello di soddisfazione soggettiva si evince dagli ultimi due grafici: i genitori di entrambi i gruppi valutano importante la possibilità di assistere alla terapia per trarre agevolazioni nella gestione educativa dei propri figli.

Rilevanza dell'intervento rispetto ai bisogni dell'utente e del familiare

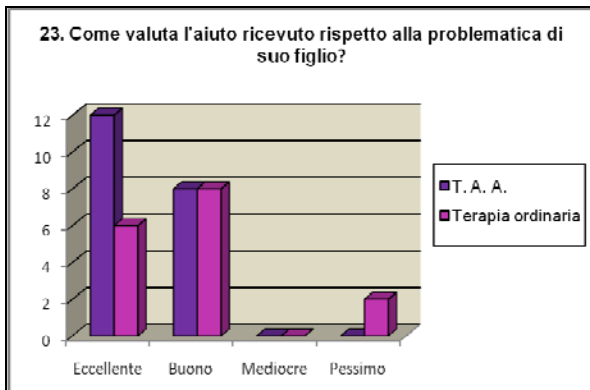


Grafico 1.23

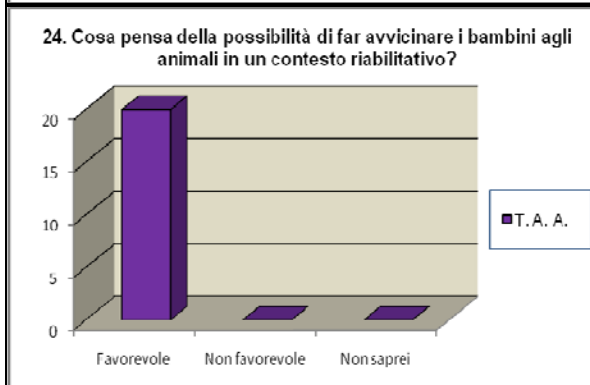


Grafico 1.24

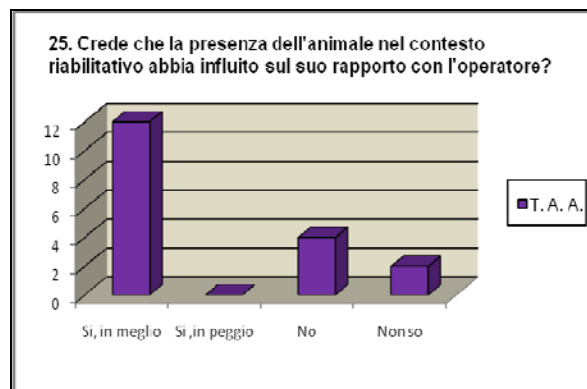


Grafico 1.25

Come domanda conclusiva è stato chiesto di esprimere una valutazione globale sull'aiuto ricevuto rispetto alla problematica del proprio figlio ed è stato confortante riscontrare valutazioni estremamente positive in relazione alla T.A.A. Tutti i genitori si sono dimostrati favorevoli all'interazione del proprio figlio con un animale ai fini terapeutici. Infatti 12 genitori su 20 hanno affermato che tale interazione ha influito positivamente anche sulla propria relazione con l'operatore/gli operatori di riferimento, contribuendo a determinare un clima meno "istituzionalizzato" e più disteso.

Conclusioni

Gli autori di tale studio ritengono che nella cura della persona sia fondamentale affiancare alle terapie ordinarie interventi complementari e olistici come la Terapia Assistita dall'Animale, al fine di effettuare una presa in carico globale dell'utente, che tenga conto delle problematiche fisiche, psichiche e sociali associate o conseguenti la patologia diagnosticata. In linea con il modello biopsicosociale della salute, consensualmente riconosciuto da tutti coloro che operano nel campo della cura della persona, si ritiene che sia indispensabile una presa in carico non solo dell'utente ma anche del contesto sociale nel quale egli è inserito, per facilitare il suo adattamento all'ambiente e per favorire un incremento dell'empowerment individuale e collettivo nella scelta e nella valutazione delle terapie. Se in tale studio è stato selezionato un piccolo campione di 20 famiglie per entrambi i gruppi, il nostro proposito sarà quello di estendere la somministrazione del questionario a tutti coloro che partecipano direttamente o attraverso l'esperienza di un proprio caro ai programmi di Terapia Assistita dall'Animale, nonché agli educatori che seguono l'utente nel contesto scolastico e agli operatori che effettuano sia le terapie ordinarie che quelle complementari. Tali rilevazioni, in aggiunta alle procedure sperimentali di valutazione dell'efficacia, saranno utili per testare la validità sociale della T.A.A., per chiarire quali siano i suoi punti di forza e di debolezza e per migliorare la qualità del servizio offerto.

Bibliografia

Assessorato Politiche per la Salute, Servizio Sanitario Regionale Emilia Romagna. (2006). *Rilevazione della soddisfazione nei Servizi per anziani: Proposte metodologiche*. Bologna: Author

D'Urso, A., Pastore, L., & Costa, S. (2010). Il Parco del Sorriso, UTR Grottaglie, Taranto: centro di attività educative e terapeutiche assistite dall'animale. *Rivista di Psicologia Clinica*, 1, 122 – 133

Dipartimento della Funzione Pubblica per l'efficienza delle amministrazioni. (2003). *La Customer Satisfaction nelle amministrazioni pubbliche: Valutare la qualità percepita dai cittadini*. Presidenza del Consiglio dei Ministri. Catanzaro: Rubettino.