

4.5 Sociale

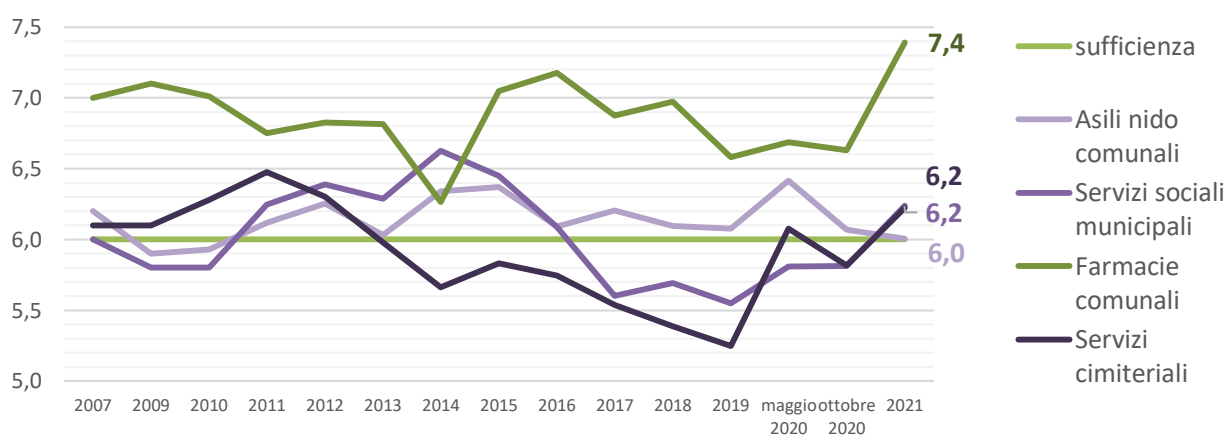
Il comparto del sociale nel 2021 vede tutte valutazioni almeno sufficienti (Figura 116), effetto di un recente miglioramento cui si sottraggono solo gli asili nido. Il servizio dei nidi comunali, in flessione rispetto all'ultimo periodo, rimane tuttavia ancora sul 6, proseguendo un andamento di lungo periodo oscillante al di sopra della sufficienza.

I servizi sociali dei municipi tornano alla sufficienza per la prima volta dal 2016.

Dopo un peggioramento quasi continuo dal 2011 al 2019 (insufficienti dal 2013), anche i servizi cimiteriali confermano nel 2021 l'episodica sufficienza ottenuta a maggio 2020 (seguita poi da una ricaduta in autunno, come esito delle prime avvisaglie delle criticità e dei disservizi che sarebbero continuati fino alla prima parte di quest'anno).

L'apprezzamento migliore va però alle farmacie: dopo il ruolo cruciale giocato nel 2020 (fra informazioni ai cittadini e fornitura dei dispositivi di protezione individuale), crescono ancora nell'opinione dei romani probabilmente in considerazione della disponibilità all'esecuzione dei tamponi e dei vaccini, ottenendo la valutazione migliore di sempre ed emergendo anche come miglior servizio pubblico locale del 2021.

Figura 116 Andamento dei voti medi per i servizi del comparto sociale (2007/2021)



FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

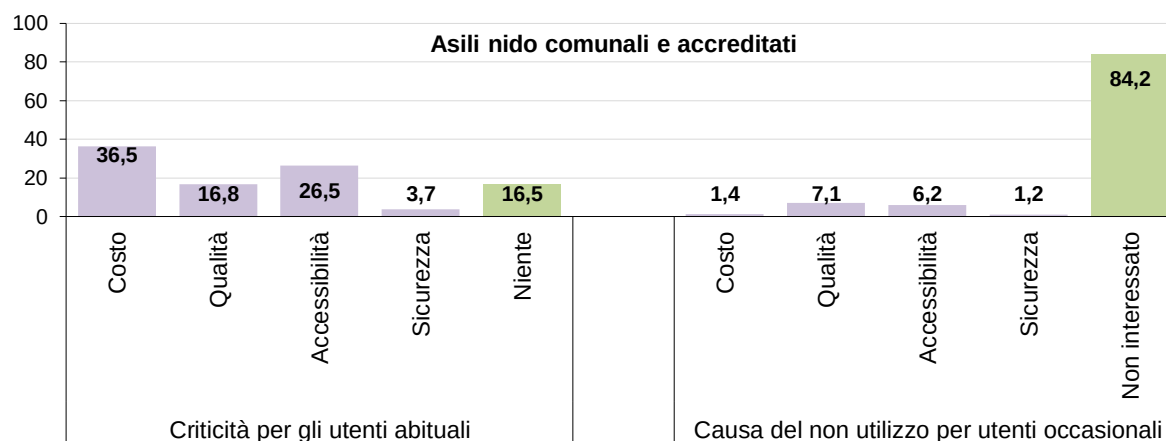
Asili nido

Nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, agli intervistati che dichiarano di conoscere i vari servizi viene chiesto di indicarne la principale criticità (utenti abituali) o il principale motivo del mancato o scarso utilizzo (utenti occasionali/non utenti). La Figura 117 evidenzia le risposte di utenti e non utenti degli asili nido comunali rispettivamente circa la principale criticità/causa di non utilizzo, declinando quattro generali categorie di problematiche in aspetti specifici relativi al servizio.

Fra le famiglie dei bambini che frequentano o hanno frequentato gli asili nido di Roma Capitale, circa una su tre indica il costo della retta quale principale criticità del servizio, mentre una su quattro si lamenta delle difficoltà di accesso (mancanza di posti o disponibilità in strutture non facilmente raggiungibili, date le esigenze familiari). La qualità del servizio (personale didattico, orari, programma educativo ecc.) scontenta un 17%, mentre la sicurezza preoccupa solo una piccola minoranza; un 17% si dichiara poi pienamente soddisfatto.

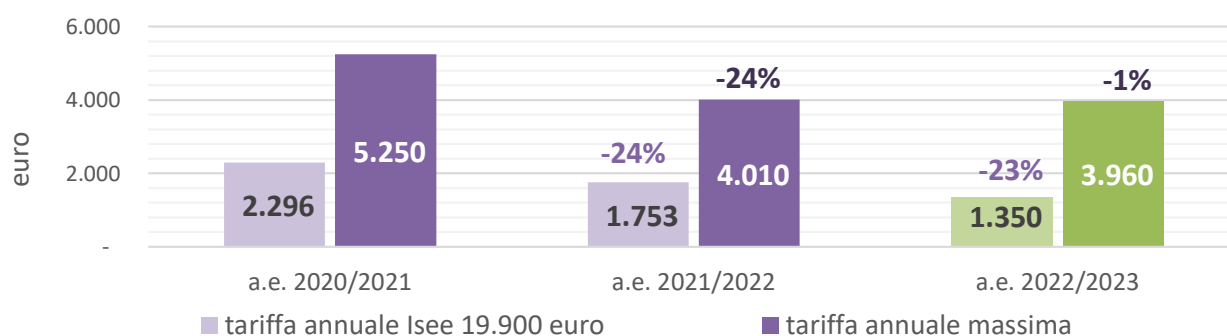
Degli intervistati che conoscono il servizio degli asili nido comunali senza utilizzarlo, l'84% ha dichiarato di non essere interessato. Solo una minoranza quindi rinuncia all'asilo nido comunale in quanto ritiene la qualità insufficiente (o inferiore rispetto alle alternative private, 7%) e per problemi di accessibilità (complessità di presentazione della richiesta on line, localizzazione, lista d'attesa, 6%), mentre il costo e la sicurezza rappresentano un deterrente per pochissimi non utenti.

Figura 117 Criticità espresse dagli utenti e cause di mancato utilizzo per i non utenti degli asili nido comunali (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

Figura 118 Tariffe annuali dei nidi comunali e convenzionati per due famiglie-tipo a Roma



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



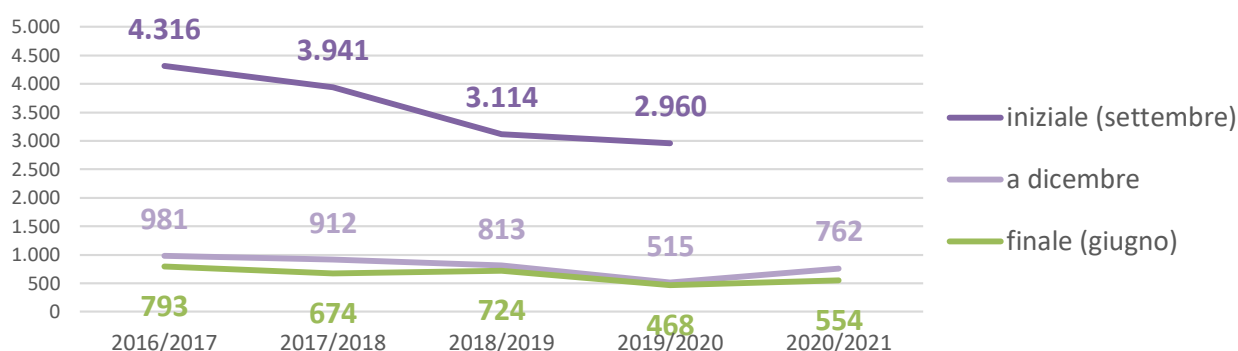
Se l'aspetto del costo del servizio appare quindi la principale criticità per gli utenti, va però segnalato che negli ultimi anni le scelte tariffarie di Roma Capitale hanno facilitato le famiglie con maggiori difficoltà economiche: anche rispetto ad altre grandi città italiane (Milano, Torino e Napoli), i nidi capitolini si distinguono per tariffe mediamente più basse oltre che per una buona copertura oraria. Per l'anno educativo in corso (a.e. 2021/22), anche in considerazione della riduzione dei redditi indotta dall'emergenza sanitaria, l'Amministrazione ha inoltre scelto di rivedere al ribasso del 24% le tariffe per la frequenza al servizio: per una famiglia-tipo con un Isee di 19.900 euro e un bimbo iscritto al nido 5 giorni alla settimana, la retta annuale per 9 mesi di frequenza a tempo pieno, è passata da 2.296 euro a 1.857 (tra le più basse in Italia), mentre la retta annuale per la fascia Isee massima è scesa da 5.250 euro a 4.245. Le tariffe appena approvate per il prossimo a.e. vedono inoltre un'ulteriore diminuzione del 23% per le famiglie a basso reddito (Figura 118).

In termini di accessibilità, l'offerta di posti negli asili nido comunali e convenzionati che fanno capo a Roma Capitale è molto ampia e negli ultimi anni si avvicina da sola a coprire il 30% del numero totale di bambini iscritti in anagrafe da 0 a 3 anni di età. Per quanto riguarda l'esistenza di fenomeni di razionamento della domanda presso le strutture comunali, l'Agenzia ha seguito nel tempo l'evoluzione del problema, segnalando dapprima le difficoltà di far incontrare domanda e offerta del servizio e il fenomeno dei "posti occupati e inutilizzati" ([Gli asili nido a Roma, marzo 2012](#)), ma evidenziando in seguito (nell'ambito delle varie edizioni della Relazione annuale ACoS) un'efficace politica di gestione della domanda che ha portato negli ultimi anni a ridurre al massimo le liste d'attesa, anche se l'applicazione dei criteri di selezione può aver comportato qualche difficoltà in più per gli utenti iscritti, in termini di scelta della struttura o di decadimento della priorità in caso di mancata frequentazione.

Per dare conto dell'efficacia della gestione delle liste d'attesa, la Figura 119 ne riporta l'andamento complessivo in tre momenti rispetto all'anno educativo (a.e.): iniziale, al 31 dicembre e finale. In aggiunta ad un andamento decrescente delle liste d'attesa iniziali, il lavoro di gestione in corso d'anno consente di assegnare il posto già entro dicembre a una larga maggioranza dei bambini in attesa, tenendo conto della distribuzione sul territorio delle rinunce e delle cancellazioni. Ciò ha permesso negli anni non solo di ridurre il numero di bambini che non hanno accesso al servizio, ma anche di ottimizzare l'utilizzo dei posti nelle strutture, dando priorità a quelle comunali per razionalizzarne la gestione economica.

Inoltre, a partire dal 2020, al fine di facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di posti disponibili nonché razionalizzare la rete dei servizi all'infanzia, il Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici ha avviato la mappatura informatizzata delle strutture.

Figura 119 Andamento delle liste di attesa negli asili nido comunali e convenzionati di Roma Capitale



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI E RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

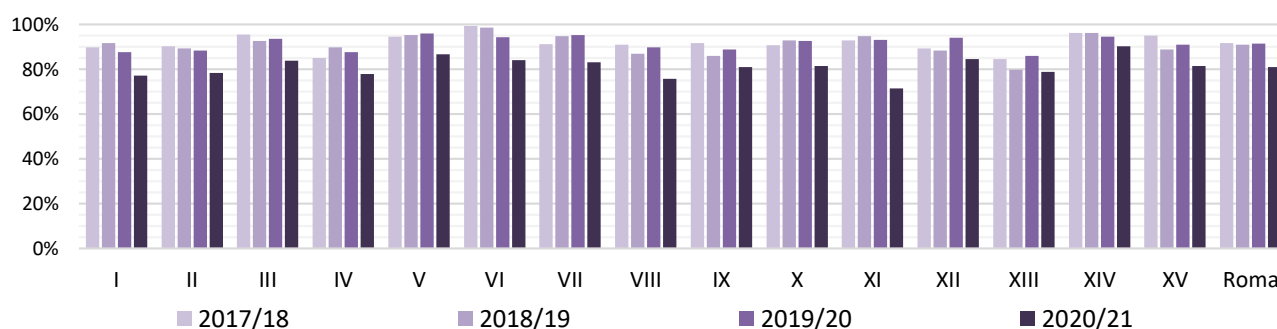
Un altro utile indicatore per verificare il divario tra domanda e offerta sul territorio cittadino è dato dal rapporto tra domande di iscrizione e posti disponibili per municipio (Figure 120 e 121). Complessivamente, il rapporto percentuale tra numero di domande presentate e numero di posti disponibili si mantiene molto elevato, indicando una buona gestione della disponibilità dei posti sia in termini numerici che di localizzazione. La tendenziale contrazione del valore dell'indicatore nel periodo osservato è legata alla generale riduzione della domanda potenziale (numero di bambini di età inferiore a 3 anni, che nella Capitale continua a diminuire da oltre un decennio), cui l'offerta del servizio nelle strutture comunali non sempre è in grado di adeguarsi in tempi brevi (per rigidità gestionali legate alle strutture di proprietà o a contratti di locazione in corso, alla presenza di personale dipendente ecc.). Inoltre, nell'ultimo biennio, l'emergenza sanitaria ha determinato una riduzione più accentuata della domanda effettiva degli asili nido a favore della gestione familiare dei bambini, sotto la spinta della chiusura delle scuole, del timore del contagio e della maggiore diffusione del lavoro agile.

Figura 120 Rapporto tra numero di bambini iscritti e posti disponibili per municipio negli asili nido comunali e convenzionati di Roma Capitale

Territorio	Bambini iscritti/posti disponibili			
	2017/18	2018/19	2019/20	2020/21
I	90%	92%	88%	77%
II	90%	89%	88%	78%
III	96%	93%	94%	84%
IV	85%	90%	88%	78%
V	94%	95%	96%	87%
VI	99%	99%	94%	84%
VII	91%	95%	95%	83%
VIII	91%	87%	90%	76%
IX	92%	86%	89%	81%
X	91%	93%	93%	81%
XI	93%	95%	93%	71%
XII	89%	88%	94%	85%
XIII	85%	80%	86%	79%
XIV	96%	96%	95%	90%
XV	95%	89%	91%	81%
Roma	92%	91%	91%	81%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

Figura 121 Andamento del rapporto tra numero di bambini iscritti e posti disponibili per municipio negli asili nido comunali e convenzionati di Roma Capitale



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

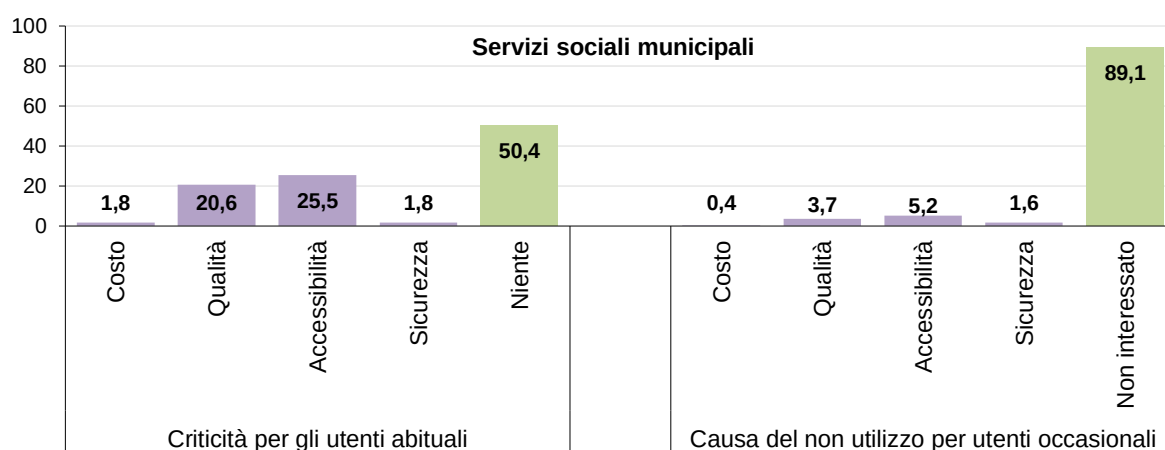


Servizi sociali municipali

I servizi sociali dei municipi tornano per la prima volta alla sufficienza dal 2016. Si tratta di un segnale importante del rapporto fra cittadini e territorio che trova riscontro sia nella scelta della precedente Amministrazione di trasferire ai municipi alcune funzioni e la competenza nell'erogazione di prestazioni prima gestite a livello centrale (approvazione del Regolamento sui Servizi Sociali, [DAC 57/2021](#)), sia nella creazione del Dipartimento per il Decentramento, Servizi al Territorio e Città dei 15 minuti da parte della nuova Amministrazione, che ha confermato la volontà di stabilire un maggiore coinvolgimento dei municipi nell'erogazione dei servizi.

La Figura 122 mostra le principali criticità dei servizi sociali municipali evidenziate dagli utenti, dei quali tuttavia una metà si dichiara completamente soddisfatta; un utente su quattro ha riscontrato problemi di accessibilità (disponibilità del servizio, procedure complesse), mentre uno su cinque si lamenta della qualità, in termini di cortesia e professionalità del personale. In generale, solo una minoranza dei non utenti ha dovuto rinunciare perché non è riuscito a trovare posto (5%) o perché insoddisfatto del personale (4%), mentre la maggioranza non ha avuto necessità del servizio. Costo e sicurezza non rappresentano invece problematiche rilevanti, né per gli utenti, né per i non utenti.

Figura 122 Criticità espresse dagli utenti e cause di mancato utilizzo per i non utenti dei servizi sociali dei municipi (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

Tra le diverse prestazioni erogate dai municipi in ambito sociale, una delle principali voci è l'assistenza domiciliare ai soggetti fragili. Nelle Figure 123, 125 e 127 sono riportati i dati municipali sul numero degli assistiti in assistenza domiciliare per le diverse tipologie di utenza: minori (SISMIF), persone con disabilità (SAISH) e anziani (SAISA); l'andamento nel tempo è evidenziato graficamente nelle Figure 124, 126 e 128.

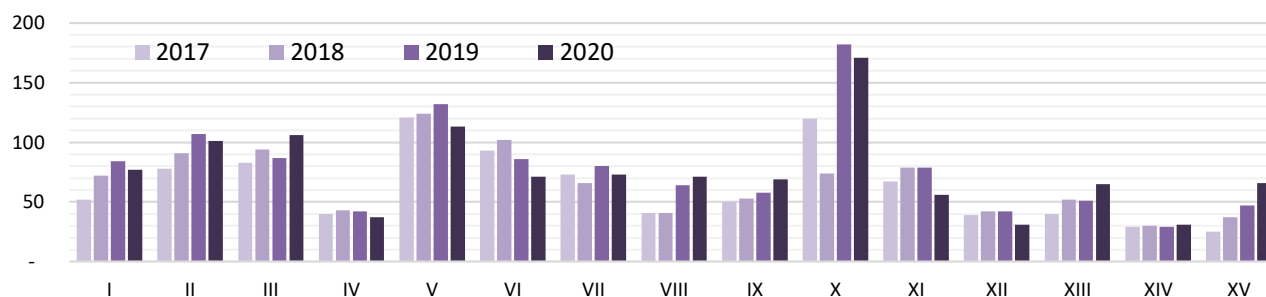
Per tutti i servizi di assistenza domiciliare il numero di utenti è complessivamente aumentato nel triennio 2017-2019; tra il 2019 e il 2020 è invece diminuito sia il numero di minori che quello degli anziani in assistenza domiciliare, in crescita invece quello dei disabili anche per la possibilità di accedere ai fondi per la disabilità gravissima (con [DGCa 32/2019](#) sono state approvate le linee guida per l'erogazione dei contributi, in favore delle persone non autosufficienti in condizioni di disabilità gravissima, ed è quindi stato possibile erogare i fondi a tal scopo a trasferiti dalla Regione Lazio).

Figura 123 Minori in assistenza domiciliare per municipio a Roma (SISMIF)

Municipio	2017	2018	2019	2020
I	52	72	84	77
II	78	91	107	101
III	83	94	87	106
IV	40	43	42	37
V	121	124	132	113
VI	93	102	86	71
VII	73	66	80	73
VIII	41	41	64	71
IX	50	53	58	69
X	120	74	182	171
XI	67	79	79	56
XII	39	42	42	31
XIII	40	52	51	65
XIV	29	30	29	31
XV	25	37	47	66
Totale	951	1.000	1.170	1.138

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI

Figura 124 Andamento del numero dei minori in assistenza domiciliare per municipio (SISMIF)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

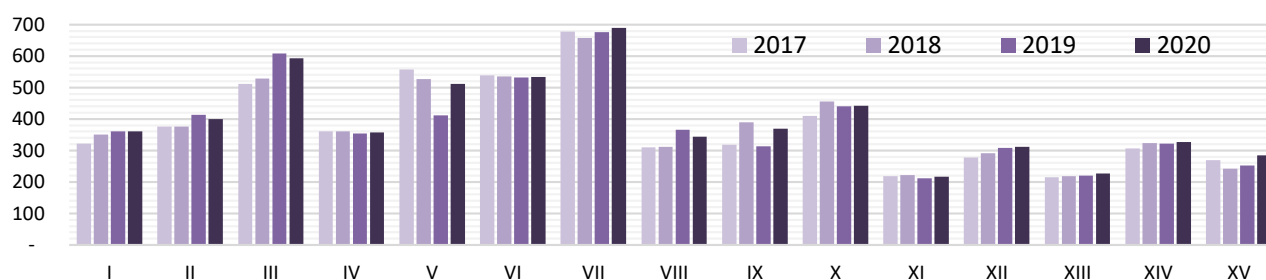
Figura 125 Persone con disabilità in assistenza domiciliare per municipio a Roma (SAISH)

Municipio	2017	2018	2019	2020
I	322	351	360	361
II	376	376	414	399
III	511	528	608	592
IV	361	361	354	358
V	558	527	411	512
VI	538	536	532	534
VII	677	657	675	689
VIII	310	311	365	343
IX	318	389	313	370
X	410	455	440	442
XI	218	221	212	217
XII	278	292	308	312
XIII	215	219	220	227
XIV	307	323	321	326
XV	270	242	252	285
Totale	5.669	5.788	5.785	5.967

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DA14TI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.



Figura 126 Andamento del numero dei disabili in assistenza domiciliare per municipio (SAISH)



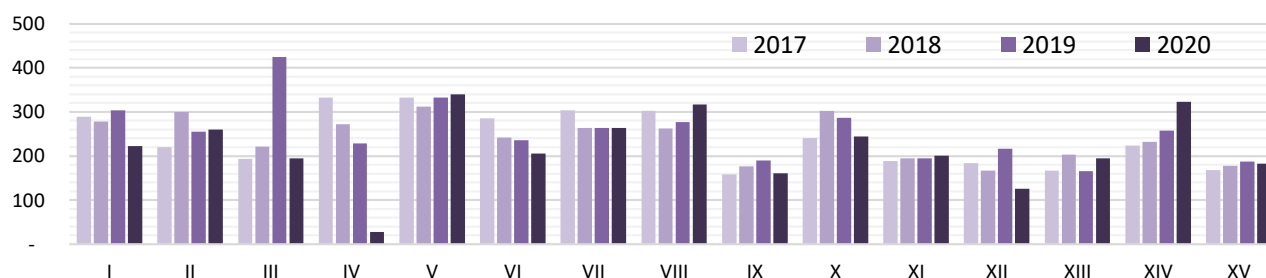
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

Figura 127 Anziani in assistenza domiciliare per municipio a Roma (SAISA)

Municipio	2017	2018	2019	2020
I	289	278	303	223
II	220	300	255	260
III	193	221	424	194
IV	333	272	228	28
V	333	312	333	340
VI	285	242	236	205
VII	304	263	263	263
VIII	302	262	277	317
IX	158	177	190	161
X	240	302	287	244
XI	189	195	195	201
XII	184	167	216	126
XIII	167	203	166	194
XIV	224	232	258	323
XV	168	178	187	183
Totale	3.589	3.604	3.818	3.262

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

Figura 128 Andamento del numero di anziani in assistenza domiciliare per municipio (SAISA)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, VARI ANNI.

Dal punto di vista territoriale, l'assistenza domiciliare è meno richiesta nei municipi del quadrante nord-ovest (dall'XI al XV). Il maggior numero di assistiti per i minori si trova nel municipio X, seguito dal V; per le persone con disabilità nel VII e nel III, mentre per gli anziani la situazione è più omogenea, con una leggera prevalenza nel V municipio.

L'incidenza della lista di attesa (rapporto tra utenti in lista d'attesa e totale delle domande presentate) in generale risulta più grave per gli anziani, ma è estremamente disomogenea nei vari municipi. Questa situazione si verifica poiché tale rapporto dipende da una molteplicità di fattori, fra cui il numero di domande d'iscrizione, il reddito dei richiedenti, l'entità dei fondi destinati al servizio, la capacità di presa in carico degli operatori, solitamente appartenenti al terzo settore, a cui è stata affidata l'erogazione materiale delle prestazioni ecc. (Figure 129 e 130).

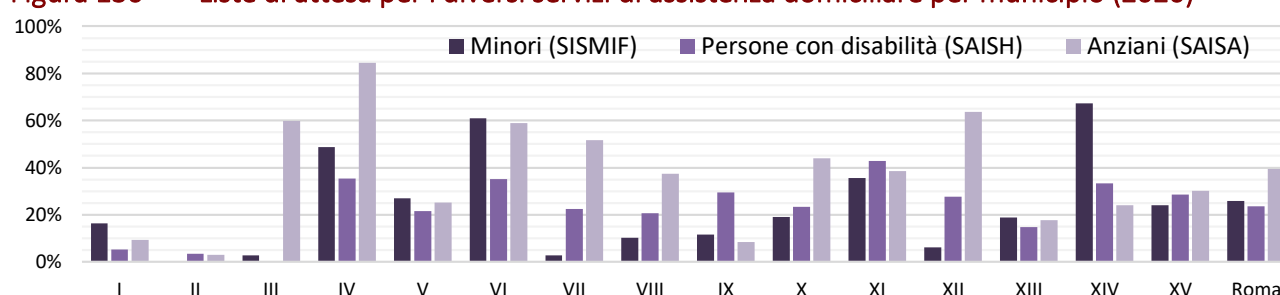
Complessivamente, i municipi più in sofferenza sono il IV, il VI, il XII e l'XI, con liste di attesa in media sopra il 40%. La problematica è particolarmente accentuata per gli anziani (IV, sopra all'80%; ma anche XII, III e VI, intorno al 60%). La lista di attesa per l'assistenza ai minori supera il 60% nei municipi XIV e VI, si avvicina al 50% nel IV. L'attesa per le persone con disabilità è invece più contenuta, ma arriva al 43% nell'XI municipio.

Figura 129 Rapporto tra utenti in lista d'attesa e domande d'iscrizione (2020)

Territorio	Lista di attesa al 31/12/2020			
	Minori	Persone con disabilità	Anziani	Totale
I	16%	5%	9%	8%
II	0%	3%	3%	3%
III	3%	0%	60%	25%
IV	49%	35%	84%	48%
V	27%	22%	25%	24%
VI	61%	35%	59%	46%
VII	3%	22%	52%	32%
VIII	10%	21%	37%	28%
IX	12%	29%	9%	23%
X	19%	23%	44%	30%
XI	36%	43%	39%	40%
XII	6%	28%	64%	42%
XIII	19%	15%	18%	16%
XIV	67%	33%	24%	33%
XV	24%	29%	30%	29%
Roma	26%	24%	39%	30%

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, 2020.

Figura 130 Liste di attesa per i diversi servizi di assistenza domiciliare per municipio (2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE, 2020.



Farmacie comunali

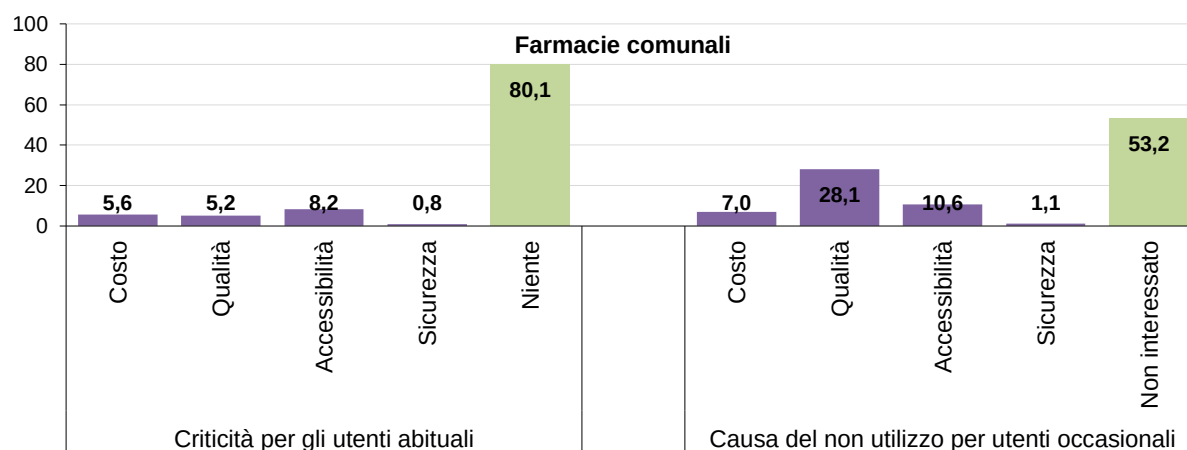
Le farmacie comunali quest'anno sono il servizio più apprezzato dai romani, un voto che rappresenta – oltre al gradimento per il servizio in sé – un cambio di paradigma della valutazione della qualità della vita e dei servizi e una diversa scala di priorità, come effetto indiretto dell'emergenza sanitaria ancora in corso.

La Figura 131 evidenzia le criticità segnalate da utenti abituali e occasionali. Una larga maggioranza degli utenti abituali delle farmacie comunali non riscontra alcuna criticità (80%); per un 8%, la principale difficoltà è legata all'accessibilità (localizzazione della farmacia/orari di apertura), mentre alcuni si lamentano del costo o della disponibilità dei prodotti, senza tuttavia essere per questi motivi indotti a cambiare farmacia. Anche fra gli utenti occasionali la maggioranza non riscontra criticità, dichiarando di non utilizzare il servizio più spesso perché non ne ha bisogno (53%). Tuttavia, un 28% degli occasionali dichiara di non recarsi spesso nelle farmacie comunali principalmente a causa dello scarso assortimento di prodotti rispetto alle farmacie private (con un maggior numero di quelli non immediatamente disponibili che vanno eventualmente ordinati), mentre un 11% fa riferimento all'assenza del servizio nelle zone di frequentazione (il maggior numero di farmacie si concentra nei municipi del quadrante est).

Per rafforzare la presenza dei servizi sul territorio come risorsa di prossimità per i cittadini più fragili, già nel biennio 2019-2020 l'Azienda Speciale Farmacap ha potenziato diverse iniziative: oltre alle consuete attività di distribuzione farmaci e alla teleassistenza, in 10 farmacie è stato attivato il servizio di consegna farmaci a domicilio e sono stati realizzati presidi socio sanitari in cui vengono offerte prestazioni di consulenza psicologica, colloqui con assistenti sociali, il servizio di Segretariato sociale (per informare e orientare i cittadini sul sistema dei servizi socio-sanitari erogati dal municipio o dal distretto ASL di riferimento); con l'acuirsi dell'emergenza sanitaria, Farmacap ha inoltre partecipato al Progetto "Anchise" di Roma Capitale, che offre supporto psicologico e pratico alle persone anziane in difficoltà materiale e/o socio-sanitaria.

L'attività di Farmacap dal 2014 è proseguita in regime di commissariamento, con bilanci non approvati dal 2013. A novembre 2021, la nuova Giunta Capitolina ha annunciato di voler riattivare quanto prima l'iter di approvazione dei bilanci d'esercizio e ha chiesto al Commissario Straordinario di Farmacap di formulare al più presto un Piano di Risanamento per garantire la continuità aziendale e ristabilire l'equilibrio economico e finanziario dell'azienda ([DGCa 275/2021](#)). Fra gli obiettivi annunciati, oltre al mantenimento dei livelli occupazionali, un eventuale incremento delle sedi sul territorio e il consolidamento del servizio di carattere socio-sanitario che contraddistingue le farmacie comunali rispetto al servizio delle farmacie private.

Figura 131 Criticità espresse dagli utenti abituali e cause di mancato utilizzo per gli utenti occasionali delle farmacie comunali (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

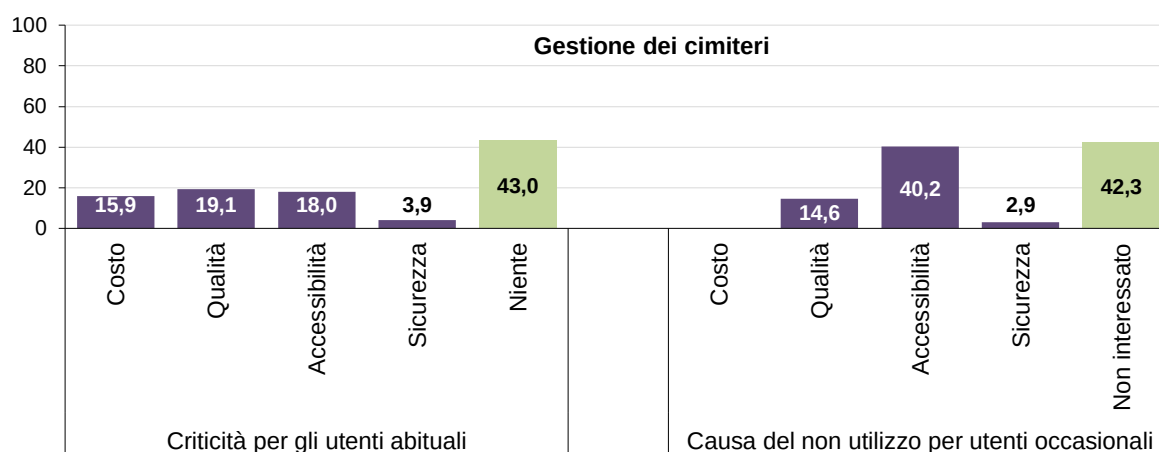
Cimiteri

Reputato fortemente insufficiente fin dal 2014, il servizio di gestione dei cimiteri è tornato alla sufficienza nel maggio 2020 e di nuovo a ottobre 2021, dopo le difficoltà registrate dai servizi funebri nei mesi a cavallo fra i due anni.

La Figura 132 descrive le criticità segnalate dagli utenti abituali e occasionali del servizio. Più del 40% dei cittadini che frequentano abitualmente i cimiteri non riscontra particolari criticità, ma un 19% lamenta carenze di manutenzione e pulizia (qualità del servizio), un 18% indica la principale criticità nell'accessibilità (orari di apertura, lontananza, poca disponibilità di parcheggio) e il 16% nel costo delle operazioni cimiteriali.

Tra coloro che si recano solo occasionalmente nei cimiteri, il 42% non è interessato a frequentarli più spesso. Al contrario, la maggioranza vi si recherebbe più frequentemente se gli orari di apertura e il tempo impiegato per raggiungere il cimitero fossero più adeguati alle proprie esigenze (accessibilità, 40%) o se i cimiteri fossero tenuti meglio (qualità, 15%). L'aspetto della sicurezza emerge infine in modo marginale per entrambe le categorie di utenti.

Figura 132 Criticità espresse dai frequentatori abituali e cause di disaffezione per i frequentatori occasionali dei cimiteri (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

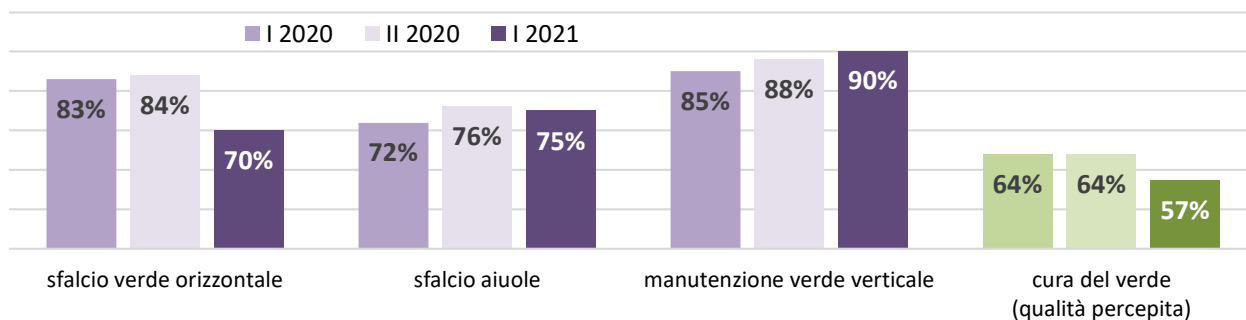
Per i servizi cimiteriali, l'Agenzia svolge con cadenza semestrale il monitoraggio permanente previsto dal contratto di servizio e le indagini di dettaglio della qualità percepita, ottenute intervistando direttamente i visitatori dei cimiteri. Il monitoraggio è entrato a regime nel 2020, dopo una fase sperimentale condotta nel dicembre 2019, e ha interessato dapprima i soli cimiteri urbani e il cimitero suburbano di Ostia Antica, per poi essere esteso agli altri 8 cimiteri suburbani dalla fine 2020, non appena sono state rese disponibili da parte di Ama le informazioni necessarie all'estrazione campionaria delle aree cimiteriali da ispezionare.

Per completare in dettaglio il quadro della qualità dei servizi cimiteriali, di seguito vengono illustrati i risultati dei monitoraggi e delle indagini di qualità percepita, mettendo in relazione gli esiti di alcune delle rilevazioni di qualità erogata con le corrispondenti valutazioni espresse dai visitatori. I risultati si riferiscono ai soli cimiteri urbani e al cimitero suburbano di Ostia Antica per il I e II semestre 2020; a tutti gli 11 cimiteri capitolini per il I semestre 2021.

Complessivamente, per tutti gli indicatori oggetto di raffronto, l'andamento dei giudizi espressi dagli intervistati è abbastanza correlato con quello dei risultati delle rilevazioni di qualità erogata anche se il livello di soddisfazione, espresso dalla percentuale di risposte almeno sufficienti, tende ad essere più basso soprattutto in relazione alle fontanelle e ai servizi igienici (Figure 133, 134, 135 e 136).

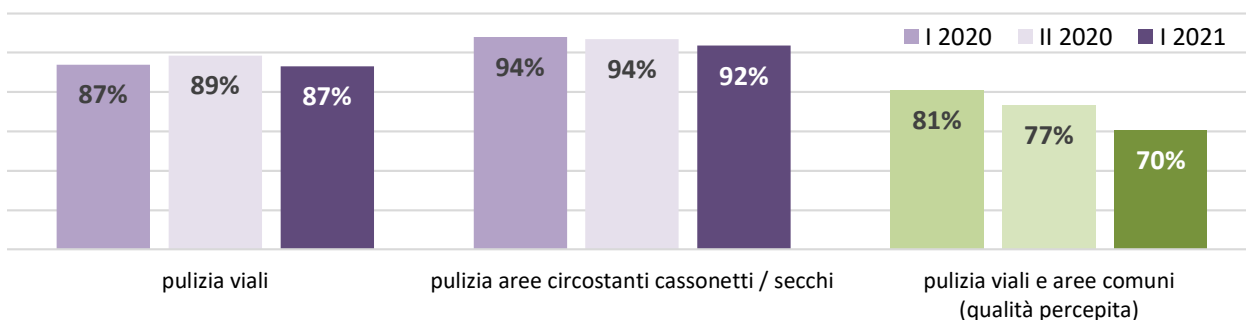


Figura 133 Manutenzione del verde, andamento dei riscontri positivi (qualità erogata) e delle valutazioni almeno sufficienti (qualità percepita)



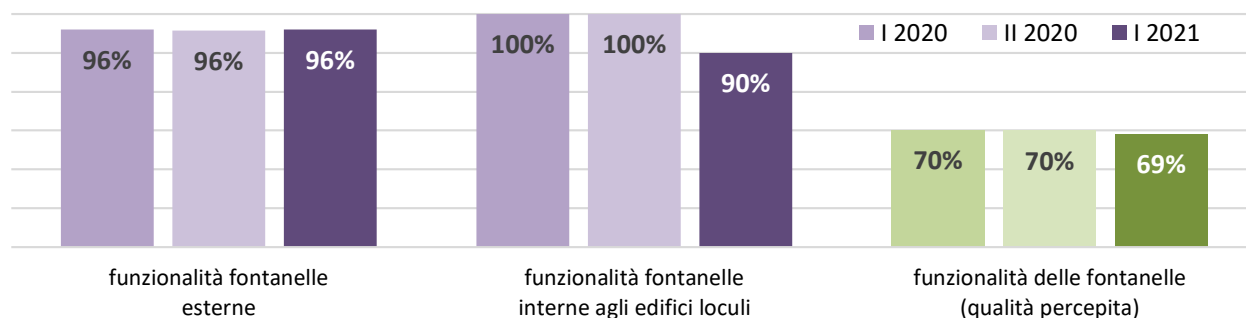
FONTE: ACOS.

Figura 134 Pulizia, andamento dei risultati e delle valutazioni almeno sufficienti



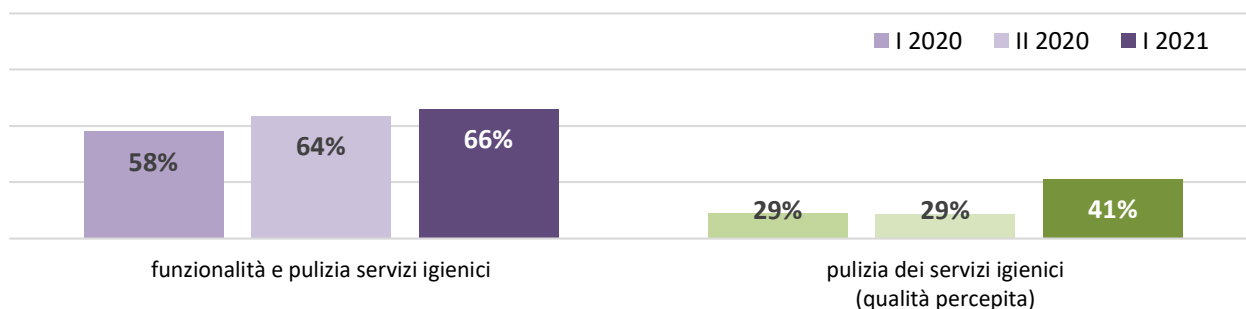
FONTE: ACOS.

Figura 135 Fontanelle, andamento dei riscontri positivi (funzionanti, qualità erogata) e delle valutazioni almeno sufficienti (qualità percepita)



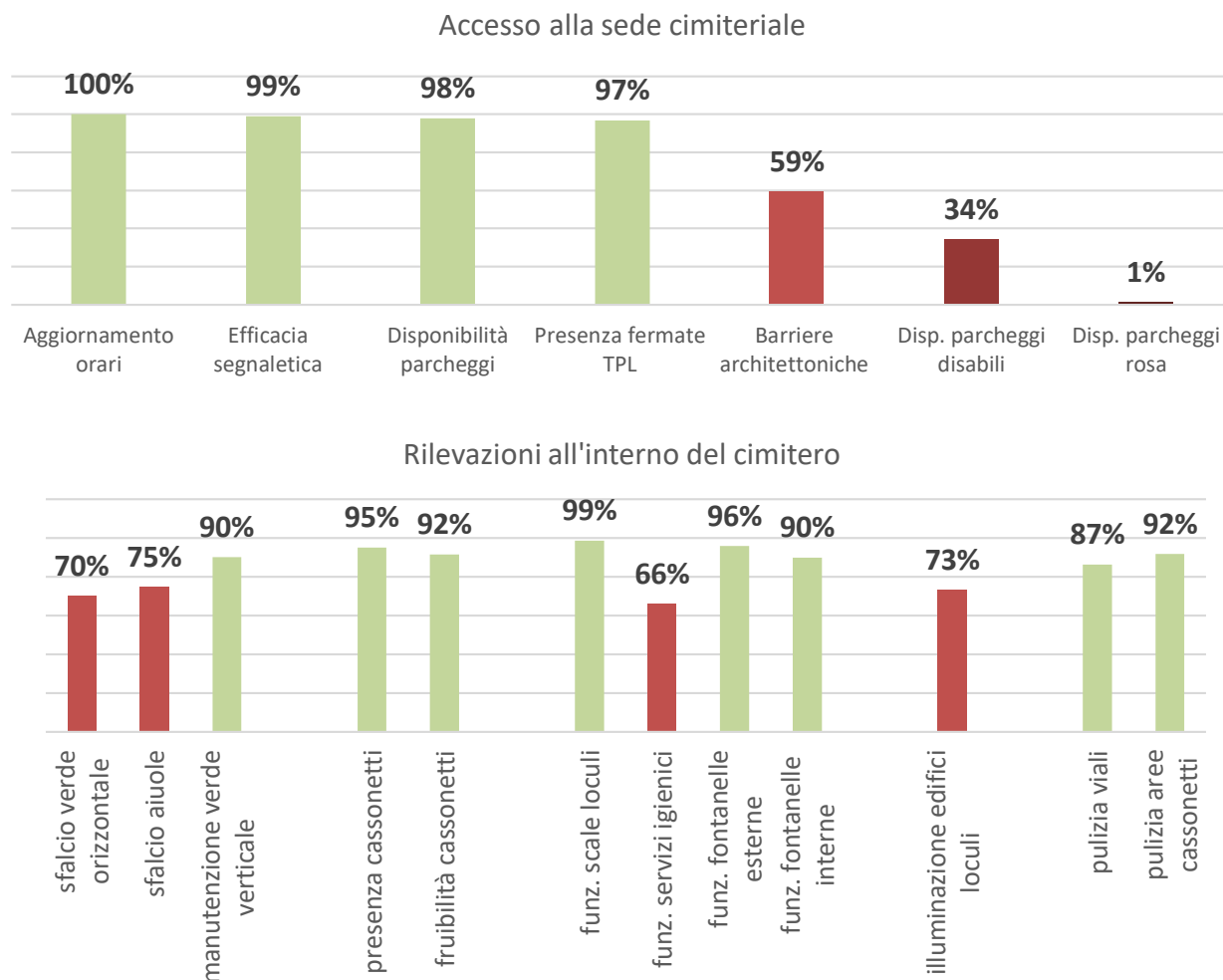
FONTE: ACOS.

Figura 136 Servizi igienici, andamento dei riscontri positivi (funzionanti/puliti, qualità erogata) e delle valutazioni almeno sufficienti (qualità percepita)



FONTE: ACOS.

Figura 137 Risultati medi del monitoraggio della qualità erogata dei servizi cimiteriali: esiti positivi (I semestre 2021)



FONTE: ACOS.

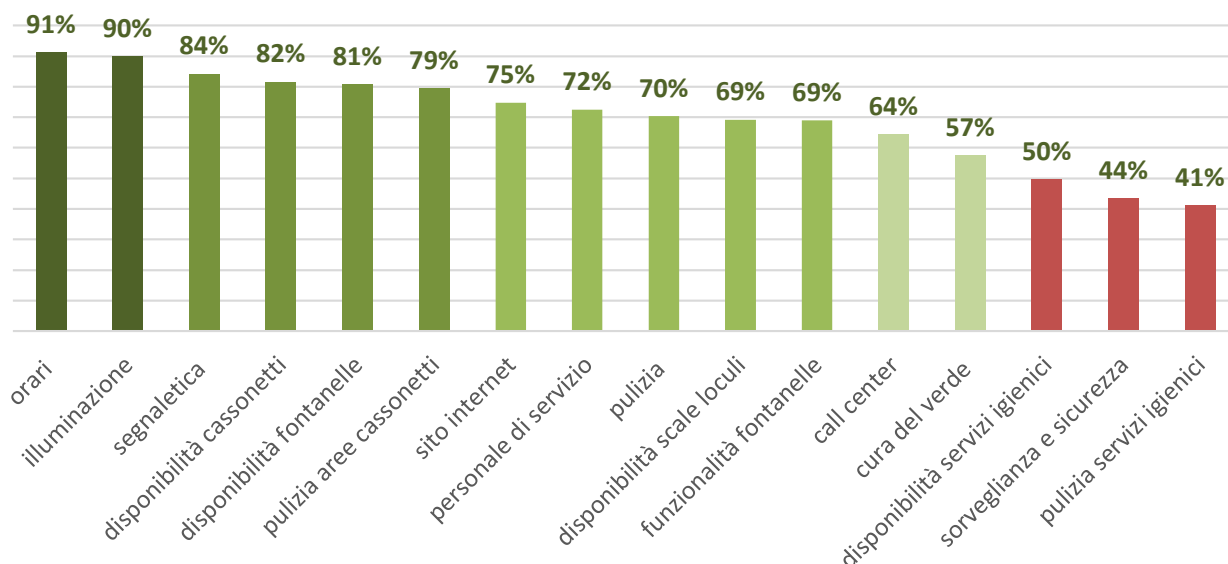
I risultati del monitoraggio di qualità erogata svolto dall'Agenzia nel I semestre 2021 confermano quanto emerso nella presente indagine: i problemi maggiori, per altro comuni a tutte le sedi visitate, sono legati agli aspetti qualitativi e all'accessibilità. Le maggiori carenze sono state riscontrate nella pulizia e funzionalità dei servizi igienici, nella pulizia e manutenzione del verde pubblico, nell'illuminazione e nel funzionamento delle fontanelle.

Anche la disponibilità di parcheggi per gli utenti più bisognosi non è sempre garantita: in diverse occasioni sono stati trovati occupati tutti i parcheggi destinati ai disabili e i parcheggi rosa sono praticamente assenti; sempre con riferimento all'accessibilità, diversi parcheggi e viali di ingresso hanno manti dissestati e radici in superficie e alcuni accessi del Verano e dei cimiteri minori presentano ancora barriere architettoniche (Figura 137).

Per quanto riguarda la qualità percepita, molti sono gli aspetti che lasciano insoddisfatti la maggioranza degli intervistati: ai primi posti la disponibilità e pulizia dei servizi igienici, la manutenzione del verde, la pulizia di viali e aree comuni e lo svuotamento dei cassonetti; anche la carenza di sicurezza e sorveglianza è fonte di preoccupazione per molti. Ulteriori fonti di insoddisfazione sono legate alla funzionalità delle fontanelle e alla disponibilità e manovrabilità delle attrezzature, in particolar modo le scale per l'accesso ai loculi, che risultano spesso troppo pesanti (Figura 138).



Figura 138 Risultati medi dell'indagine di qualità percepita per i servizi cimiteriali (I semestre 2021)



FONTE: ACOS.

Sulla base delle evidenze emerse nell'ambito del monitoraggio della qualità erogata e dei riscontri avuti attraverso le indagini di qualità percepita, il Box 14 mette in luce le priorità di cui tenere conto per migliorare lo stato dei cimiteri capitolini e il livello di soddisfazione dei frequentatori.

BOX 14 Maggiore decoro e piena accessibilità per i cimiteri capitolini

I risultati del monitoraggio di qualità erogata e i giudizi espressi dai cittadini evidenziano diversi aspetti che andrebbero migliorati nella gestione dei cimiteri capitolini affidata ad Ama. Ai primi posti:

- la manutenzione del verde;
- la funzionalità e pulizia dei servizi igienici;
- la pulizia e complessivamente lo stato di decoro dei siti cimiteriali.

È inoltre urgente provvedere alla completa rimozione delle barriere architettoniche garantendo piena accessibilità anche agli utenti più deboli.