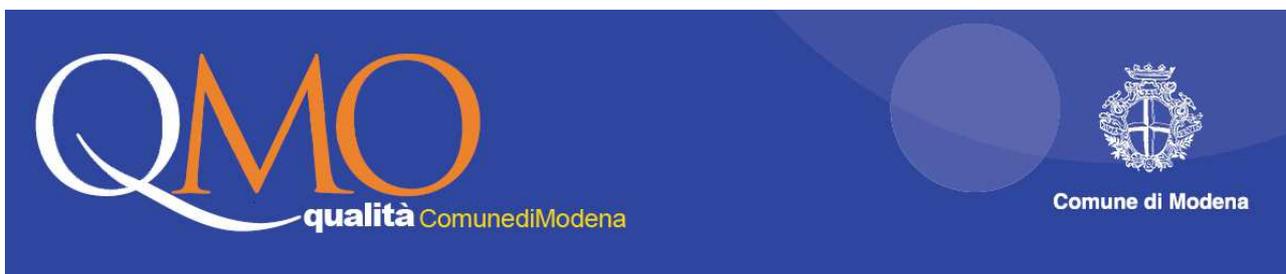




Comune di Modena

Settore Politiche Sociali, sanitarie e per l'integrazione



## **RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO "CENTRO ADATTAMENTO AMBIENTI DOMESTICI"**

### *SINTESI DEI RISULTATI*

Modena, settembre/dicembre 2014

# INDICE

---

	Pagina
INFORMAZIONI METODOLOGICHE	3
CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO	4
CARATTERISTICHE DEI REFERENTI INTERVISTATI	5
AREE DI INDAGINE	6
DEFINIZIONE DELL'UTENZA E CONOSCENZA DEL SERVIZIO	7
OPERATORI DELLO SPORTELLO CAAD	15
CONSULENTI TECNICI DEL CAAD	17
ASSISTENTE SOCIALE	18
ARTIGIANI E DITTE	20
INTERVENTO REALIZZATO	22
VALUTAZIONI COMPLESSIVE	28
SUGGERIMENTI	32

## INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Utenti del centro di adattamento ambienti domestici che hanno richiesto un sopralluogo negli anni 2012 e 2013 e che risultavano ancora in vita al 9 maggio 2014.
Numerosità campionaria	Non è stato estratto nessun campione. Sono stati intervistati gli utenti (persone per le quali è stato richiesto il servizio di consulenza) quando possibile oppure i familiari o i referenti dell'utente.
Metodologia di rilevazione	CATI: intervista telefonica con compilazione del questionario a terminale da parte dell'intervistatrice
Ponderazione	In sede di analisi il campione è stato riproporzionato al numero reale di sopralluoghi secondo l'anno di primo contatto, il distretto di appartenenza e il motivo della richiesta.
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata dal 28 agosto al 4 dicembre 2014.

Riepilogo contatti	
Sopralluoghi effettuati	171
Deceduti alla data del 9 maggio 2014	26
Rifiuti	39
<b>Interviste realizzate</b>	<b>106</b>
<b>% rientri su sopralluoghi effettuati</b>	<b>62</b>
Margine d'errore massimo	+/- 4,94

# CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO

## Genere

	n	%
Maschio	53	50,2
Femmina	53	49,8
Totale	106	100

## Età

	n	%
Meno di 64 anni	31	29
Tra 65 e 80 anni	31	29,6
Oltre gli 80 anni	44	41,4
Totale	106	100

## Scolarità

	n	%
Obbligo	79	74,4
Superiore	22	20,5
Non risponde	5	5,1
Totale	106	100

## Attuale condizione professionale

	n	%
Lavoratore dipendente	4	3,8
Studente	10	9,4
Disoccupato/a	2	1,5
Pensionato/a	85	80,4
Altro non occupato	4	3,9
Preferisco non rispondere	1	1
Totale	106	100

## CARATTERISTICHE DEI REFERENTI INTERVISTATI (familiari degli utenti del servizio)

### Genere

	n	%
Maschio	30	32,3
Femmina	63	67,7
Totale	93	100

### Età

	n	%
Tra 22 e 54 anni	38	41,2
Tra 55 e 64 anni	36	38,8
Oltre i 65 anni	19	20
Totale	93	100

### Scolarità

	n	%
Obbligo	41	43,7
Superiore	51	55,1
Non risponde	1	1,1
Totale	93	100

### Attuale condizione professionale

	n	%
Lavoratore autonomo	6	6,3
Lavoratore dipendente	37	40,2
Disoccupato/a	6	6,9
Casalinga/o	14	15,3
Pensionato/a	28	30,2
Non risponde	1	1,1
Totale	93	100

### Rapporto di parentela

	n	%
parentela di 1° grado	87	93,6
parentela di 2° grado	5	5,3
altro	1	1,1
Totale	93	100

# AREE DI INDAGINE

Le principali aree d'indagine sono state:

1. Informazioni preliminari su utente/referente e caratteristiche della consulenza
2. Operatori dello sportello CAAD
3. Consulenti tecnici del CAAD
4. Assistente sociale
5. Artigiani e ditte scelte dall'utente che hanno eseguito i lavori
6. Intervento realizzato
7. Aspetti economici dell'intervento realizzato
8. Domande Conclusive

Per ogni area d'indagine sono stati raccolti (su una scala di voto da 1 a 10)

- la soddisfazione per ogni singolo aspetto che compone l'area
- il grado di soddisfazione complessiva
- l'importanza attribuita a quell'area

Infine è stata raccolta una valutazione complessiva sul servizio CAAD ricevuto.

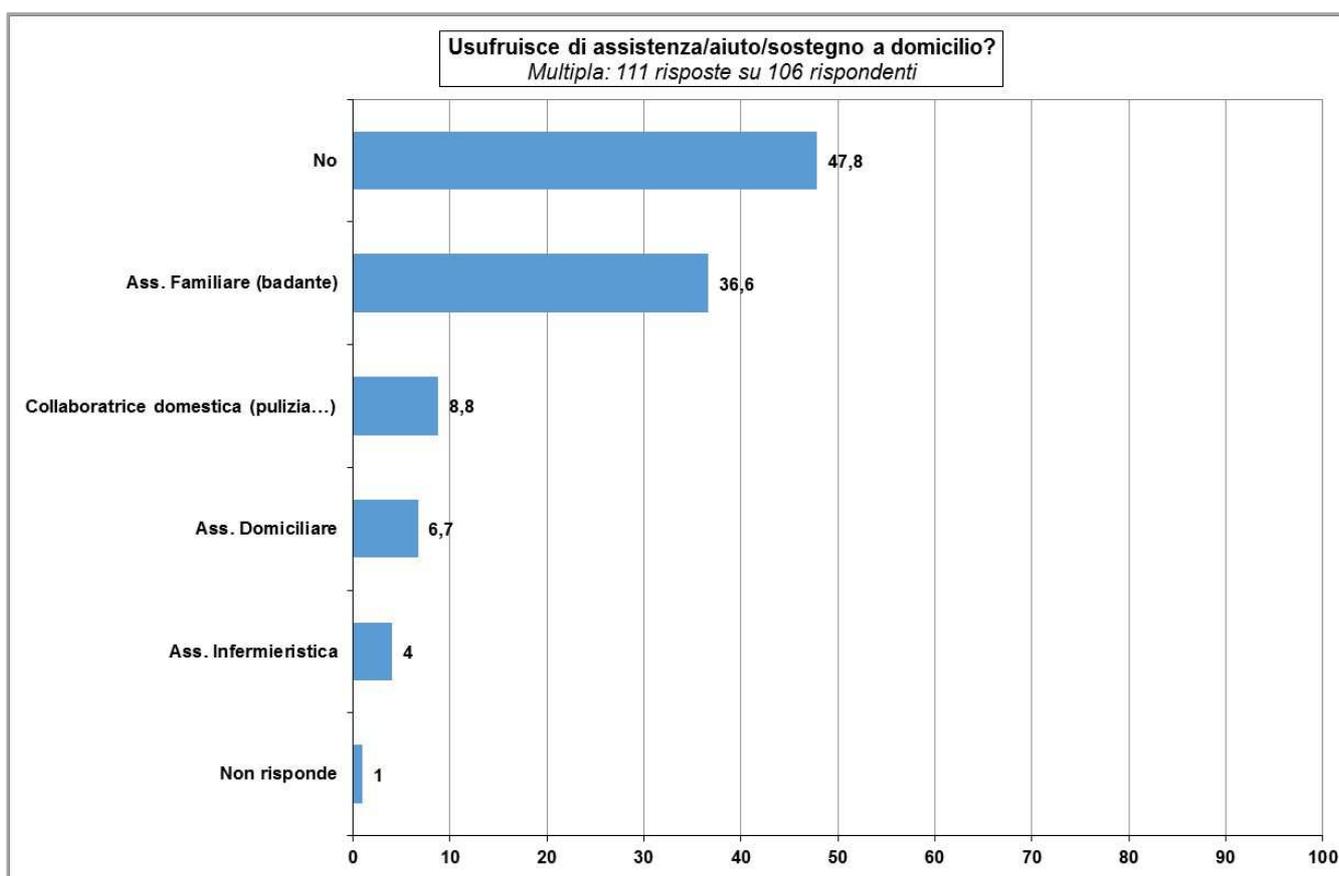
## DEFINIZIONE DELL'UTENZA E CONOSCENZA DEL SERVIZIO

La prima area del questionario era dedicata a domande di carattere generale, con l'obiettivo di definire le tipologie di utenti del servizio che hanno aderito alla ricerca.

Fra gli intervistati, il 47,8% indica che il proprio familiare non usufruisce di alcun sostegno a domicilio mentre il restante 52,2% usufruisce di uno o più aiuti.

In particolare il 36,6% usufruisce di assistenza familiare (badante), l'8,8% riceve aiuto da una collaboratrice domestica, il 6,7% utilizza il servizio di assistenza domiciliare e il 4% quello di assistenza infermieristica.

L'1% degli intervistati non ha voluto rispondere a questa domanda.

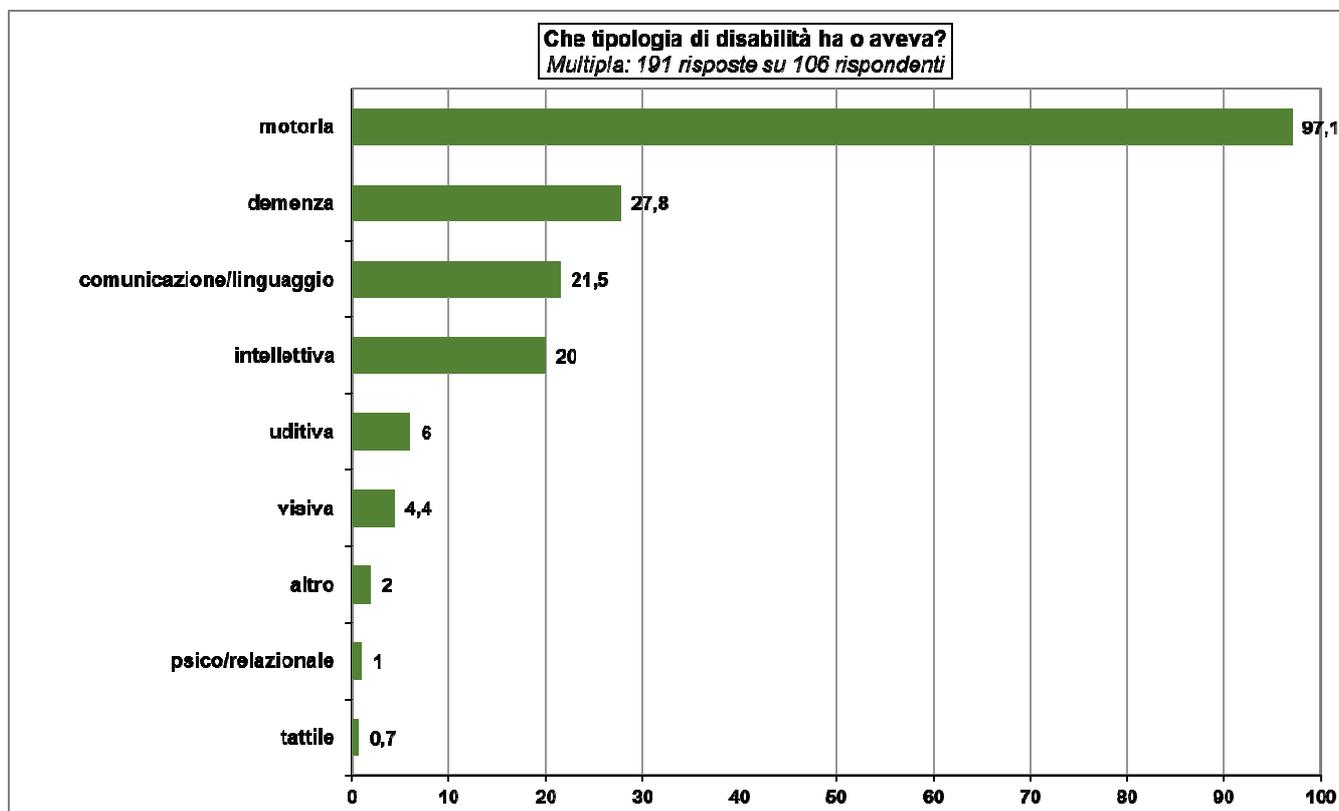


Fra gli utenti, tutti in possesso di almeno una disabilità, oltre il 50% ne dichiara più di una di quelle in elenco.

Quella maggiormente indicata risulta essere la disabilità motoria (97,1%) seguita dalla demenza (27,8), dalla comunicazione/linguaggio (21,5%) e dalla disabilità intellettiva (20%). Solo il 6% degli utenti indica possedere una disabilità uditiva e il 4,4% visiva.

L'1% degli intervistati indica per se o per il proprio familiare una disabilità psico/relazionale e lo 0,7% tattile.

Solo due casi hanno indicato la voce "altro".

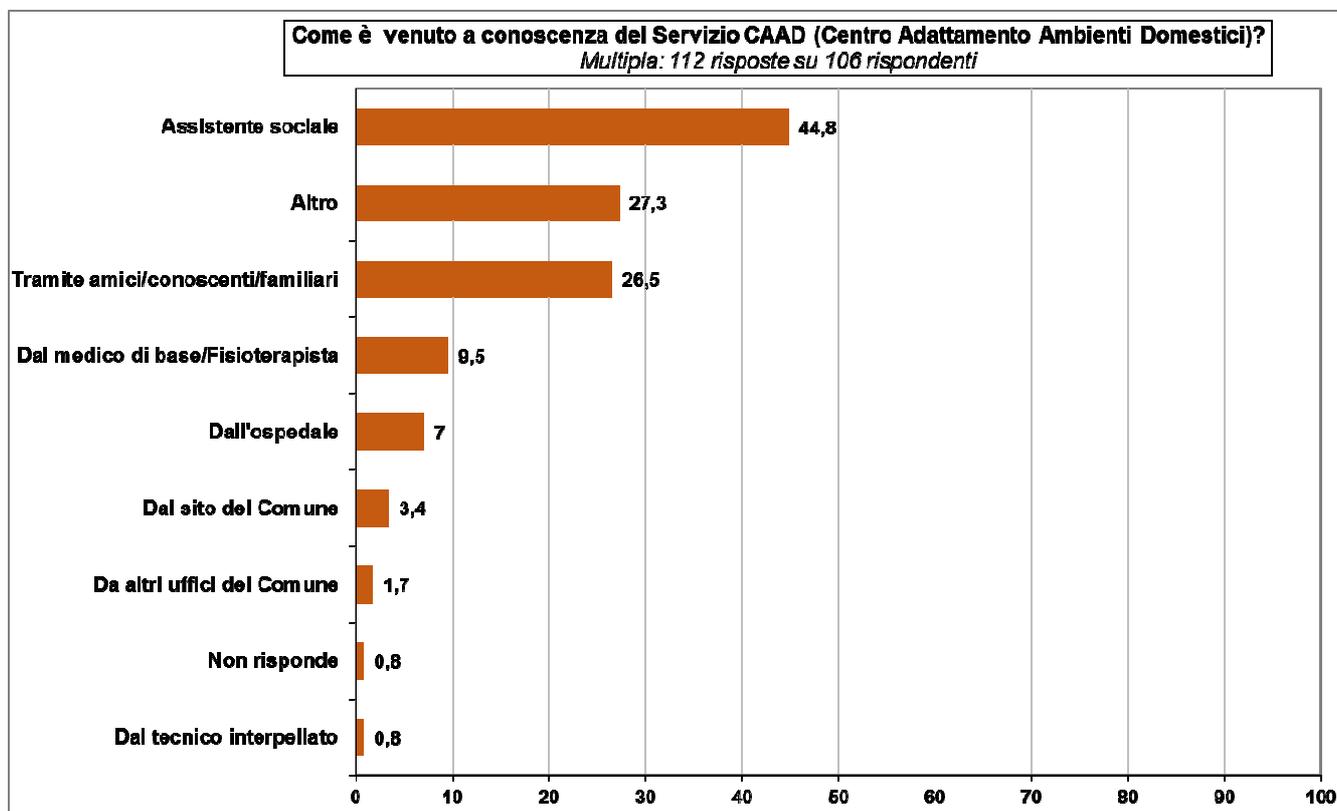


Successivamente, agli intervistati è stato chiesto come erano venuti a conoscenza del servizio CAAD.

La figura che ha favorito maggiormente la conoscenza del servizio è stata quella dell'*assistente sociale* (44,8%), seguita da *amici/conoscenti/familiari* (26,5%), dal *medico di base/dal fisioterapista* (9,5%) e dall'*ospedale* (7%).

Il *sito del Comune*, gli *uffici del Comune* o il *tecnico interpellato* registrano tutte percentuali di risposta inferiori al 4%.

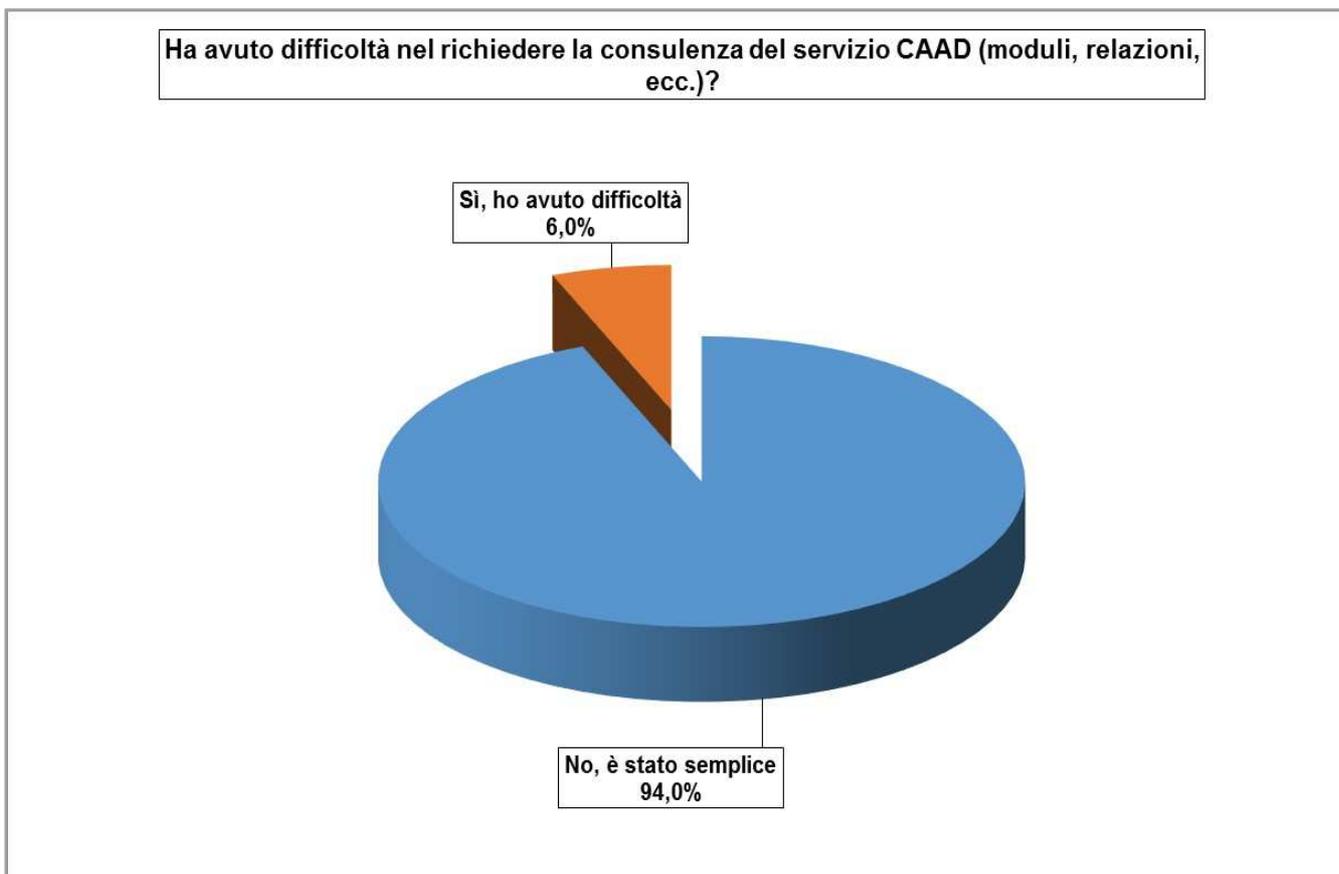
Il 27,3% ha indicato *altro* e solo lo 0,8% degli intervistati non ha risposto a questa domanda.



Fra coloro che alla domanda precedente hanno indicato *altro*, le risposte maggiormente fornite nello spazio lasciato come testo libero, risultano essere:

- medico di famiglia;
- uffici SAUB;
- uffici ACER (Azienda Casa dell'Emilia Romagna).

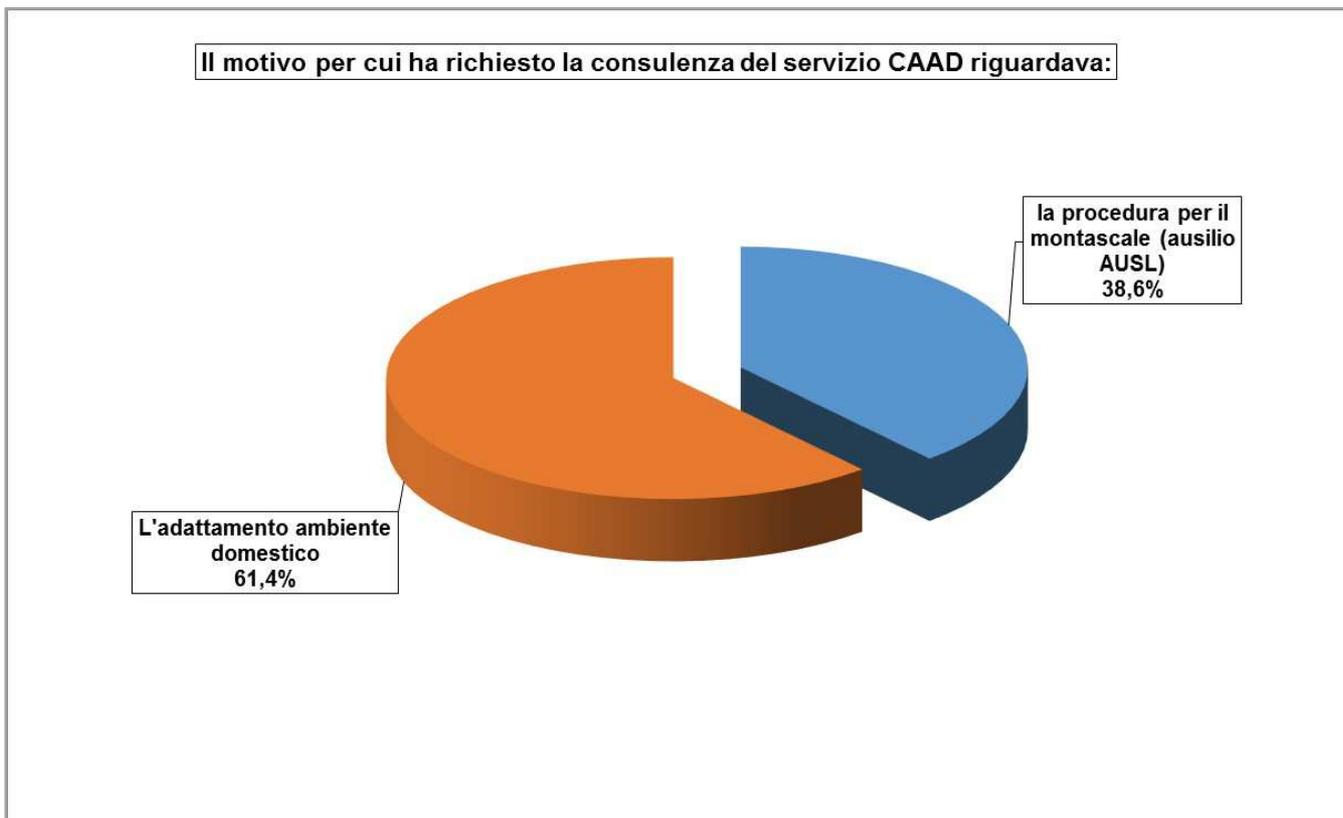
Fra gli utenti e i referenti intervistati, solo il 6% dichiara di aver avuto difficoltà nel richiedere la consulenza tecnica del servizio CAAD, mentre il 94% indica essere stato semplice.



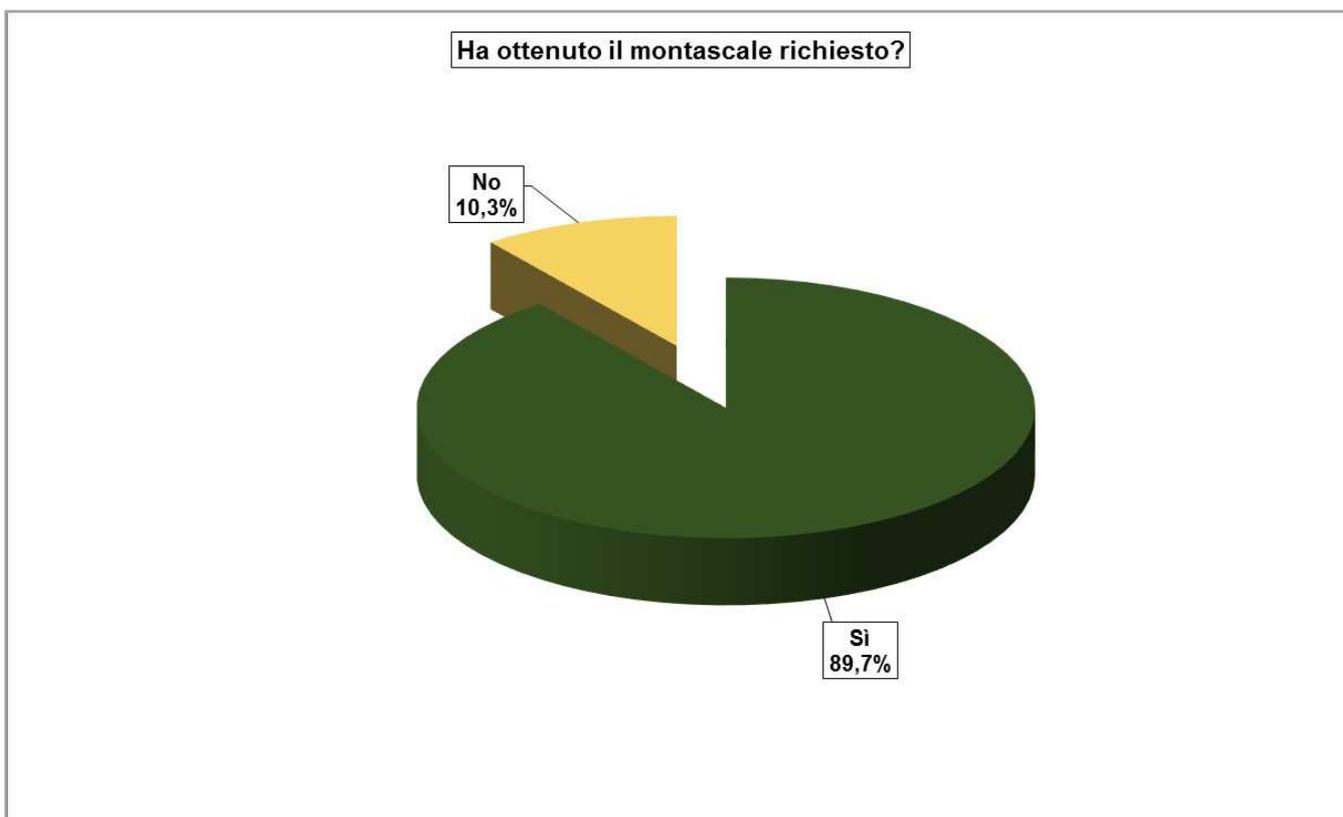
A coloro che hanno indicato aver avuto difficoltà nel richiedere la consulenza tecnica del servizio CAAD è stato chiesto di specificare quali problemi avessero riscontrato.

Fra questi sono stati indicati problemi legati all'individuazione dell'ufficio competente, alla mancanza di supporto da parte dei medici e alla difficoltà di comunicare le proprie necessità e bisogni.

Fra i rispondenti, il 61,4% ha richiesto una consulenza al servizio CAAD per un *adattamento ambiente domestico*, mentre il 38,6% ha richiesto un consulenza per la *procedura per ricevere il montascale*.

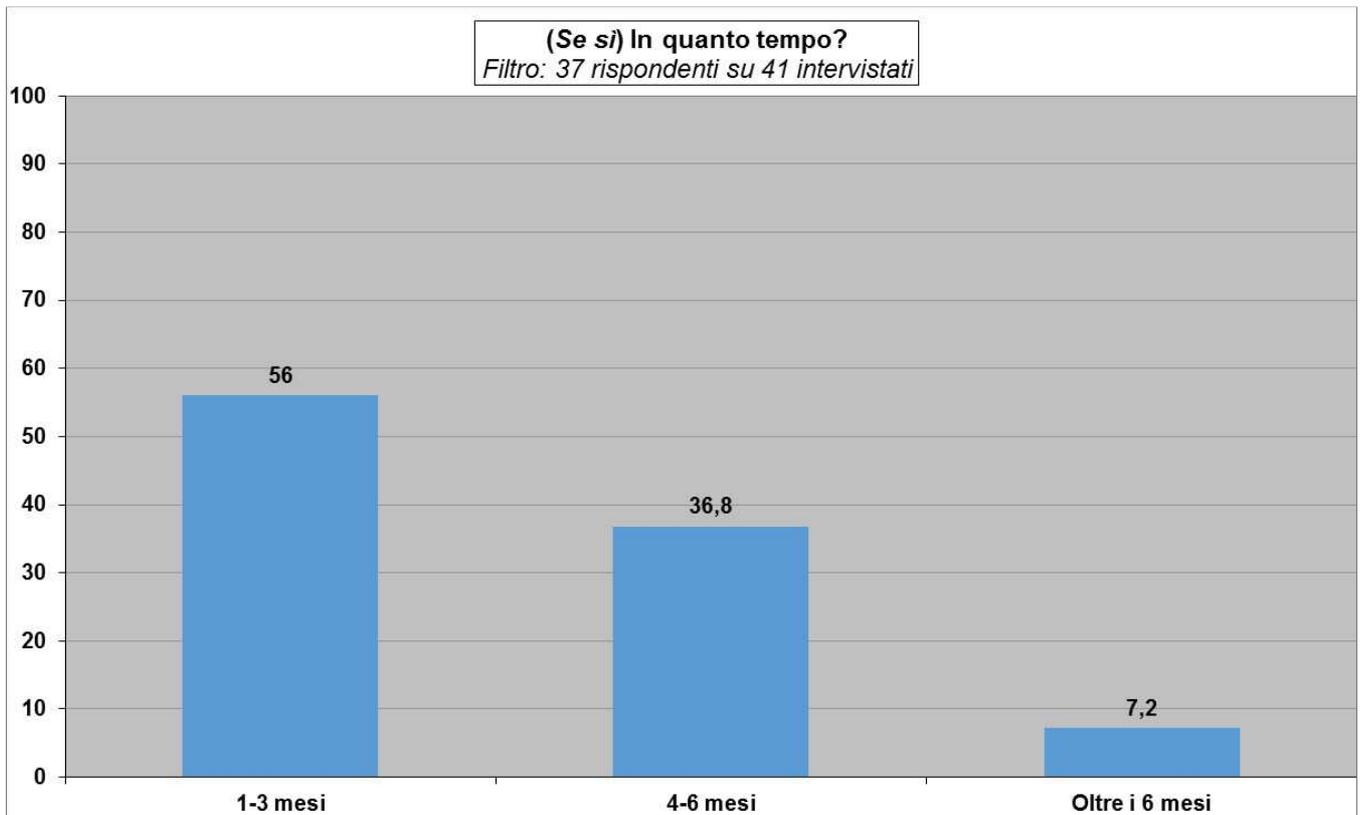


Fra coloro che hanno richiesto la consulenza del servizio CAAD per ricevere il montascale il 10,3% non lo ha ottenuto.

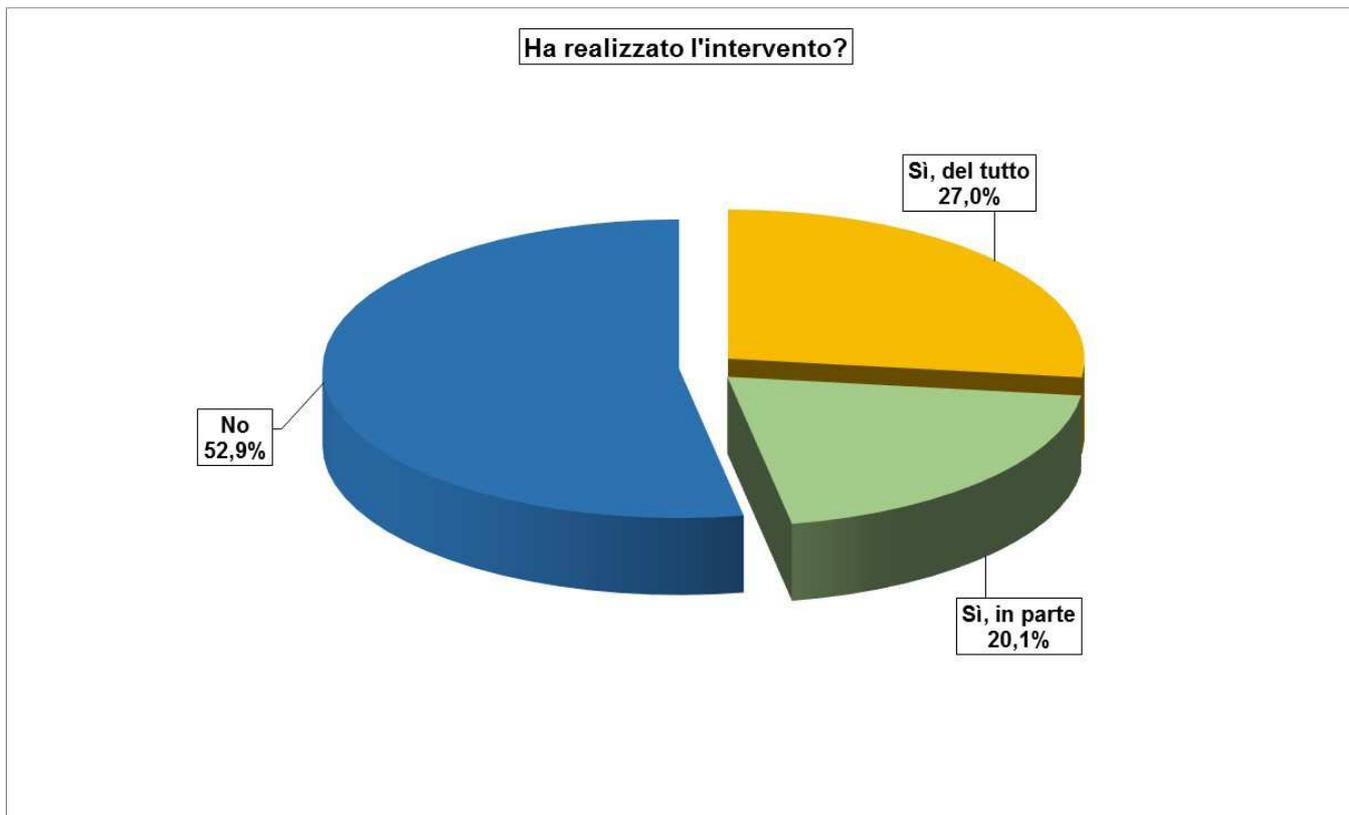


Il restante 89,7% di coloro che hanno richiesto e ottenuto il montascale si distribuisce così:

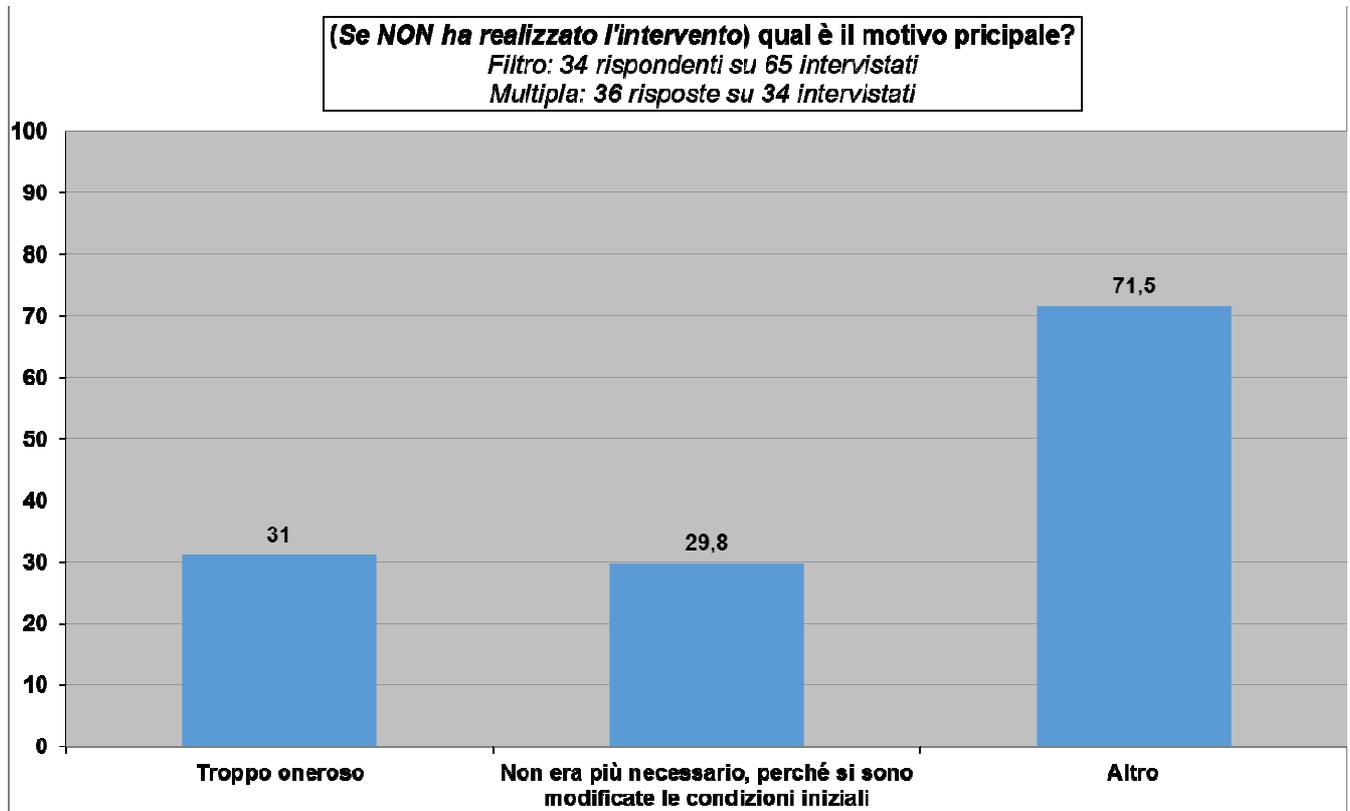
- il 56% degli utenti ha ricevuto il montascale entro 3 mesi dalla richiesta;
- il 36,8% ha ottenuto il montascale in 4/6 mesi;
- il 7,2% ha ricevuto il montascale oltre 6 mesi dopo la richiesta;



Coloro che invece hanno richiesto la consulenza del servizio CAAD per effettuare un adattamento dell'ambiente domestico, hanno completamente realizzato l'intervento solamente nel 27% dei casi; il 20,1% lo ha realizzato solo in parte e il 52,9% non lo ha realizzato.



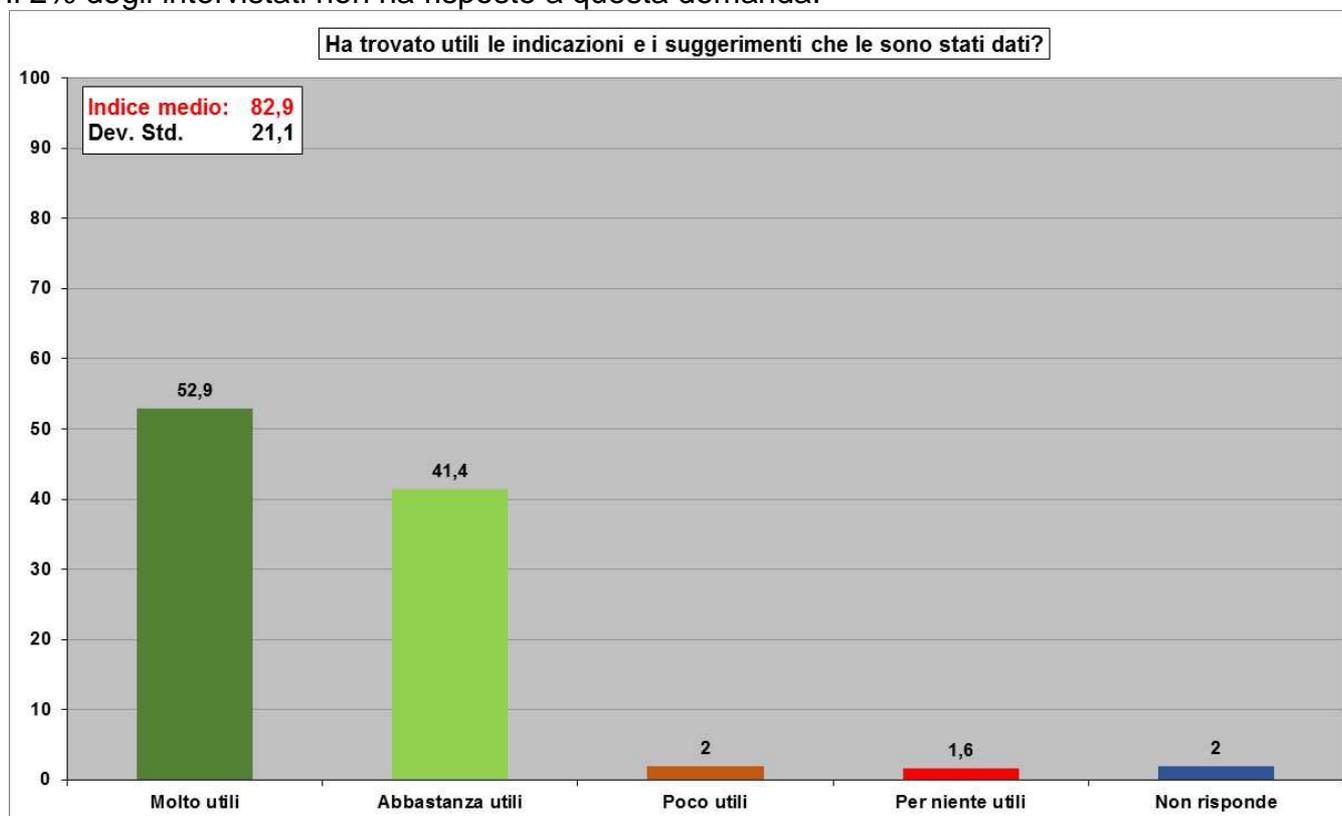
Utenti e referenti intervistati che non hanno realizzato l'intervento, dichiarano di non averlo fatto perché *troppo oneroso*(31%) o perché *si erano modificate le condizioni iniziali e non era più necessario* (29,8%). Il 71,5% indica altre motivazioni fra le quali, le predominanti risultano essere un trasferimento dell'utente in altra abitazione o presso una struttura per anziani. Alcuni indicano infine un parziale recupero funzionale che ha reso non più urgente l'adattamento dell'ambiente domestico.



A coloro che invece hanno realizzato l'intervento solo in parte, veniva chiesto di esprimere quali motivi li avessero portati ad un'attuazione solo parziale del progetto. Fra questi la motivazione più ricorrente è risultata essere l'onerosità dell'intervento e la scelta quindi di non investire in modo completo sul progetto. Altro aspetto riportato è invece legato ai problemi di permessi in caso di alloggi condominiali.

## OPERATORI DELLO SPORTELLO CAAD

Tra gli intervistati, il 94,3% delle persone ha trovato molto o abbastanza utili le indicazioni e i suggerimenti che sono stati dati e solo il 3,6% li ha ritenuti poco o per niente utili. Il 2% degli intervistati non ha risposto a questa domanda.



L'area dedicata agli operatori dello sportello CAAD registra per tutte le voci, voti di soddisfazione prossimi o superiori al 9 (su una scala 1-10).

L'aspetto migliore risulta essere *la facilità nel contattare gli operatori dello sportello CAAD*, seguito dalla *disponibilità degli operatori dello sportello CAAD*, con voti medi rispettivamente di 9,2 e 9,1.

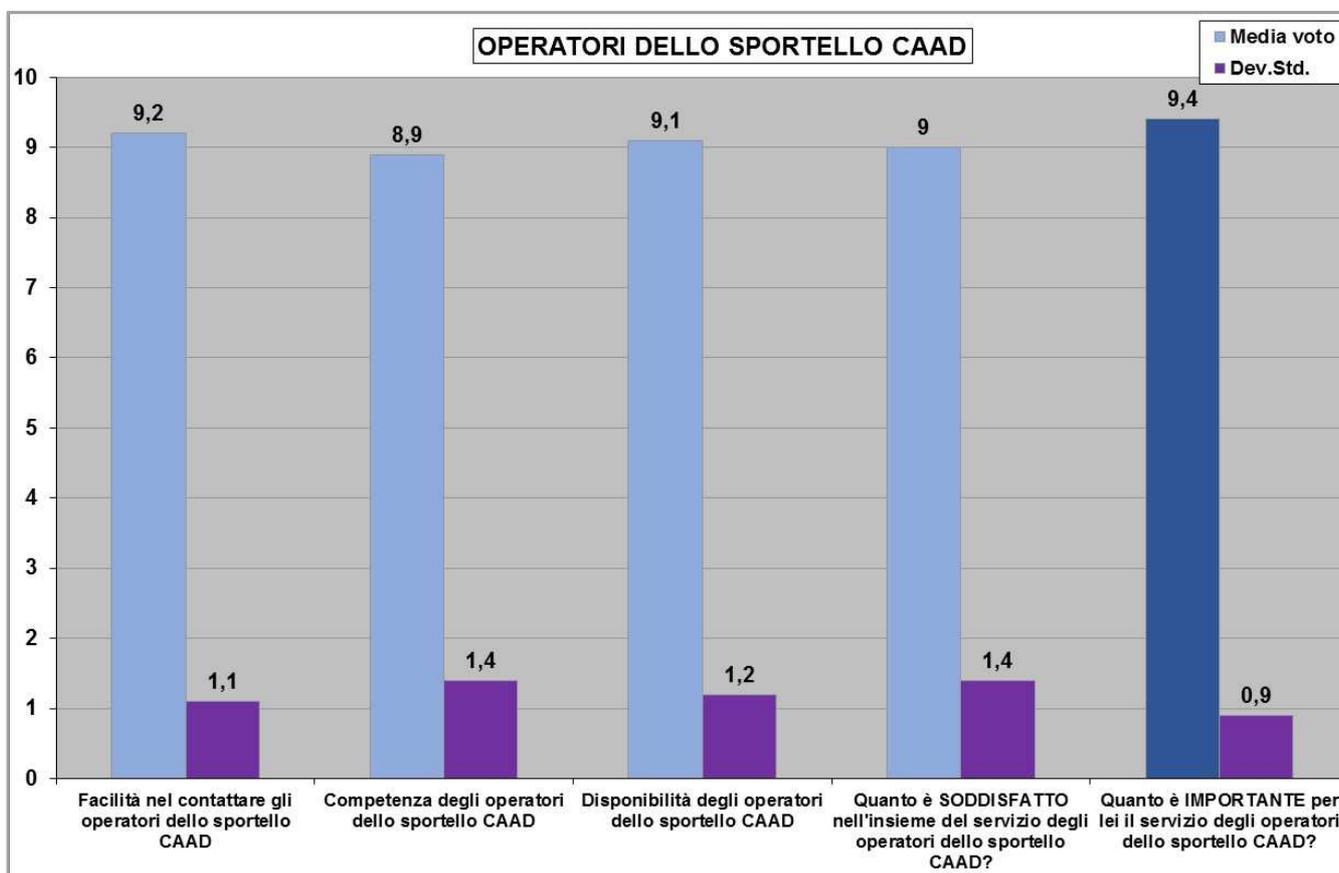
Chiude, con voto medio di soddisfazione pari a 8,9 *la competenza degli operatori dello sportello CAAD*.

Tutti i voti medi assegnati ai singoli aspetti, mostrano valori di deviazione standard compresi fra l'1,2 e l'1,4 ad indicare una buona omogeneità delle risposte.

Il voto medio di soddisfazione complessivo è 9 e risulta essere pari alla media dei singoli voti assegnati.

Il voto medio complessivo registra poi una discreta omogeneità delle risposte, evidenziata da una deviazione standard di 1,4.

Lo scarto tra soddisfazione ed importanza della struttura è di 0,4 punti rispetto alle due medie.



## CONSULENTI TECNICI DEL CAAD

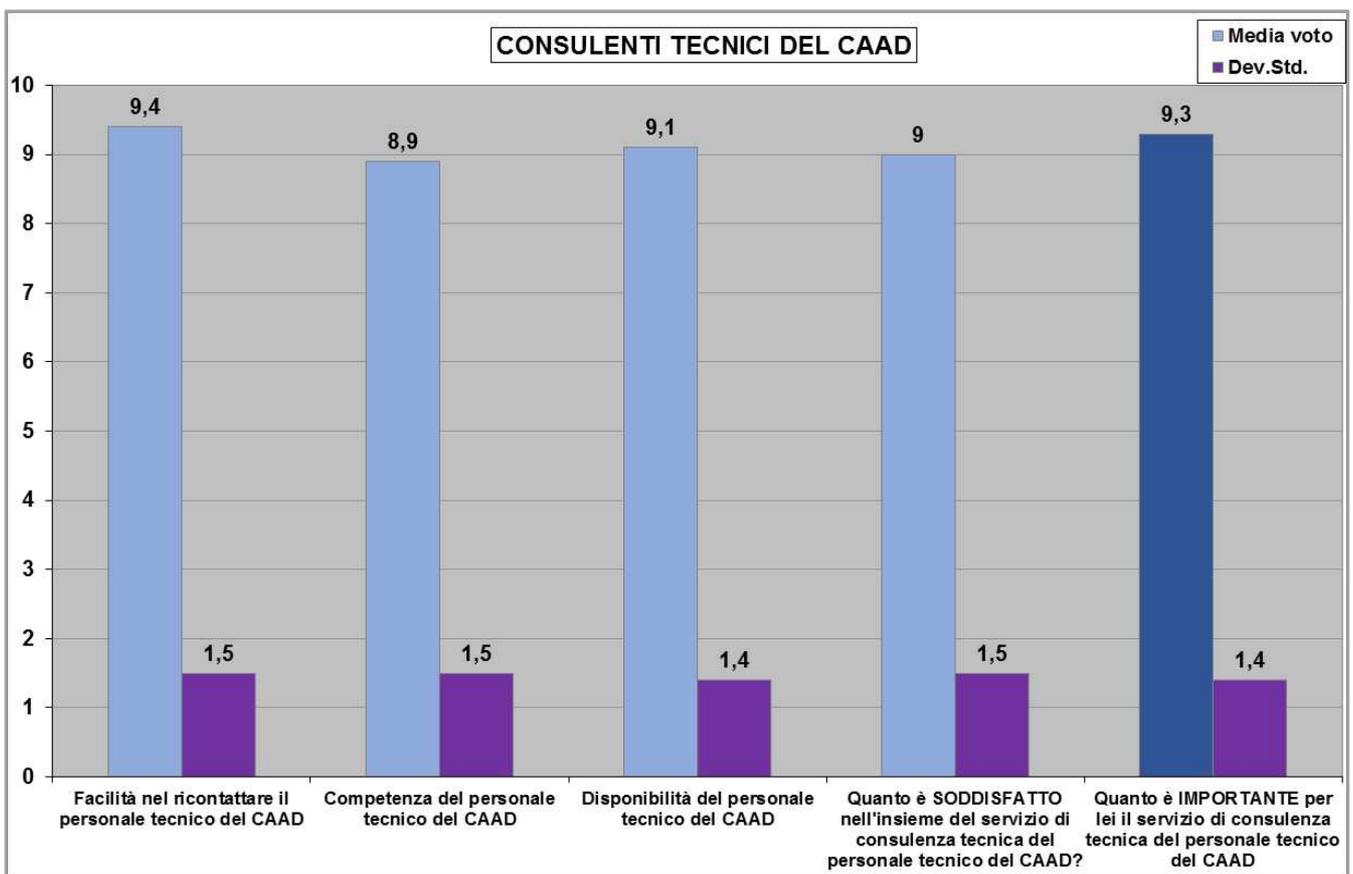
Gli aspetti relativi ai consulenti tecnici del CAAD ottengono voti medi compresi fra l'8,9 e il 9,4.

L'aspetto che risulta maggiormente gradito è *la facilità nel ricontattare il personale tecnico del CAAD* (voto medio 9,4), seguito *dalla disponibilità del personale tecnico del CAAD* e *dalla competenza del personale tecnico del CAAD* (con voto medio rispettivamente di 9,1 e 8,9).

Tutti i voti sono abbastanza omogenei, con deviazioni standard comprese fra 1,4 e 1,5

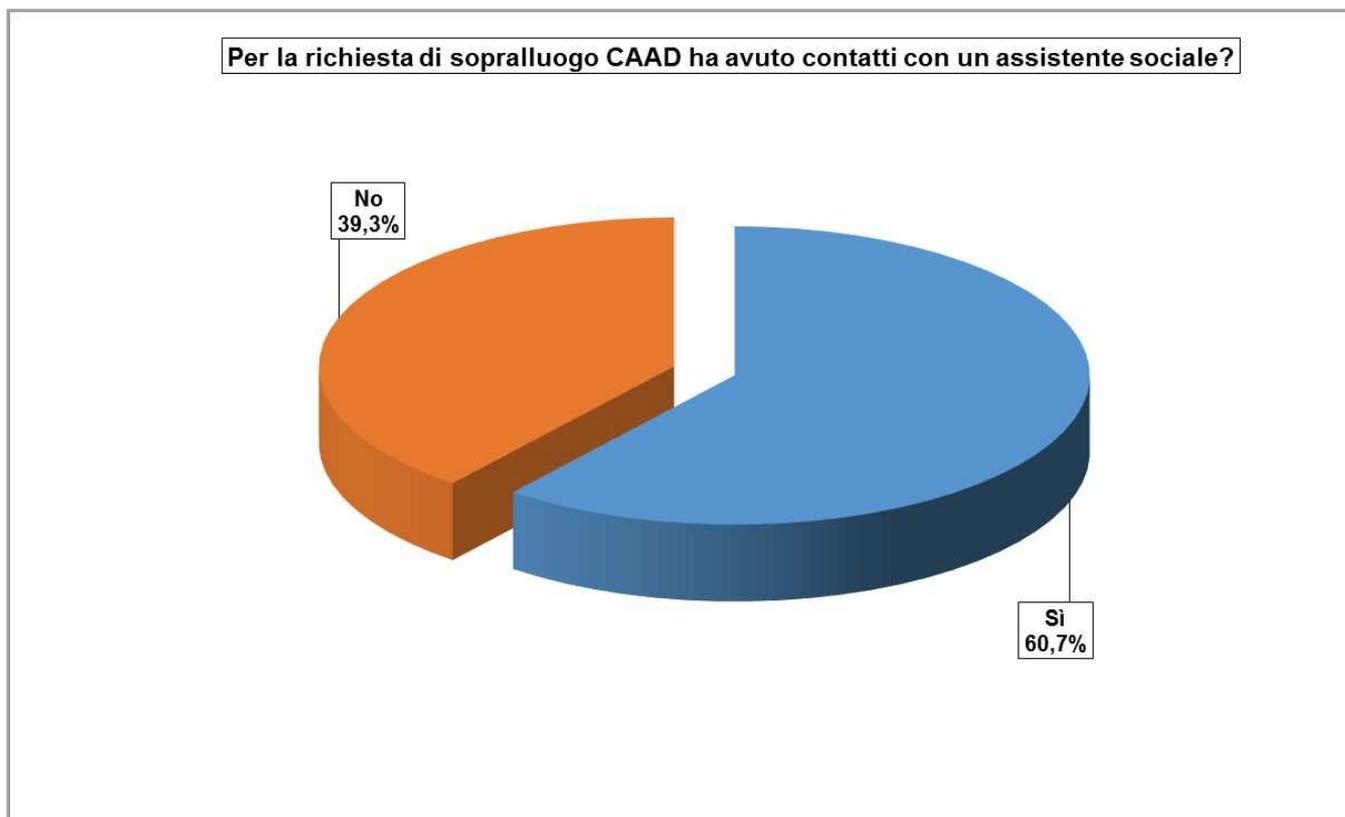
Il voto medio di soddisfazione complessiva risulta di poco inferiore alla media dei singoli voti, assestandosi su un voto di 9 con una deviazione standard di 1,5 a sottolineare una buona omogeneità dei voti dati.

Lo scarto con l'importanza attribuita a questo aspetto è di 0,3 punti fra i due voti medi.



## ASSISTENTE SOCIALE

Fra i rispondenti al questionario, il 60,7% ha avuto contatti con un assistente sociale mentre il restante 39,3% non ha avuto alcun contatto.



Fra coloro che hanno avuto un contatto con l'assistente sociale, il voto medio complessivo di soddisfazione risulta pari a 8,8 con una deviazione standard di 1,5.

Questo ambito di valutazione si compone di quattro aspetti specifici, tutti con voti medi di soddisfazione superiori uguali all'8,6.

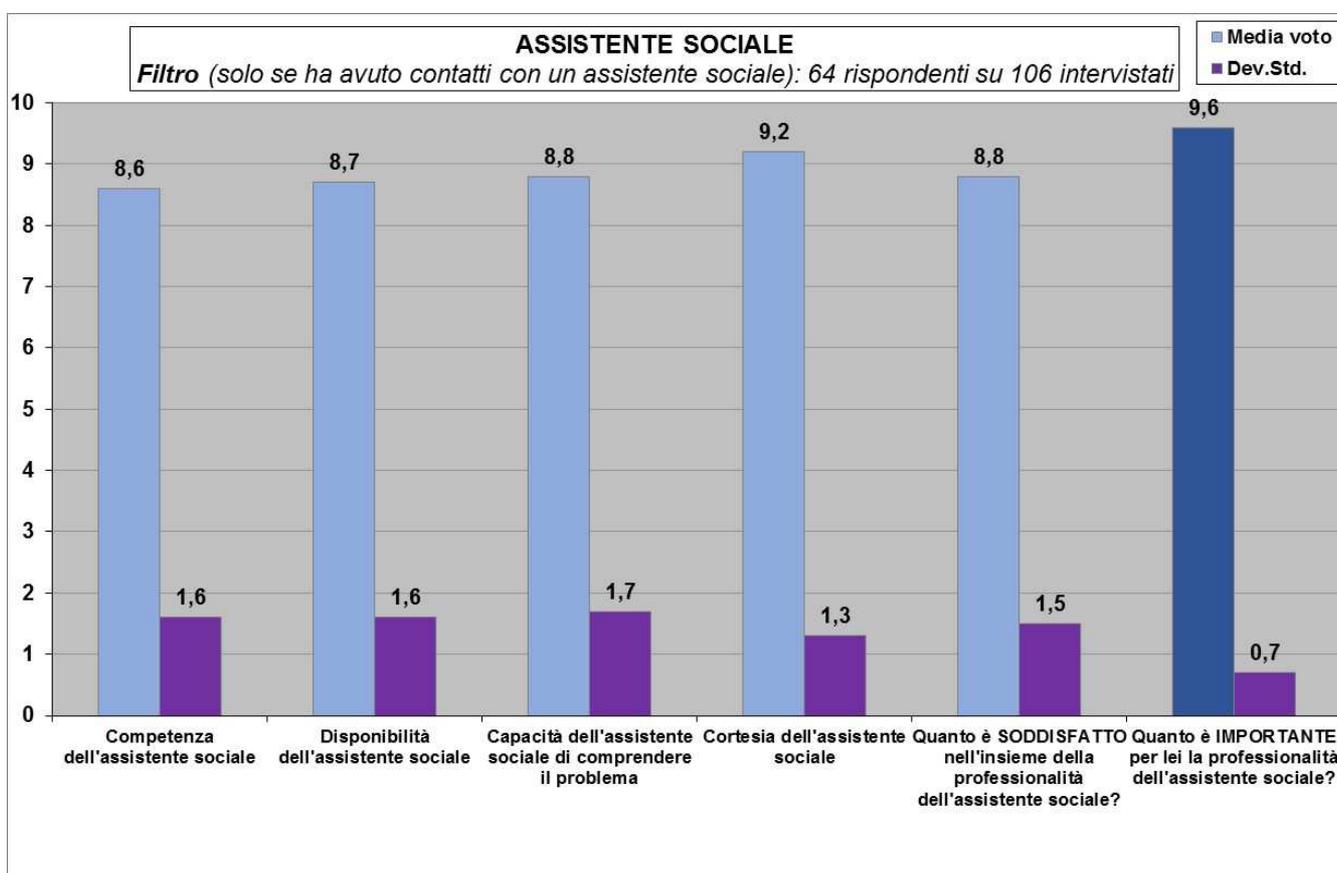
Quello che evidenzia la soddisfazione maggiore, con voto medio di 9,2 è la *cortesia dell'assistente sociale*.

Seguono con media voto rispettivamente di 8,8 e 8,7 la *capacità dell'assistente sociale di comprendere il problema* e la *disponibilità dell'assistente sociale*.

Infine, con voto medio di 8,6, si trova la *competenza dell'assistente sociale*.

Le deviazioni standard risultano comprese fra 1,3 e 1,7 ad indicare una buona omogeneità fra le risposte.

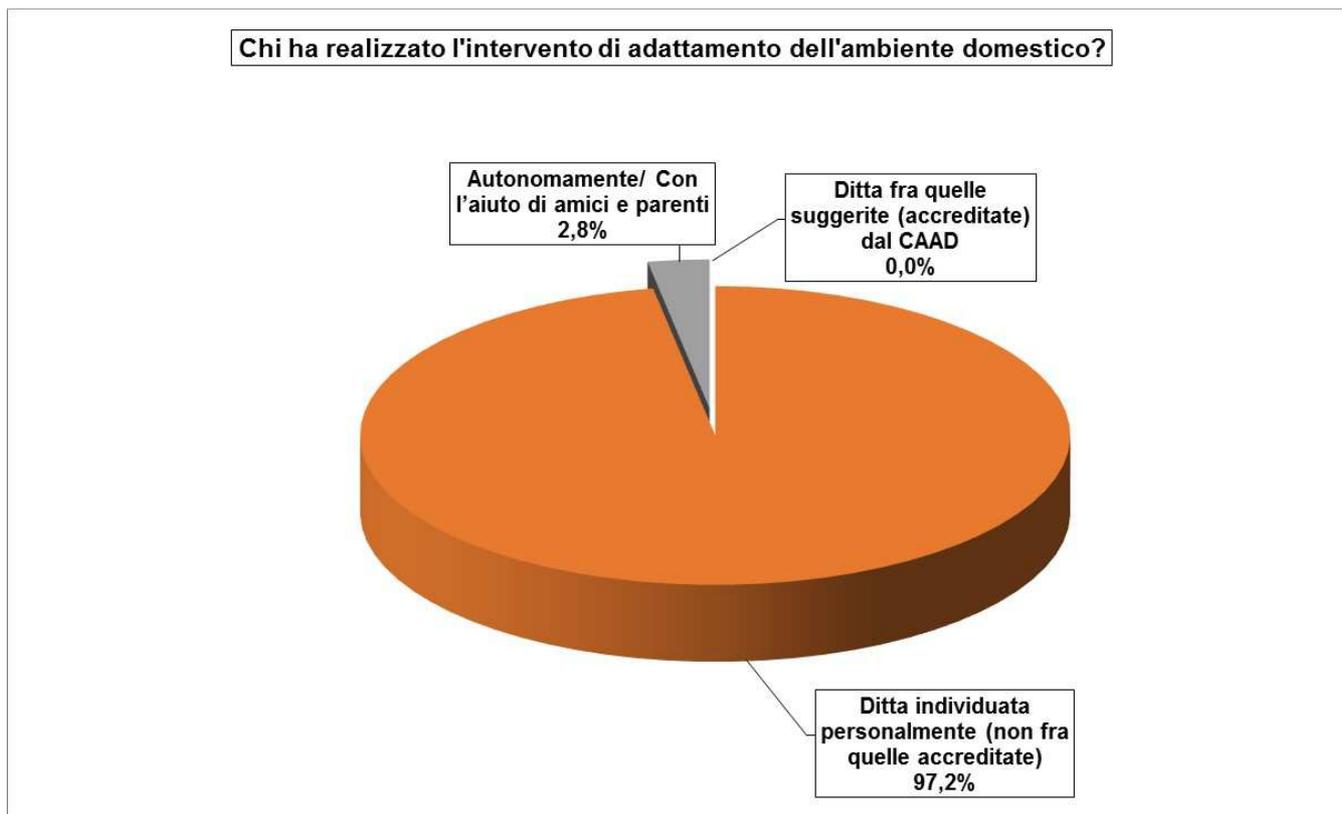
Lo scarto tra soddisfazione ed importanza (voti medi) è di 0,8.



## ARTIGIANI E DITTE

Solamente a coloro che hanno avuto un contatto con l'ufficio CAAD per la richiesta di adattamento ambiente domestico è stato chiesto a chi hanno affidato la realizzazione dell'intervento.

Il 97,2% dei rispondenti ha indicato una ditta individuata personalmente e il restante 2,8% ha dichiarato aver realizzato l'intervento autonomamente o con l'aiuto di amici e parenti. Nessuno degli intervistati ha dichiarato aver scelto una ditta fra quelle suggerite dall'ufficio CAAD.



Esclusivamente a coloro che hanno dichiarato aver realizzato l'intervento di adattamento ambiente domestico avvalendosi dell'aiuto di una ditta, sono state rivolte alcune domande sulla soddisfazione relativa alla ditta stessa.

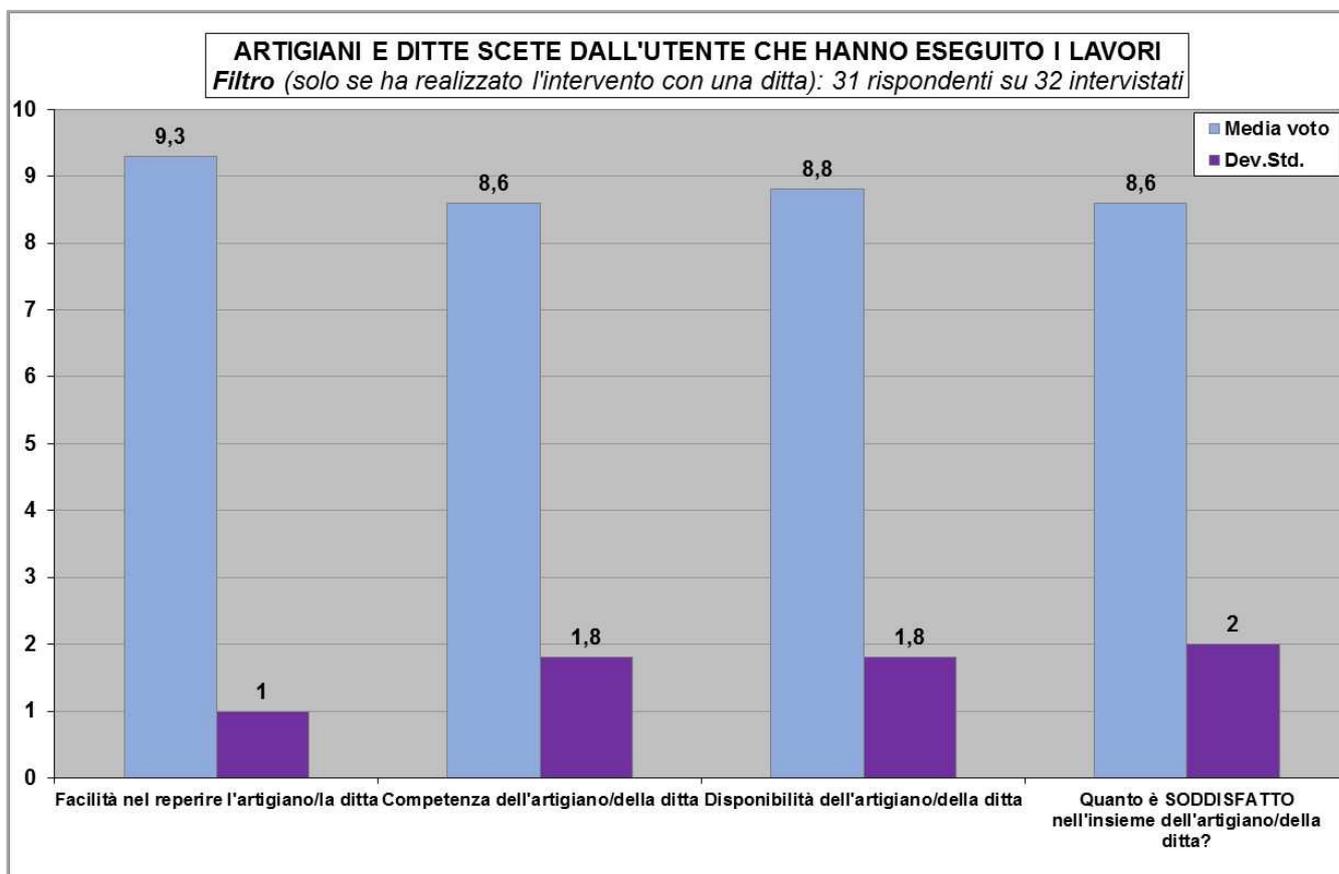
Questa area si compone di tre aspetti, tutti con voti medi di soddisfazione compresi fra l'8,6 e il 9,3.

L'aspetto che risulta maggiormente gradito è *la facilità nel reperire l'artigiano/la ditta*, che registra un voto medio di soddisfazione pari a 9,3.

*La disponibilità dell'artigiano/della ditta* registra un voto medio di soddisfazione di 8,8, seguito con voto medio di 8,6, dalla *competenza dell'artigiano/della ditta*.

I voti assegnati presentano deviazioni standard comprese fra 1 e 1,8 ad indicare una discreta omogeneità delle risposte.

Il voto medio di soddisfazione complessiva risulta di poco inferiore alla media dei singoli voti, con una media di 8,6 e una deviazione standard di 2 a sottolineare una buona omogeneità dei voti dati.

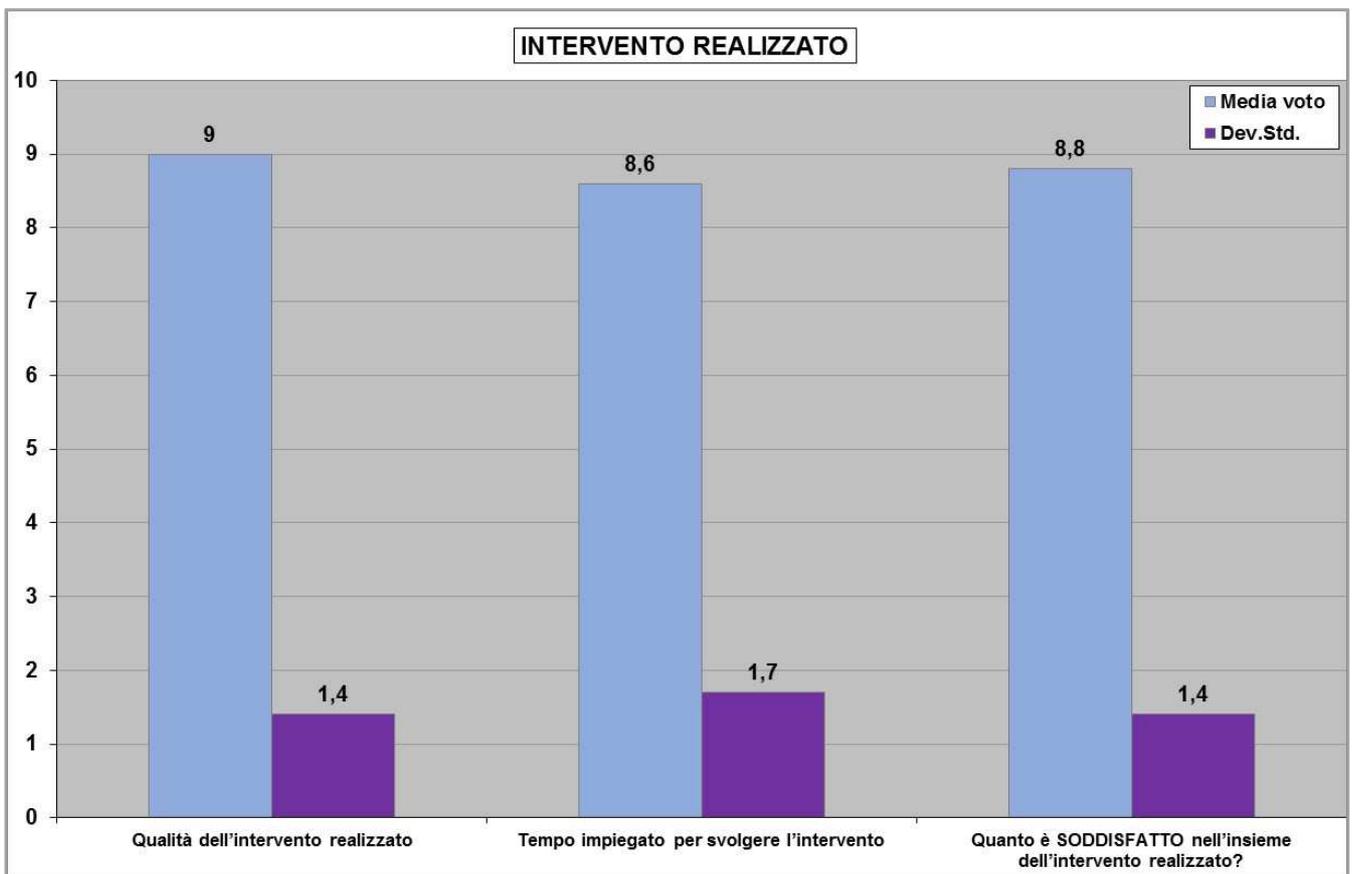


## INTERVENTO REALIZZATO

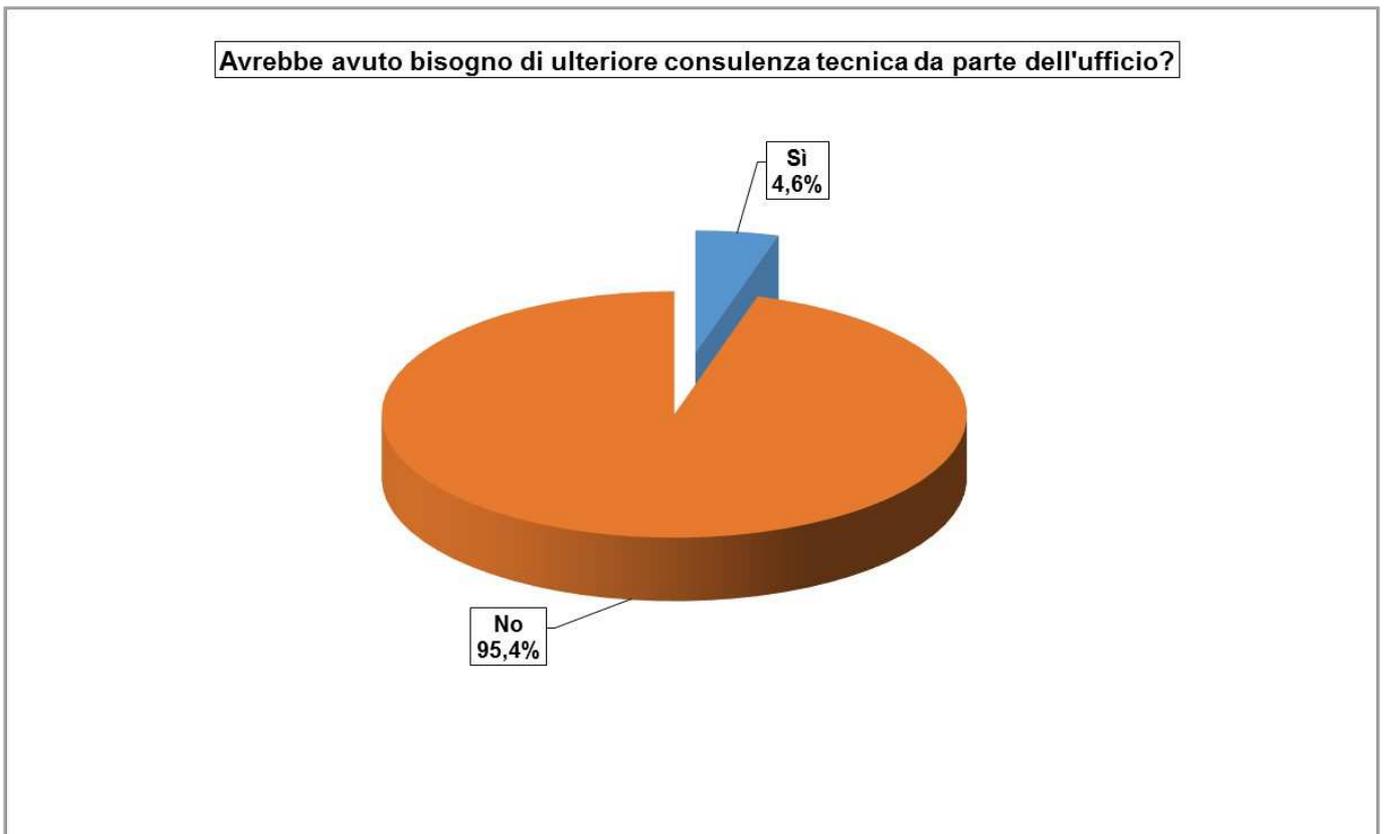
Tra gli intervistati che hanno realizzato un intervento di adattamento ambiente domestico, la soddisfazione circa l'intervento stesso è pari a 8,8.

Questo voto risulta essere una media aritmetica fra la soddisfazione circa la *qualità dell'intervento realizzato* (voto medio 9) e il tempo *impiegato per svolgere l'intervento* (voto medio 8,6).

Tutti questi voti medi registrano un grado di omogeneità discreto con deviazioni standard comprese fra 1,4 e 1,7.



Il 95,4% degli intervistati dichiara che non avrebbe avuto bisogno di ulteriore consulenza tecnica da parte dell'ufficio e solo il 4,6%, al contrario, ne avrebbe avuto necessità.



Coloro che hanno dichiarato che avrebbero avuto bisogno di ulteriore consulenza tecnica da parte dell'ufficio CAAD, riportano i seguenti ambiti di necessità:

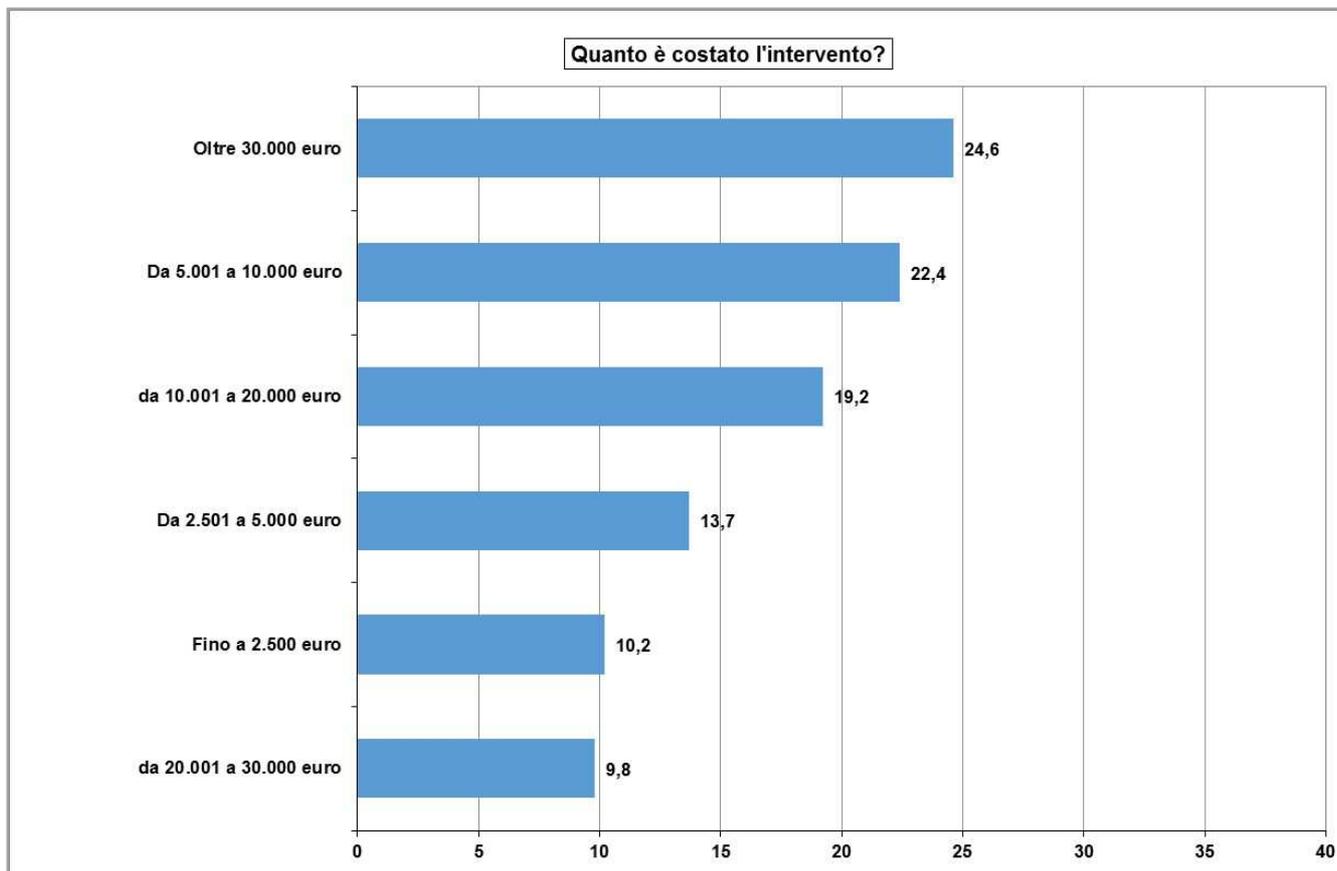
- maggiori informazioni su quali interventi potevano essere eseguiti con iva agevolata al 4% e quali no;
- assistenza all'inizio e durante i lavori.

Gli interventi realizzati hanno avuto costi differenti.

Il 24,6% dei rispondenti che ha realizzato un intervento di adattamento ambiente domestico ha dichiarato una spesa di oltre 30.000 euro. Segue un 22,4% di persone che ha dovuto sostenere una spesa dai 5.001 ai 10.000 euro e il 19,2% una spesa fra i 10.001 e i 20.000 euro.

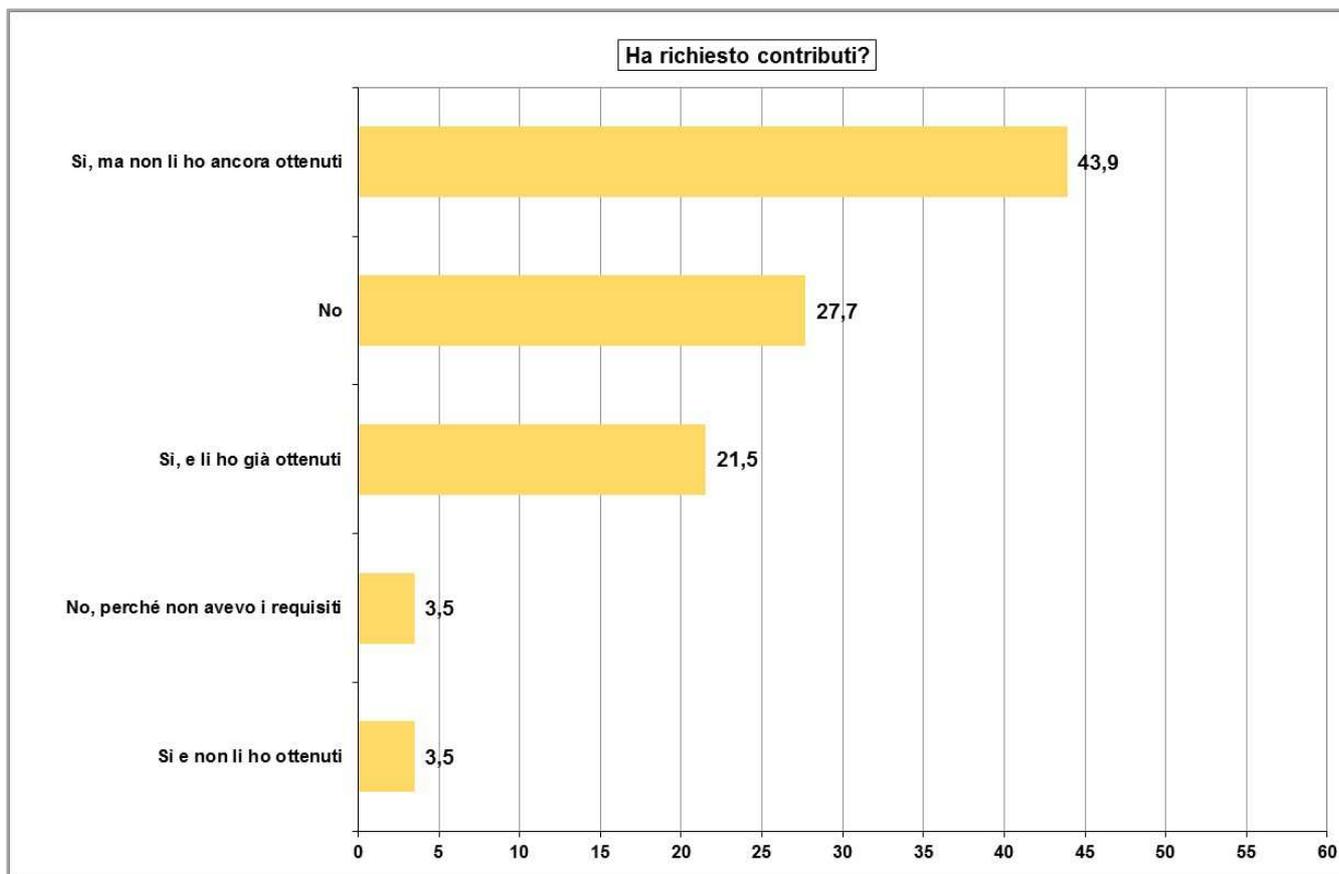
Il 13,7% degli intervistati ha dichiarato spese comprese fra i 2.501 e i 5.000 euro mentre il 10,2% ha indicato costi inferiori ai 2.500 euro.

Infine, il 9,8% degli intervistati ha sostenuto spese comprese fra i 20.001 e i 30.000 euro.



Fra coloro che hanno dovuto sostenere delle spese per la realizzazione degli interventi di adattamento ambiente domestico, il 27,7% non ha richiesto alcun contributo e il 3,5 ha dichiarato di non averlo richiesto perché non possedeva i requisiti necessari.

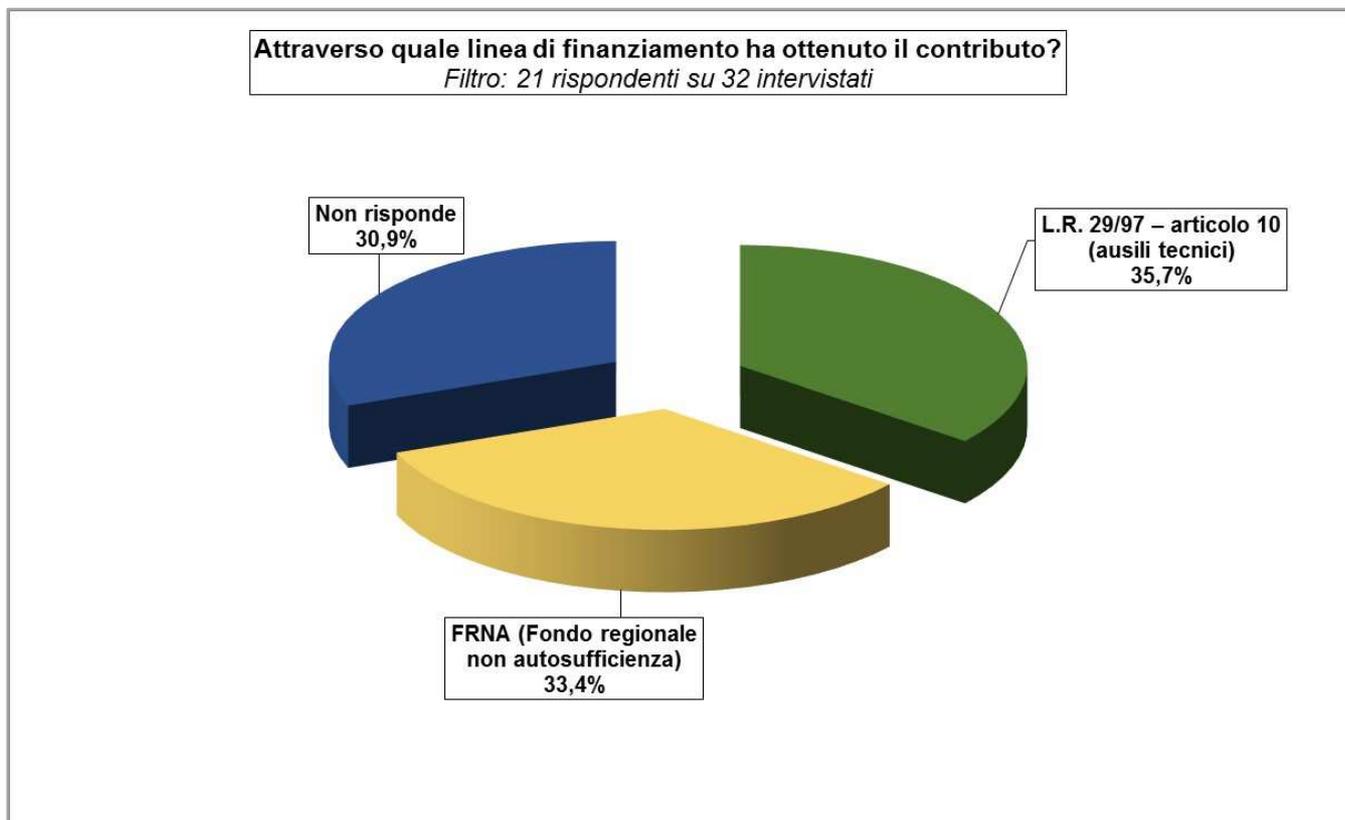
Fra coloro che hanno invece richiesto dei contributi, il 43,9% non li ha ancora ottenuti, il 21,5% li ha già ottenuti e il 3,5% li ha richiesti ma non ottenuti.



A coloro che hanno indicato non aver richiesto alcun contributo, è stato chiesto, senza mostrare un elenco di risposte precodificato, quali fossero state le ragioni della mancata richiesta di contributi.

Le risposte maggiormente fornite sono legate a pregiudizi iniziali che scoraggiavano la richiesta o alla preferenza di detrazione fiscale. Altra risposta fornita, riporta la difficoltà di compilazione del modulo per richiedere i contributi.

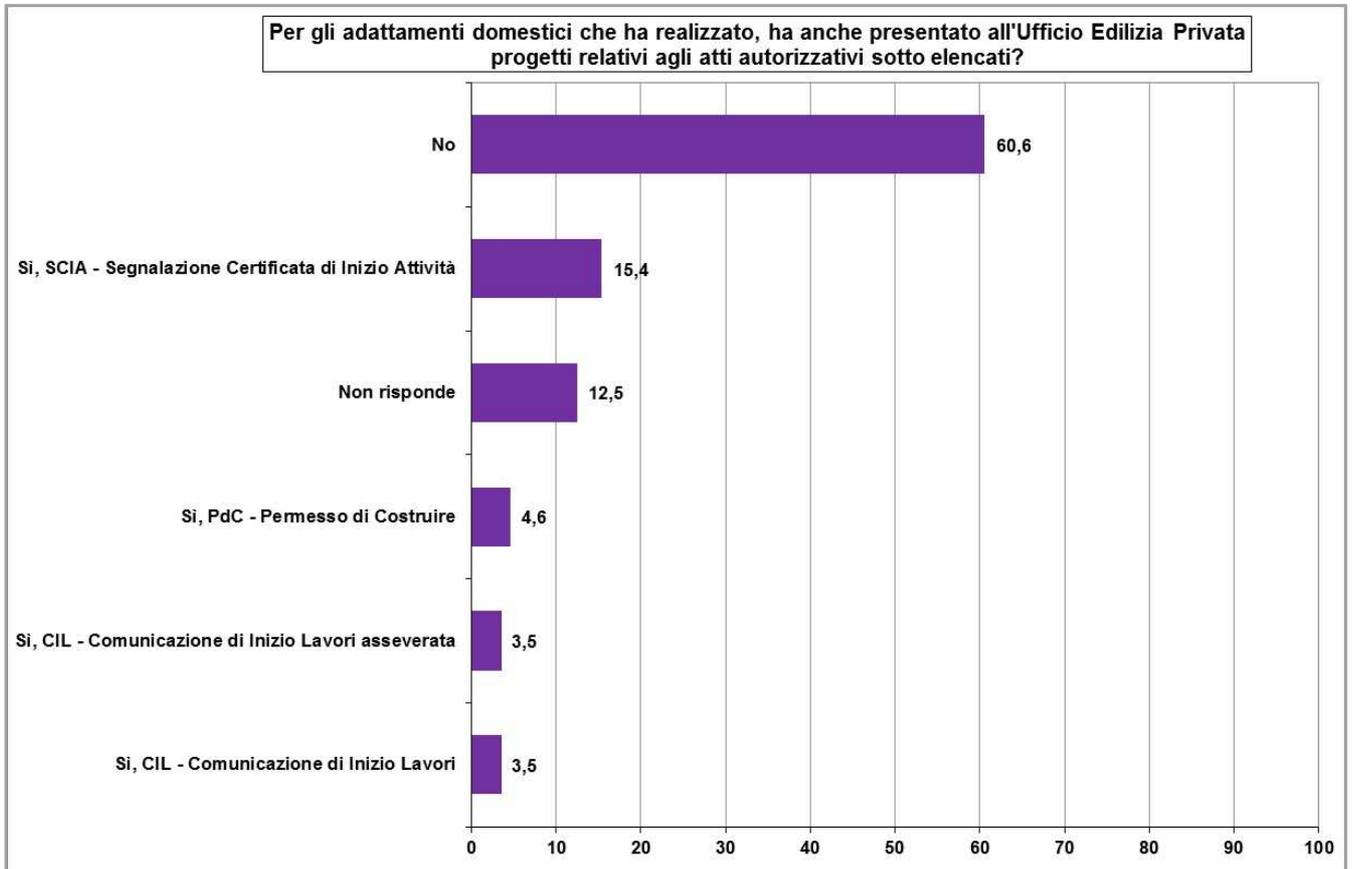
Fra coloro che invece hanno richiesto e ottenuto i contributi, il 35,7% li ha ottenuti grazie alla legge regionale 29/97 – articolo 10 mentre il 33,4% li ha ottenuti grazie al fondo regionale per la non autosufficienza (FRNA).  
Il 30,9% degli intervistati non ha risposto a questa domanda.



Gli intervistati che hanno dichiarato aver realizzato un intervento di adattamento ambiente domestico, nel 60,6% non hanno presentato alcun progetto all'Ufficio Edilizia Privata, mentre il 15,4% ha presentato la documentazione per la SCIA (Segnalazione Certificata di Inizio Attività).

Il 4,6% degli intervistati interessati ha presentato il permesso di costruire e il 7% ha presentato comunicazione di inizio lavori.

Il 12,5% degli intervistati non ha risposto a questa domanda.



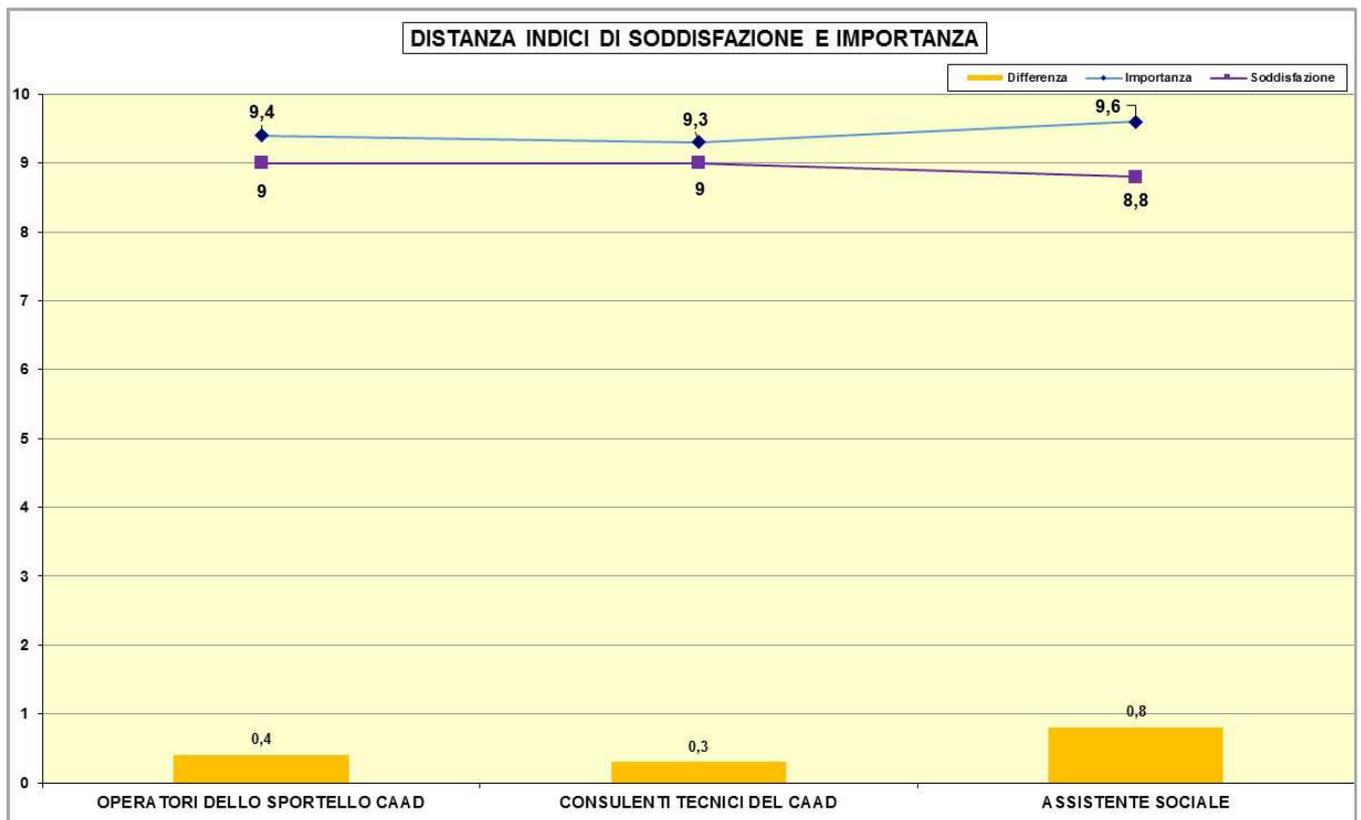
## VALUTAZIONI COMPLESSIVE

Per macrofattori (l'insieme di alcuni aspetti esaminati, parte di una stessa tematica) è stato anche rilevato il grado di importanza attribuito dagli utenti intervistati o dai referenti, così come riportato in precedenza.

Lo scarto tra importanza e soddisfazione indica le possibili aree di miglioramento che nel grafico che segue vengono meglio evidenziate.

Lo scarto più rilevante riguarda la professionalità dell'*assistente sociale* con una differenza di 0,8 punti. Importante sottolineare che questo aspetto mostra uno scarto maggiore rispetto agli altri non causato da una bassa soddisfazione ma da un'alta importanza attribuita a questa area.

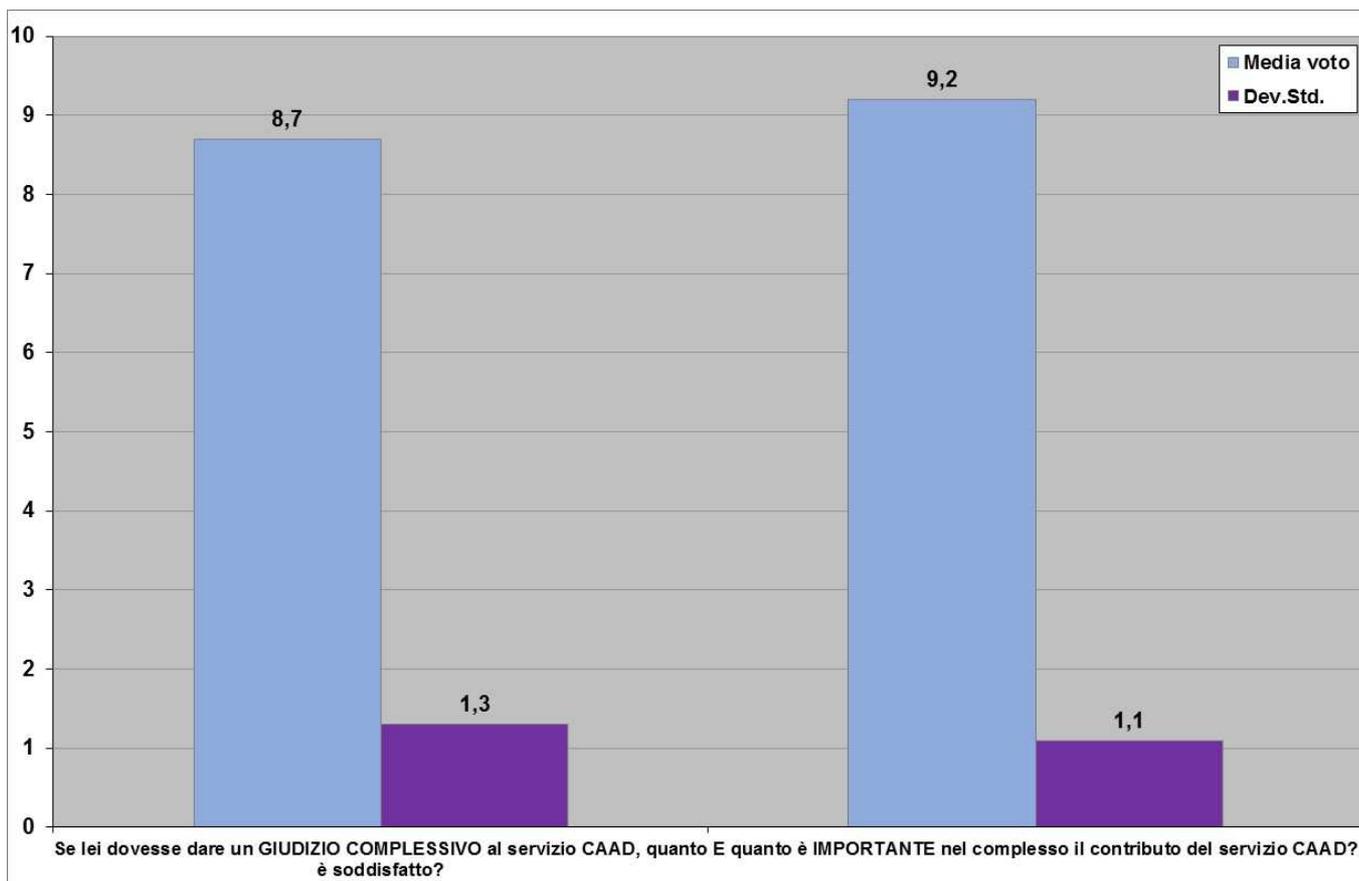
Seguono, con differenze rispettivamente di 0,4 e 0,3 punti, gli *operatori dello sportello CAAD* e i *consulenti tecnici del CAAD*.



Cercando di racchiudere in un unico voto la soddisfazione degli utenti e dei referenti che si sono rivolti allo sportello CAAD è stato chiesto un giudizio complessivo al servizio, sempre con voto nella scala da 1 a 10, ed un voto di importanza.

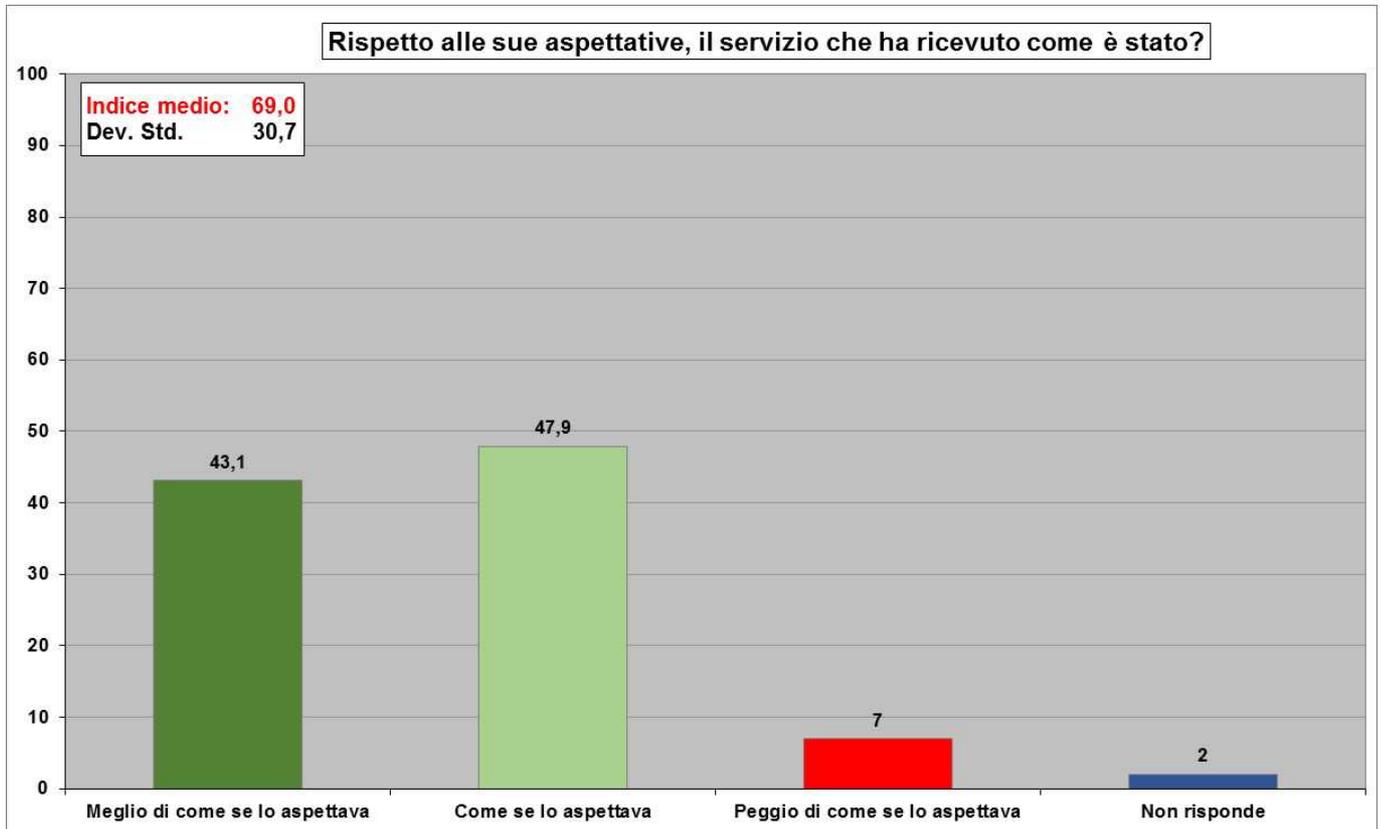
Il voto di soddisfazione complessivo aveva l'obiettivo di raccogliere una valutazione più meditata e di insieme, in quanto i soggetti avevano avuto il tempo necessario per esaminare e riflettere sui vari aspetti che compongono il servizio stesso. Il voto di importanza serviva per capire quanto necessario fosse stato questo servizio per gli intervistati.

Il primo voto pari a 8,7 evidenzia un servizio buono e necessario come riporta il voto di importanza complessivo pari a 9,2.



Alla richiesta di indicare se il servizio ricevuto corrisponde alle proprie aspettative, gli intervistati hanno così risposto:

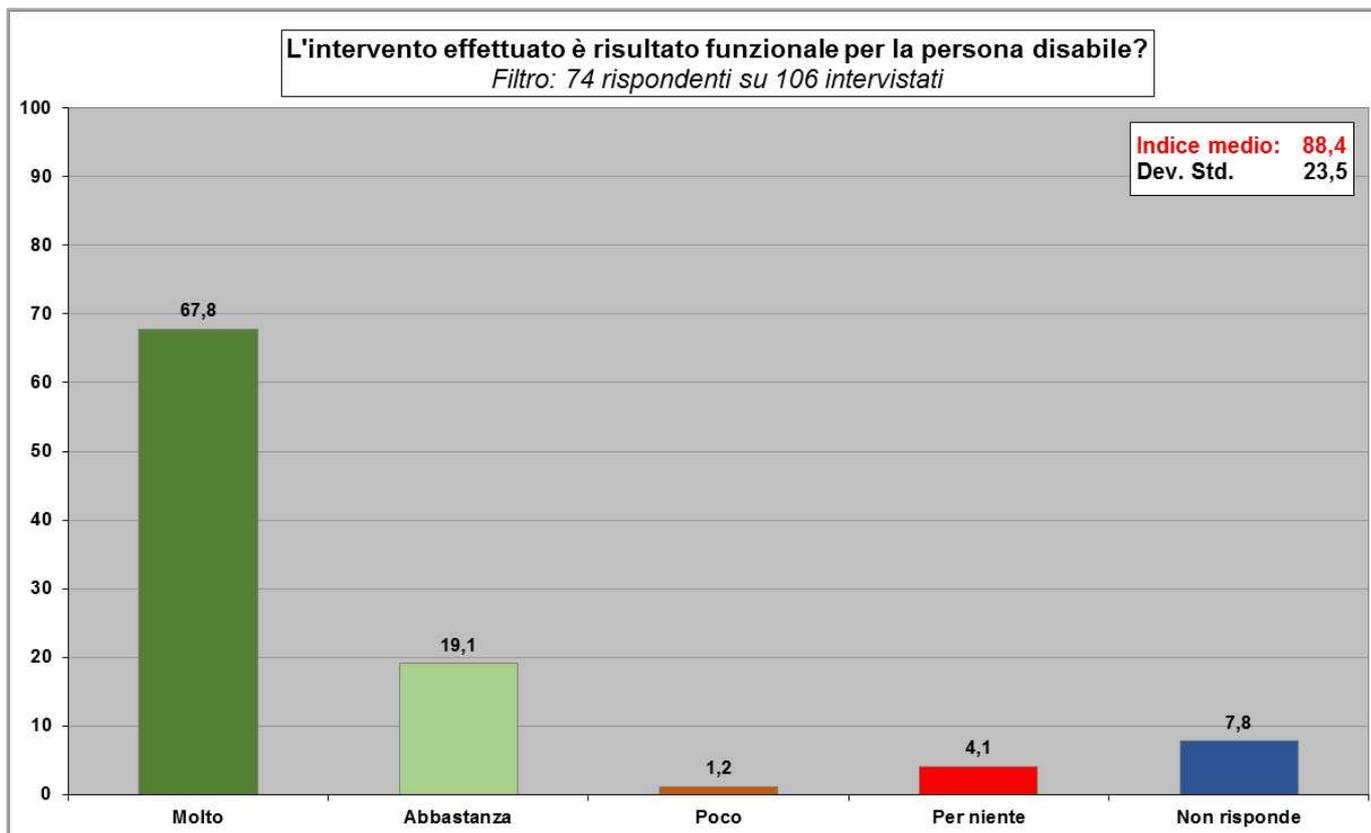
- il 43,1% degli intervistati dichiara di aver ricevuto un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 47,9% degli intervistati ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative;
- la percentuale di delusi è pari al 7%;
- il 2% degli intervistati non risponde a questa domanda.



In ultima analisi, si è chiesto all'utente o al referente intervistato che alla domanda precedente ha dichiarato di aver realizzato un intervento di adattamento ambiente domestico, di indicare un proprio giudizio circa la funzionalità dell'intervento realizzato.

Gli intervistati hanno così risposto:

- il 67,8% ha dichiarato che l'intervento realizzato è risultato molto utile per la persona disabile;
- il 19,1% lo ritiene abbastanza utile;
- solo l'1,2% indica che l'intervento è stato poco utile per la persona disabile;
- la percentuale dei delusi – coloro che hanno indicato “*per niente*” - è pari al 4,1%;
- il 7,8% degli intervistati non risponde a questa domanda.



## SUGGERIMENTI

Prima di chiudere il questionario relativo al servizio offerto dal centro di adattamento ambienti domestici sono stati chiesti agli intervistati alcuni suggerimenti utili al miglioramento del servizio e le difficoltà incontrate durante il percorso.

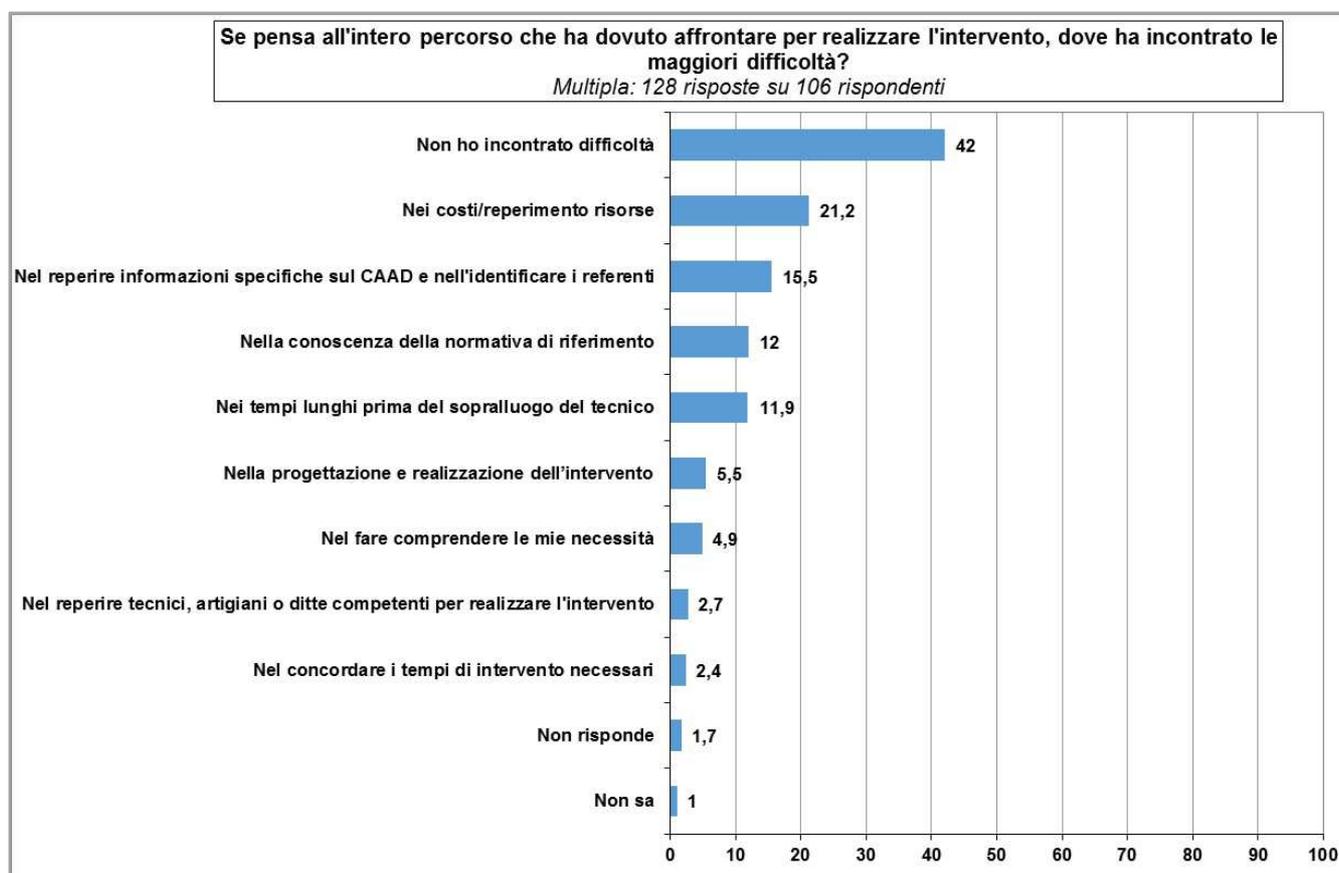
La prima domanda che veniva sottoposta era relativa alle difficoltà incontrate per la realizzazione dell'intervento.

Il 42% degli intervistati dichiara di non aver incontrato alcuna difficoltà mentre il restante 58% indica una o più difficoltà nel percorso intrapreso per la realizzazione dell'intervento.

Fra le difficoltà riportate la maggiore risulta essere legata all'aspetto economico (21,2% di risposte *costi/reperimento risorse*), seguita dalla voce *reperire le informazioni specifiche sul CAAD e nell'identificare i referenti* (15,5%), *conoscenza della normativa di riferimento* (12%) e *tempi lunghi prima del sopralluogo del tecnico* (11,9%).

Tutte le altre voci registrano percentuali inferiori al 6%.

Il 2,7% degli intervistati non risponde o non sa rispondere a questa domanda.



Successivamente veniva lasciata la possibilità di indicare altre difficoltà, non precodificate, incontrate durante il percorso.

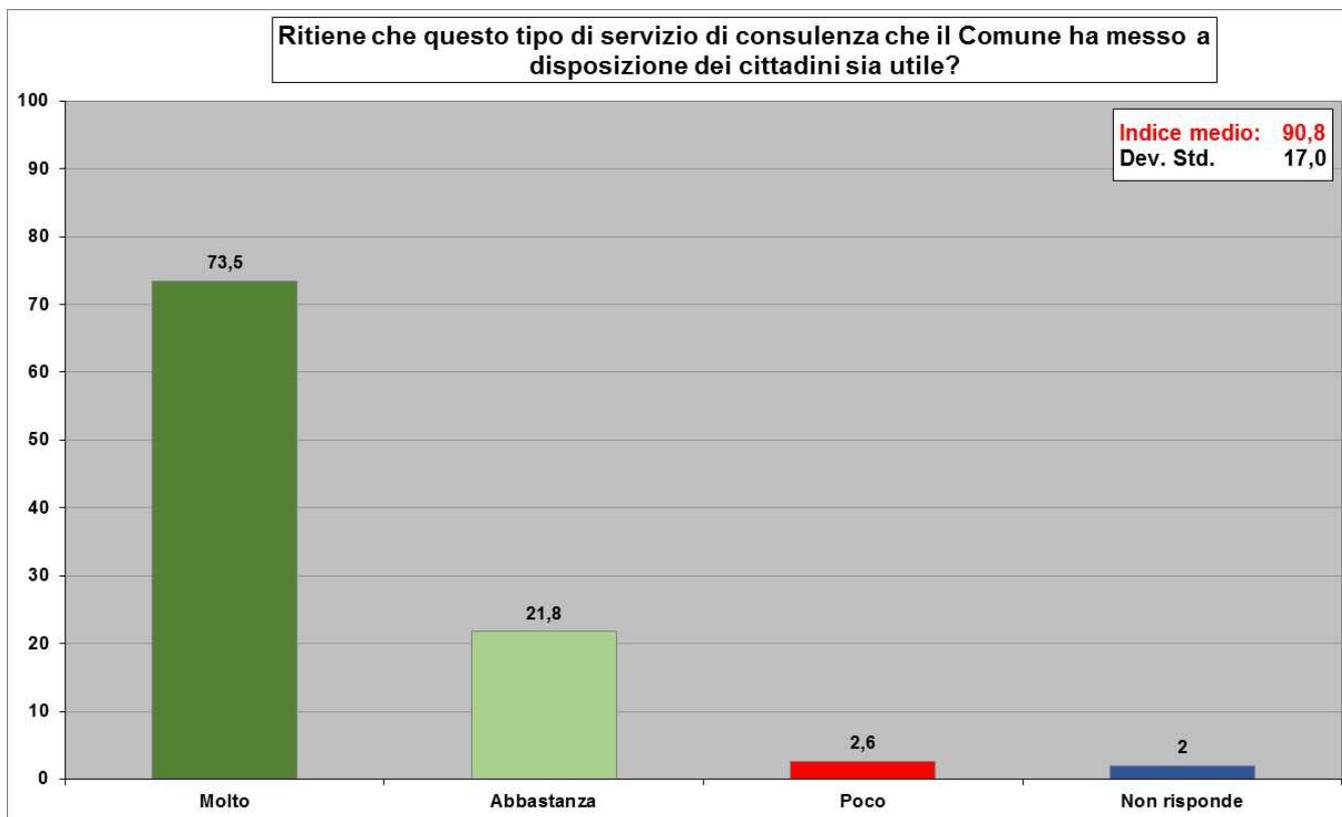
Fra le difficoltà elencate, le maggiori sono dovute a problemi burocratici e tempi lunghi, oltre che alla mancanza di comunicazione chiara sulle procedure da seguire.

Nel complesso, nonostante i problemi evidenziati, il servizio di consulenza che il Comune ha messo a disposizione dei cittadini è risultato utile.

Il 73,5% lo ritiene molto utile seguito dal 21,8% di coloro che lo ritengono abbastanza utile.

La percentuale di delusi è pari al 2,6%.

Il 2% degli intervistati non risponde a questa domanda.



Nello specifico, le tre persone che lo ritengono poco utile hanno così motivato la propria risposta:

- perché è tutto molto complicato e spesso alla fine non si riesce a realizzare niente;
- perché ci si può rivolgere direttamente ad un professionista privato, visto che il costo della consulenza iniziale è compreso nella parcella del professionista che segue successivamente i lavori;
- perché alla fine non mi ha risolto alcun problema: gli interventi proposti erano così onerosi che non ne ho potuto realizzare nemmeno uno. ho dovuto comprare coi miei soldi sia il letto ospedaliero che il deambulatore. mi hanno dato solo la sedia a rotelle.

Per gli intervistati, la cosa che sarebbe più utile per migliorare il servizio dell'ufficio CAAD è indicata nell'essere *seguiti in tutto il percorso* e *avere più informazioni su contributi e/o agevolazioni economiche*, con percentuali di risposta pari al 65,2 e al 43%.

Con percentuali inferiori si trovano le voci: *avere suggerimenti sulla progettazione* (7,3%), *avere a disposizione un elenco di ditte o tecnici specializzati* (5,8%) e *avere consulenza sui preventivi* (3%).

Il 6,6% degli intervistati non sa rispondere a questa domanda mentre la quota di non risposte risulta pari al 2%.

