



**Comune di Modena**

Direzione Generale

Ufficio Organizzazione, qualità e  
ricerche

**Settore Politiche sociali, sanitarie e per  
l'integrazione**

Servizio di assistenza domiciliare

# La soddisfazione degli utenti del servizio di assistenza domiciliare di Modena

Sintesi delle risultanze



## INDICE

---

INFORMAZIONI METODOLOGICHE.....	3
CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI .....	4
CARATTERISTICHE DEI FAMILIARI O AMMINISTRATORI/AVVOCATI DI SOSTEGNO DEGLI UTENTI.....	5
LA SODDISFAZIONE E L'IMPORTANZA DI ALCUNI ASPETTI DEL SERVIZIO .....	6
L'accesso al servizio .....	6
Il comportamento del personale.....	7
L'organizzazione del servizio .....	8
Soddisfazione complessiva .....	11
SERVIZI AGGIUNTIVI FACOLTATIVI .....	14
Servizio di assistenza infermieristica .....	15
Servizio pasti.....	18
Servizio di telesoccorso .....	20
I CAMBIAMENTI.....	22
VALUTAZIONI COMPLESSIVE .....	26

## INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Familiari o Amministratori/Avvocati di sostegno degli utenti del servizio di assistenza domiciliare
Numerosità campionaria	Non è stato estratto alcun campione, è stato contattato l'intero universo
Ponderazione	I dati in rientro sono stati ponderati per polo, nucleo di appartenenza e per servizio aggiuntivo utilizzato
Metodologia di rilevazione	Interviste telefoniche condotte dalla ditta MELA'S di Modena su questionario strutturato
Data di realizzazione sondaggio	Rilevazione effettuata nei mesi di dicembre 2015 e gennaio 2016

Riepilogo contatti	
Interviste previste	295
Totale rifiuti	19
Non reperibili	31
<b>Interviste realizzate</b>	<b>245</b>
<b>% rientri su indirizzi e-mail validi</b>	<b>83,9</b>

Margine d'errore massimo	%	+/- 2,5
	media voto	+/- 0,57

## CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI

### Polo di appartenenza

	n	%
Polo 1	51	21
Polo 2	36	15
Polo 3	61	25
Polo 4	68	28
Polo 5	29	12
Totale	245	100

### Età Ospite

	n	%
18-64	52	21
65-80	61	25
81-89	91	37
90-105	41	17
Totale	245	100

### Da quanto tempo usufruisce del servizio di Assistenza Domiciliare?

	n	%
Da meno di un anno	66	27
Da 1 a 2 anni	42	17
Oltre 2 fino a 5 anni	69	28
Oltre 5 anni	64	26
non risponde	4	1,5
Totale	245	100

### Servizi utilizzati

	n	%
Assistenza Infermieristica	32	13
Pasti	8	3,3
Telesoccorso	16	6,6
Nessun Servizio	185	76
Assistenza Infermieristica + Pasti	1	0,3
Assistenza Infermieristica + Telesoccorso	2	1
Pasti + Telesoccorso	1	0,3
Totale	245	100

### Sesso Ospite

	n	%
Maschio	85	35
Femmina	160	65
Totale	245	100

### Con che frequenza utilizza il servizio di Assistenza Domiciliare?

	n	%
Massimo 1 volta alla settimana	71	29
Da due a tre volte la settimana	77	32
Da 4 a 6 volte la settimana	25	10
Una o più volte al giorno	71	29
non risponde	1	0,4
Totale	245	100

## CARATTERISTICHE DEI FAMILIARI O AMMINISTRATORI/AVVOCATI DI SOSTEGNO DEGLI UTENTI

### Quale rapporto ha Lei con l'assistito:

	n	%
Genitore/coniunge/compagno/fratello/figlio/ nipote/zio/genero ecc.	224	91,4
Amministratore/Avvocato di sostegno	14	5,7
Altro	7	2,8
Totale	245	100

### Sesso

	n	%
Maschio	81	32,9
Femmina	164	67,1
Totale	245	100

### Professione

	n	%
lavoratore autonomo	28	11,3
lavoratore dipendente	76	31,1
non occupato	141	57,6
Totale	245	100

### Lei con che frequenza sta con il suo familiare/persona assistita?

	n	%
Convivo con lui	85	34,9
Quotidianamente	55	22,6
Qualche volta la settimana	64	26,2
Qualche volta al mese o meno	40	16,3
Totale	245	100,0

### Età

	n	%
23-49	55	22,4
50-59	68	27,8
60-69	67	27,4
70-90	55	22,4
Totale	245	100,0

### Scolarità

	n	%
Obbligo	120	48,8
Diploma	75	31,0
Laurea	50	20,2
Totale	245	100,0

## LA SODDISFAZIONE E L'IMPORTANZA DI ALCUNI ASPETTI DEL SERVIZIO

### L'accesso al servizio

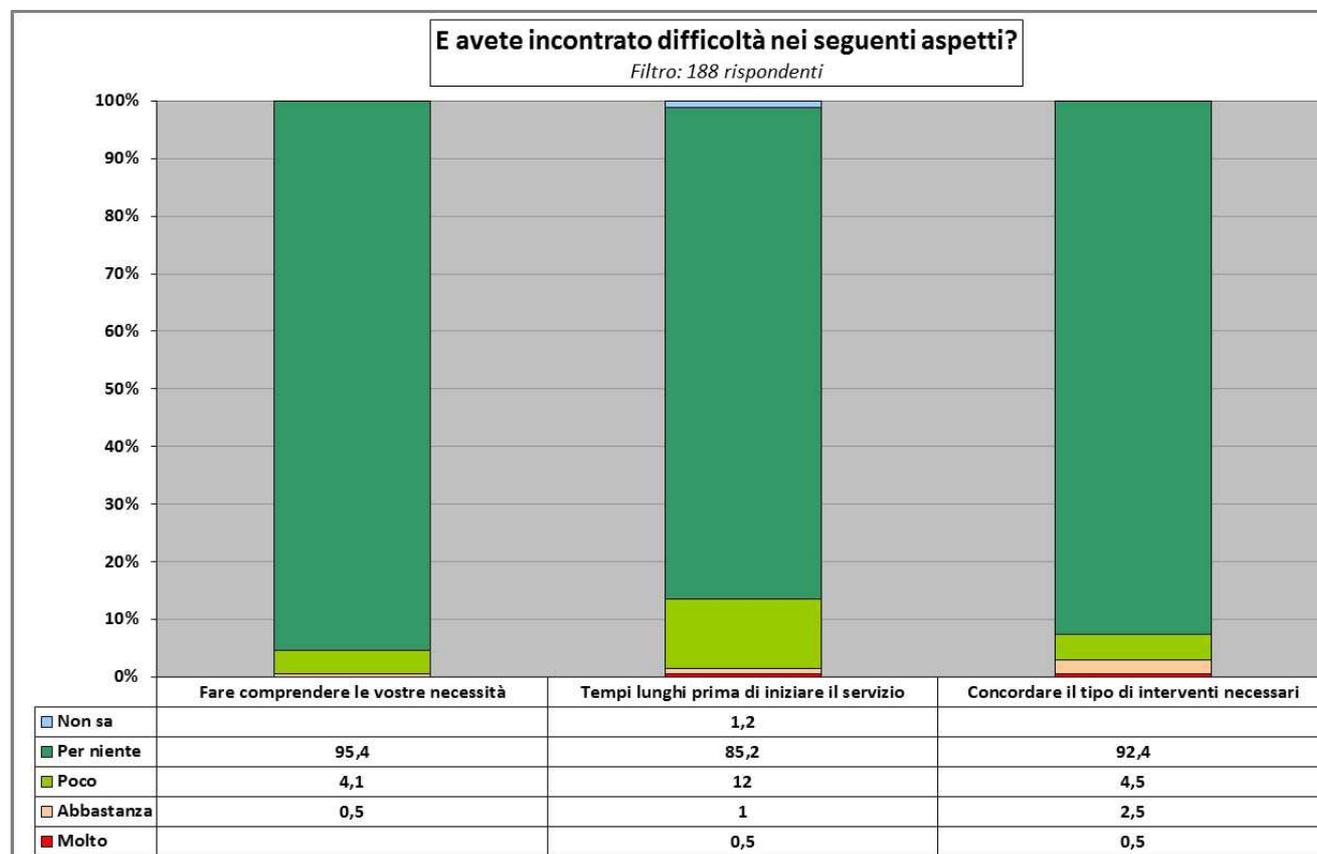
Il 76,8% degli intervistati dichiara di aver effettuato un colloquio iniziale al momento dell'attivazione del servizio contro un 23,2% che dice di no.

Quando avete attivato il servizio, ha fatto lei il colloquio iniziale?			
SI	%		<b>76,8</b>
NO, non ho fatto io il colloquio	%		<b>23,2</b>
	casi	n	245
	tot	%	100

Fra coloro che hanno dichiarato di avere effettuato il colloquio:

- il 4,6% dichiara di avere incontrato difficoltà (poche, molte o abbastanza) nel far comprendere le proprie necessità;
- il 13,5% ha incontrato difficoltà dovute ai tempi lunghi prima di iniziare il servizio;
- il 7,5% ha incontrato difficoltà nel concordare il tipo di intervento necessario;

Il colloquio iniziale risulta quindi un momento privo di difficoltà per oltre l'85% degli intervistati in tutti e tre gli ambiti elencati.



## Il comportamento del personale

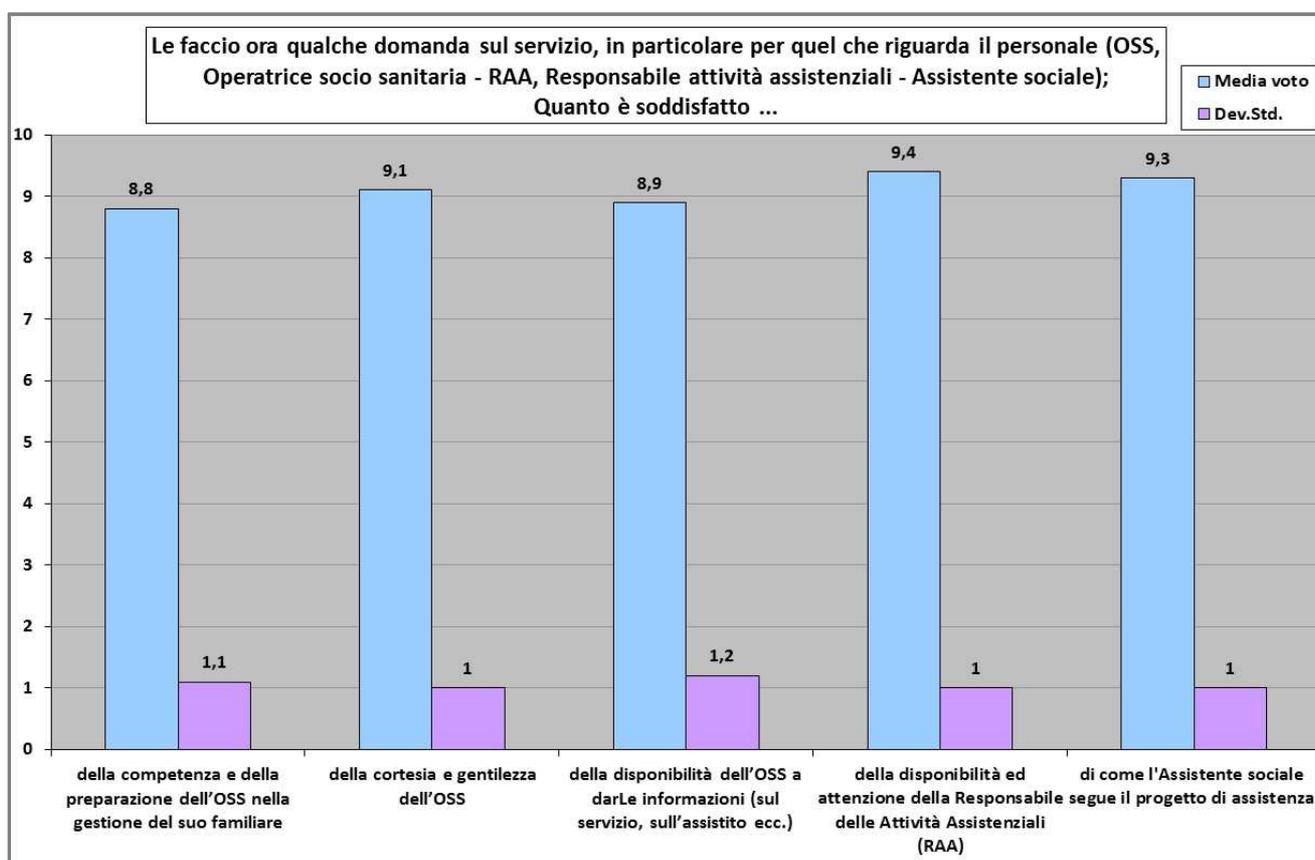
Il personale registra voti alti e prossimi al 9 per tutti gli aspetti analizzati.

La voce che riporta il voto di soddisfazione più alto e pari a 9,4 di voto medio è la *disponibilità ed attenzione della Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA)*, seguito dal *modo in cui l'Assistente sociale segue il progetto di assistenza*, con media voto pari a 9,3.

Media voto ancora superiore al 9 e pari a 9,1 si trovano la *cortesìa e gentilezza dell'OSS*.

I due aspetti che presentano voto medio di soddisfazione inferiore, ma comunque alti e pari a 8,9 e 8,8 rispettivamente, sono la *disponibilità dell'OSS a darle informazioni (sul servizio, sull'assistito, ecc.)* e la *competenza e preparazione dell'OSS nella gestione del suo familiare*.

Importante sottolineare che tutte le voci esaminate presentano una deviazione standard compresa fra 1 e 1,2 ad indicare una buona omogeneità fra le risposte date dai familiari o amministratori di sostegno degli utenti.

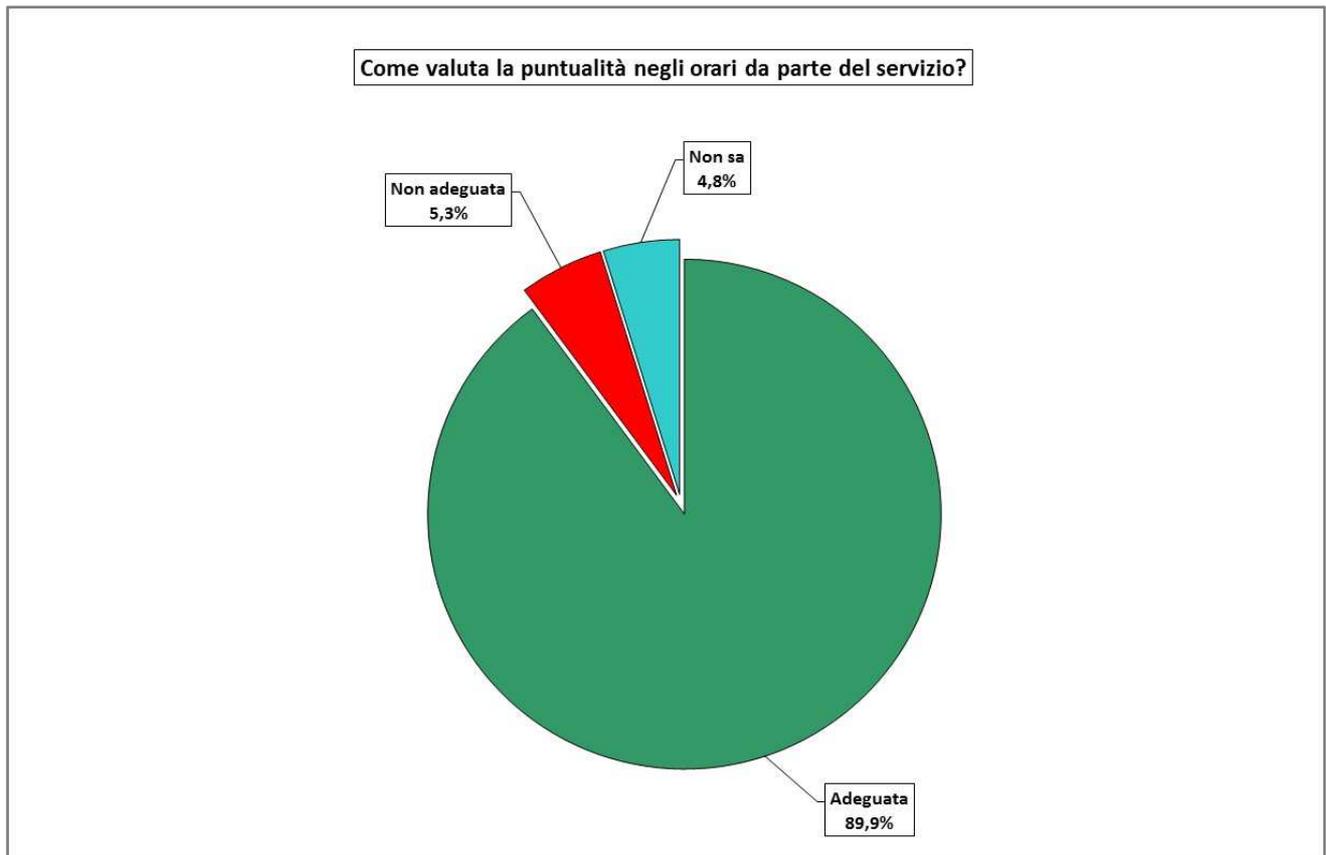


## L'organizzazione del servizio

Per quanto attiene all'organizzazione del servizio sono stati esaminati tre aspetti: la puntualità negli orari, il tempo impiegato, la rotazione periodica del personale.

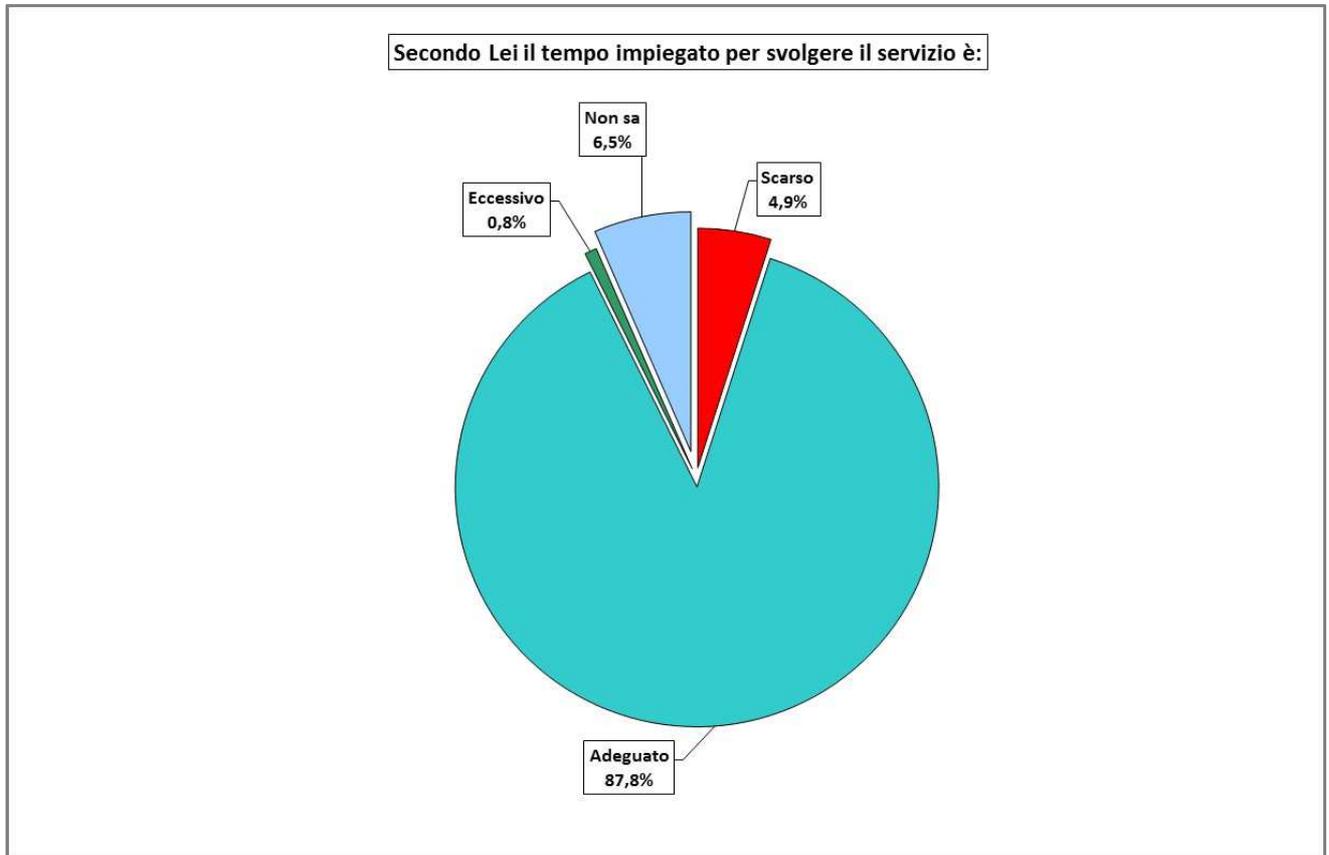
L'89,9% valuta adeguata la puntualità negli orari da parte dell'operatrice socio sanitaria che svolge il servizio, contro un 5,3% di coloro che non la ritengono adeguata.

Il 4,8% degli intervistati non sa rispondere a questa domanda.



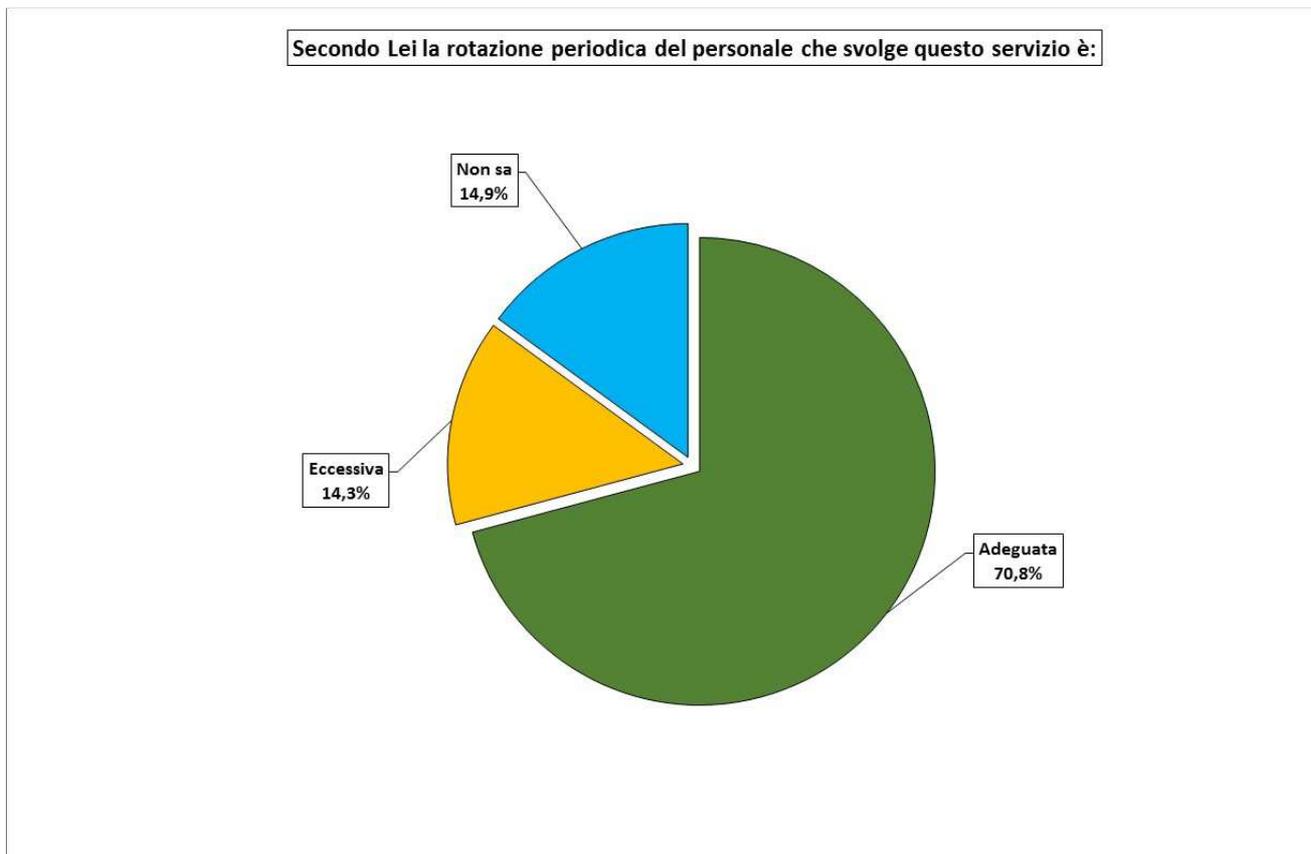
L'87,8% degli intervistati ritiene adeguato anche il tempo impiegato per svolgere il servizio stesso, contro lo 0,8% che lo ritiene eccessivo e il 4,9% che al contrario, lo ritiene scarso.

Il 6,5% degli intervistati non sa rispondere a questa domanda.



Adeguata risulta infine anche la rotazione periodica del personale (70,8%) contro un 14,3% di soggetti che la dichiarano eccessiva.

Il 14,9% degli intervistati non sa esprimere un proprio parere.



## Soddisfazione complessiva

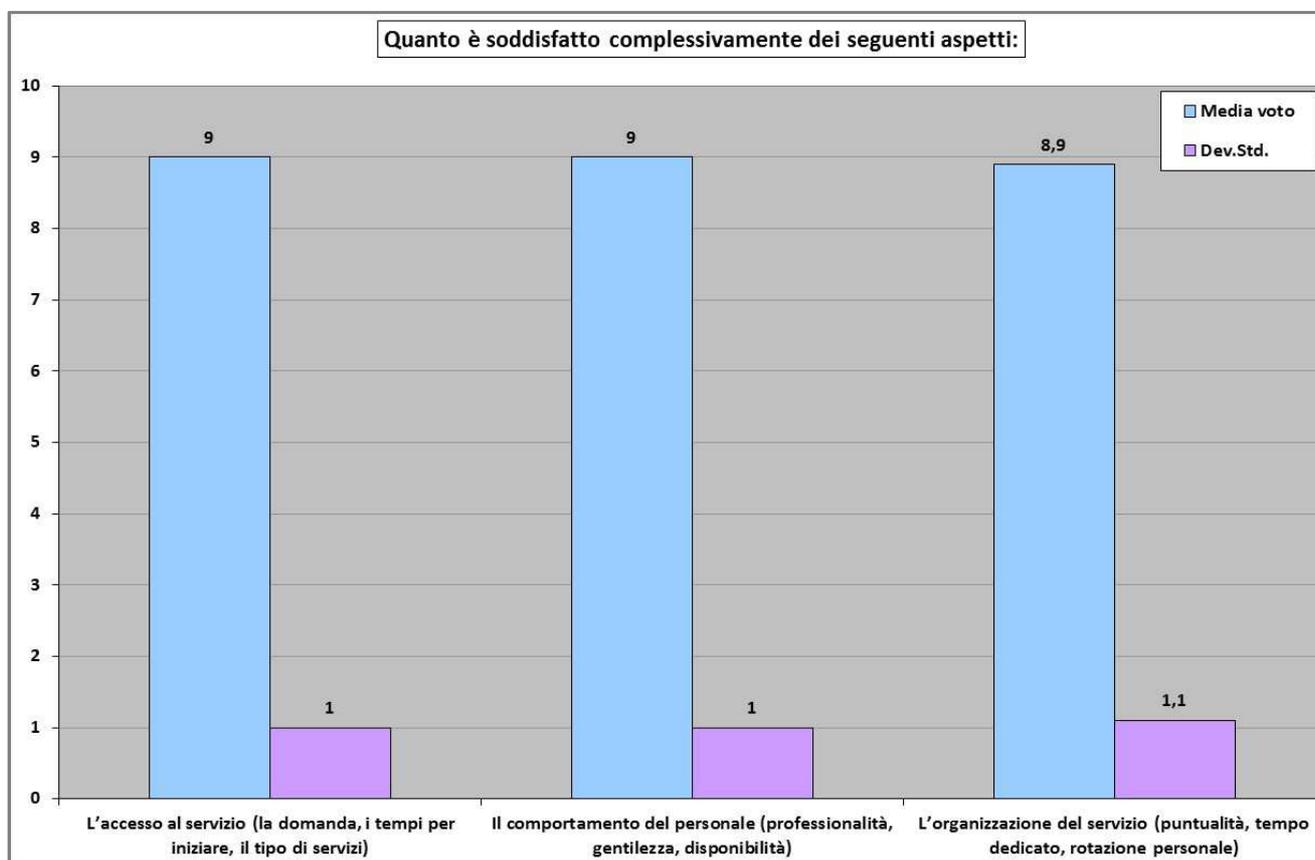
Dunque dei tre aspetti esaminati, *puntualità, tempo impiegato e rotazione del personale*, quest'ultimo è valutato un po' meno adeguato, forse anche perché meno agganciato ad una logica di stabilità e continuità del servizio per l'assistito e più ad un'esigenza di funzionalità ed organizzazione del servizio stesso.

Esaminando la soddisfazione complessiva per i tre macrofattori considerati si osserva che non vengono evidenziate grosse variazioni fra le tre soddisfazioni.

In particolare, *l'accesso al servizio (la domanda, i tempi per iniziare, il tipo di servizio)* e *il comportamento del personale (professionalità, gentilezza, disponibilità)* hanno un voto medio complessivo pari a 9 ed una deviazione standard pari a 1 per entrambe le voci, ad indicare una buona omogeneità delle risposte date.

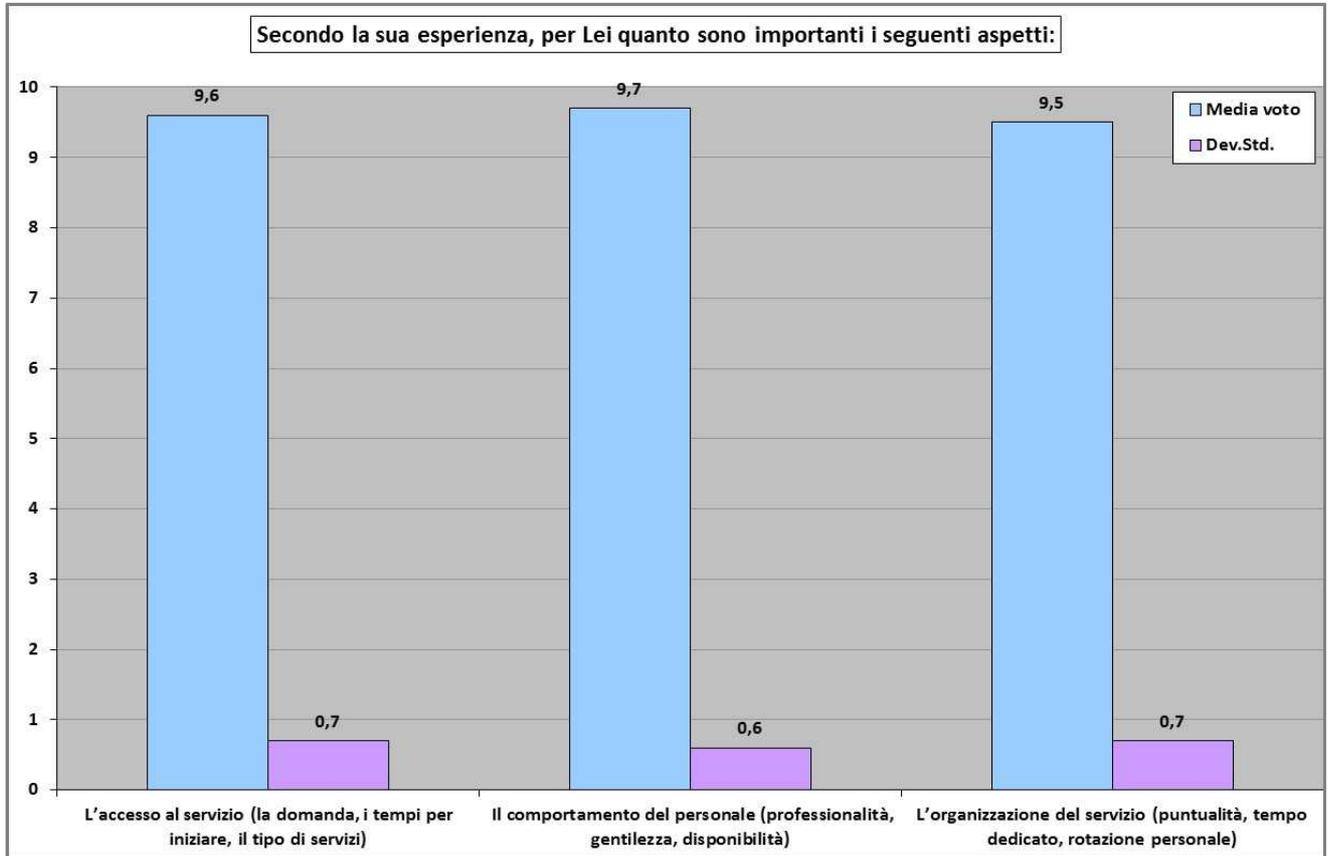
*L'organizzazione del servizio (puntualità, tempo dedicato, rotazione personale)* registra invece una soddisfazione pari a 8,9 con deviazione standard pari a 1,1.

Dunque voti positivi per tutti e tre i singoli aspetti esaminati.



Il grado di importanza maggiore fra i tre aspetti è attribuito al *comportamento del personale* con una media voto di importanza pari a 9,7, frutto di voti molto omogenei fra di loro (deviazione standard pari a 0,6).

Seguono con media voto rispettivamente di 9,6 e 9,5 *l'importanza dell'accesso al servizio* e *l'organizzazione del servizio*, entrambe con deviazione standard ancora contenuta e pari a 0,7.

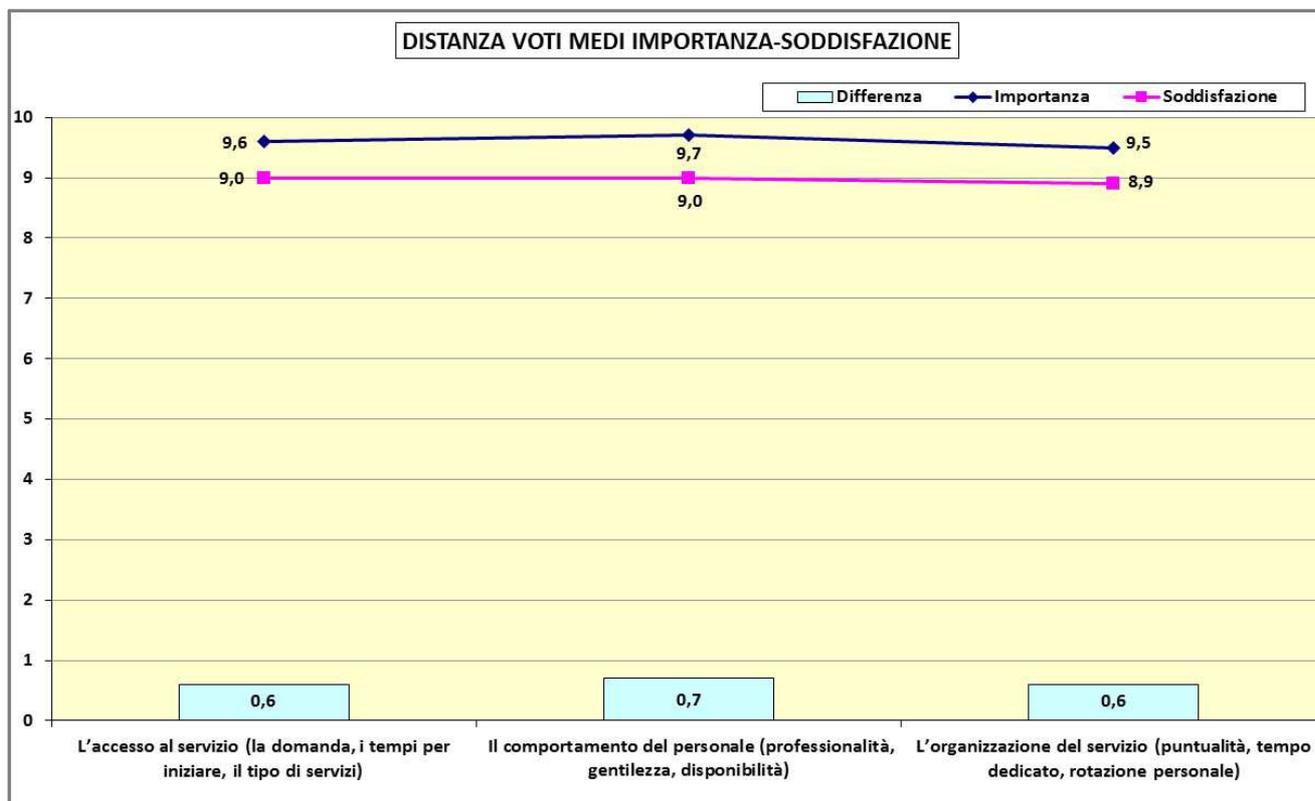


Osservando lo scarto tra voti medi di importanza e di soddisfazione si possono evidenziare i macrofattori prioritari per il miglioramento del servizio.

Si tratta di scarti contenuti, che si collocano tra 0,6 e 0,7 e che dunque non mostrano particolari emergenze o situazioni di gravità. Ma anche nell'ambito di una valutazione positiva si rilevano piccole differenze che è giusto indicare.

Il *comportamento del personale* è il macrofattore dove è più alto lo scarto fra importanza e soddisfazione; tale scarto è dato in particolare da un più alto grado di importanza.

Seguono, entrambe con uno scarto di poco inferiore al precedente e pari a 0,6, *l'accesso al servizio* e *l'organizzazione del servizio*.



## SERVIZI AGGIUNTIVI FACOLTATIVI

Il servizio di assistenza domiciliare può prevedere diversi interventi:

- assistenza infermieristica;
- cura dell'alimentazione, preparazione o fornitura del pasto;
- servizio di telesoccorso e teleassistenza.

Il 75,5% degli utenti del servizio di assistenza domiciliare non utilizza nessuno dei tre servizi sopra citati.

Il restante 24,5% utilizza invece uno o più servizi. Quello maggiormente utilizzato è l'assistenza infermieristica: 12,9% usa esclusivamente questo servizio mentre lo 0,3% utilizza l'assistenza infermieristica insieme al servizio pasti ed l'1% lo utilizza insieme al servizio di telesoccorso.

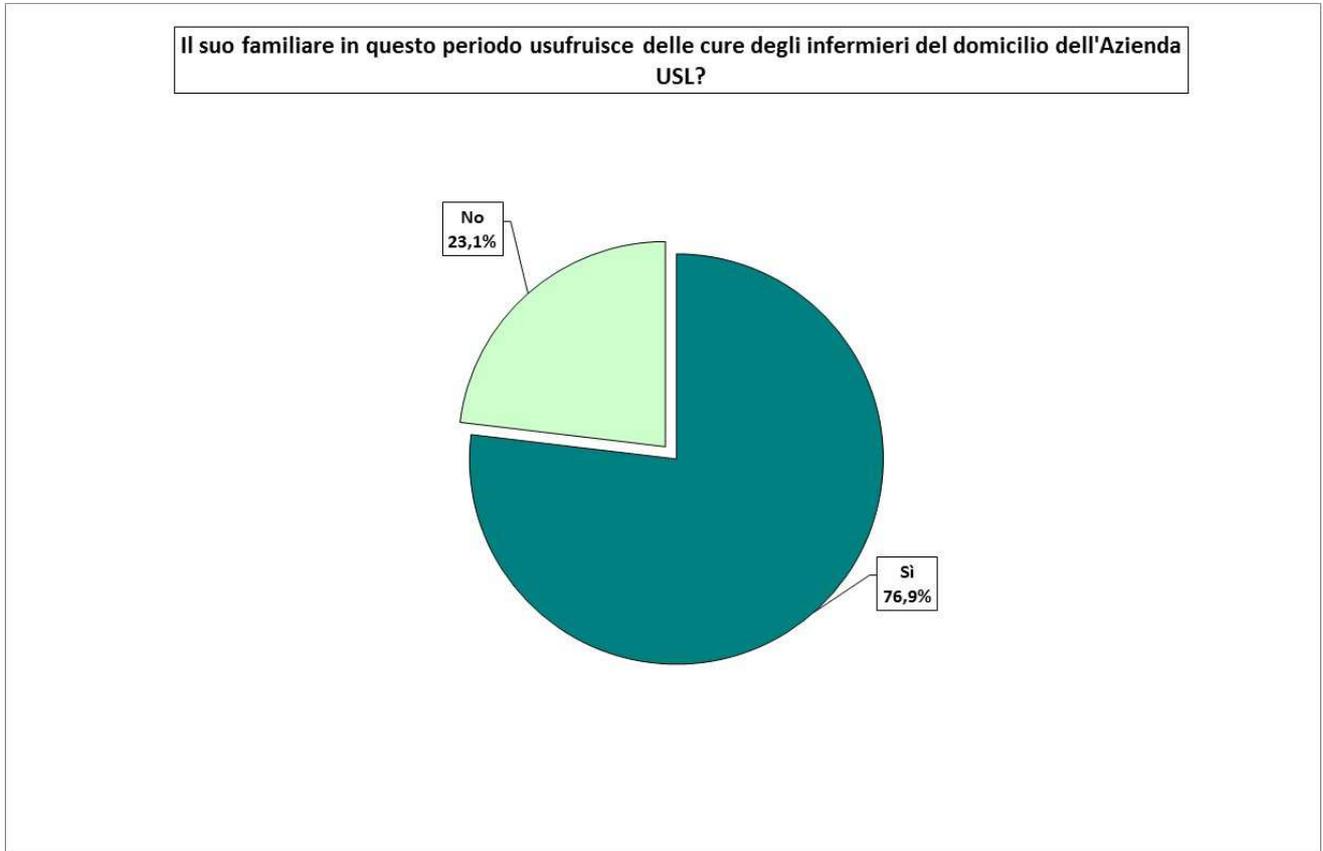
Il 3,3% degli utenti usufruisce esclusivamente del servizio pasti – fra i tre in elenco – ed lo 0,4% lo utilizza insieme al servizio di telesoccorso.

Infine il restante 6,6% di utenti utilizza il servizio di telesoccorso senza altri servizi aggiuntivi.

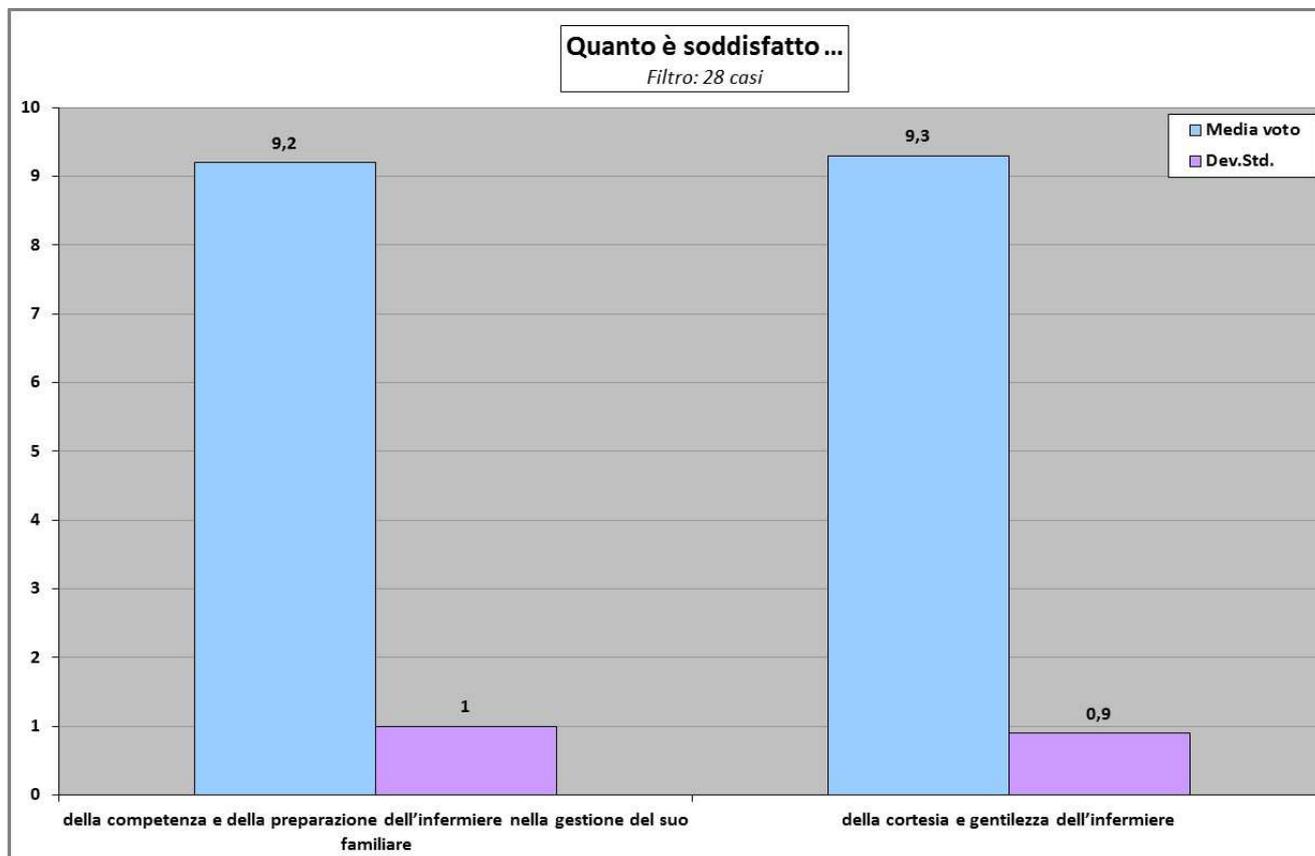
<b>Servizi utilizzati:</b>		
Assistenza Infermieristica	%	12,9
Pasti	%	3,3
Telesoccorso	%	6,6
Assistenza Infermieristica + Pasti	%	0,3
Assistenza Infermieristica + Telesoccorso	%	1,0
Pasti + Telesoccorso	%	0,4
Nessun servizio	%	75,5
	casi	n 245
	tot	% 100

## Servizio di assistenza infermieristica

Fra gli intervistati che risultavano usufruire del servizio di assistenza infermieristica, secondo quanto dichiarato dal servizio stesso, il 76,9% ha confermato di utilizzare effettivamente il servizio al momento dell'intervista.



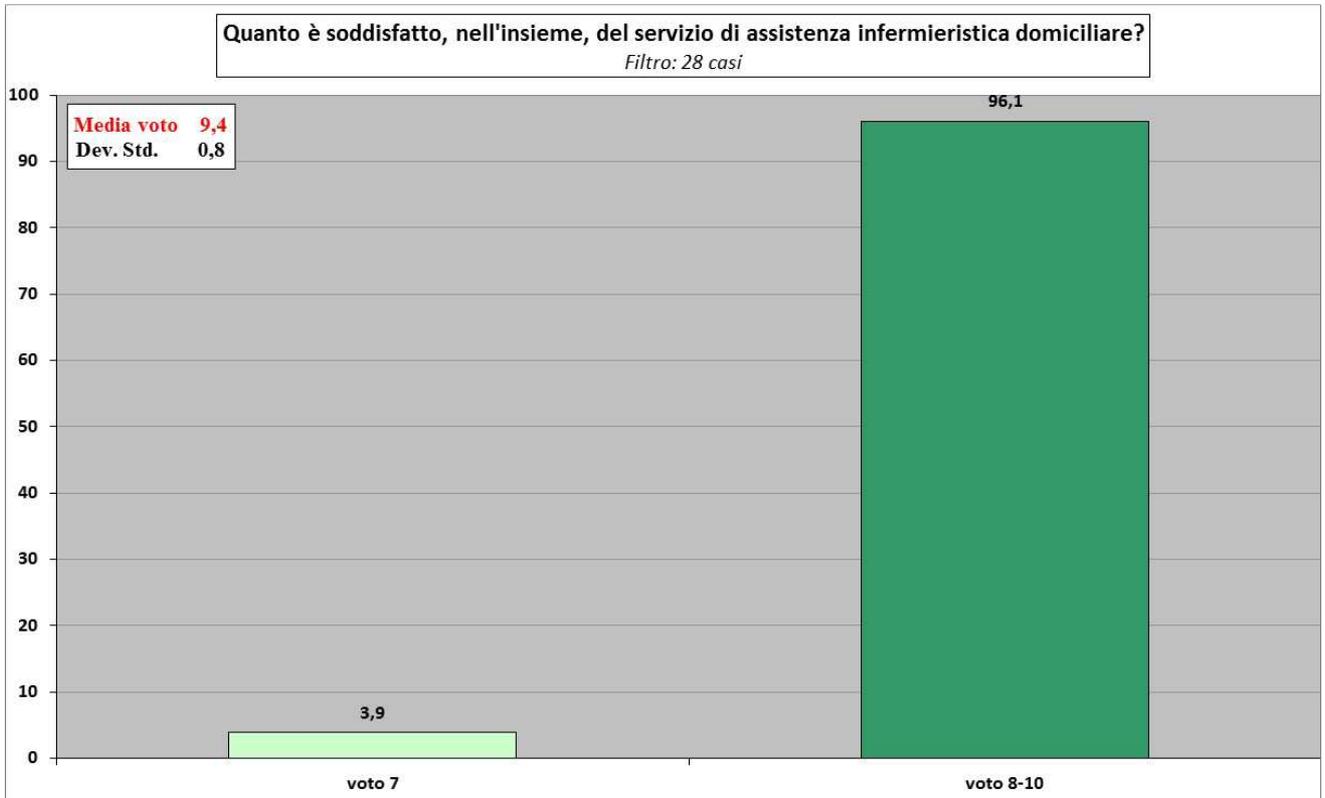
Fra i 28 che confermano, si registra un elevato grado di soddisfazione sia per la *competenza e preparazione dell'infermiere nella gestione del proprio familiare*, sia nella *cortesìa e gentilezza dell'infermiere*, con medie voto rispettivamente di 9,2 e 9,3 e deviazioni standard contenute e pari a 1 e 0,9.



Questo servizio è giudicato positivamente anche in relazione alla tempestività delle comunicazioni in caso di urgenza con il 72,7% di persone che dichiarano di essere riuscite a comunicare tempestivamente e nessun caso che dichiarò di non esserci riuscito. Il restante 23,3% non ha mai avuto un'urgenza.

<b>Se si è verificata un'urgenza, ha avuto la possibilità di comunicare tempestivamente con il servizio infermieristico per prendere accordi su cosa fare?</b>		
		Totale
Sì è stato possibile comunicare tempestivamente	%	72,7
No non è stato possibile comunicare tempestivamente	%	0,0
Non si è mai verificata un'urgenza	%	23,3
Altro	%	4,0
	casi	27
	%	100

Nel complesso il servizio di assistenza infermieristica risulta essere molto soddisfacente con una media voto pari 9,4 e una deviazione standard di 0,8. Da notare che il voto più basso espresso è pari 7 e dunque non si rilevano valutazioni insufficienti.



## Servizio pasti

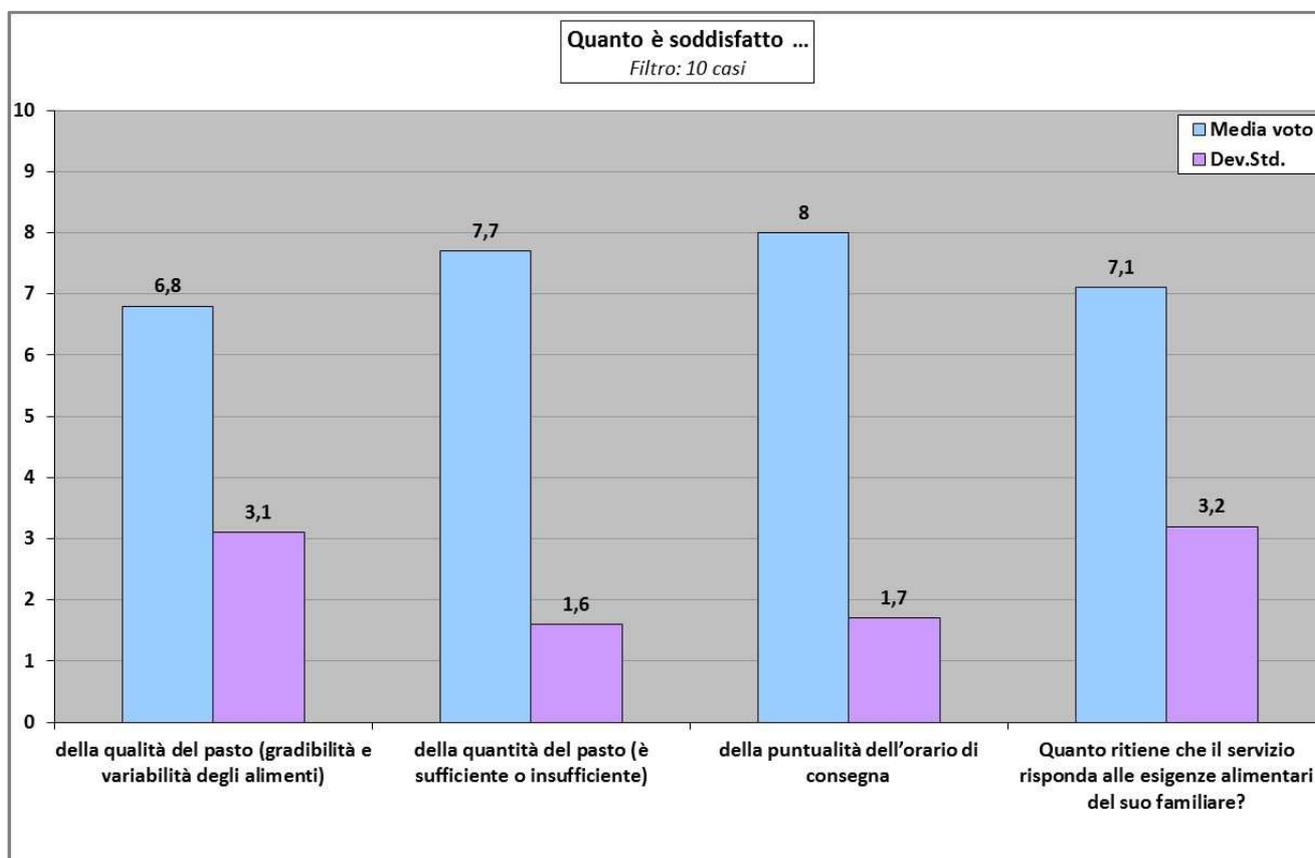
Il secondo servizio facoltativo esaminato è quello della consegna dei pasti a domicilio.

Fra gli intervistati che risultavano usufruire di questo servizio – 10 persone – tutte confermano di ricevere il pasto a casa al momento dell'intervista.

Fra di essi, risulta che l'aspetto di maggiore soddisfazione è la puntualità *dell'orario di consegna del pasto* con media voto pari a 8 (deviazione standard di 1,7) seguito, con voto medio di 7,7, dalla *quantità del pasto* (deviazione standard di 1,4).

L'aspetto meno gradito, ma comunque con una media voto sufficiente e pari a 6,8 è la *qualità del pasto* (gradibilità e variabilità degli alimenti).

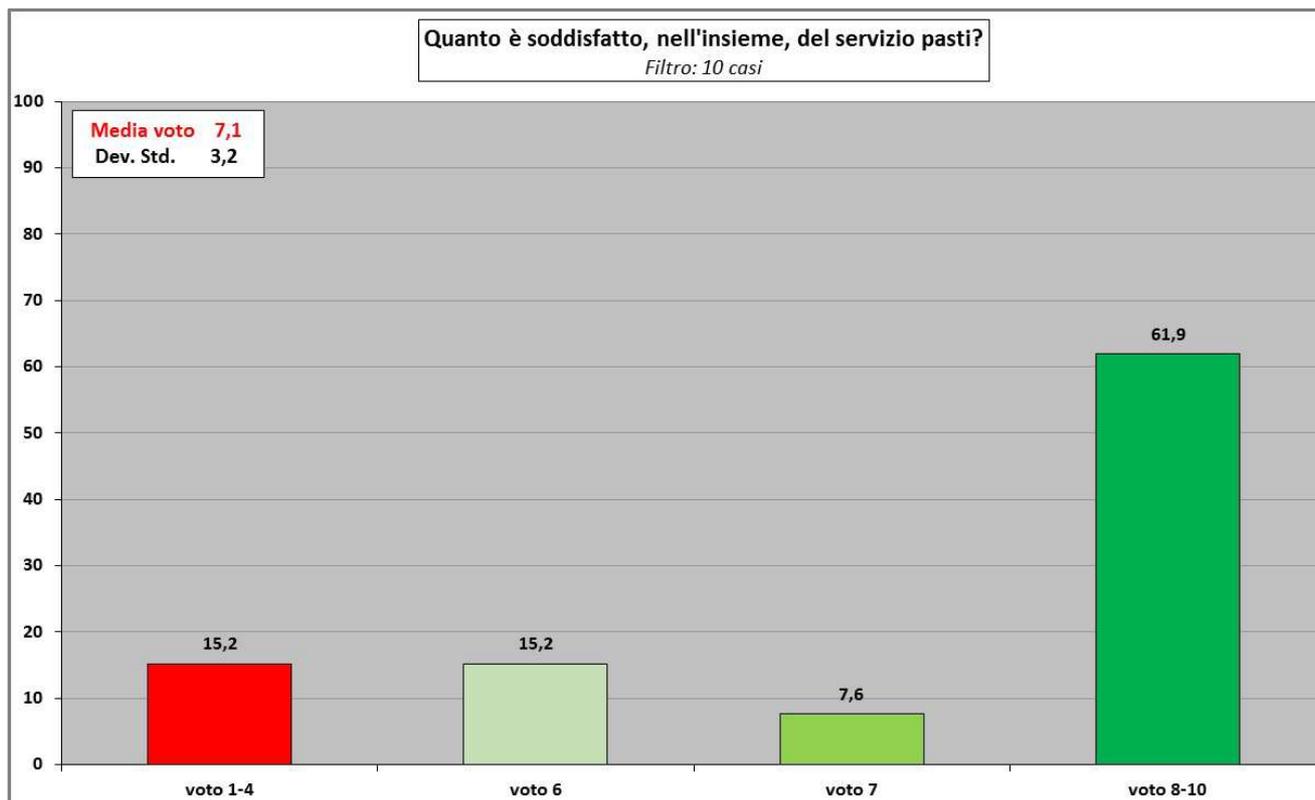
Anche la domanda sulla soddisfazione per la *risposta che il servizio dà alle esigenze alimentari degli assistiti* è positiva con una media voto di 7,1 ma con deviazione standard alta di 3,2 ad indicare una disomogeneità delle risposte dovuta anche al basso numero di persone intervistate.



Nel complesso il servizio pasti risulta essere soddisfacente per l'utenza con una media voto pari a 7,1 e una deviazione standard di 3,2, che come indicato in precedenza, è dovuta ad una disomogeneità delle risposte assegnate ma è anche influenzata dalla bassa numerosità del campione.

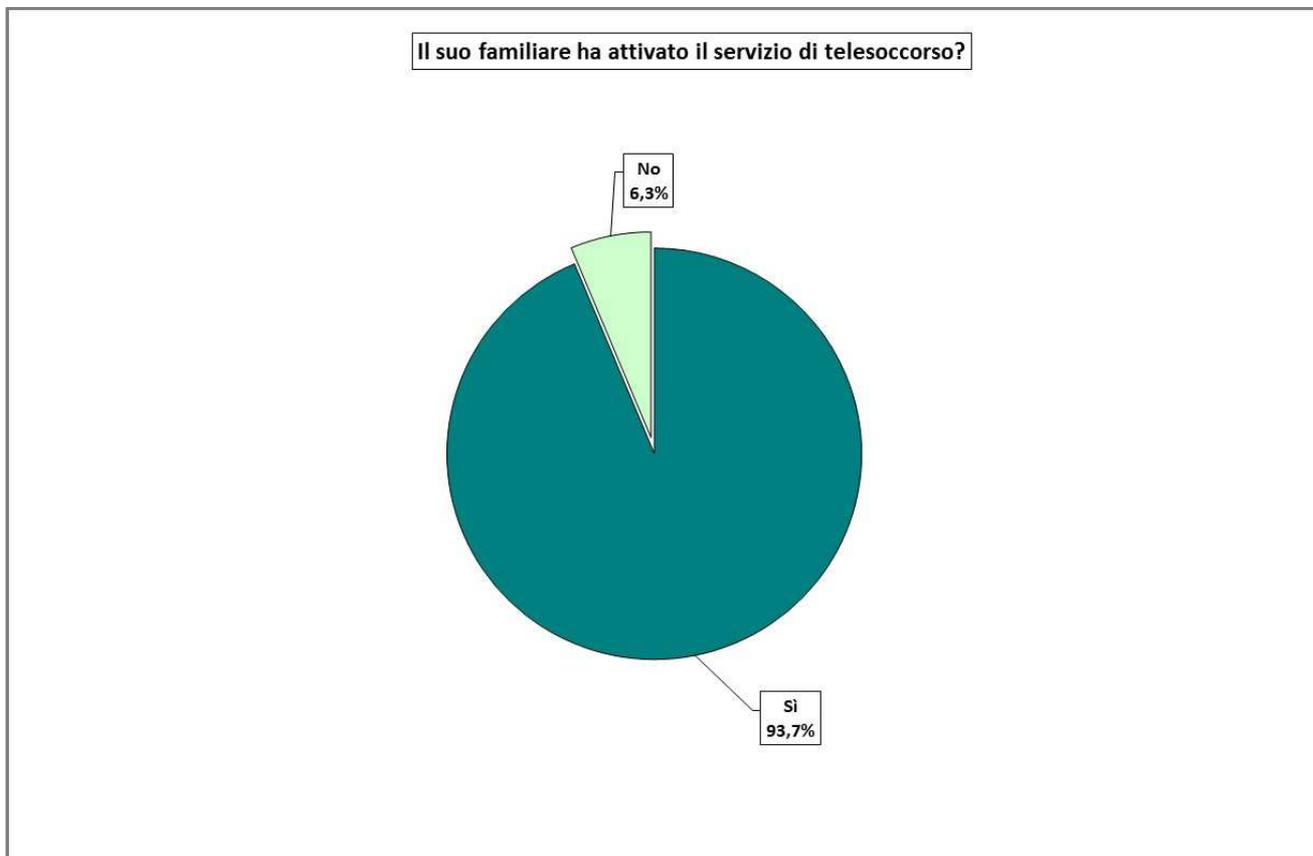
Il voto complessivo al servizio pasti è più basso rispetto alla media aritmetica dei voti dei quattro aspetti esaminati. Si sottolinea dunque una valutazione nel complesso positiva, ma con valori inferiori ad altri aspetti fin qui esaminati.

Certo il servizio pasti ha caratteristiche ben diverse da altri aspetti dell'assistenza domiciliare, tuttavia appaiono evidenti alcuni elementi di criticità.



## Servizio di telesoccorso

Il servizio di telesoccorso, l'ultimo fra quelli facoltativi, risulta essere utilizzato da 19 utenti sui 245 intervistati, ma solamente il 93,7% di questi conferma l'utilizzo di questo servizio.



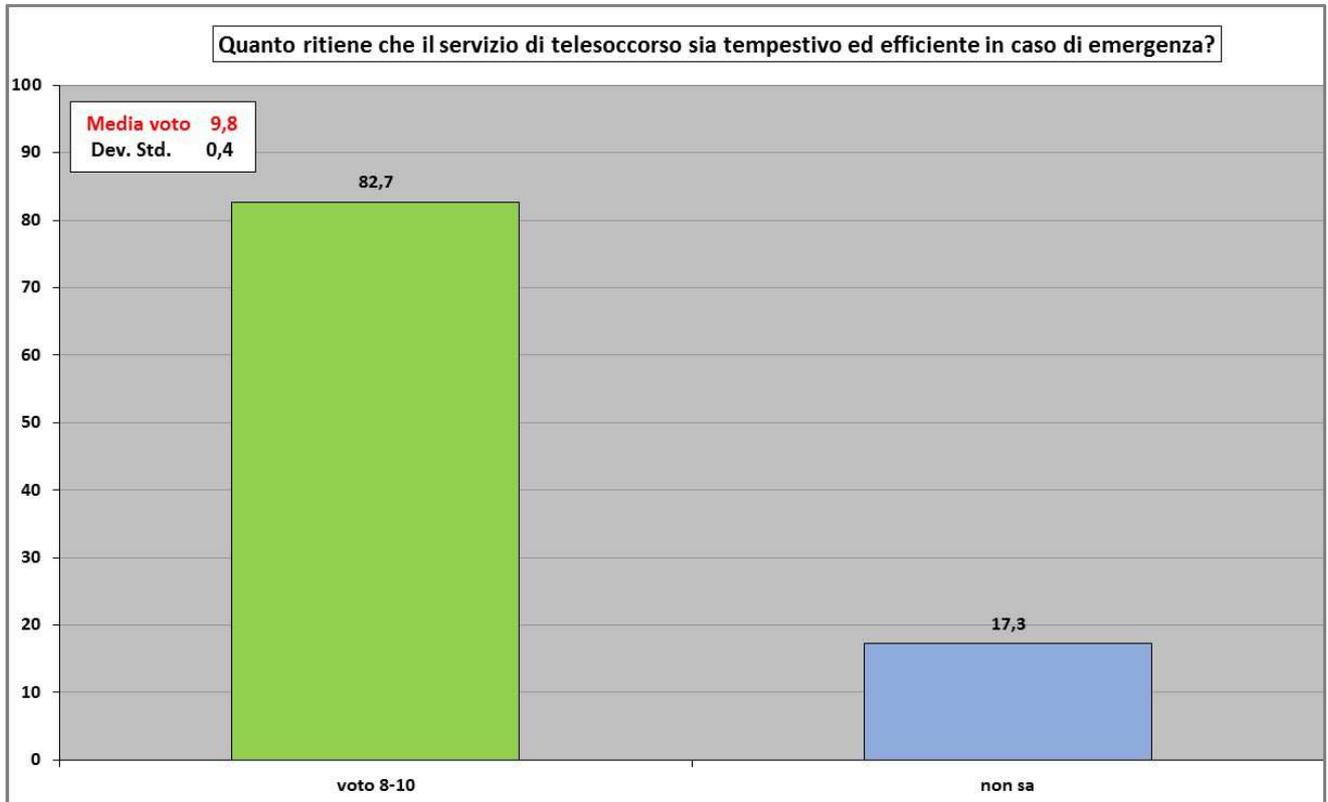
Questo servizio risulta essere, per chi lo ha installato, utile per la sicurezza della persona con un voto medio alto e pari a 9,8 e una buona omogeneità delle risposte (deviazione standard di 0,4). Tutti i voti assegnati sono infatti compresi fra l'8 e il 10.

Fra gli utilizzatori il 38,1% lo ha utilizzato per un'esigenza reale mentre il 44,6% ha effettuato solamente una prova. Il restante 17,3% non lo ha mai provato.

<b>Ha potuto verificare il servizio di telesoccorso attivandolo?</b>			
		Totale	
Sì ma solo per prova	%	44,6	
Sì per un'esigenza reale	%	38,1	
No	%	17,3	
casi		18	
		%	100

Nel complesso il servizio è ritenuto sicuramente tempestivo ed efficace in caso di emergenza con una media voto di 9,8 e una deviazione standard di 0,4.

Il 17,3% degli intervistati non sa invece rispondere a questa domanda.



## I CAMBIAMENTI

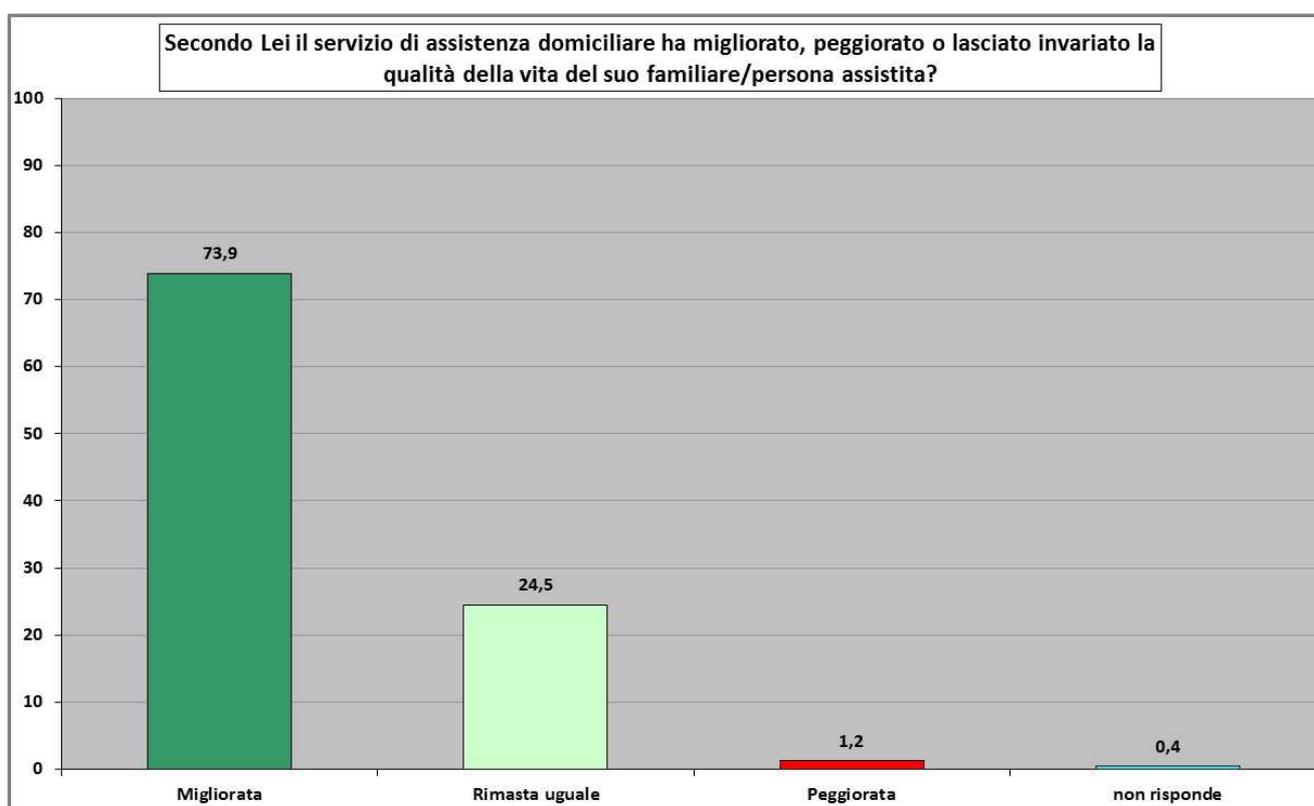
La penultima area di indagine ha riguardato i riflessi che l'utilizzo del servizio di assistenza domiciliare ha avuto nella quotidianità dell'anziano e del suo familiare.

Al familiare o amministratore di sostegno intervistato veniva chiesto se successivamente all'accesso al servizio di assistenza domiciliare la qualità della vita dell'utente fosse cambiata e in quale direzione.

Il 73,9% degli intervistati dichiara un miglioramento confermando così l'efficacia del servizio.

Solo l'1,2% degli intervistati dichiara che la qualità della vita del suo familiare/persona assistita è peggiorata, peggioramento dovuto ad un aggravarsi del quadro clinico o ad una eccessiva rotazione delle operatrici. Il 24,5% degli intervistati, infine, sostiene che non si sono verificati cambiamenti.

Le non risposte sono molto contenute e pari allo 0,4%.



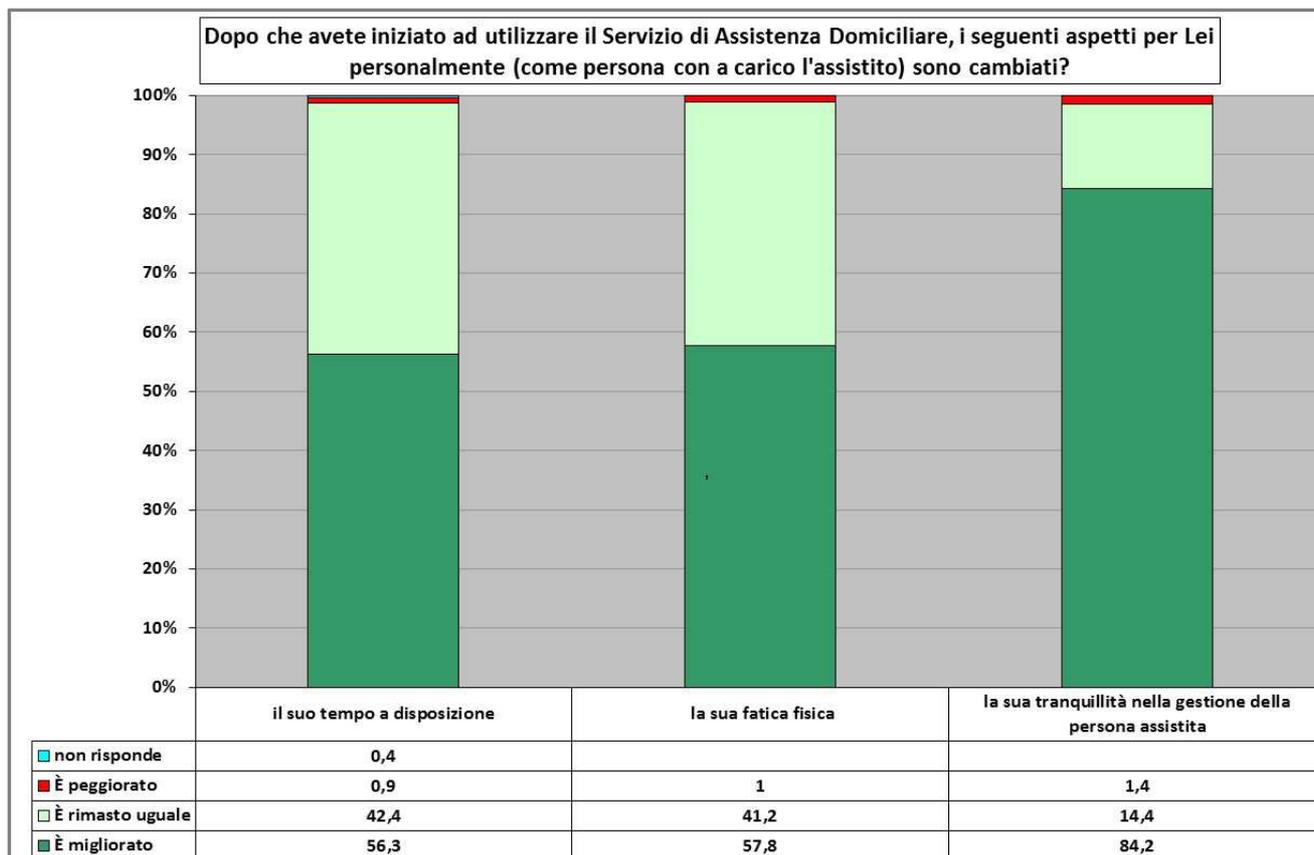
Sempre in relazione ai cambiamenti che si sono verificati dopo l'accesso al servizio di assistenza domiciliare, è stato anche chiesto ai familiari se per loro (persone che hanno a carico l'assistito) si è verificato un cambiamento nei seguenti aspetti:

- tempo a disposizione
- fatica fisica
- tranquillità nella gestione della persona assistita.

Il 56,3% dei familiari intervistati dichiara avere più tempo a disposizione dopo l'accesso al servizio, mentre solo lo 0,9% sostiene essere peggiorato. Il 42,4% dichiara che il tempo a propria disposizione non è cambiato; lo 0,4% preferisce non rispondere.

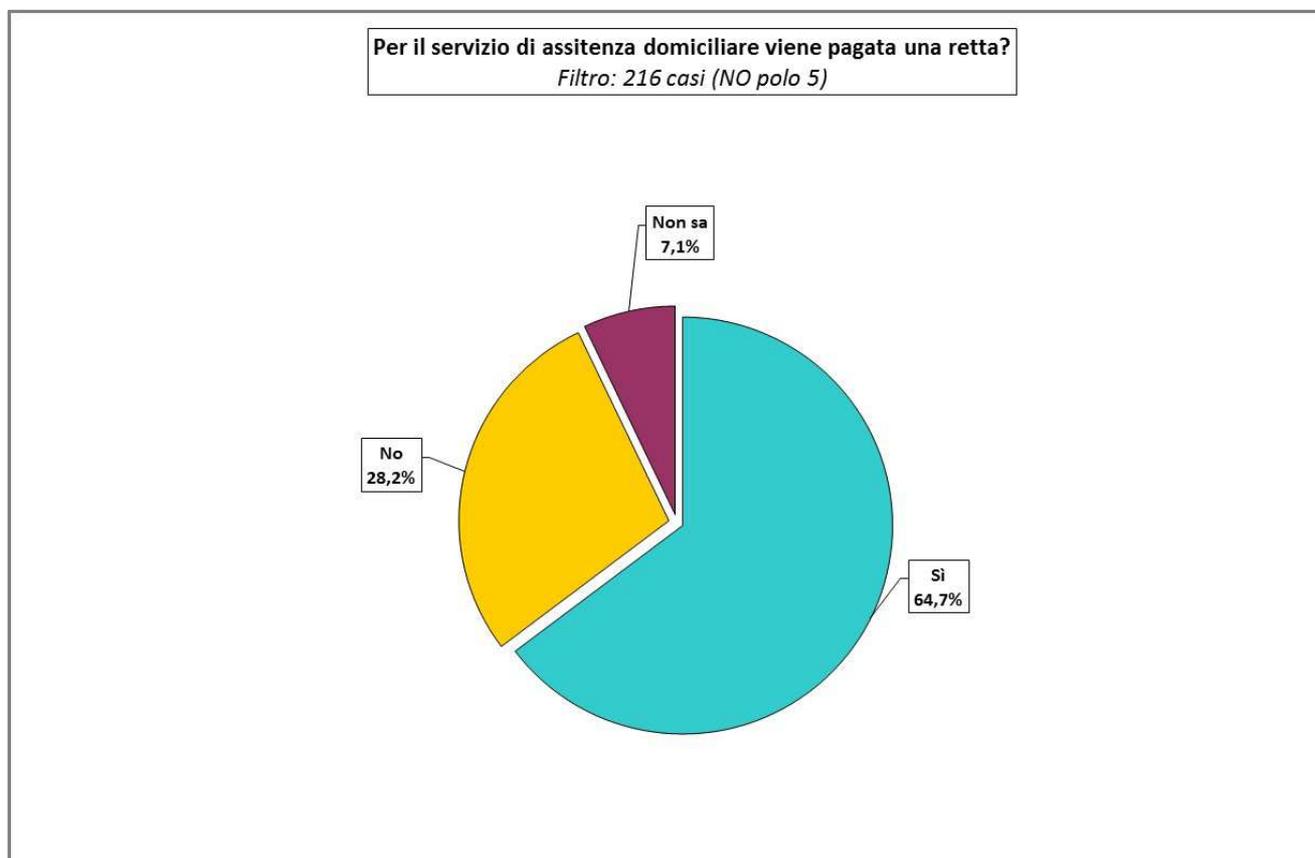
Percentuali simili si ritrovano anche in relazione ai cambiamenti nella fatica fisica, con un 57,8% che evidenzia un miglioramento contro un 1% che ritiene invece essersi verificato un peggioramento. Il restante 41,2% dichiara alcun cambiamento; nessuno si è astenuto dal rispondere a questa domanda.

La tranquillità nella gestione della persona assistita registra una percentuale piuttosto alta e pari all'84,2% di miglioramenti, e indica proprio in questo aspetto l'effetto più rilevante e positivo del servizio nei confronti del familiare. Solo l'1,4% dichiara essere peggiorata la propria tranquillità e il 14,4% non riscontra alcun cambiamento in questo aspetto. Anche per questa domanda non si registrano non risposte.



Fra le aree di indagine contenute all'interno del questionario è stata inserita anche una domanda relativa al costo del servizio.

Solo il 64,7% degli intervistati conferma di pagare una retta per il servizio di assistenza domiciliare mentre il 28,2% usufruisce del servizio in modo gratuito. Il 7,1% degli intervistati non sa rispondere a questa domanda.



Fra coloro che pagano una retta per il servizio ricevuto, l'83,8% ritiene che il costo sia proporzionato al servizio; questo dato, insieme al 2,0% di coloro che ritengono la retta più bassa del servizio ricevuto, mostra come questo aspetto non risulti essere un fattore di criticità.

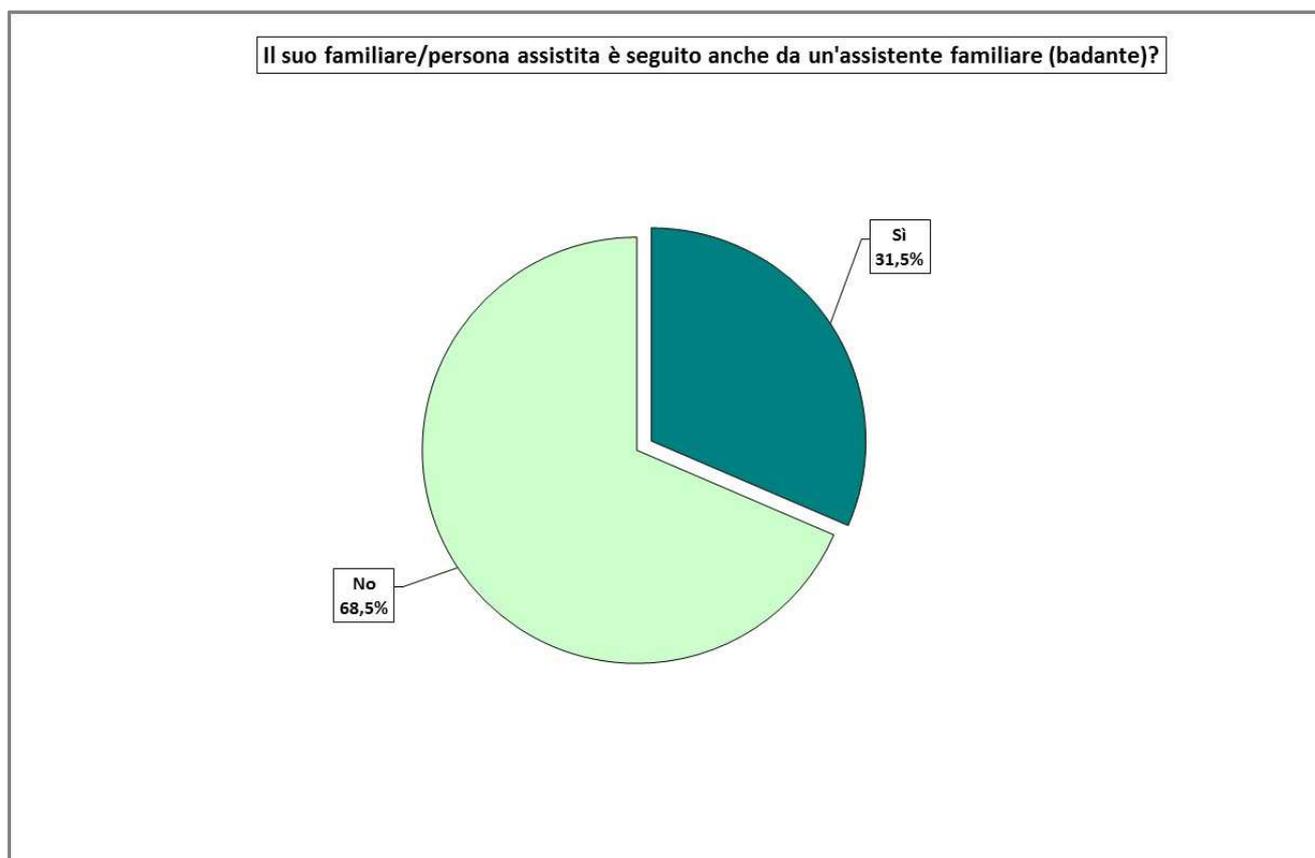
Solo l'11,5% invece dichiara che la retta pagata è troppo alta per il servizio ricevuto.

Le non risposte sono pari al 2,7%.

<b>Se per il servizio di assistenza domiciliare viene pagata una retta, Lei ritiene che:</b>		
il costo è proporzionato al servizio	%	83,8
Il costo è più alto del servizio	%	11,5
Il costo è più basso del servizio	%	2,0
Non saprei	%	2,7
	casi	140
	%	100

Un ulteriore approfondimento è stato anche effettuato circa il rapporto fra l'assistente familiare personale dell'utente (badante) e l'operatore socio sanitario.

Fra gli intervistati, infatti, il 31,5% è seguito da un'assistente familiare (badante) ed è risultato quindi interessante andare a verificare se fra questi e gli operatori socio sanitari fossero nati conflitti circa la gestione del familiare/persona assistita.



Per il 7,1% di coloro il cui familiare/persona assistita è seguita da un'assistente familiare sono nati conflitti nella gestione dell'utente dovuti a diversi fattori fra i quali:

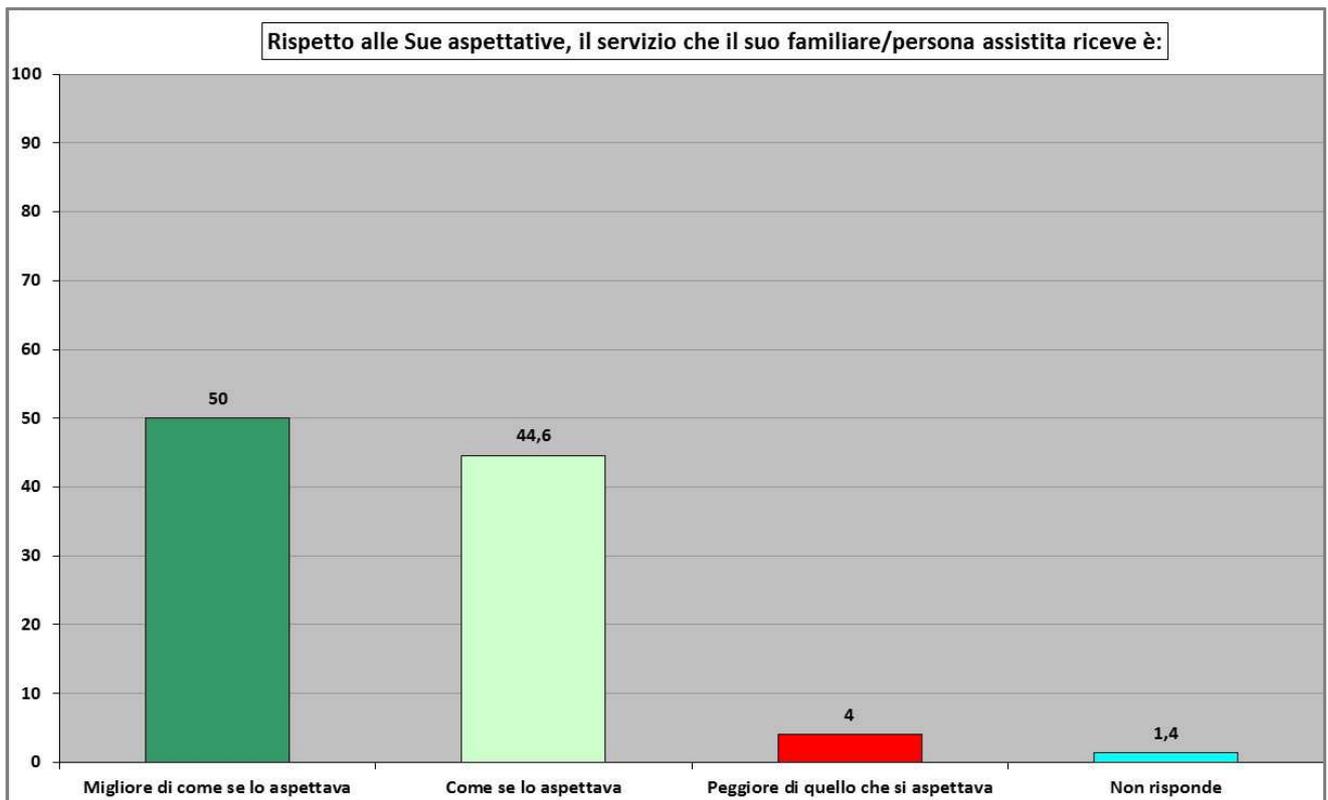
- incomprensioni caratteriali;
- difficoltà di accettazione di un aiuto esterno da parte dell'assistente familiare.

<b>Tra gli operatori socio sanitari e l'assistente familiare (badante), sono nati conflitti per la gestione del suo familiare/persona assistita?</b>		
Sì	%	7,1
No	%	92,9
	casi	77
	%	100

## VALUTAZIONI COMPLESSIVE

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

- il 50% dei familiari o amministratori di sostegno dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 44,6% ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative;
- la percentuale di delusi è pari al 4% degli intervistati;
- solo l'1,4% degli intervistati non risponde a questa domanda.



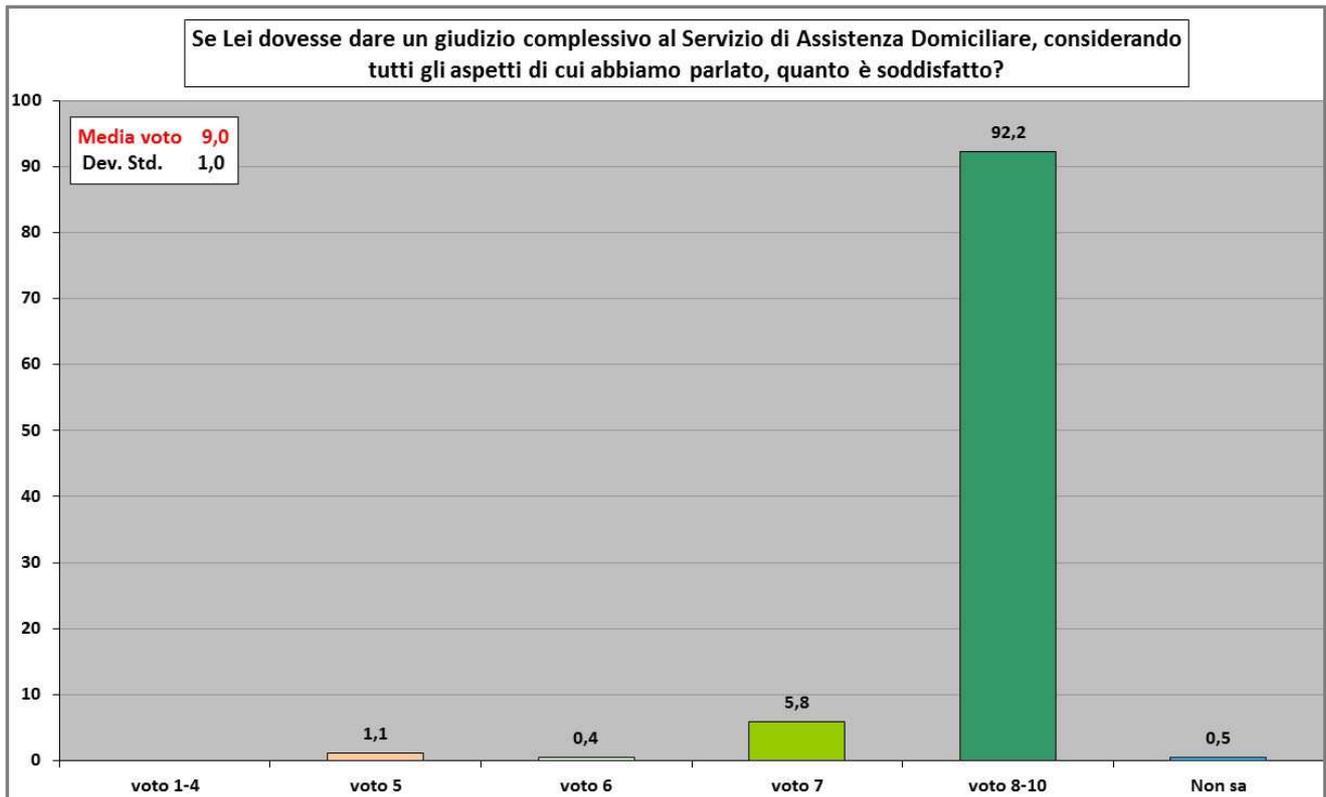
Il voto complessivo al servizio di assistenza domiciliare di Modena si attesta, infine, su una media voto di 9.

Il voto medio dei familiari o amministratori di sostegno è frutto di giudizi molto omogenei fra loro con una percentuale del 92,2% di voti compresi fra l'8 e il 10.

I voti insufficienti – voto 5 - risultano pari all'1,1% delle interviste effettuate mentre non si registrano gravi insufficienze con voti compresi fra l'1 e il 4 .

Solo lo 0,4% assegna voto 6 al servizio e il 5,8% voto 7.

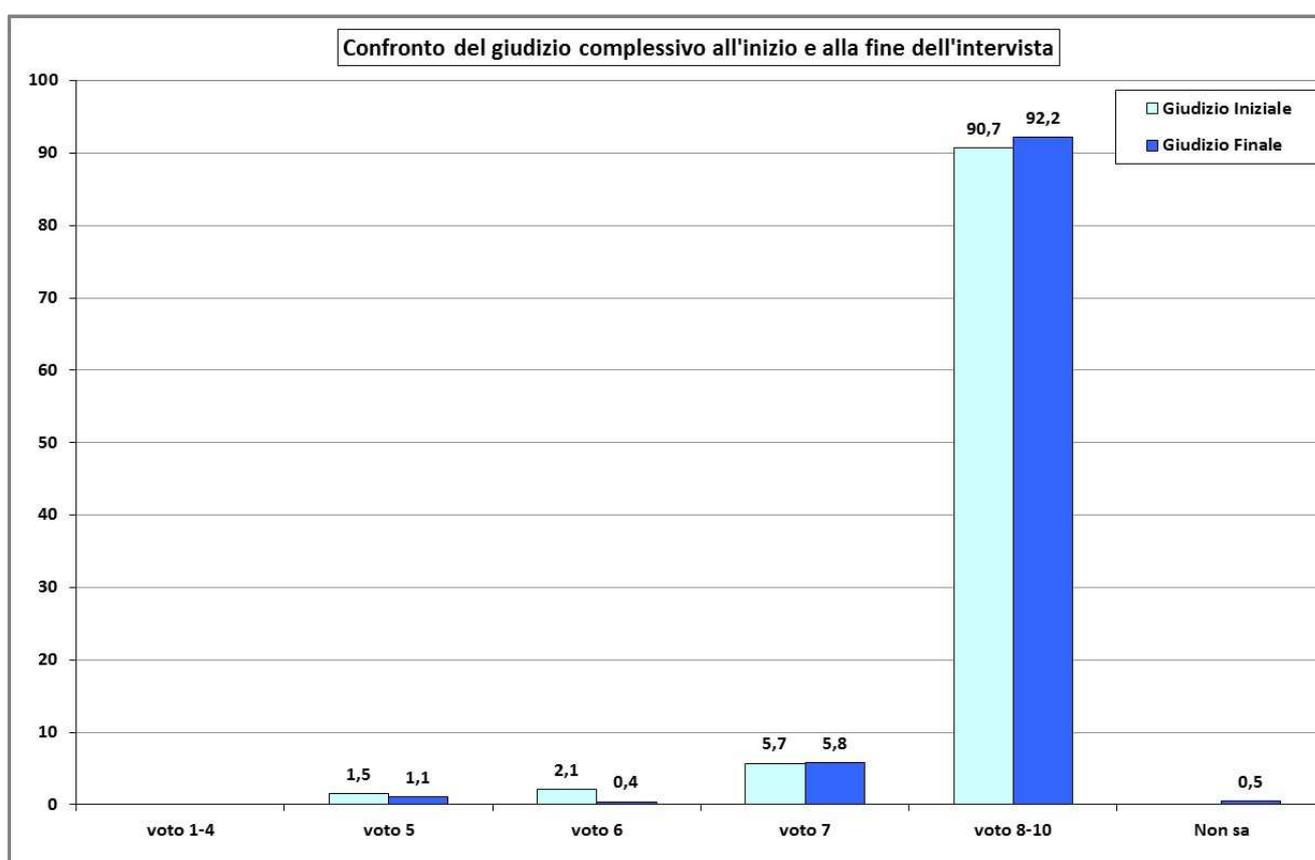
Lo 0,5% degli intervistati non sa esprimere un proprio giudizio complessivo sul servizio ricevuto.



Prima di chiudere questo capitolo relativo alla soddisfazione complessiva del servizio di assistenza domiciliare, confrontiamo i voti medi assegnati, nel complesso del servizio, prima e dopo aver analizzato nel dettaglio i singoli aspetti che lo compongono.

Cercando di racchiudere in un unico voto la soddisfazione degli utenti sono stati chiesti due giudizi complessivi al servizio di assistenza domiciliare, sempre con voto nella scala da 1 a 10. Il primo voto, all'inizio dell'intervista, aveva l'obiettivo di raccogliere una valutazione immediata, più "istintiva" mentre lo stesso giudizio chiesto al termine dell'intervista, si prefiggeva di raccogliere una valutazione più meditata, in quanto i soggetti avevano avuto il tempo necessario per esaminare e riflettere sui vari aspetti che compongono il servizio stesso.

I due voti sono molto simili, il secondo voto risulta di poco superiore al primo; la coincidenza della valutazione iniziale "più emotiva" e di quella finale "più ragionata" descrive la mancanza di pre-giudizi positivi o negativi verso il servizio e dunque la coincidenza delle due valutazioni.



<b>MEDIA VOTO INIZIALE:</b> Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al Servizio di Assistenza Domiciliare che il suo familiare/persona assistita utilizza, quanto è soddisfatto?	8,9
<b>MEDIA VOTO FINALE:</b> Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al Servizio di Assistenza Domiciliare, considerando tutti gli aspetti di cui abbiamo parlato, quanto è soddisfatto?	9,0