

## **OSSERVATORIO SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

### **REPORT SULL'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - ANNO 2013**

**I dati sono stati elaborati dall'Ufficio di Statistica e Censimento del Comune di Prato in collaborazione con il Dott. Gabriele Filippo Di Domenico, nell'ambito del progetto di tirocinio "Progetto GiovaniSi" della Regione Toscana.**

#### **Introduzione**

Nel marzo di quest'anno si è provveduto a rilevare la soddisfazione degli utenti riguardo il servizio di assistenza domiciliare. Questo servizio è affidato ad alcune cooperative, che inviano i loro operatori presso gli utenti (prevalentemente anziani ma anche adulti non autosufficienti e disabili) per effettuare alcuni servizi, che vanno dalla cura della persona alla pulizia della casa.

In passato sono state svolte altre due indagini per questo stesso servizio: una a fine 2009 e una a fine 2010, e quindi passati poco più di due anni è sembrato opportuno andare a rilevare di nuovo la soddisfazione degli utenti.

Rispetto all'indagine del 2010 il questionario ha subito una sola modifica, visto che la domanda 13 "Le è stato detto a quali uffici del Comune deve rivolgersi per segnalare un disservizio", che prevedeva una votazione di frequenza con una scala 1-10, è stata modificata in una domanda a risposta dicotomica (Sì/No) posta in questa formula: "Conosce gli uffici del Comune a cui deve rivolgersi per segnalare un disservizio?".

Anche per questa indagine (come nella precedente) si è deciso di non intervistare tutti gli utenti del servizio, ma di estrarre un campione, pari alla metà dell'intero universo. Il campione è stato estratto in modo stratificato per tipologia di utenza (autosufficiente, non autosufficiente e disabile), per cooperativa e distinguendo tra utenti "vecchi" (già presenti nell'archivio per l'indagine del 2010) e "nuovi" (che hanno avuto il servizio dal 2011). Il campione così estratto prevedeva 194 utenti da intervistare.

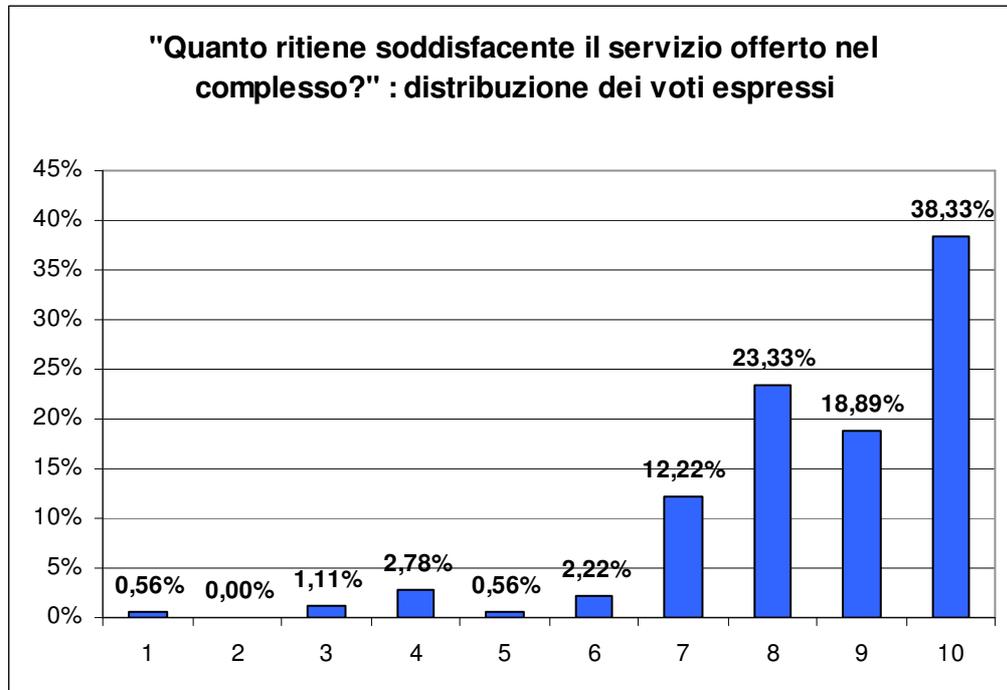
La rilevazione è stata effettuata (tramite intervista telefonica) nei giorni 26-27-28 febbraio 2013.

Alla fine dell'indagine, sono state ritenute valide 181 interviste sulle 194 previste dal campione. Le 13 escluse sono quelle dovute a rifiuti o a temporanee assenze degli utenti in questione.

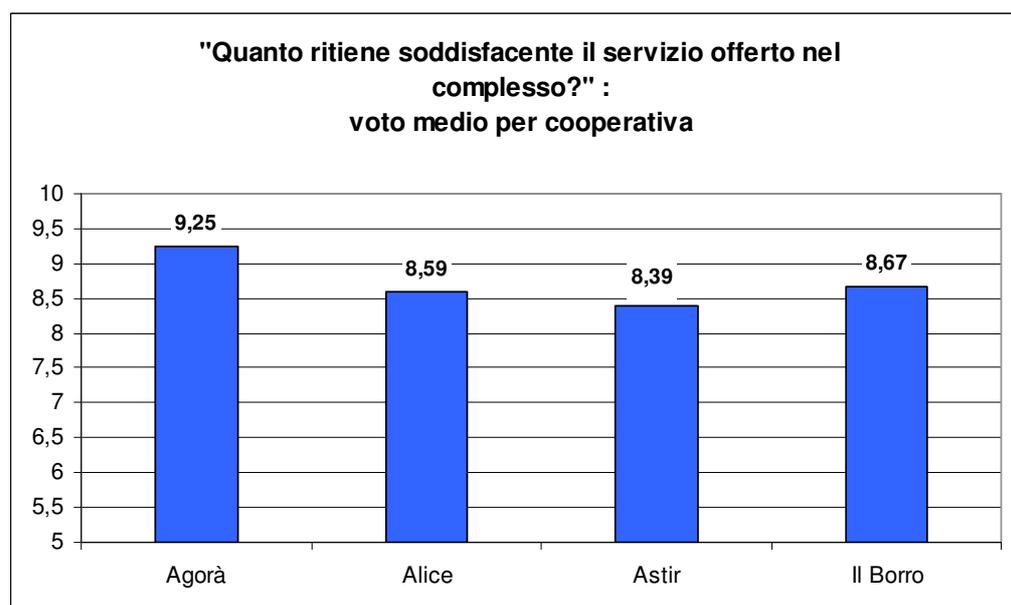
## Soddisfazione del servizio nel complesso

Il livello medio di soddisfazione generale del servizio non ha registrato una variazione significativa, passando dalla votazione di 8,68 del 2010 alla votazione di 8,57 di quest'anno. La distribuzione dei voti è molto simile a quella del 2010 per quanto riguarda i voti "positivi" (quelli maggiori di 6) mentre è aumentata la quota di insufficienze, con diversi 4 che pesano sulla media generale.

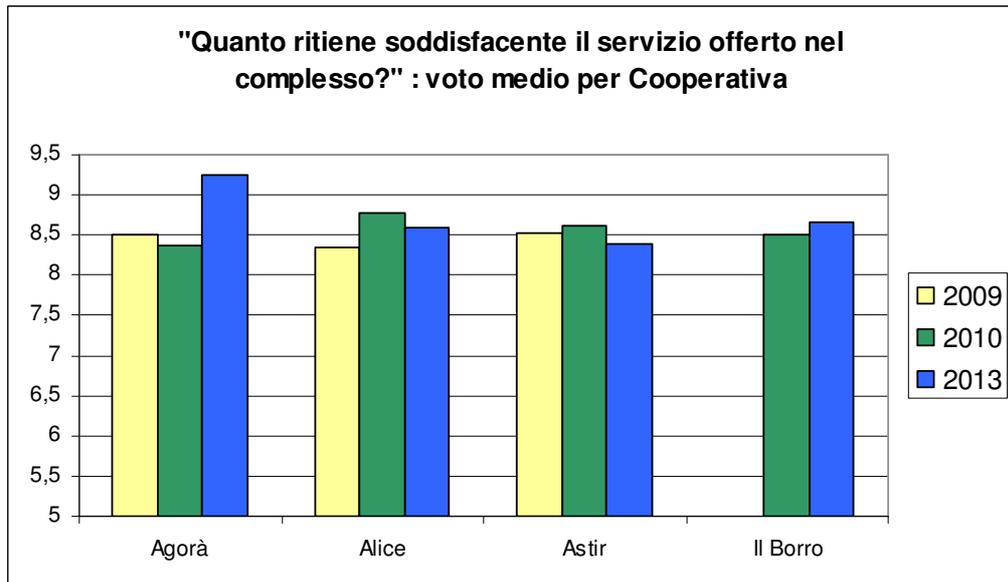
Nel grafico che segue si può notare la distribuzione dei voti.



La soddisfazione generale distribuita per cooperativa che offre il servizio, ha visto come voto più alto quello della cooperativa Agorà. Invece le due cooperative di più vecchia data e con più utenti (Alice e Astir) hanno visto i loro voti abbassarsi lievemente, per quanto le medie siano comunque sopra l'8.



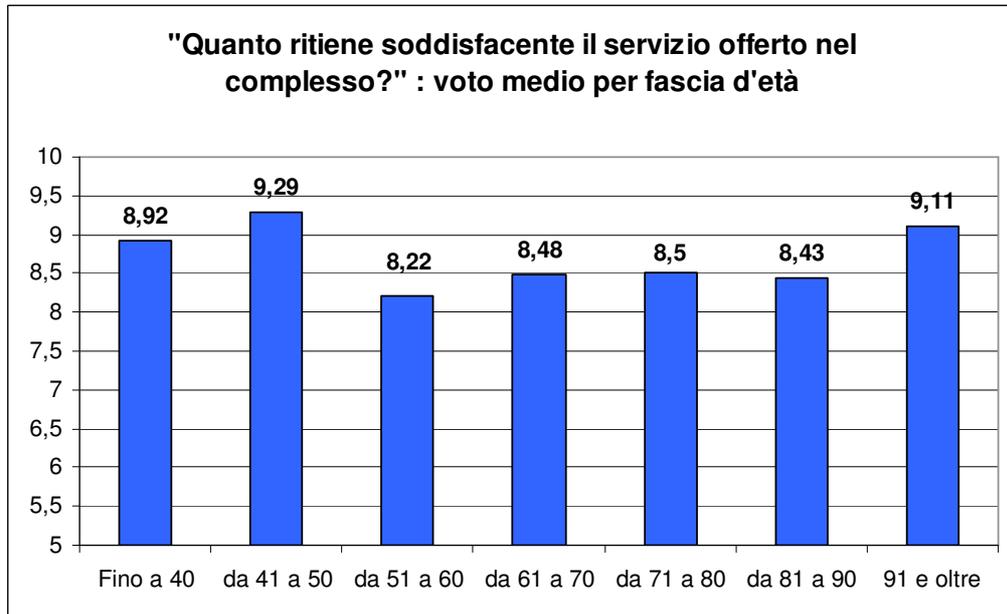
Rispetto agli altri anni, le cooperative Agorà e Il Borro hanno visto aumentare (la prima in maniera più netta rispetto alla seconda) il proprio voto medio generale, mentre le cooperative Astir e Alice, come si è già detto, hanno visto un lieve peggioramento della votazione sulla soddisfazione dei propri servizi.



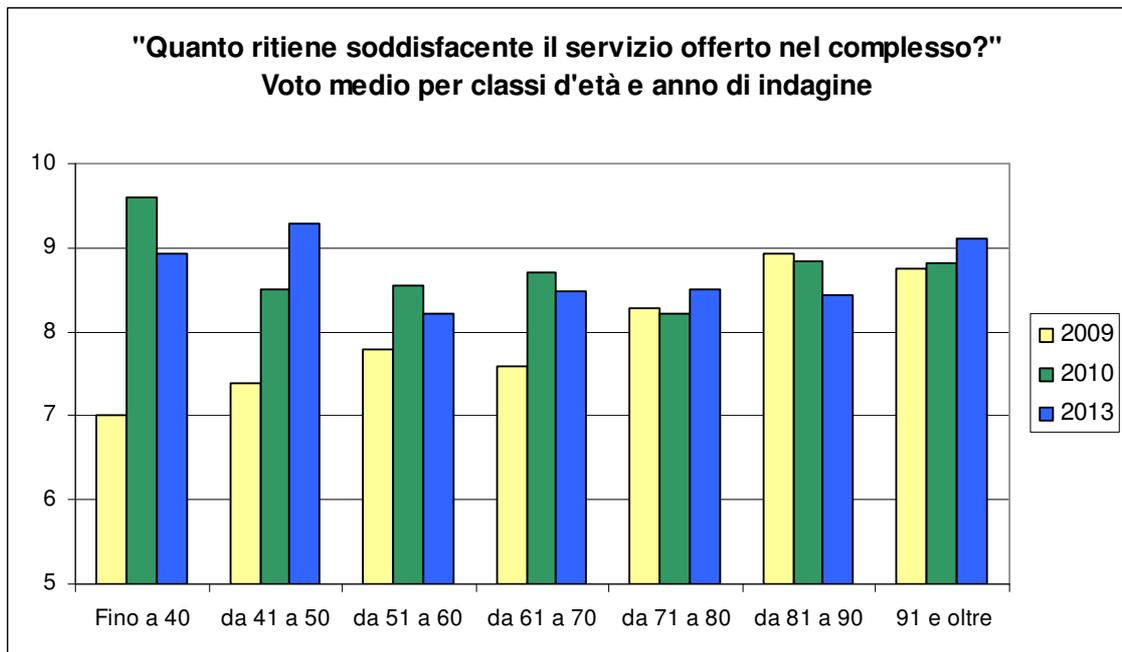
Va anche fatto notare che, date le differenti numerosità delle quattro diverse cooperative, i voti riguardanti le cooperative Agorà e Il Borro (che nel 2009 non aveva utenti rilevati) si riferiscono a un esiguo numero di utenti e quindi sono più suscettibili a lievi variazioni nei voti espressi. Infatti, come si può vedere nel grafico che segue, la distribuzione degli utenti per cooperativa che eroga il servizio non è omogenea, e addirittura rispetto al 2010 la cooperativa Agorà ha registrato una perdita percentuale di utenti pari al 3%.



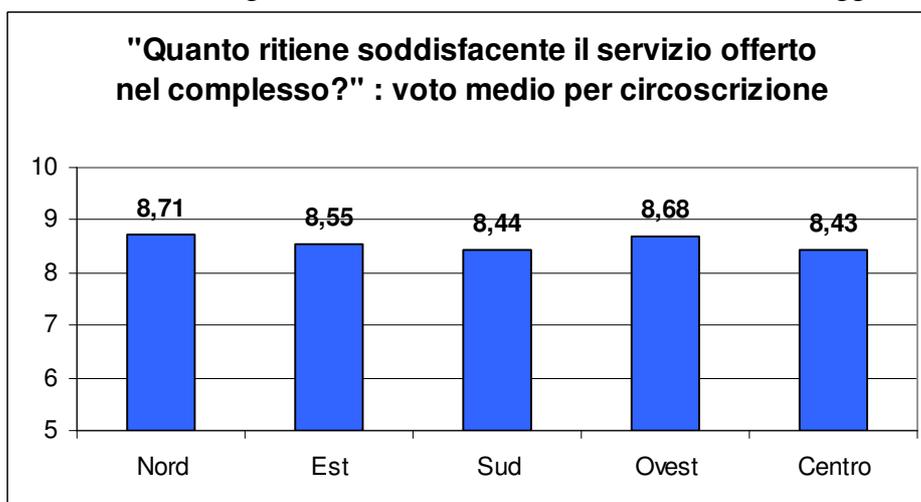
Quando si analizza il voto sul giudizio complessivo distribuito per classi d'età si può subito notare come le medie più alte siano concentrate nelle fasce più estreme della distribuzione per età, mentre le fasce d'età intermedie (dai 51 ai 90 anni) hanno i voti medi più bassi.



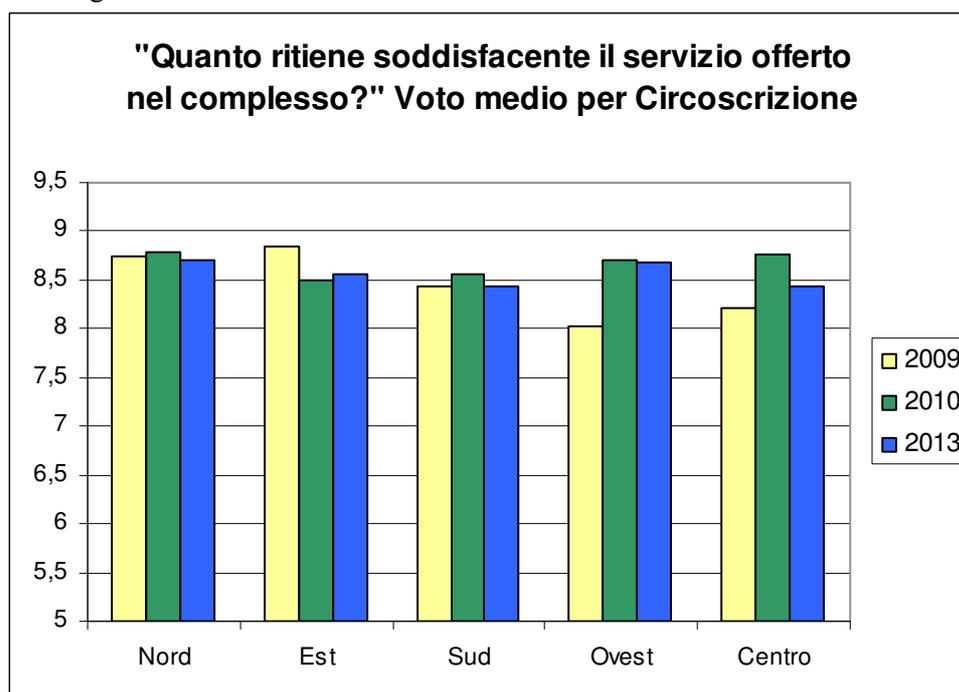
Se andiamo ad analizzare l'andamento delle votazioni medie con gli altri anni, per ogni classe d'età (vedi grafico sottostante), si può osservare come appunto, rispetto anche solo all'anno precedente, si nota un abbassamento della votazione nelle fasce intermedie (ad eccezione della fascia 61-70) e comunque in media le fasce d'età più "giovani" e quella più "anziana" registrino voti medi più alti.



Nel grafico sottostante abbiamo il voto medio di soddisfazione generale distribuito per circoscrizione di residenza degli utenti. Si evince subito che le medie si discostano di poco l'una dall'altra e si può giusto far notare che mentre le circoscrizioni Sud/Ovest hanno il voto medio al di sotto della media generale, le circoscrizioni Nord/Ovest sono leggermente sopra.

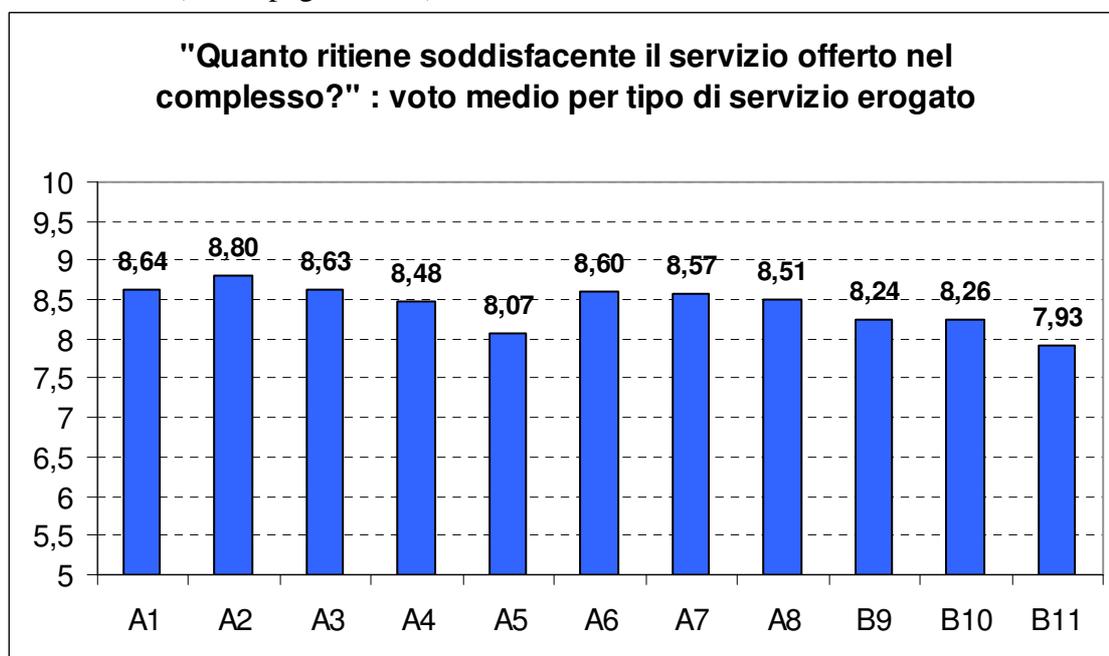


Se facciamo il confronto con gli altri anni si nota che rispetto al 2010 solo la circoscrizione Centro ha avuto un piccolo scostamento (da 8,76 a 8,43 di quest'anno) dalle medie registrate nell'ultima indagine.



Se consideriamo invece i servizi che le cooperative offrono agli utenti, innanzi tutto è bene specificare che un utente può avere più di un servizio offerto dal Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune e dalla cooperativa di riferimento. Analizzando i voti medi espressi in base alla tipologia di servizio erogato si ravvisano due servizi che hanno un voto significativamente più basso rispetto alla media generale:

- il servizio A5 (prestazioni igienico-sanitarie)
- il servizio B11 (accompagnamento)

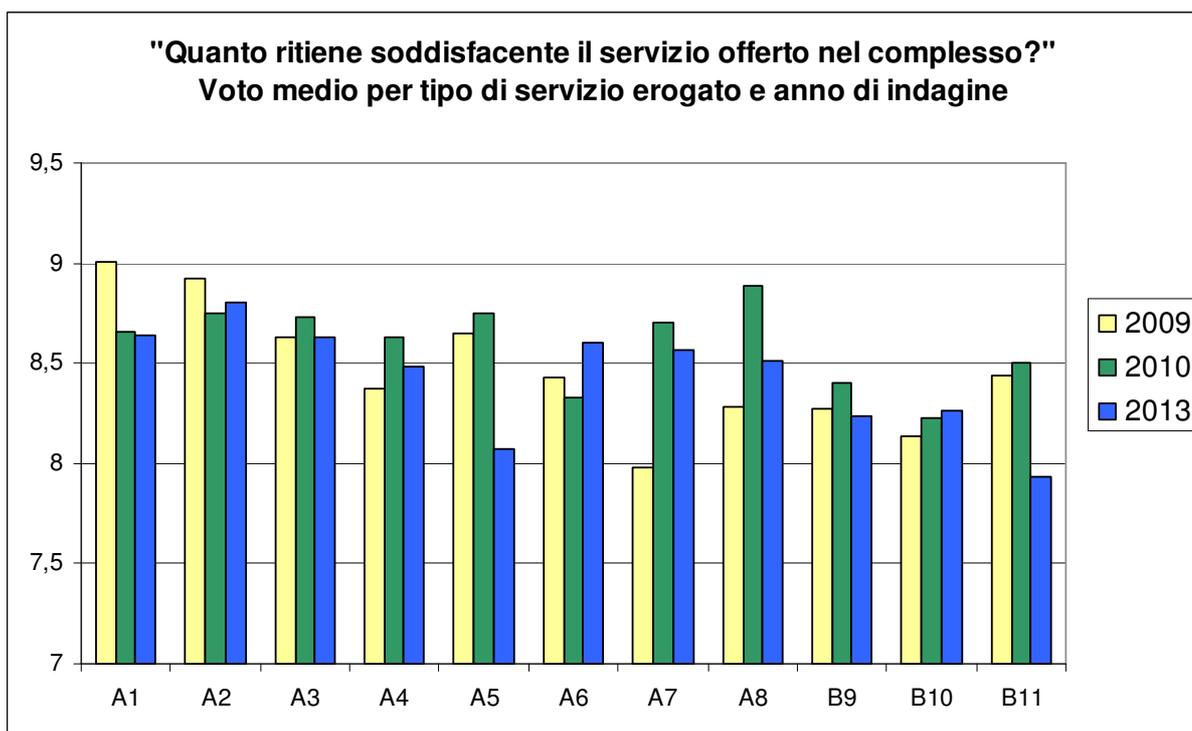


Di seguito si riporta la tabella con le etichette relative ai tutti i servizi offerti:

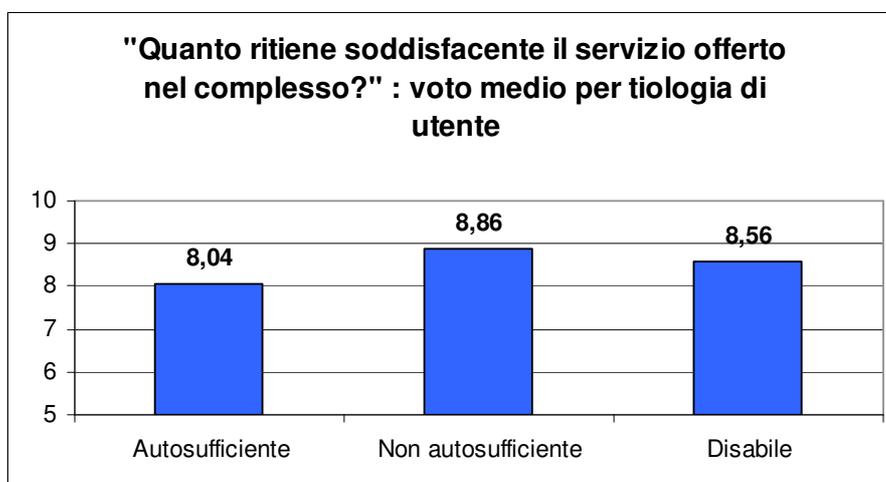
| Sigla | Descrizione servizio                                      |
|-------|---|
| A1    | Alzata dal letto  |
| A2    | Rimessa a letto   |
| A3    | Bagno   |
| A4    | Igiene personale  |
| A5    | Prestazioni igienico-sanitarie                            |
| A6    | Preparazione ed aiuto all'assunzione pasto                |
| A7    | Sorveglianza delle condizioni personali ed abitative      |
| A8    | Supporto alla vita di relazione ed alle attività esterne  |
| B9    | Igiene dell'ambiente domestico, ordinaria e straordinaria |
| B10   | Spesa e piccole commissioni                               |
| B11   | Accompagnamento   |

Entrambi i servizi in questione sono utilizzati da solo 14 utenti appartenenti al campione analizzato e guardando la distribuzione dei voti è risultato che circa 1/3 di questi sono al di sotto dell'8, e questo spiega il voto mediamente più basso ma non mostra evidenti criticità, a maggior ragione perché ogni servizio è legato ad altri, e ogni utente ha una diversa composizione di servizi di cui usufruisce.

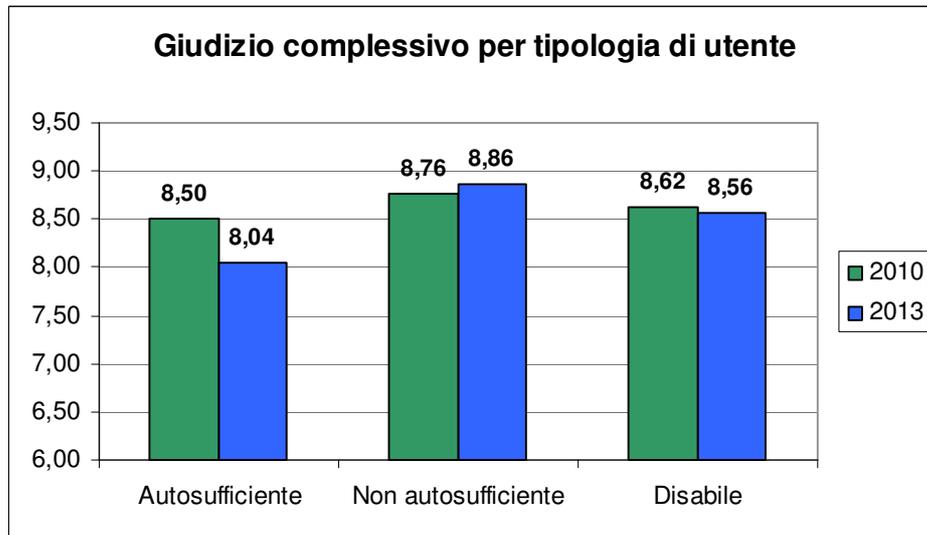
Anche guardando il trend dei voti relativi ad ogni servizio offerto si può notare come i due servizi (A5 e B11) hanno avuto una lieve flessione rispetto al giudizio complessivo, ma non sono gli unici: in effetti quasi tutti i servizi hanno registrato trascurabili diminuzioni nella valutazione complessiva.



Se analizziamo invece il voto sul giudizio complessivo distribuito per tipologia di utente, ci si accorge subito come gli utenti autosufficienti abbiano dato una votazione inferiore alle altre due tipologie.

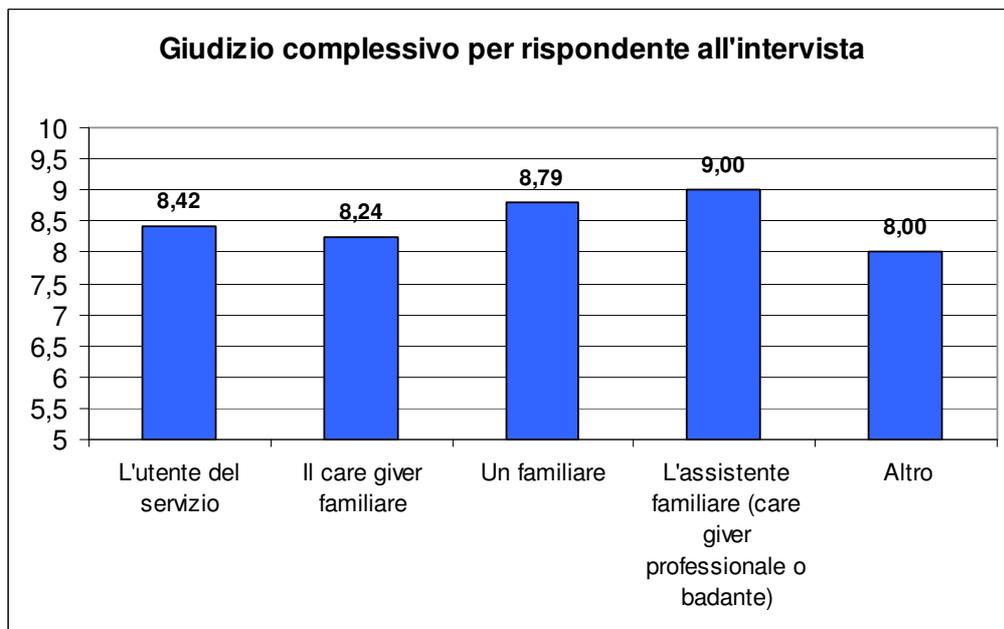


E' altresì evidente dal grafico che segue, che gli utenti autosufficienti sono meno soddisfatti anche rispetto all'indagine del 2010 (nel 2009 l'informazione sulla tipologia di utenza non era stata rilevata).



Da quest'ultima analisi ci si è posti il problema di analizzare il voto sul giudizio complessivo rispetto a chi ha risposto all'intervista. Difatti pare abbastanza fisiologico che per ogni tipologia di utenti abbiano risposto diverse figure. Se infatti gli utenti "autosufficienti" sono perfettamente in grado di rispondere all'intervista telefonica, quando si parla di persone "non autosufficienti" o "disabili" si deve tener presente che all'intervista familiari o assistenti familiari possono aver risposto per loro.

Il grafico che segue mostra i voti sul giudizio complessivo distribuiti per rispondente all'indagine. I voti dati dagli utenti stessi del servizio e dai loro familiari care givers sono più bassi rispetto a familiari, che possono avere contatti meno frequenti con l'assistito, e agli assistenti familiari.



## Risultati per ogni aspetto rilevato

Come per le altre due precedenti indagini sono stati valutati diversi aspetti caratteristici del servizio. Si nota subito che quasi tutte le medie si discostano di poco dai valori del 2010 e che costantemente uno degli aspetti più critici rimane “L’operatore con cui è stato stabilito il servizio è sempre lo stesso”.

Dal 2009 ad oggi si è assistito ad una diminuzione graduale del voto sull’aspetto “In caso di cambiamenti di orari, viene preventivamente informata” scesa da una votazione di 8,51 ad una di 7,68.

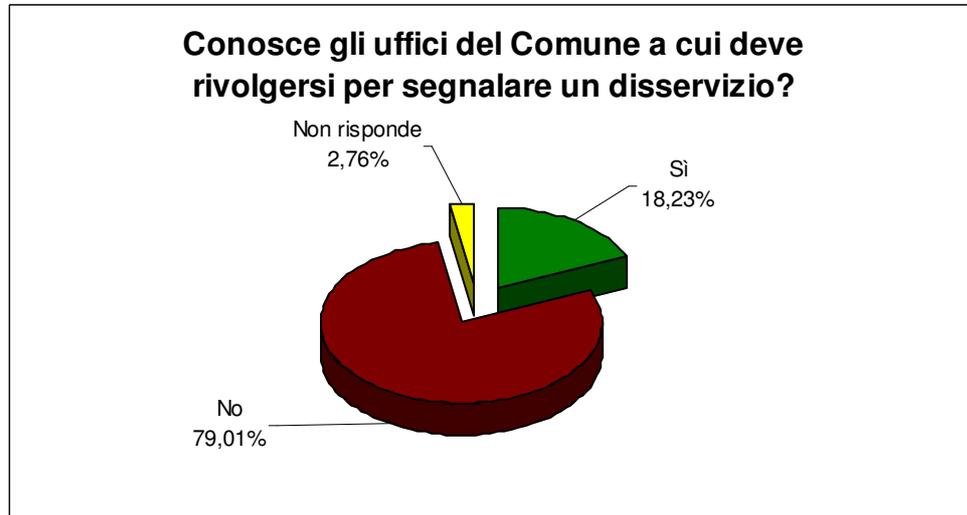
Quest’anno si deve registrare un voto medio molto basso per l’A6 (L’operatore porta sempre con sé l’attrezzatura che serve per svolgere il servizio). L’attrezzatura di cui si fa menzione è quella utilizzata per le pulizie ordinarie e/o straordinarie (ad esempio lo scaleo), e quindi solo gli utenti che usufruivano del servizio B9 “Igiene dell’ambiente domestico, ordinaria e straordinaria” potevano dare una votazione di frequenza 1-10 su questa affermazione.

Negli anni precedenti la media era stata calcolata su tutti gli utenti campionati, quindi a seguito di questa utile precisazione sono state ricalcolate solo per gli utenti i cui operatori effettivamente necessitano di tale attrezzatura.

La votazione di quest’anno è risultata molto bassa (3,05) ed è alto lo scarto con la media del 2010 (7,89), tuttavia risulta in linea con il voto del 2009, quando partì la prima indagine sul servizio (2,79). Questi voti in serie così distanti tra loro non hanno trovato al momento alcuna interpretazione, quindi sono ancora oggetto di indagine e sarà suggerito alle Cooperative di fare attenzione riguardo questo particolare aspetto del servizio.

| <b>A) Aspetti particolari del servizio:</b>  | Medie<br>2009 | Medie<br>2010 | Medie<br>2013 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| 1) L'operatore porta il cartellino di riconoscimento                                 | 4,49          | 7,46          | 7,48          |
| 2) Per svolgere il proprio lavoro, l'operatore indossa i guanti                      | n.r           | 9,78          | 9,67          |
| 3) Per svolgere il proprio lavoro, l'operatore indossa il grembiule                  | n.r           | 8,5           | 8,57          |
| 4) I servizi sono svolti con cura e precisione                                       | 8,47          | 9,06          | 8,99          |
| 5) Vengono svolti i servizi previsti   | 8,81          | 9,61          | 9,30          |
| 6) L'operatore porta sempre con sé l'attrezzatura che serve per svolgere il servizio | 2,79          | 7,89          | 3,05          |
| 7) L'operatore con cui è stato stabilito il servizio è sempre lo stesso              | 6,77          | 6,81          | 6,85          |
| 8) L'operatore arriva puntuale   | 7,85          | 8,23          | 8,76          |
| 9) Vengono rispettati i giorni concordati per i vari servizi                         | 9,54          | 9,75          | 9,59          |
| 10) In caso di cambiamenti di orari, viene preventivamente informata                 | 8,51          | 7,99          | 7,68          |
| 11) Sono rispettati i tempi programmati per svolgere i vari servizi                  | 8,54          | 9,25          | 9,24          |
| 12) L'operatore si attiva tempestivamente per la risoluzione di problemi             | 8,88          | 9,27          | 8,89          |

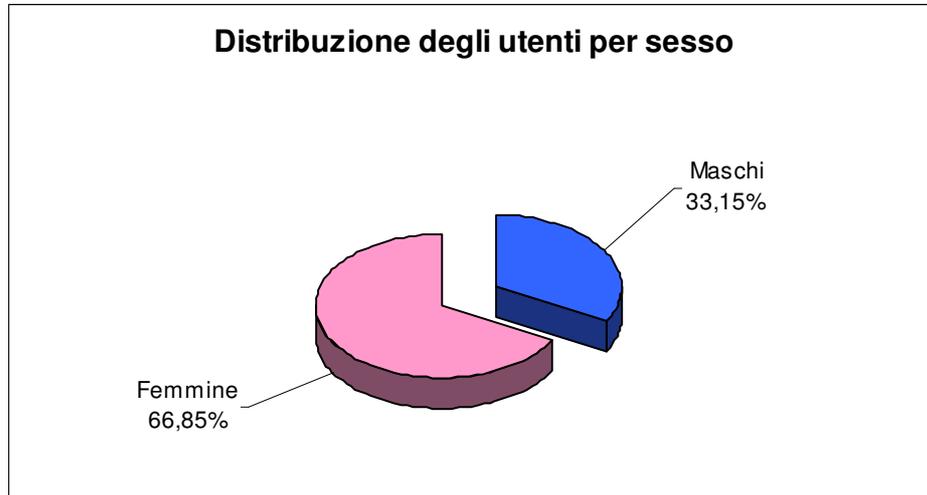
La domanda che nel 2010 era la A13 è stata trasformata, come già detto, in una domanda a risposta dicotomica Sì/No ed è diventata la domanda B1. Il grafico che segue mostra come la maggior parte degli utenti (o dei rispondenti a loro nome) ha dichiarato di non conoscere gli Uffici del Comune ai quali rivolgersi per segnalare un disservizio. Infatti molti hanno dichiarato di rivolgersi direttamente all'assistente sociale oppure in alcuni casi all'operatore della Cooperativa.



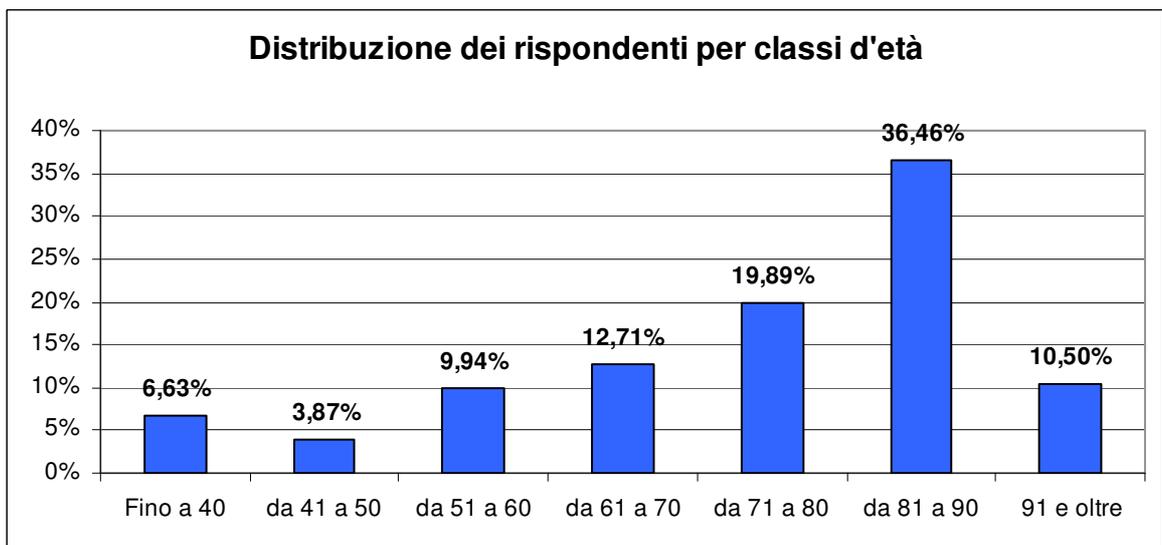
## Altre informazioni

Si riportano di seguito alcune informazioni ausiliare che sono state raccolte per l'indagine di quest'anno (così come era stato fatto per le precedenti).

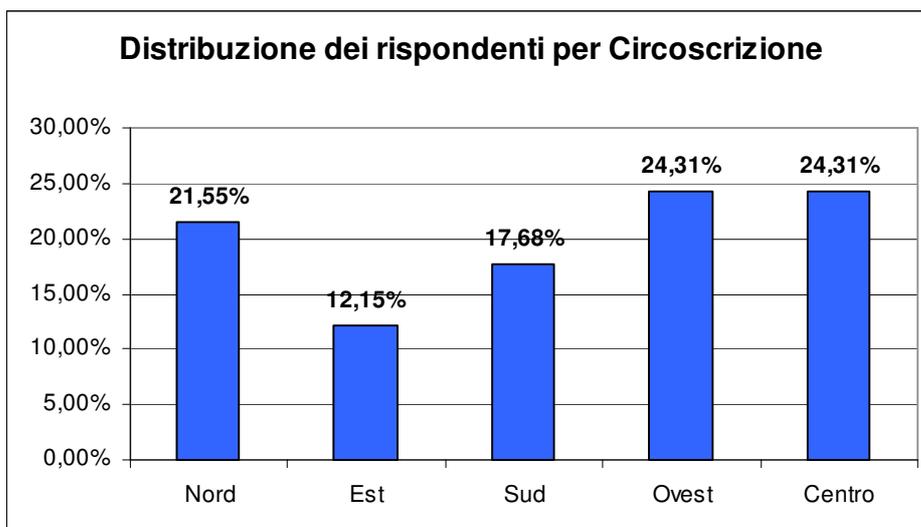
Il primo grafico ci mostra la distribuzione per sesso degli utenti del servizio di assistenza domiciliare. Si nota subito una netta prevalenza del sesso femminile.



Dalla distribuzione per fasce d'età si evince, come era fisiologico dal tipo di servizio erogato dal Comune, che la fascia preponderante è quella che va dagli 81 ai 90 anni, e in generale quasi l'80% degli utenti estratti risulta ultrasessantenne.



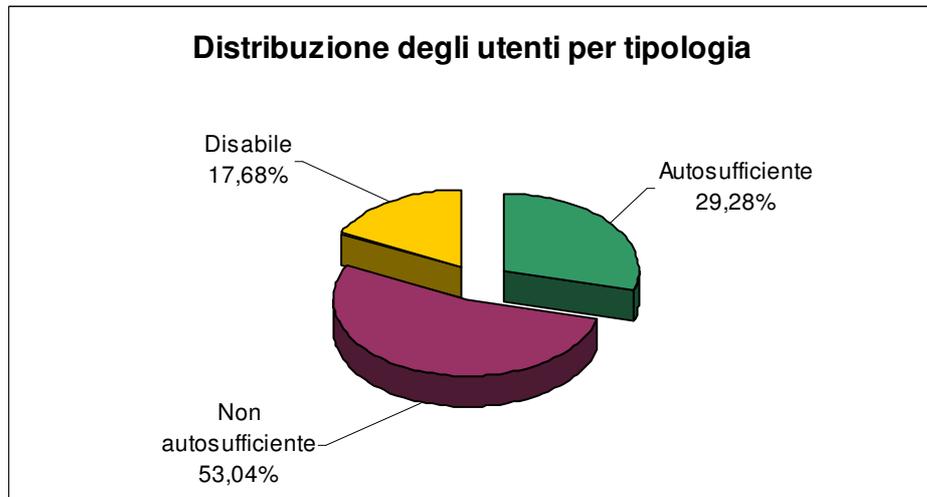
Se analizziamo la distribuzione spaziale degli utenti, si nota subito che c'è una minor presenza di utenti nelle circoscrizioni Sud e Est, mentre le altre tre hanno circa lo stesso numero di utenti che utilizzano il servizio comunale.



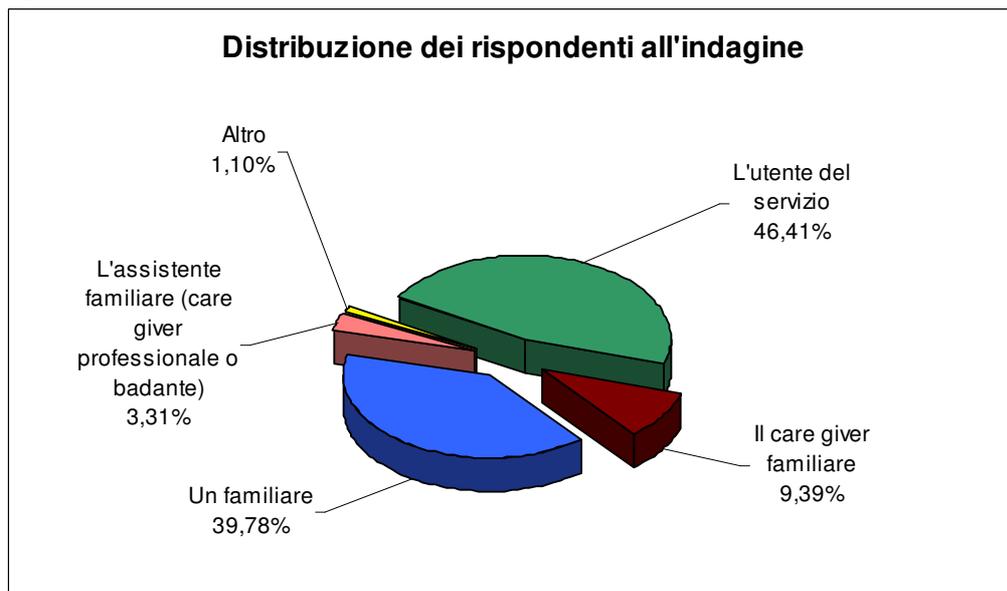
Il grafico sottostante invece ci mostra che ci sono più utenti del servizio che vivono da soli rispetto a quelli che vivono in famiglia o con conviventi. Le percentuali rispecchiano la situazione che c'era anche nel 2010, quindi non ci sono state variazioni.



La distribuzione degli utenti per tipologia ci mostra una maggioranza netta degli utenti non autosufficienti, tuttavia rispetto al 2010 sono diminuiti e sono invece aumentati percentualmente gli autosufficienti (dal 28,0% al 29,28%) e i disabili (dal 7,9% al 17,68%).



Infine con il prossimo grafico si pone l'accento sulla distribuzione dei rispondenti all'indagine. Rispetto al 2010 si fa notare che c'è stata una maggiore percentuale di utenti che hanno risposto direttamente all'intervista.



## Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Al termine dell'intervista telefonica è stata data la possibilità ai rispondenti di indicare eventuali suggerimenti ai fini di poter migliorare il servizio.

Quest'anno le persone che hanno voluto esprimere un suggerimento nella domanda aperta sono state in tutto 36 corrispondenti al 20% del totale degli intervistati, meno del 2010 dove erano state 42 (il 25% del totale).

I due suggerimenti più frequenti sono stati:

- la richiesta di più ore di servizio (13 occorrenze)
- l'operatore deve essere sempre lo stesso (11 occorrenze)

Gli altri suggerimenti hanno frequenze molto basse (non superano mai le 3 occorrenze) e probabilmente riguardano comportamenti specifici di qualche operatore, anche perché suggerimenti simili per contenuto sono riferiti alle stesse cooperative.

Di seguito si riporta la tabella con i suggerimenti (sono stati esclusi 3 suggerimenti perché sono ripetizioni rispetto al giudizio dato negli aspetti specifici riguardanti il servizio).

| <b>Suggerimento e/o precisazione</b>     | <b>v.a.</b> |
|--|-------------|
| L'utente vorrebbe più ore                | 13          |
| L'operatore deve essere sempre lo stesso | 11          |
| L'operatore deve essere puntuale         | 3           |
| L'operatore è poco professionale         | 3           |
| L'operatore non sale sullo scaleo        | 2           |
| L'operatore è frettoloso                 | 1           |