comune di PRATO

OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

REPORT SULL'INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE – NOVEMBRE 2010

a cura dell'Ufficio di Statistica

Introduzione

Nel corso degli ultimi mesi del 2009, era stata effettuata una prima indagine sulla soddisfazione dell'utenza del servizio di assistenza domiciliare. Si tratta di un servizio affidato ad alcune cooperative, che inviano i loro operatori presso il domicilio di utenti prevalentemente anziani, o comunque disagiati, per effettuare servizi relativi alla pulizia della persona e/o della casa.

A distanza di un anno circa, è sorta l'esigenza di rilevare nuovamente la soddisfazione di questa utenza, poiché nel corso dell'anno sono state adottate alcune azioni di un progetto di miglioramento del servizio. Al fine di valutare, dunque, se vi sia stato un effettivo miglioramento del livello complessivo di soddisfazione da parte dell'utenza, è stata effettuata una seconda indagine, con caratteristiche leggermente diverse dalla prima.

Una prima differenza è di ordine metodologico: si è deciso, per questa indagine, di abbandonare la tecnica SERVQUAL (il cui obiettivo è quello di misurare lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa), a seguito delle difficoltà registrate in varie indagini, ed in particolare in quelle con utenza prevalentemente poco istruita, di misurare la qualità attesa. Per questo motivo, ai fini dell'analisi statistica, si è scelto di adottare un modello di regressione multipla, già sperimentato lo scorso anno, considerando il livello di soddisfazione generale del servizio come variabile dipendente (oggetto d'interesse), e le singole caratteristiche del servizio rilevate come variabili indipendenti.

Conseguentemente, il questionario è stato leggermente modificato, sfoltendo le caratteristiche del servizio che nell'indagine del 2009 non erano risultate essere significativamente correlate con la soddisfazione generale (ridondanti). Si sono mantenute, quindi, tredici caratteristiche del servizio, che costituiscono altrettante variabili indipendenti (cosiddetti "regressori"), raggruppate in un'unica sezione A, intitolata "aspetti particolari del servizio".

In considerazione della tipologia di utenza, anche quest'anno l'indagine è stata condotta telefonicamente da parte di alcuni addetti al servizio, ciò che ha consentito, analogamente allo scorso anno, di incrociare i dati rilevati con una serie di informazioni sull'utenza di cui il Servizio Sociale è in possesso. Non soltanto dati di tipo anagrafico, che sono senz'altro più corretti di quanto sarebbe stato se fossero stati chiesti direttamente agli utenti; ma anche dati relativi al servizio prestato, alle cooperative che effettuano i servizi ed alla composizione familiare dell'utente.

A differenza dello scorso anno, tuttavia, si è scelto di intervistare soltanto un campione dell'utenza, pari a circa un terzo dell'intero universo (al netto dei rifiuti e delle interviste non utilizzabili perché troppo frammentate): il campione è stato estratto in modo stratificato per tipologia di utenza (autosufficiente, non autosufficiente, disabile), per sesso, per cooperativa, e distinguendo tra utenti "vecchi" (già contattati lo scorso anno) e "nuovi". Su un campione di 200 utenti (estratti da un totale di 535 utenti al 1/10/2010), le interviste validate sono state 165, limitando così notevolmente le cadute rispetto all'anno precedente. Se si considera che nel 2009 le interviste validate sono state soltanto 200 (su un totale di 423 utenti), i dati di questa ultima indagine sono da considerarsi rappresentativi per lo meno al pari di quelli dello scorso anno.

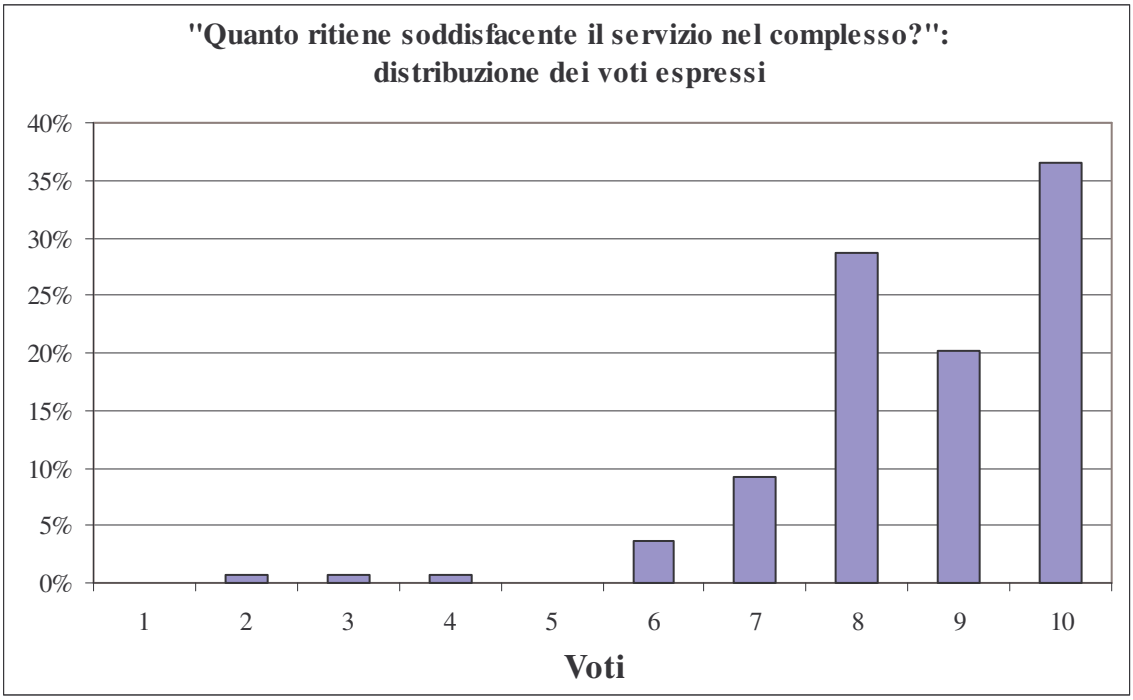
La rilevazione è avvenuta, tra il 23 ed il 26 novembre 2010. Sul campione dei 200 utenti estratti, non è stato possibile effettuare l'intervista soltanto in 35 casi (per mancanza di

numero di telefono, rifiuto, temporanea assenza, decesso o emigrazione); sono state effettuate, pertanto, 165 interviste validate per l'elaborazione dei dati.

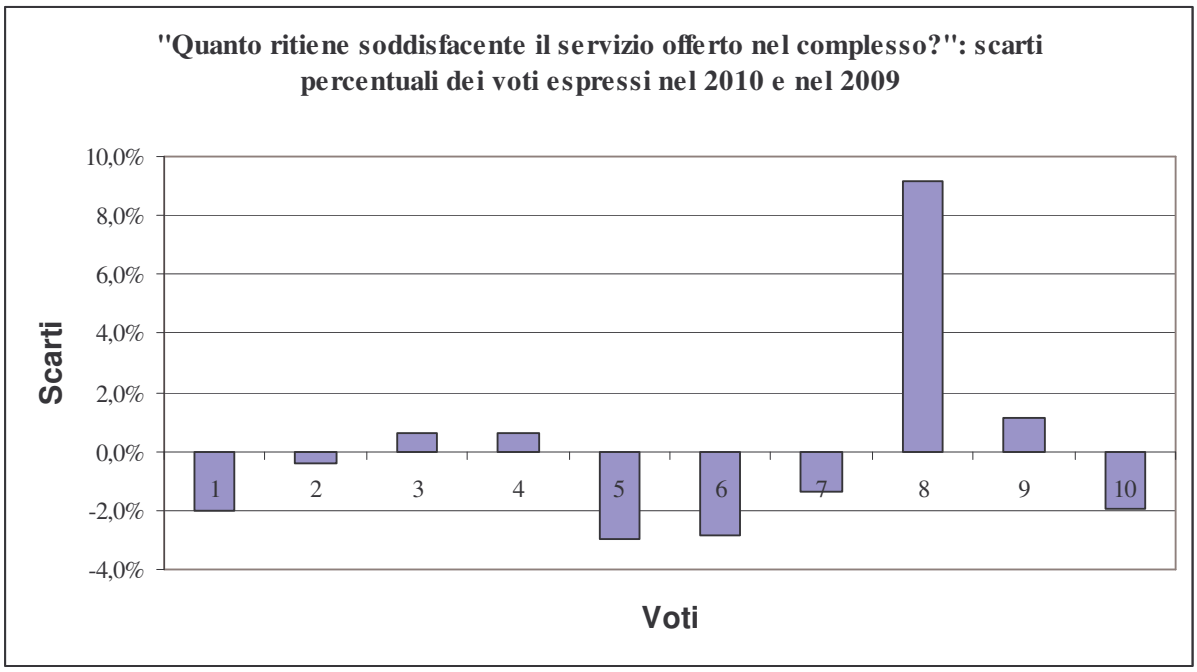
Primi risultati: soddisfazione del servizio nel complesso

Il livello medio di soddisfazione generale del servizio nel suo complesso ha registrato un incremento rispetto al livello già buono ottenuto lo scorso anno, salendo da 8,44 a 8,68. Inoltre, si è registrato una sensibile riduzione della variabilità dei voti espressi, cosicché, da un lato, è lievemente scesa la percentuale di utenti pienamente soddisfatti (cioè che hanno espresso un voto pari a 9 o 10), da 57,5% a 56,7%; ma dall'altro, sono quasi scomparsi gli utenti insoddisfatti (cioè quelli che hanno espresso un voto inferiore al 6): sono soltanto l'1,8%, a fronte del 6% dello scorso anno. Sono conseguentemente aumentati gli utenti parzialmente soddisfatti (voto pari a 6, 7 o 8), da 36,5% al 41,5%. Anche quest'anno il terzo quartile è 10, mentre il voto mediano è il 9 ed il primo quartile è l'8.

La distribuzione dettagliata dei voti è riportata nel grafico seguente.

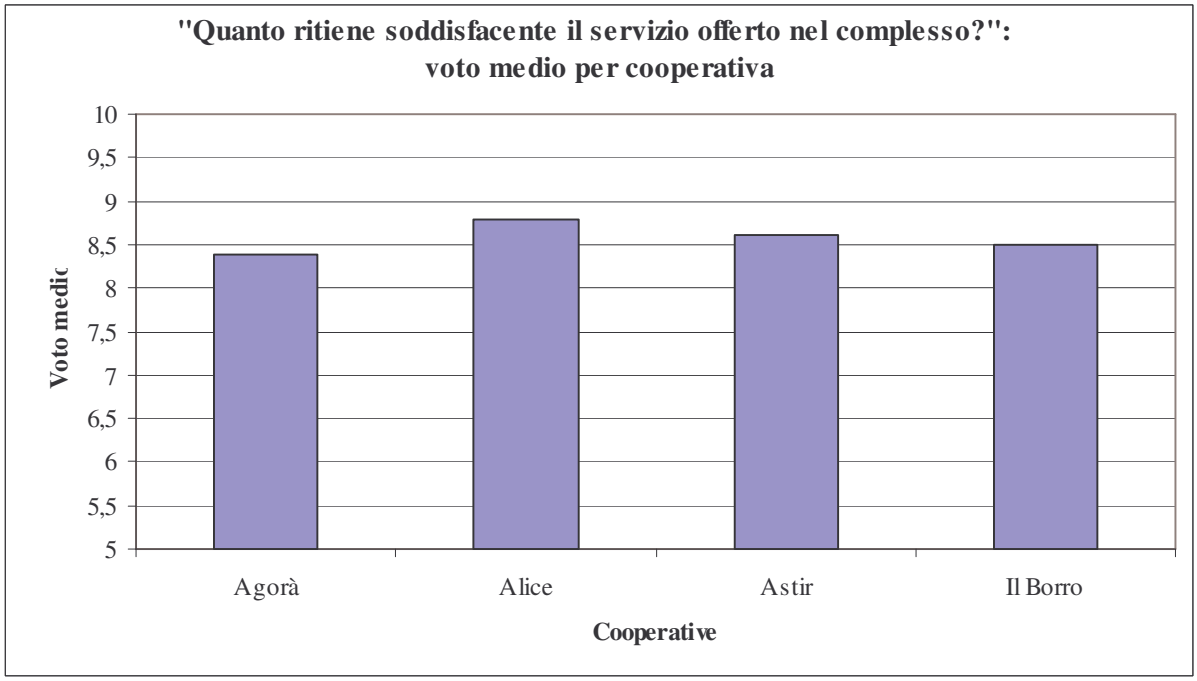


Dalla distribuzione degli scarti percentuali dei voti espressi nel 2010 e nel 2009, si rileva un forte aumento del voto "8" (quasi dieci punti percentuali in più), mentre sono diminuiti di circa due punti percentuali l'1, il 5, il 6 ed il 10. La distribuzione degli scarti è rappresentata in questo grafico.

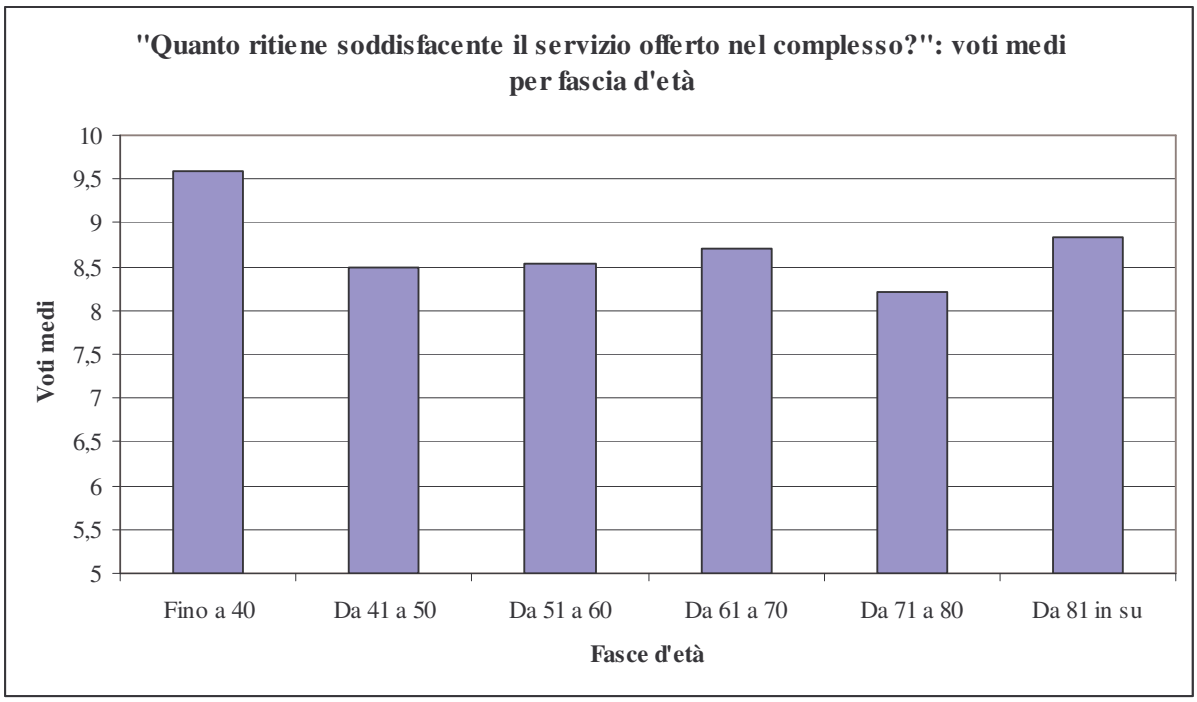


Si sono registrate, nell'indagine di quest'anno, lievi differenze relativamente ai livelli medi di soddisfazione generale per cooperativa che eroga il servizio. Nel 2009, in effetti, tale livello era pressoché analogo tra gli utenti delle due principali cooperative, la Alice e la Astir: rispettivamente, 8,34 ed 8,52. Quest'anno, invece, gli utenti più soddisfatti sono risultati essere quelli della cooperativa Alice (8,78), mentre quelli un po' meno soddisfatti sono quelli della cooperativa Agorà (8,38; questa cooperativa aveva solo un paio di utenti nel 2009, per cui il risultato della scorsa indagine, 8,5, non è significativo). Anche gli utenti il cui servizio è erogato dalla cooperativa Astir, infine, sono risultati essere un po' più soddisfatti rispetto al 2009: da 8,52 ad 8,61.

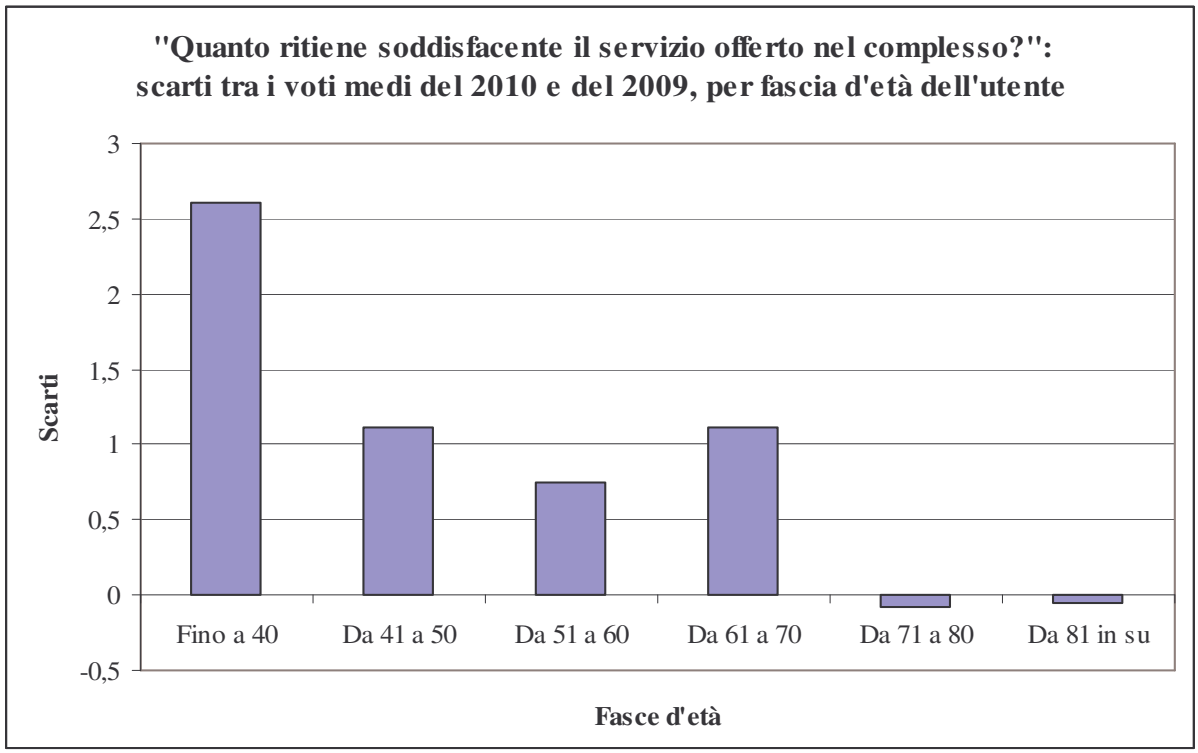
Nel grafico seguente sono confrontati i livelli medi di soddisfazione generale dell'utenza per cooperativa che eroga il servizio.



Sono diminuite, rispetto al 2009, anche le differenze tra i livelli medi di soddisfazione generale per fascia d'età dell'utenza; inoltre, è mutata radicalmente la distribuzione: se un anno fa, infatti, erano soprattutto gli utenti più anziani quelli soddisfatti, viceversa ora sono quelli più giovani ad essere contenti del servizio, come si può rilevare dal seguente grafico.



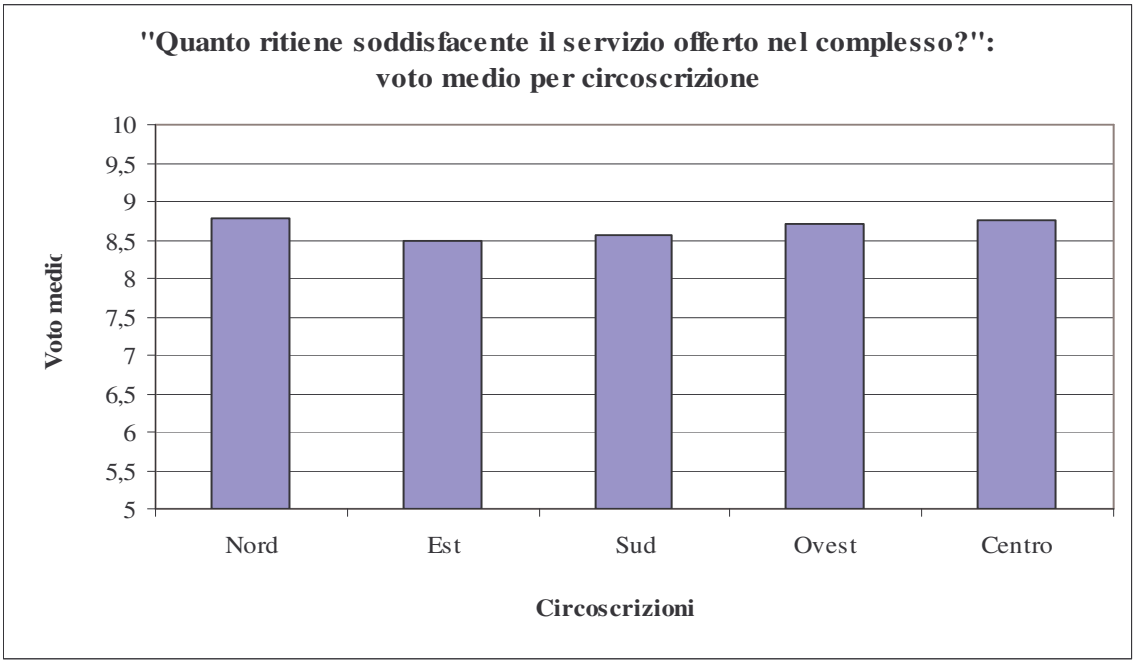
Valutando le differenze tra i voti medi espressi nel 2009 e nel 2010 per fascia d'età, si può infatti rilevare come vi sia stato un forte incremento sui livelli di soddisfazione tra gli utenti più giovani e, viceversa, un lieve decremento sui livelli di soddisfazione di quelli più anziani.



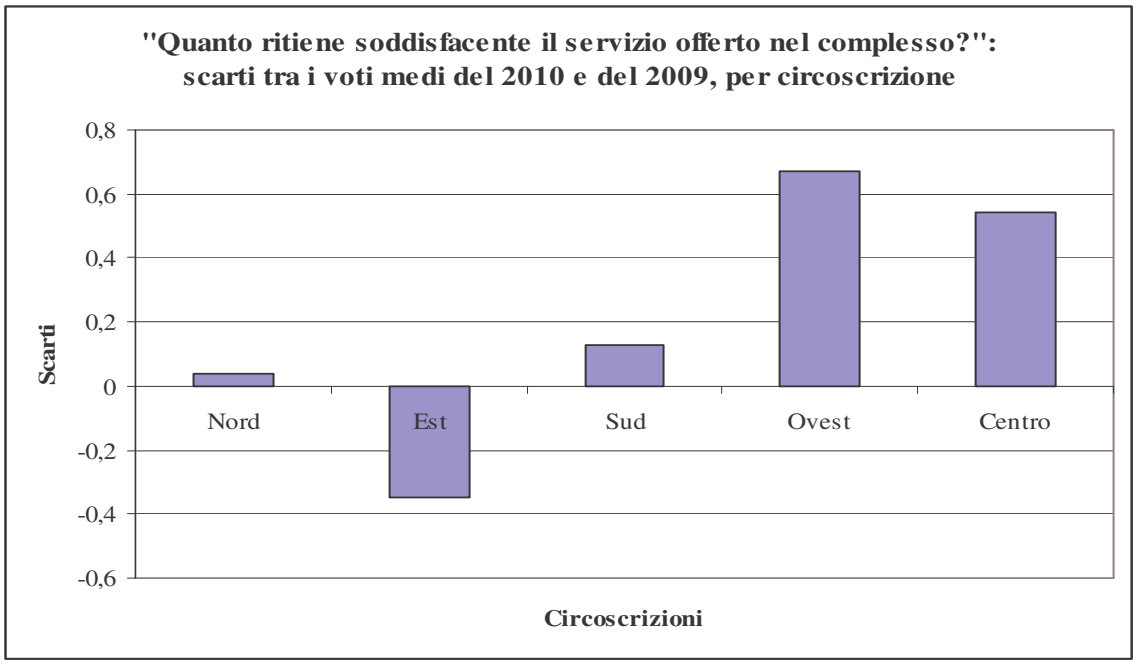
A differenza di quanto si è riscontrato nell'indagine del 2009, non vi è una sostanziale differenza nei livelli medi di soddisfazione generale tra maschi e femmine: è sensibilmente aumentata, infatti, la soddisfazione tra gli utenti maschi (da 8 ad 8,73), mentre è rimasta stabile la soddisfazione delle femmine (da 8,64 ad 8,66).

Anche per quanto riguarda la distribuzione dei livelli medi di soddisfazione degli utenti per circoscrizione di residenza si è registrata una certa uniformità, con un livello minimo di 8,5 tra gli utenti della circoscrizione Est (che, invece, erano risultati essere i più soddisfatti nel 2009) ed uno massimo di 8,79 tra gli utenti della circoscrizione Nord.

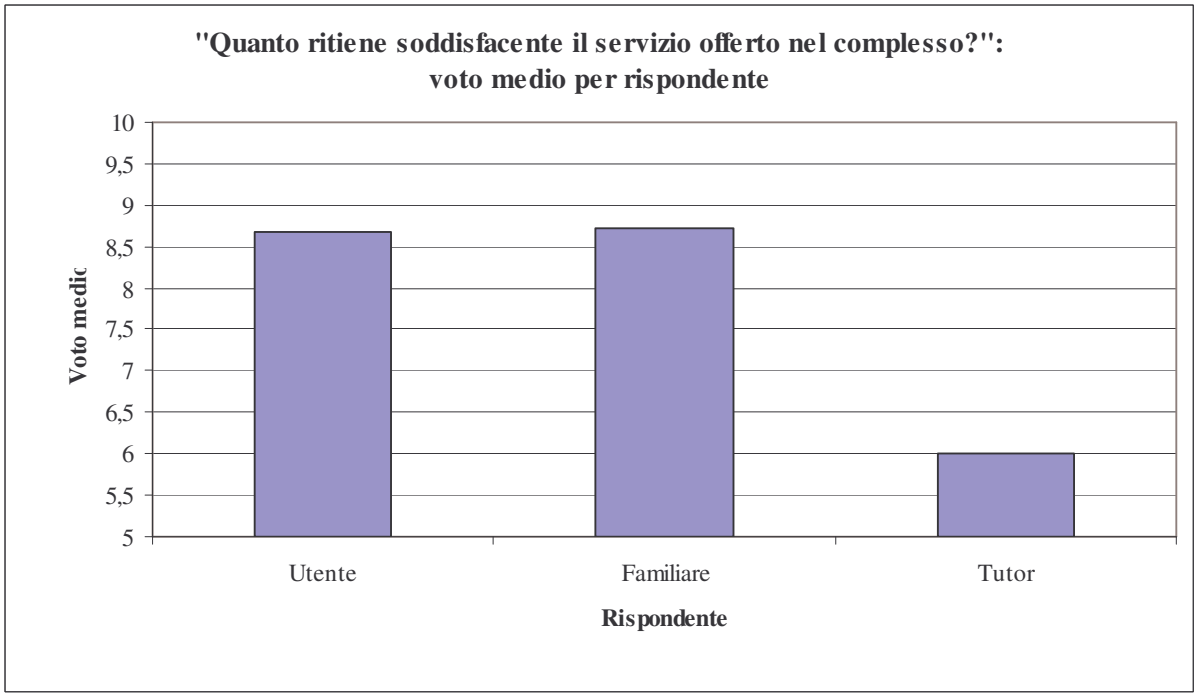
Nel grafico seguente, è rappresentata questa distribuzione.



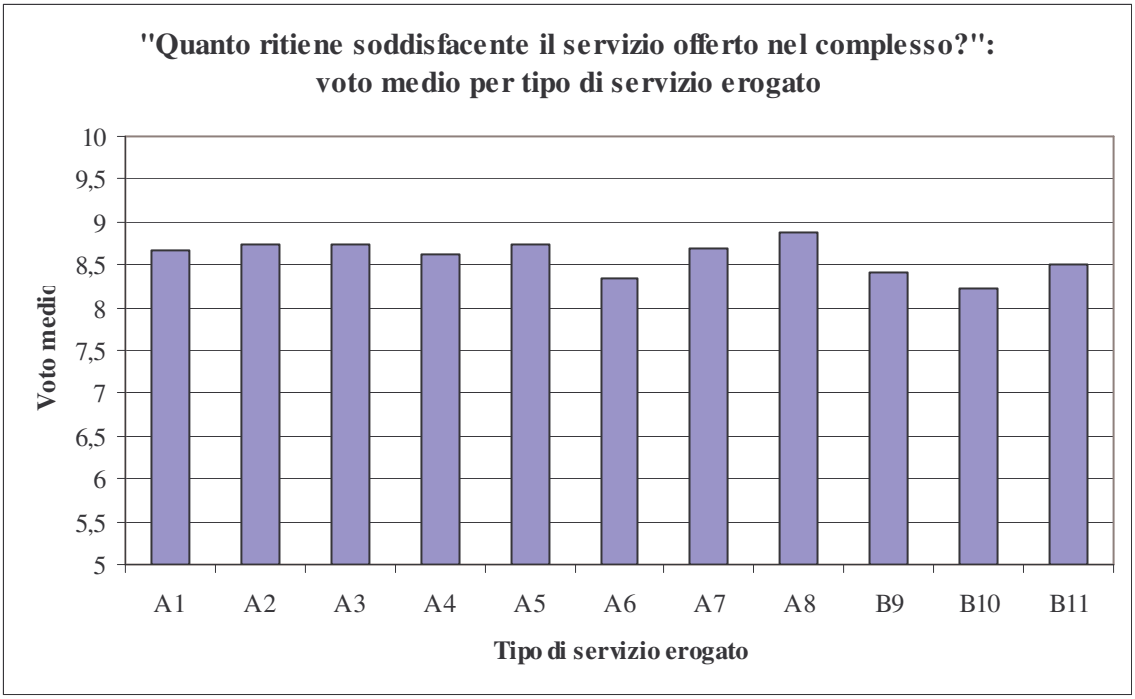
Differisce notevolmente, per contro, la distribuzione del 2010 dei livelli medi di soddisfazione per circoscrizione di residenza dell'utente, rispetto a quella del 2009, come si può evincere dal grafico qui di seguito: in particolare, sono risultati essere molto più soddisfatti, rispetto all'anno precedente, gli utenti residenti nelle circoscrizioni Ovest e Centro, mentre sono meno soddisfatti – come si è visto – quelli residenti nella circoscrizione Est.



I livelli medi di soddisfazione generale non variano a seconda che risponda direttamente l'utente oppure un familiare. L'unica lieve differenza, rispetto al 2009, sta nel fatto che sono leggermente più soddisfatti i familiari che non gli utenti stessi, come si può vedere nel seguente grafico (non è significativa, invece, la risposta fornita dal tutor di un utente, trattandosi di un caso isolato).



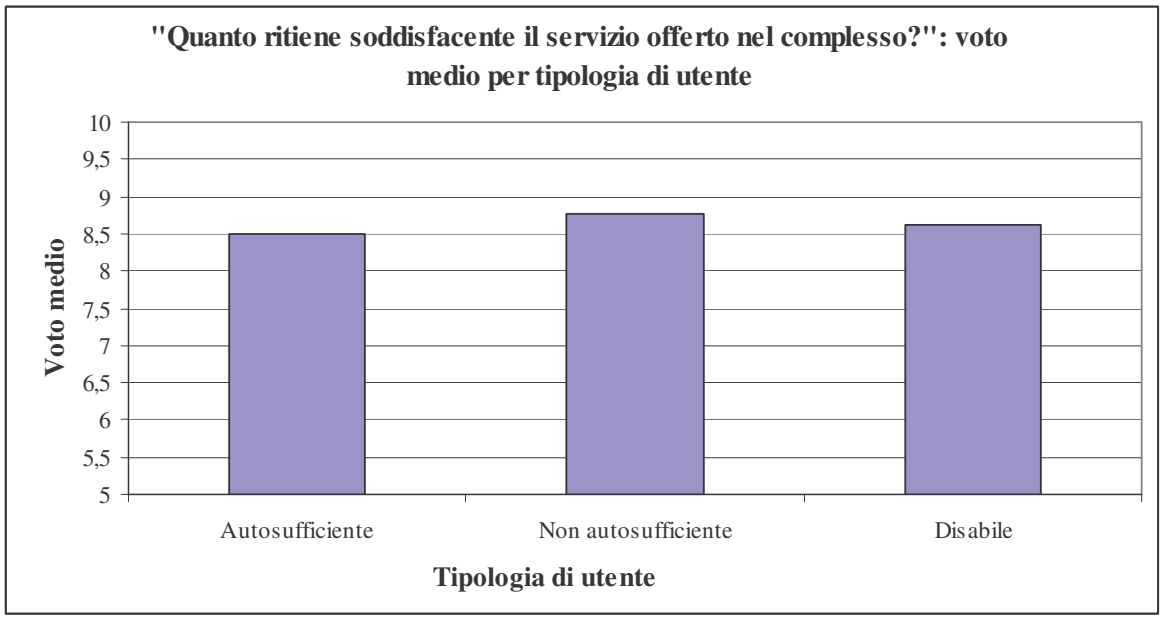
Appare ancora più uniforme, inoltre, la distribuzione dei livelli medi di soddisfazione generale, per tipo di servizio erogato: mentre lo scorso anno si erano registrate differenze superiori ad 1 punto tra alcuni servizi, quest'anno la differenza tra il servizio migliore ("A8 – Supporto alla vita di relazione ed alle attività esterne") e quello peggiore (B10 – "Spesa e piccole commissioni") c'è una differenza inferiore a 0,7, come si può evincere dal grafico che segue. La legenda delle sigle che identificano i vari servizi è riportata di seguito al grafico.



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

Vi è una lieve differenza nei livelli medi di soddisfazione generale tra gli utenti che vivono da soli (almeno, dal punto di vista anagrafico) e quelli che invece vivono con altri familiari. Nel primo caso, il voto medio è stato pari ad 8,5 (espresso dai 68 utenti che vivono da soli), nel secondo è stato pari, invece, ad 8,8 (espresso dai 96 utenti che vivono con altri familiari).

Lievi differenze sui livelli medi di soddisfazione generale, infine, si riscontrano tra le diverse tipologie di utenza: autosufficiente, non autosufficiente e disabile. Come si può notare dal grafico qui sotto, sono un po' più soddisfatti i non autosufficienti (8,76), mentre lo sono di meno gli autosufficienti (8,5).



Risultati medi per ogni aspetto rilevato

Analogamente all'indagine dello scorso anno, per ciascuna delle caratteristiche individuate che designano la qualità del servizio, è stato chiesto agli utenti con quale frequenza esse corrispondano al vero. Pertanto, i voti bassi sono da intendere come "mai", "quasi mai" o "raramente", mentre i voti alti significano "sempre" "quasi sempre" o "spesso".

Questa modalità di somministrazione dei quesiti specifici sulle caratteristiche del servizio è mutuata dalla metodologia SERVQUAL, cui si è già fatto riferimento nell'indagine effettuata nel 2009. Tuttavia, come si è già accennato all'inizio, questo è l'unico elemento mantenuto di questa metodologia, mentre per la valutazione dell'importanza di ciascuna caratteristica, ovvero quanto incida sul livello di soddisfazione generale, si utilizza la tecnica della regressione multipla, già utilizzata nell'indagine dello scorso anno.

Rispetto all'indagine 2009, si è inoltre abbandonata la suddivisione in gruppi delle caratteristiche del servizio, ed anche il numero delle stesse caratteristiche prese in considerazione è diminuito, proprio sulla base dei risultati dell'indagine dello scorso anno. Tra quelle rilevate nel 2009, in particolare, si sono tralasciate le seguenti: 1) "L'aspetto dell'operatore è curato" (era la A2); 2) "L'operatore agisce in modo sicuro e competente" (D1); 3) "Quando ha avuto bisogno di informazioni, le risposte date dall'operatore sono state chiare" (D2); 4) "L'operatore si informa sul suo stato di salute, e se vi sono particolari necessità" (D3); 5) "L'operatore è disponibile ad ascoltare le sue richieste" (E1); 6) "L'operatore si rivolge con gentilezza e cortesia" (E2); 7) "E' facile contattare l'ufficio della cooperativa per le segnalazioni" (E3). E' stata scorporata in due caratteristiche distinte, invece, la A3 del 2009 ("Per svolgere il proprio lavoro, l'operatore indossa guanti e grembiule"), poiché era stata fonte di ambiguità nelle risposte (quasi tutti indossavano i guanti, mentre non sempre veniva indossato il grembiule).

Nella tabella seguente sono riportati i voti medi espressi dagli utenti intervistati per ciascuna caratteristica, e la differenza con il voto riportato nel 2009 (tranne che per la A2 e la A3 che, essendo state sdoppiate, non è possibile confrontare).

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media	Differenza 2009
A1 – L'operatore porta il cartellino di riconoscimento	7,46	2,97
A2 – Per svolgere il proprio lavoro, l'operatore indossa i guanti	9,78	n.r.
A3 – Per svolgere il proprio lavoro, l'operatore indossa il grembiule	8,50	n.r.
A4 – I servizi sono svolti con cura e precisione	9,06	0,59
A5 – Vengono svolti i servizi previsti	9,61	0,805
A6 – L'operatore porta sempre con sé l'attrezzatura che serve per svolgere il servizio	9,03	5,519
A7 – L'operatore con cui è stato stabilito il servizio è sempre lo stesso	6,81	0,039
A8 – L'operatore arriva puntuale	8,23	0,385
A9 – Vengono rispettati i giorni concordati per i vari servizi	9,75	0,215
A10 – In caso di cambiamenti di orario, viene preventivamente informata	7,99	-0,519
A11 – Sono rispettati i tempi programmati per svolgere i vari servizi	9,25	0,713
A12 – L'operatore si attiva tempestivamente per la risoluzione di problemi	9,27	0,39
A13 – Le è stato detto a quali uffici deve rivolgersi per segnalare un disservizio	5,61	1,398

Da questa tabella si può evincere come il servizio sia migliorato in tutti i suoi aspetti rilevati, tranne che uno: l'avviso preventivo nel caso di eventuali cambiamenti di orario. Per contro, vi sono degli incrementi nei punteggi medi veramente eclatanti: è il caso, in particolare, delle caratteristiche A1 ed A6. Se un anno fa, pochi erano gli operatori che portavano il cartellino di riconoscimento e l'attrezzatura per svolgere il servizio, ora tutti o quasi portano con sé questi oggetti.

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale

A partire dal 2009, ormai, non si rileva più la qualità attesa nelle indagini sulla soddisfazione dell'utenza di vari servizi, a causa delle note difficoltà nella rilevazione di questa dimensione della qualità. Questa viene quindi rilevata in modo diverso, mediante l'utilizzo di una tecnica di analisi statistica multivariata finalizzata ad individuare le caratteristiche del servizio che – in positivo o in negativo – influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale.

Come noto, la tecnica cui si fa riferimento è quella della regressione multipla, basata sull'ipotesi che il livello di soddisfazione generale si possa esprimere come combinazione lineare delle singole caratteristiche del servizio rilevate: si potranno così individuare le variabili i cui coefficienti di regressione sono significativi per l'andamento della soddisfazione generale. Incrociando, quindi, tali variabili con i loro rispettivi voti medi, si possono così individuare gli aspetti da presidiare (quelli con voto medio positivo) e gli aspetti, invece, su cui è necessario intervenire prioritariamente per migliorare il servizio (quelli con voto negativo.

Analizzando i dati complessivamente rilevati, le caratteristiche che sono risultate essere significative per l'andamento della soddisfazione generale sono cinque, e cioè:

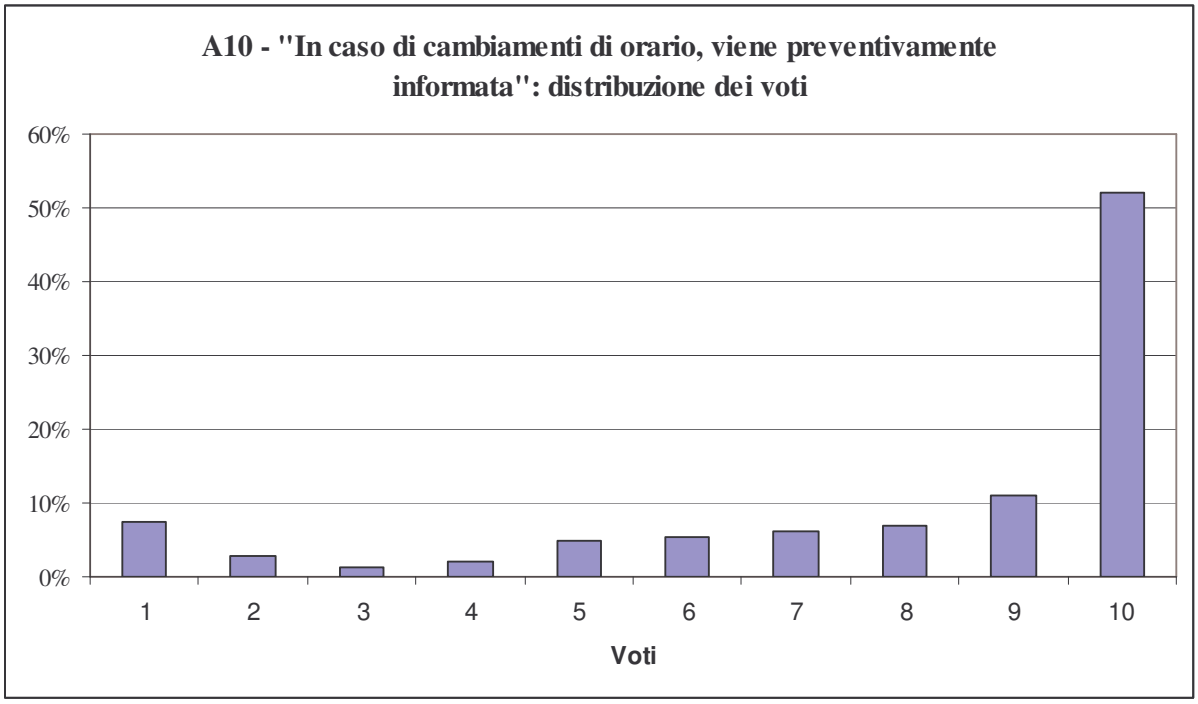
A2 – Per svolgere il proprio lavoro, l'operatore indossa i guanti;
A4 – I servizi sono svolti con cura e precisione;
A5 – Vengono svolti i lavori previsti;
A10 – In caso di cambiamenti di orario, viene preventivamente informata;
A12 – L'operatore si attiva tempestivamente per la risoluzione di problemi.

Tutte queste cinque caratteristiche hanno ottenuto voti medi molto elevati, al di sopra della media, tranne che la A10 ("In caso di cambiamenti di orario, viene preventivamente informata"). Come si può notare dalla tabella a pag.8, questa caratteristica è anche l'unica per cui si è registrato un peggioramento, ancorché lieve, rispetto al 2009 (circa mezzo punto in meno, da 8,51 a 7,99), per cui è anche l'unica su cui si devono ancora concentrare ulteriori azioni di miglioramento, pur essendo già la qualità complessiva su un buon livello.

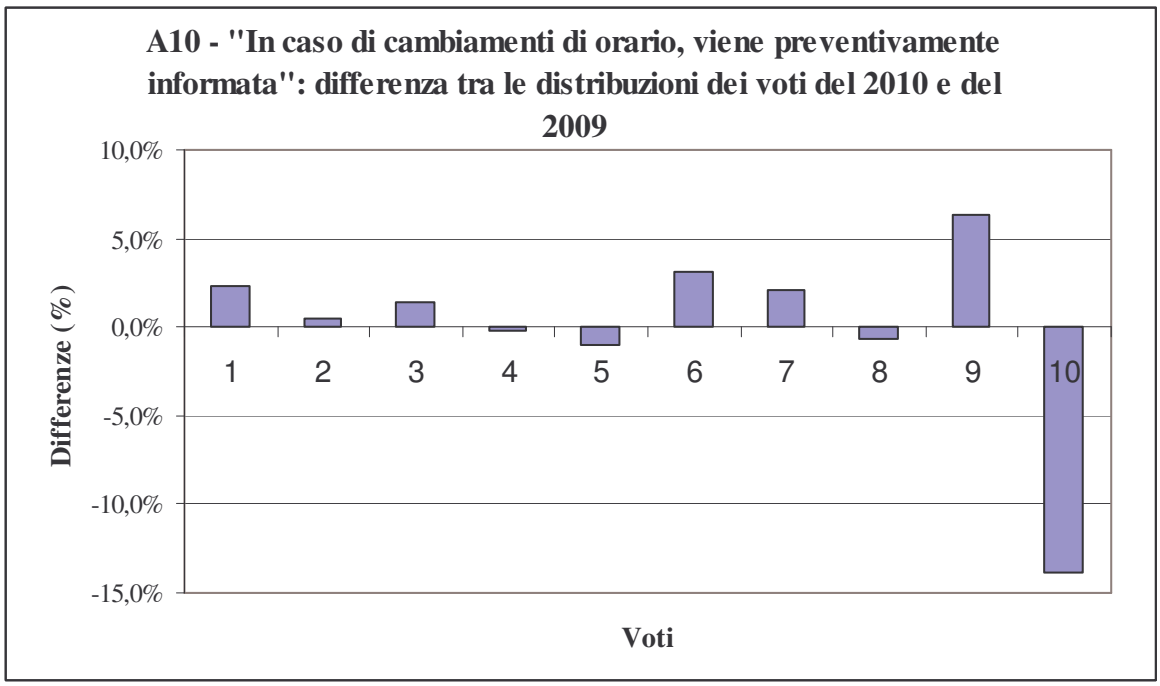
Da notare, inoltre, che le caratteristiche che erano significative lo scorso anno, e che in quest'ultima indagine non lo sono più (la A1 – L'operatore porta il cartellino di riconoscimento; A8 – L'operatore arriva puntuale; A11 – Sono rispettati i tempi programmati per svolgere i vari servizi) hanno tutte registrato un incremento del loro voto medio. In altri termini, il fatto che buona parte degli operatori portino il tesserino, e che la maggior parte di essi siano puntuali, ha fatto sì che queste caratteristiche abbiano perso di significatività (è normale che un operatore arrivi puntuale e che si faccia riconoscere, quindi non sono più aspetti significativamente correlati al livello di soddisfazione generale). Viceversa, il fatto che gli operatori indossino più spesso i guanti ha contribuito significativamente al miglioramento del livello di soddisfazione generale. Sono stati confermati, infine, alcuni punti di forza del servizio: le caratteristiche A4 ("I servizi sono svolti con cura e precisione"), A5 ("Vengono svolti i lavori previsti") ed A12 ("L'operatore si attiva tempestivamente per la risoluzione di problemi), significativi sia quest'anno che nel 2009.

Per quanto concerne, in particolare, la distribuzione dei voti della caratteristica A10, si può notare come sia caratterizzata da una marcata variabilità: da un lato, in effetti, c'è una concentrazione sul voto massimo (il 10), che è non soltanto il voto modale, ma anche quello mediano (essendo stato espresso da 76 utenti su 146 intervistati); dall'altro, tuttavia, i restanti voti sono stati dispersi in modo quasi omogeneo tra l'1 ed il 9, come dimostra il voto del primo quartile, che è il 7. Sembra quasi che vi sia una metà circa degli operatori che avvisa sempre gli utenti di ogni eventuale cambiamento d'orario; ed un'altra metà, invece, che per contro avvisa gli utenti solo occasionalmente di tali cambiamenti d'orario.

La distribuzione dei voti della caratteristica A10 è riportata nel seguente grafico.



Valutando la distribuzione degli scarti tra i voti espressi nell'indagine del 2010 e quella del 2009 (rappresentata dal grafico qui sotto), si può notare che la diminuzione del voto medio è dovuta ad una netta diminuzione di "10" (dal 66% al 52%), e di un contestuale aumento soprattutto di "9", di "1", di "6" e di "7".



L'esito generale della regressione lineare multipla viene riportato nel grafico della pagina seguente. Analogamente a quello presentato nella relazione dello scorso anno, ogni simbolo corrisponde ad una caratteristica del servizio rilevata, e ciascun simbolo è collocato in un sistema di assi cartesiani: l'asse in ordinata corrisponde al voto medio riportato dalla caratteristica, mentre l'asse in ascissa corrisponde al valore della statistica t, che è significativa quando supera grossomodo il valore di 1,8. Singolarmente, la maggior parte delle caratteristiche rilevate risultano essere significative per l'andamento della soddisfazione del servizio nel complesso; tuttavia, man mano che nel modello di regressione multipla si considera l'effetto congiunto di più caratteristiche, queste, essendo correlate tra di loro, si riducono a vicenda nei rispettivi livelli di significatività.

Le cinque caratteristiche indicate più sopra come quelle più significative costituiscono il modello a cinque regressori (cioè in cui vengono considerate soltanto cinque caratteristiche) tale per cui il valore della statistica F è massimo, e ciascun regressore ha valore di t superiore a 1,8. Per tutte le altre otto caratteristiche, invece, il valore di t preso in considerazione nel grafico è quello corrispondente all'aggiunta di ciascuna di queste come ottavo regressore nel modello di regressione descritto.

Il valore di t, misurato come si è detto, può essere dunque interpretato come un indicatore di importanza per ciascuna caratteristica, e può essere utilizzato al posto della "qualità attesa" (rilevata, invece, con la metodologia SERVQUAL)

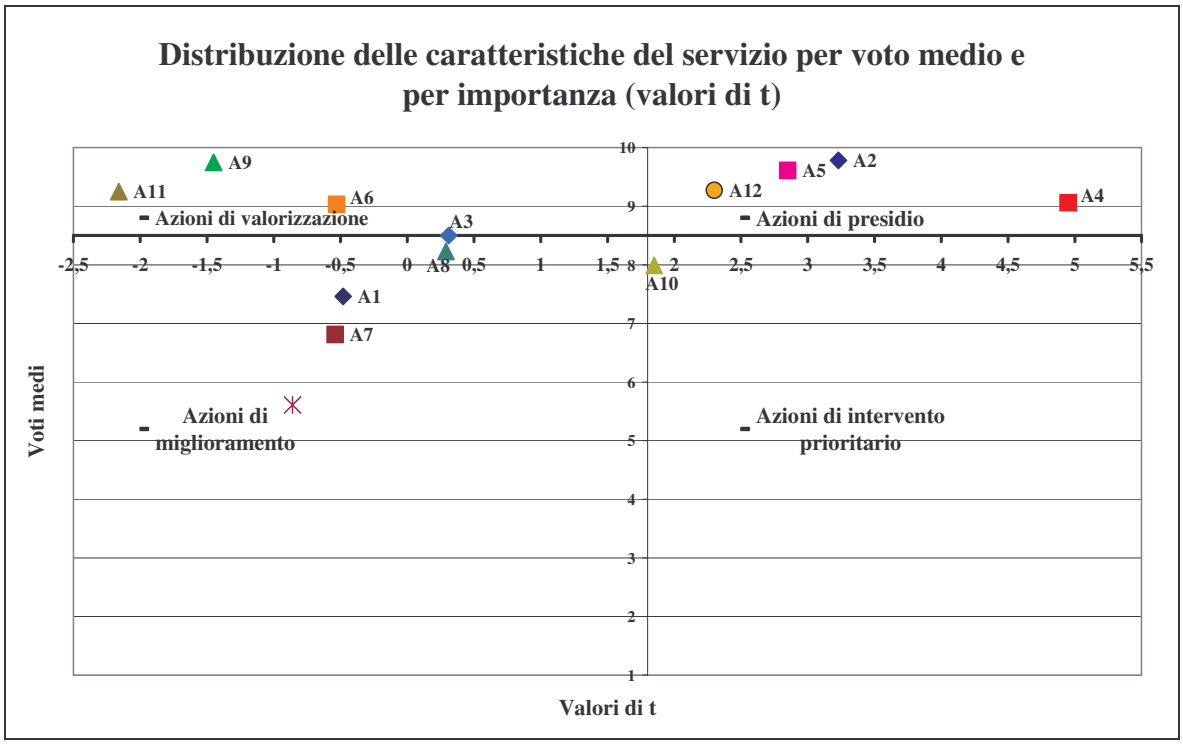
L'incrocio dei due assi cartesiani, pertanto, individua quattro quadranti: le caratteristiche che si trovano nel primo quadrante, in alto a destra, sono caratterizzate da un voto medio elevato e da un'elevata importanza (= elevato valore di t). Si tratta, quindi, di aspetti del servizio che vanno presidiati, poiché sono responsabili dei voti più alti nella soddisfazione generale. Quest'anno, le caratteristiche che si trovano in questo quadrante sono: A2 – "Per svolgere il proprio lavoro, l'operatore indossa i guanti"; A4 – "I servizi sono svolti con cura e precisione"; A5 – "Vengono svolti i lavori previsti"; A12 – "L'operatore si attiva tempestivamente per la risoluzione di problemi". Come si è già visto, A2, A4, A5 ed A12

erano punti di forza del servizio anche nel 2009, che sono stati quindi presidiati in modo efficace.

Le caratteristiche che si trovano, invece, nel secondo quadrante, quello in basso a destra, rappresentano i punti di intervento prioritario per migliorare il servizio, poiché si tratta di aspetti importanti, ma il cui voto medio è più basso del livello medio di soddisfazione generale. Come si è visto, in questo quadrante si trova quest'anno soltanto una caratteristica: la A10 – "In caso di cambiamenti di orario, viene preventivamente informata".

Nel terzo e quarto quadrante, infine, vi sono le caratteristiche meno importanti per l'andamento della soddisfazione generale: in particolare, nel terzo, in basso a sinistra, vi sono gli aspetti su cui vanno comunque pensate delle azioni di miglioramento, anche se non sono prioritarie, poiché il voto medio è inferiore al livello medio di soddisfazione generale; nel quarto quadrante, in alto a sinistra, vi sono invece gli aspetti del servizio da valorizzare, poiché, pur soddisfacenti, sono poco importanti per l'andamento della soddisfazione generale.

Come si può osservare dal grafico qui sotto, nel terzo quadrante si trovano le caratteristiche A1 – "L'operatore porta il cartellino di riconoscimento", A13 – "Le è stato detto a quali uffici deve rivolgersi per segnalare un disservizio" (per entrambe, come si è visto, c'è stato comunque un forte miglioramento del voto medio), A7 – "L'operatore con cui è stabilito il servizio è sempre lo stesso", A3 – "Per svolgere il proprio lavoro, l'operatore indossa il grembiule" (che era comunque già poco significativo nel 2009, così come A1, A7 ed A13), ed A8 – "L'operatore arriva puntuale", che tra tutte queste è l'unica che, invece, era significativa nel 2009.

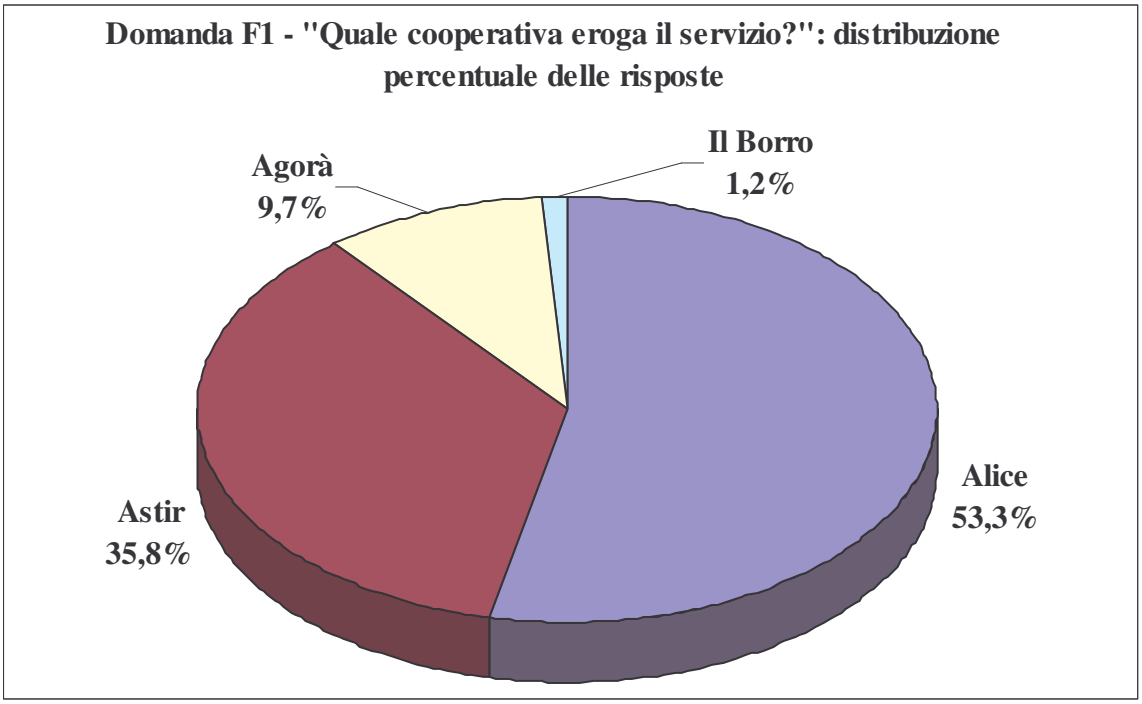


Nel quarto quadrante, infine, si trovano quest'anno tre caratteristiche: la A6 – "L'operatore porta sempre con sé l'attrezzatura che serve per svolgere il servizio" (su cui c'è stato un netto miglioramento rispetto al 2009), la A9 – "Vengono rispettati i giorni concordati per i vari servizi", che già si trovava in questo quadrante lo scorso anno, e la A11 – "Sono rispettati i tempi programmati per svolgere i vari servizi" che, viceversa, è l'unica che, pur mantenendo un voto medio elevato, ha perso di significatività.

Altre informazioni

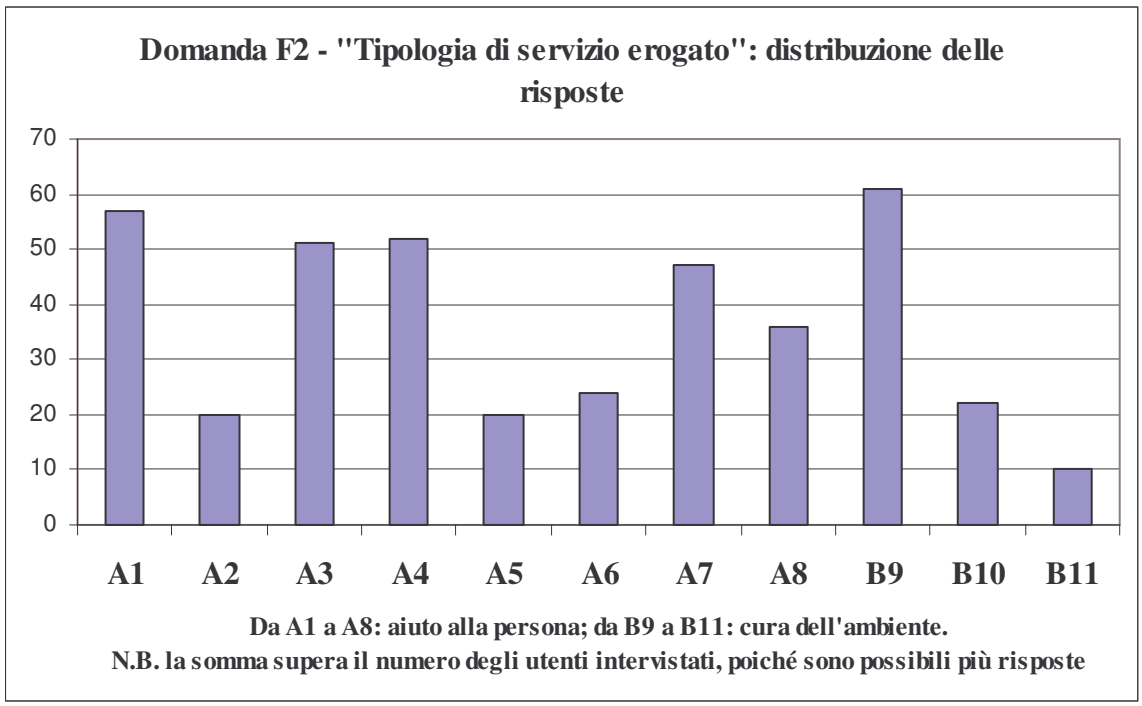
Analogamente all'indagine condotta nel 2009, sono state rilevate in questa indagine alcune informazioni ausiliarie utili per l'organizzazione del servizio, come ad esempio la cooperativa che offre il servizio all'utente, i tipi di servizi erogati, chi ha risposto al questionario e l'eventuale motivo di mancata risposta. Si ricorda che, a differenza delle indagini condotte su altri servizi, queste informazioni sono state ricavate d'ufficio, poiché sono già in possesso del Servizio Sociale.

La prima di queste informazioni riguarda la cooperativa che eroga il servizio: queste sono Alice, Astir ed Agorà, già presenti lo scorso anno. In più, ci sono un paio di utenti, presenti nel campione intervistato, il cui servizio è erogato da un'altra cooperativa, denominata "Il Borro". Per la maggior parte degli utenti, quest'anno il servizio è erogato dalla cooperativa "Alice" (salita dal 48% al 53%), mentre la cooperativa Astir ha perso, in percentuale, circa un quarto degli utenti (da 48% a 36%); il restante 11% è suddiviso tra la cooperativa Agorà (circa il 10%) ed "Il Borro" (1%). La distribuzione degli intervistati per cooperativa che eroga il servizio è riportata nel grafico seguente.

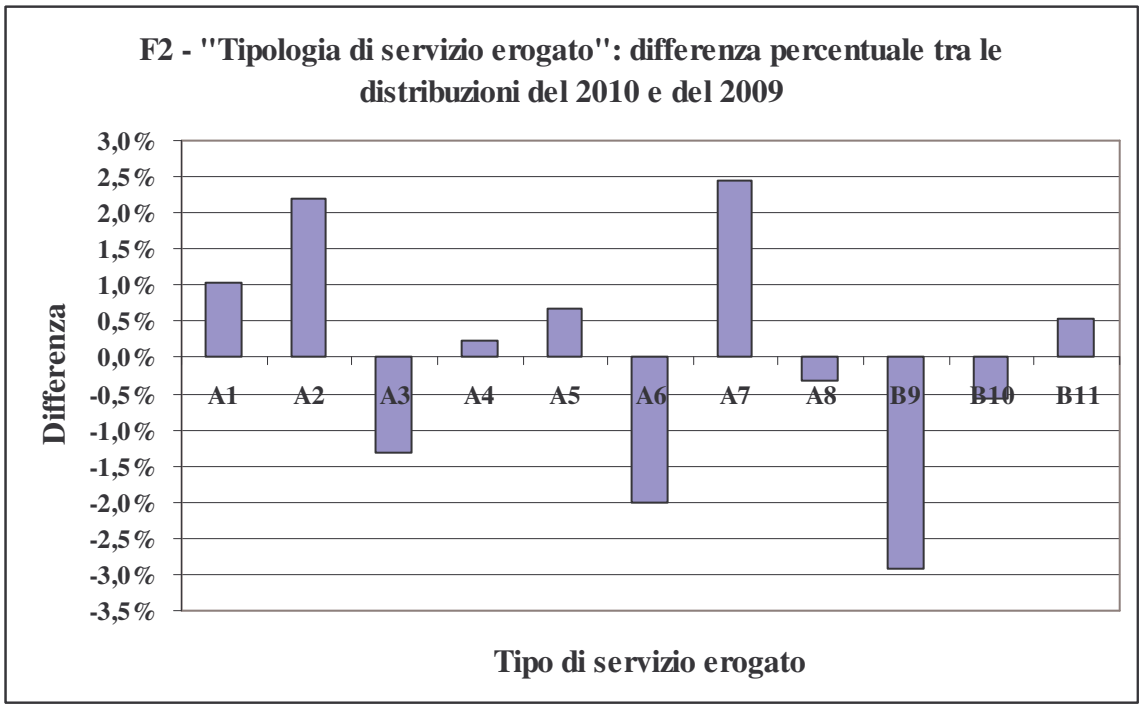


La seconda informazione rilevata riguarda la tipologia di servizio erogato agli utenti. Ciascun utente può usufruire di più servizi, per cui a questa domanda erano possibili più risposte. Per questo motivo, il numero dei vari interventi erogati supera di più del doppio il numero degli utenti intervistati. Si ricorda che i tipi di servizio erogati sono contraddistinti da una lettera e da un numero: da A1 a A8 sono servizi di aiuto alla persona, mentre quelli che iniziano con la lettera B (da B9 a B11) sono servizi di cura dell'ambiente, ovvero dell'abitazione.

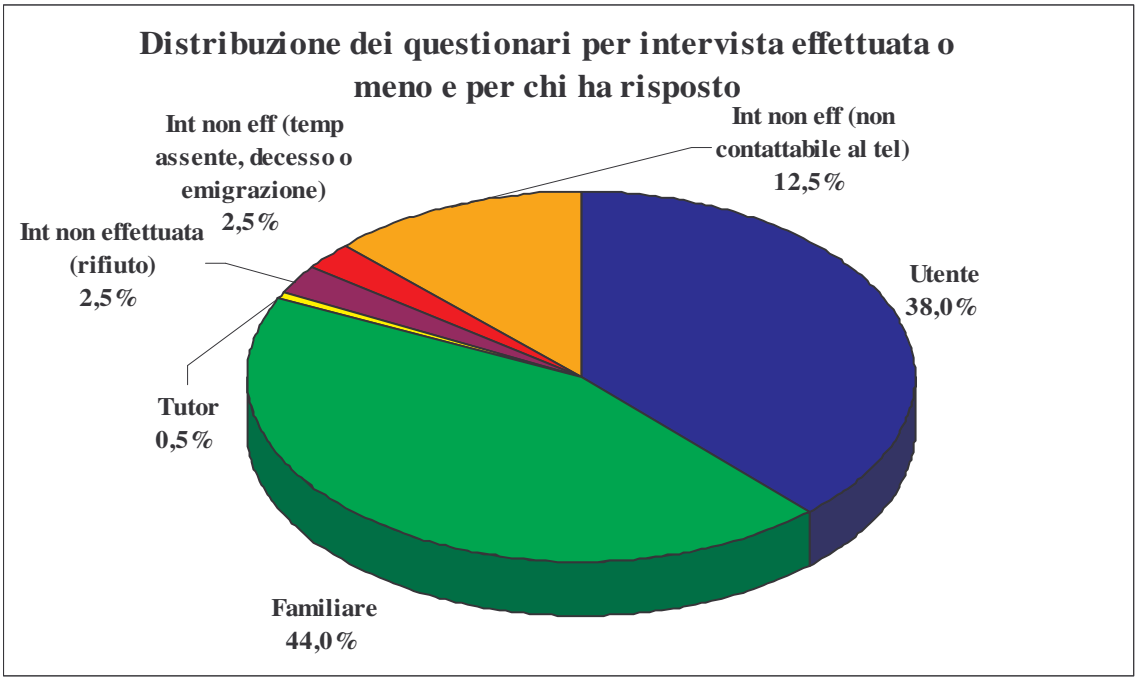
La distribuzione della tipologia di servizio erogato è riportata in questo grafico.



Dal confronto con l'analoga distribuzione del 2009 (vedi grafico qui sotto), si può rilevare come quest'anno siano stati erogati, in proporzione, più servizi alla persona e meno alla cura dell'ambiente. In particolare, si rileva un aumento di oltre il 2% per il servizio A7 ("Sorveglianza, condizioni personali ed abitative") ed A2 ("Rimessa a letto"), ed una diminuzione di quasi il 3% per il servizio B9 ("Igiene dell'ambiente ordinaria e straordinaria") e del 2% per il servizio A6 ("Preparazione, aiuto ed assunzione del pasto").

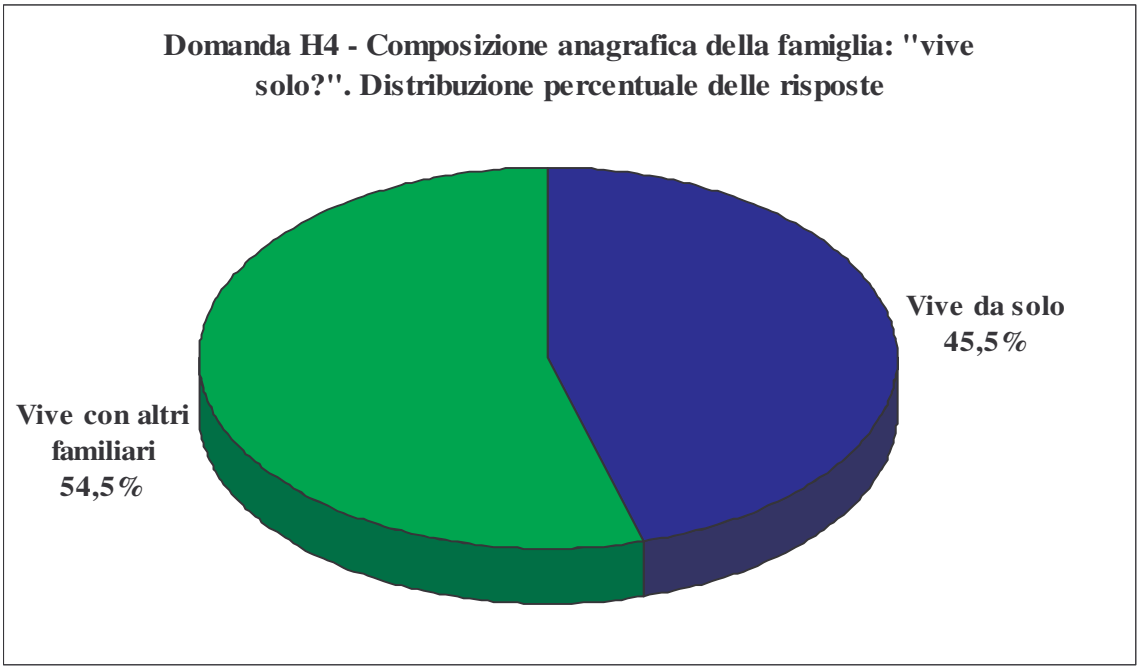


Un'informazione ausiliaria rilevata con l'intervista è relativa a chi ha risposto all'intervista o, in caso di intervista non effettuata, il motivo per cui non è stata effettuata. Dalla distribuzione dei questionari riportata nel grafico qui sotto, si può notare come le interviste non effettuate siano meno del 20% del totale, mentre tra quelle effettuate vi sia una lieve prevalenza delle risposte fornite dai familiari.

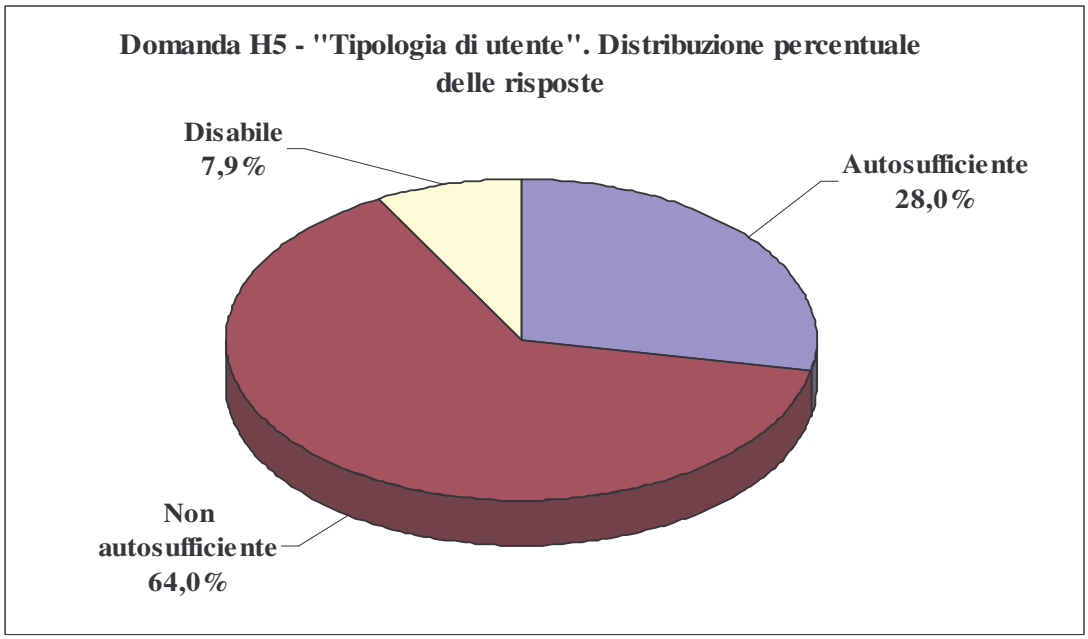


Rispetto al 2009, sono diminuite drasticamente le interviste non effettuate, se si tiene conto che queste furono il 27% e che, soprattutto, vi fu un altro 30% di interviste incomplete. Nel complesso, quindi, furono meno della metà le interviste completate. Va ricordato, tuttavia, che nel 2009 si tentò di intervistare l'intero universo di utenti del servizio di assistenza domiciliare, a differenza di quest'anno, dove si è scelto di intervistarne, come si visto, soltanto un campione rappresentativo di 200 unità. Rispetto all'indagine condotta lo scorso anno, inoltre, vi è stato un aumento, in proporzione delle risposte fornite dagli utenti, ed una conseguente diminuzione di risposte fornite dai familiari.

Le ultime due informazioni ausiliarie rilevate, tra quelle a disposizione del servizio, riguardano la composizione anagrafica della famiglia degli utenti intervistati, e la tipologia degli utenti stessi. Per quanto riguarda la prima, rispetto al 2009 è leggermente aumentata la percentuale di utenti che vivono da soli, da 41,5% a 45,5%; di conseguenza, è diminuita la quota di utenti che vivono con altri familiari, pur essendo questi ancora in maggioranza.



La distribuzione degli utenti intervistati per tipologia evidenzia, invece, una netta prevalenza di utenti non autosufficienti, pari a quasi due terzi del totale, mentre il restante terzo è suddiviso tra autosufficienti, che sono il 28%, e disabili, che sono soltanto l'8% del totale del campione.



Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Anche per questa indagine, infine, al termine del questionario è stata data la possibilità agli intervistati di indicare un suggerimento utile per migliorare il servizio, oppure un'eventuale precisazione rispetto alle risposte fornite. Si tratta, quindi, di una classica domanda aperta, ovvero senza modalità di risposta predefinite.

A differenza del 2009, quest'anno gli utenti che hanno fornito delle segnalazioni sono stati molto meno: soltanto 42 su 165 rispondenti, circa uno su quattro, contro i 99 su 200 dell'anno scorso. Potrebbe essere già questo un indizio del miglioramento del servizio.

L'unico suggerimento che è stato segnalato più frequentemente rispetto all'anno scorso riguarda la richiesta che l'operatore sia sempre lo stesso, ovvero che non vi siano sostituzioni o che ve ne siano il meno possibile, Vi sono state 20 segnalazioni, contro le 15 dello scorso anno. Peraltro, questo tipo di segnalazione corrisponde ad una delle caratteristiche del servizio rilevate, la A7 ("L'operatore con cui è stato stabilito il servizio è sempre lo stesso"), che non a caso è quella su cui è stato riportato uno dei voti medi più bassi (6,81), sia in questa indagine che nella precedente. Tuttavia, questa caratteristica non risulta essere significativa per l'andamento della soddisfazione generale, cosicché non costituisce un punto di intervento prioritario, così come non lo era nel 2009. Appare opportuno, comunque, adottare qualche azione di miglioramento per mantenere l'elevato livello di qualità del servizio.

La seconda e la terza segnalazione più frequente attengono entrambe ad una richiesta di maggiore utilizzo del servizio. Per molti utenti, si tratta di un servizio importante, per cui si richiedono (in 7 casi) interventi più lunghi, o ripetuti anche nella stessa giornata, e (in 6 casi) una maggiore puntualità degli operatori ed il rispetto della durata prevista per gli interventi. Si tratta, comunque, di pochi casi rispetto a quelli registrati nel 2009 (rispettivamente, 18 e 23). Le corrispondenti caratteristiche del servizio rilevate (A8 – "L'operatore arriva puntuale" ed A11 – "Sono rispettati i tempi programmati per svolgere i vari servizi") sono risultate anch'esse poco significative per l'andamento della soddisfazione generale.

Al quarto posto, vi è la richiesta un abbassamento della tariffa per il servizio, o addirittura la richiesta di avere il servizio gratuitamente. Si sono registrate, comunque, soltanto 4 segnalazioni. Sono pervenute, inoltre, altrettante richieste di non cambiare troppo spesso l'orario, oppure di avvisare nel caso di cambiamento. Si tratta di una segnalazione inedita rispetto allo scorso anno; perlatro, questa coincide con la caratteristica rilevata A10 ("In caso di cambiamenti di orario viene preventivamente informata") che, come si è visto, rappresenta l'unica criticità su cui si richiede un intervento prioritario.

Altri problemi particolari sono stati segnalati da uno o al massimo due utenti, come si può constatare dalla tabella riassuntiva riportata qui di seguito.

Specificazione problemi e suggerimenti	Occorrenze
L'operatore deve essere sempre lo stesso	20
E' necessario che gli interventi durino più a lungo, sia per la pulizia della casa, sia per l'aiuto alla persona	7
Gli operatori devono essere più puntuali, il servizio deve durare per il tempo previsto, prevedere un tempo (una pausa) per il trasporto da un utente ad un altro, aldilà del tempo previsto per il servizio	6
Il costo del servizio dovrebbe essere più basso, o gratuito	4
Non cambiare orario troppo spesso, avvisare nel caso di cambiamento di orario	4
Gli interventi devono essere più accurati, il personale deve essere più competente	2
Migliorare il servizio di pulizia dell'ambiente domestico erogato dall'operatore	2
Intrattenere di più il paziente, ascoltare maggiormente le esigenze dell'utente	2
Altre richieste con una sola segnalazione	7