

“INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE”

Oggetto dell'indagine è il grado di soddisfazione delle persone che usufruiscono di assistenza domiciliare sociale, che per risorse impegnate, dimensione e complessità organizzativa, è il principale servizio per la domiciliarità.

L'assistenza domiciliare sociale è un servizio del Comune che fornisce assistenza per la cura e l'igiene della persona, per la cura dell'alloggio e la gestione degli impegni quotidiani. Per l'accesso, è necessario rivolgersi agli assistenti sociali del comune con cui viene concordato un piano di assistenza domiciliare che definisce la frequenza delle attività, la durata e la tipologia di prestazioni da assicurare.

L'indagine, effettuata dalla Società della Salute di Firenze e dall'Ufficio Comunale di Statistica del Comune di Firenze, ha come obiettivo quello di dare ampio valore al punto di vista del utente, per comprenderne sempre meglio i bisogni, verificare la percezione del livello qualitativo del servizio attualmente fornito ed eventualmente migliorarlo nella direzione indicata dall'assistito.

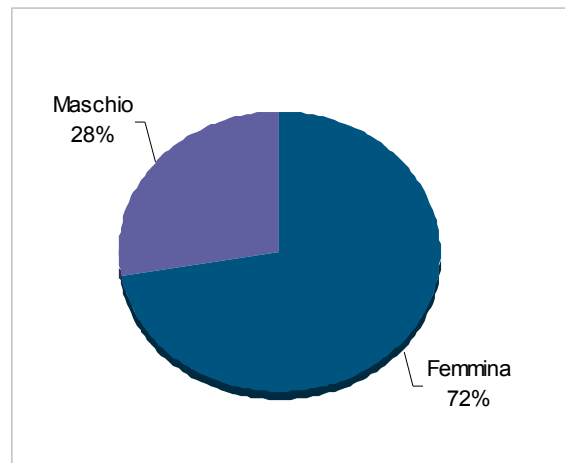
Lo strumento di rilevazione è stato un questionario somministrato a domicilio da rilevatori dell'ufficio di Statistica del comune di Firenze agli utenti del servizio. Nel 2007 le persone che hanno usufruito di assistenza domiciliare sociale sono state 1.655 e ben 1.236 (75%) erano anziane: l'indagine si è quindi concentrata solo su persone con età superiore ai 64 anni.

La rilevazione ha avuto inizio lunedì 1° Ottobre 2007 ed è terminata il 15 novembre 2007; su 953 nominativi di utenti, le interviste effettuate e analizzate sono state 692.

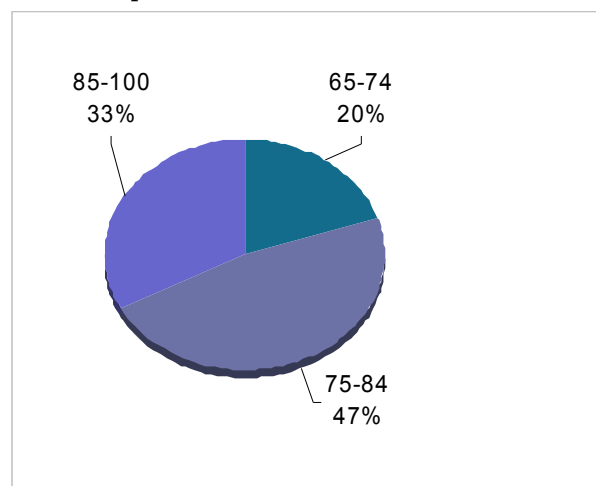
I risultati

Gli intervistati sono rappresentati per la maggior parte da donne (72,3%), da soggetti con età compresa fra 75 e 84 anni (47,5%), e che dal punto di vista della composizione del nucleo familiare, per la maggior parte (54,0%), vive da sola; coloro che vivono con la bandante sono risultati essere il 6,6%.

Intervistati per genere



Intervistati per classe di età



Un aspetto molto positivo è costituito dal fatto che la maggior parte delle interviste (56,9%) è stata gestita in prima persona dall'utente. Infatti, se pensiamo alla lunghezza del questionario e alla complessità di alcune domande in esso contenute, ci restituisce l'immagine di un anziano non solo molto partecipe, ma anche in grado di gestire un'intervista piuttosto complessa.

I “nuovi” utenti, coloro cioè che sono assistiti da meno di un anno, sono il 13%, i “vecchi” utenti, coloro che ricevono assistenza da 6 o più anni, sono il 18%.

Poco meno della metà degli utenti intervistati è venuto a conoscenza del servizio dall'assistente sociale -46,2%- ed è ipotizzabile che i 102 utenti - il 14,7% - che sono stati indirizzati al servizio o dal medico di famiglia o dal medico dell'ospedale abbiano qualche problematica sanitaria oltre a quella sociale.

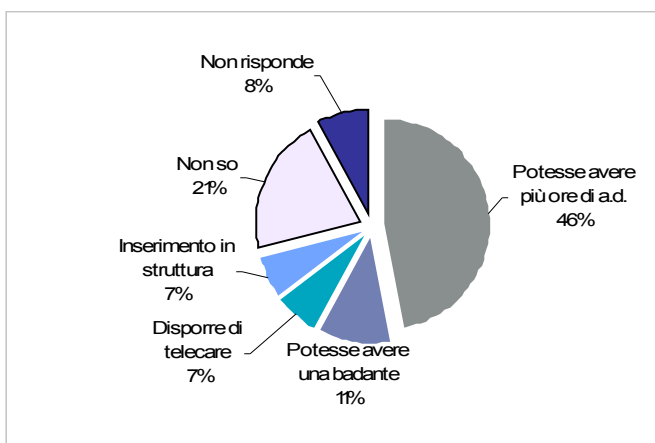
Positivamente scontato il dato che conferma figli e parenti come riferimento principale in caso di necessità, anche se con

alcune lievi differenze comportamentali in base al genere.

Sicuramente incoraggiante il fatto che, nel complesso, 6 utenti su dieci hanno valutato positivamente- ottimo o buono - il servizio in generale; 2 persone su 10 hanno lo dichiarano discreto e poco più di un intervistato su 10 lo ha giudicato negativamente – insufficiente o pessimo-.

La frequenza settimanale con cui il servizio viene erogato vede il 54% con 1 o 2 volte a settimana, il 19% 3 o 4 volte e il 27% circa riceve tale servizio per cinque o più volte la settimana. In media gli utenti usufruiscono del servizio 3 volte nell'arco di 7 giorni. Al giorno ricevono il servizio mediamente una volta e la media oraria del servizio è di quasi due ore. Dalle risposte sembrerebbe molto gradito l'aumento di assistenza; significativo, infatti, il dato che lega la possibilità di poter avere più ore di assistenza domiciliare ad una maggiore sicurezza personale. Alla domanda "si sentirebbe più sicuro se..", fra le varie alternative presentate - inserimento in struttura, avere una badante, disporre del telecare, più ore di assistenza domiciliare- il 46,8% dei rispondenti ha individuato nell'assistenza domiciliare il servizio più efficace.

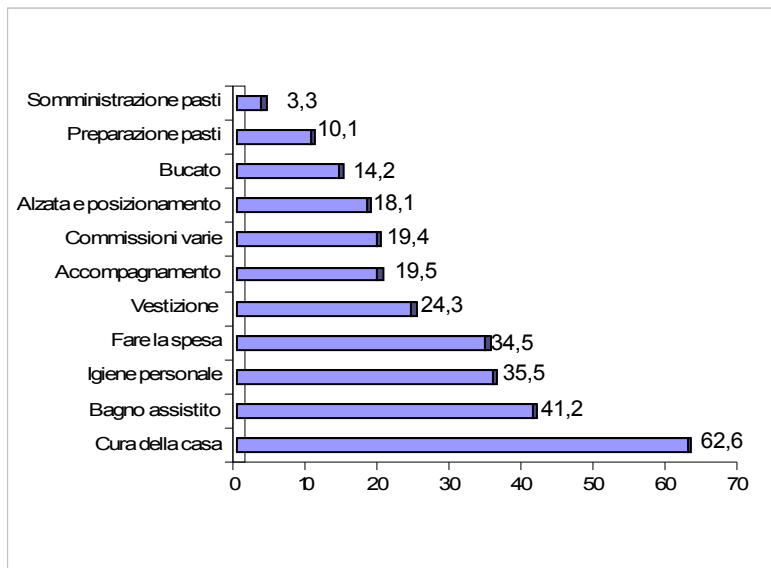
"Si sentirebbe più sicuro se..."



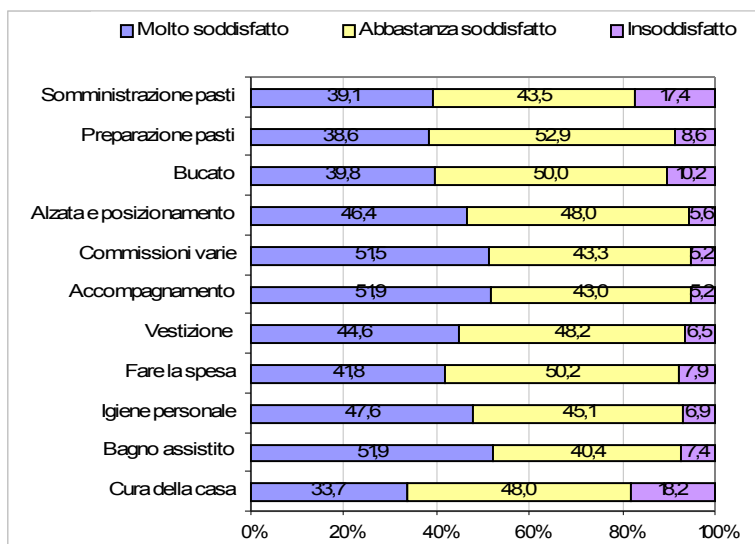
Le attività di cui fruiscono maggiormente gli utenti intervistati sono la cura della casa (62,6%), il bagno assistito (41,2%), l'igiene personale (35,5%) e l'aiuto nel fare la spesa (34,5%).

Positivo è il livello di soddisfazione relativo ai servizi usufruiti e al lavoro degli operatori.

Servizi utilizzati dagli assistiti

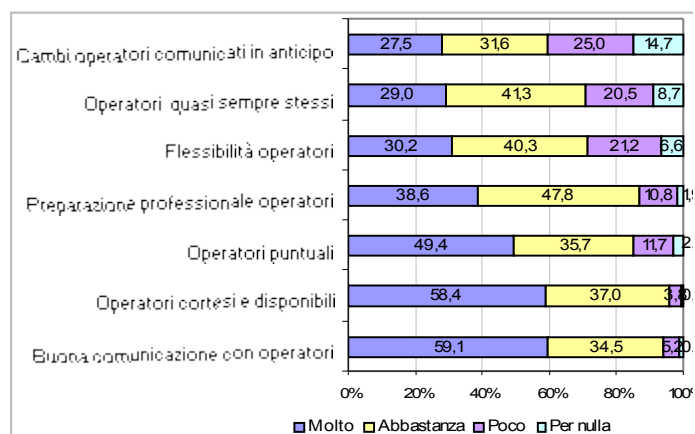


Livello di soddisfazione dei servizi utilizzati



Gli aspetti del servizio che ricevono il minor accordo sono la comunicazione in anticipo del cambio degli operatori e il turnover degli operatori, mentre positiva viene valutata la capacità degli stessi di entrare in sintonia con gli utenti: cortesia, disponibilità e capacità di instaurare una buona comunicazione sono infatti le qualità più apprezzate negli operatori. A tale proposito si evidenzia che, mentre per il primo aspetto l'operatore costituisce l'oggetto di un processo organizzativo, sul secondo aspetto siamo di fronte ad una espressione soggettiva del proprio modo di porsi nei confronti dell'attività e quindi dell'utente.

Valutazione sulle caratteristiche degli operatori



Aprire una finestra positiva il fatto che cinque intervistati su dieci hanno dichiarato di non volere ulteriori aiuti rispetto a quelli che già hanno. Ciò potrebbe voler dire, con le dovute verifiche, che il pacchetto di servizi offerto risponda, per lo meno per questa parte di utenti, alle loro esigenze.

Servizi ulteriori di cui l'assistito vorrebbe usufruire

	Frequenza	Percentuale
Vestizione	17	2,5
Igiene personale	17	2,5
Bagno assistito	21	3,0
Alzata e posizionamento	13	1,9
Cura della casa	74	10,7
Preparazione dei pasti	25	3,6
Aiuto nella somministrazione dei pasti	7	1,0
Bucato	22	3,2
Accompagnamento	73	10,5
Fare la spesa	34	4,9
Commissioni varie	46	6,6
Nessun'altra	353	51,0
Altro	114	16,5
non risponde	35	5,1

Tra chi invece richiede ulteriori servizi questa domanda si rivolge in prevalenza verso la cura della casa (10,7%) e l'accompagnamento (10,5%); bisogna però tenere in considerazione che il 16,5% degli intervistati richiede un tipo di aiuto non presente nell'elenco delle modalità di risposta ed in particolare volge l'attenzione verso l'uscita per passeggiate (32,5%), ulteriori aiuti per la casa (23,7%) e un aumento delle ore di assistenza (19,3%).

In caso di necessità improvvisa la scelta di un ricovero temporaneo in struttura ha diviso quasi equamente i sì dai no: il 42,2% ha dichiarato che si sarebbe andata in

struttura per un ricovero temporaneo, contro un 40,5% che ha risposto no

Potremmo quasi dire, come vedremo dai punti di forza e di criticità che di seguito andremo ad elencare, che siamo di fronte ad un servizio che, nel complesso, è percepito molto positivamente dai propri utenti, anche se contiene alcuni aspetti che dovranno essere presi in esame per colmare questioni di carattere organizzativo che gli utenti hanno evidenziato.

PUNTI DI DEBOLEZZA

- Poco più della metà degli utenti usufruisce del servizio fra una e due volte a settimana;
- Richiesta di più ore di assistenza domiciliare;
- Turnover operatori e cambio operatori comunicato con poco anticipo.

PUNTI DI FORZA

- Valutazione positiva sulla qualità del servizio in generale;
- Più ore di assistenza domiciliare costituiscono un motivo di sicurezza;
- Capacità di comunicazione, cortesia e professionalità degli operatori.