

Comune di Modena



Politiche Sociali, Sanitarie e Abitative

QMO
qualità Comunedimodena



Comune di Modena



Ufficio Ricerche



RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI (O AMMINISTRATORI DI SOSTEGNO) DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

SINTESI DEI RISULTATI

Modena, ottobre 2013

	Pagina
INFORMAZIONI METODOLOGICHE	3
CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI	4
CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO	5
INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO	6
SINTESI DELLE RISULTANZE	
• La soddisfazione e l'importanza di alcuni aspetti del servizio	7
o L'accesso al servizio	9
o Il comportamento del personale	10
o L'organizzazione del servizio	12
• I servizi aggiuntivi facoltativi	18
o Servizio di assistenza infermieristica	19
o Servizio pasti	21
o Servizio di telesoccorso	23
• I cambiamenti	25
• Approfondimenti	29
• La soddisfazione complessiva del servizio	31

INFORMAZIONI METODOLOGICHE

Universo di riferimento	Familiari o Amministratori/Avvocati di sostegno degli utenti del servizio di assistenza domiciliare
Campione e ponderazione	Non è stato estratto alcun campione; è stato contattato l'intero universo. 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 nel mese di ottobre 2013

Riepilogo contatti	
Interviste previste	414
Totale rifiuti	47
Interviste realizzate	367
% rientri	88,65

Margine d'errore massimo	+/- 1,72
--------------------------	----------

CARATTERISTICHE DEGLI INTERVISTATI (familiari o amministratori di sostegno degli utenti del servizio)

NOTIZIE RELATIVE ALL'INTERVISTATO

Quale rapporto ha Lei con l'assistito?		
	n	%
Genitore/coniuge/compagno/fratello/figlio/nipote/zio/genero ecc.	329	89,5
Amministratore di sostegno/Avvocato	25	6,8
Altro	13	3,6
Totale	367	100

Con che frequenza sta con il suo familiare/persona assistita?		
	n	%
Convivo con lui	126	34,3
Quotidianamente	82	22,4
Qualche volta la settimana	100	27,2
Qualche volta al mese o meno	59	16,1
Totale	367	100

Genere		
	n	%
Maschio	144	39,4
Femmina	223	60,6
Totale	367	100

Età		
	n	%
21-49	98	26,7
50-59	99	27
60-69	96	26,2
70-94	74	20,2
Totale	367	100

Professione		
	n	%
lavoratore autonomo	65	17,8
lavoratore dipendente	110	29,9
non occupato	192	52,3
Totale	367	100

Scolarità		
	n	%
Obbligo	177	48,3
Superiore	190	51,7
Totale	367	100

CARATTERISTICHE DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO

NOTIZIE RELATIVE ALL'ASSISTITO

Genere		
	n	%
Maschio	131	35,7
Femmina	236	64,3
Totale	367	100

Età		
	n	%
13-64	69	18,9
65-80	107	29,2
81-89	125	34,2
90-105	65	17,8
Totale	367	100

Da quanto tempo usufruisce del servizio di Assistenza Domiciliare? (escluso Polo 5)		
	n	%
Da meno di un anno	81	22,1
Da 1 a 2 anni	58	15,8
Oltre 2 fino a 5 anni	95	25,9
Oltre 5 anni	68	18,6
non risponde	6	1,6
Totale	308	84,1

Con che frequenza utilizza il servizio di Assistenza Domiciliare? (escluso Polo 5)		
	n	%
Massimo 1 volte alla settimana	97	31,5
Da due a tre volte la settimana	74	23,9
Da 4 a 6 volte la settimana	58	18,8
Una o più volte al giorno	78	25,6
non risponde	1	0,3
Totale	308	100

INFORMAZIONI SUL QUESTIONARIO

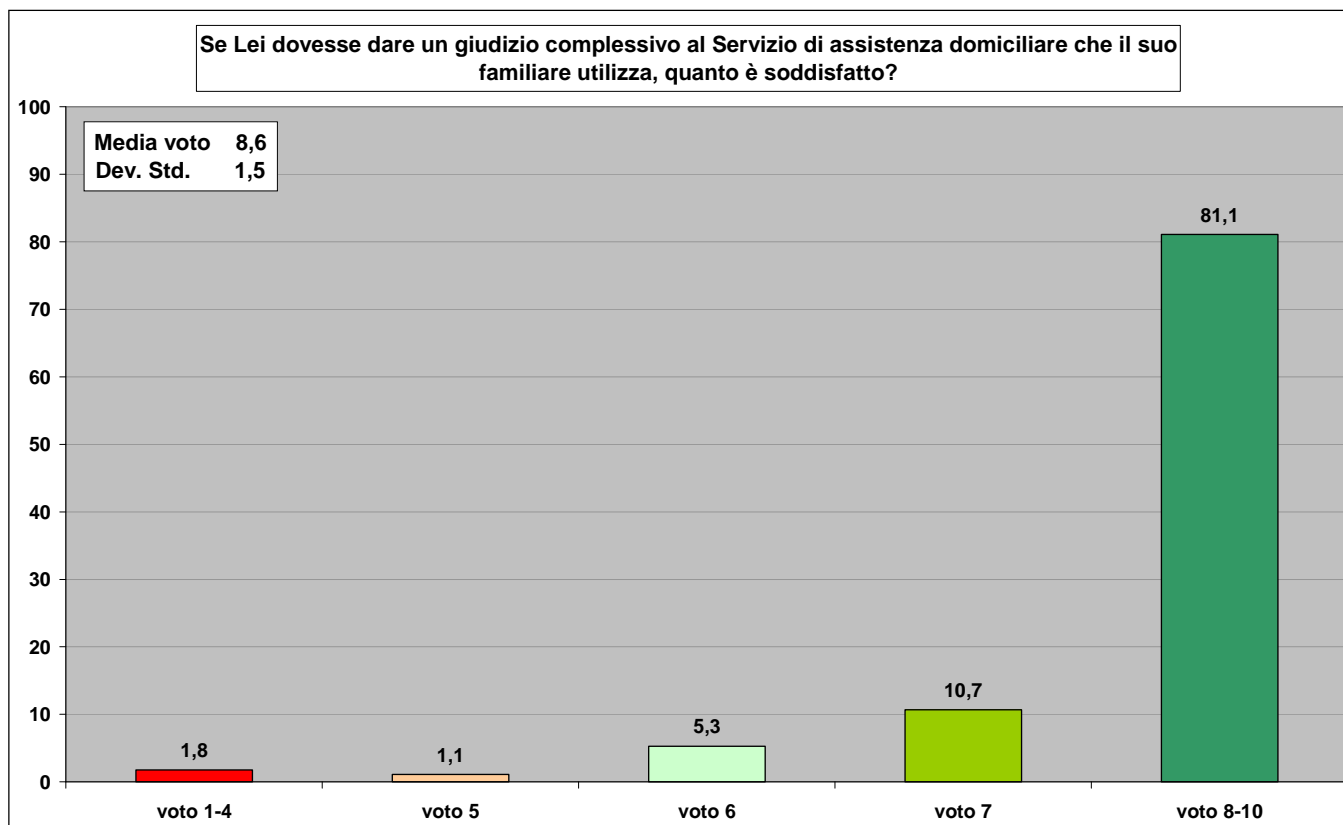
AREE DI INDAGINE
La soddisfazione e l'importanza dei seguenti ambiti:
○ Accesso al servizio
○ Comportamento del personale
○ Organizzazione del servizio
I servizi aggiuntivi facoltativi:
○ Servizio di Assistenza Infermieristica
○ Servizio Pasti
○ Servizio Telesoccorso
I cambiamenti
Approfondimenti
La soddisfazione complessiva del servizio

LA SODDISFAZIONE E L'IMPORTANZA DI ALCUNI ASPETTI DEL SERVIZIO

La prima domanda (dopo alcune informazioni anagrafiche) richiedeva un voto complessivo al servizio di assistenza domiciliare utilizzato dall'utente; dunque un giudizio immediato, d'istinto, non al termine della valutazione dei tanti aspetti che compongono il servizio stesso (cosa che verrà proposta alla fine del questionario).

Il voto medio (su una scala da 1 a 10) è 8,6 con una deviazione standard (misura che descrive il grado di omogeneità della media) di 1,5; la buona omogeneità della media risulta anche dal fatto che il 2,9% degli intervistati esprime un voto insufficiente contro un 97,1% che dà un voto sufficiente e la valutazione tra 8 e 10 raccoglie oltre l'80%.

Analizzando il dato per sotto-campioni distinti per genere, età e frequenza di contatto con l'assistito si nota che le più soddisfatte sono le donne, coloro che convivono con l'assistito e le persone nella fascia d'età più alta (oltre 70 anni).



Il grado di soddisfazione (così come quello di importanza) è quindi stato distinto e rilevato su 3 ambiti (macrofattori) ciascuno di essi articolato in tre o più microfattori. I macrofattori sono:

- l'accesso al servizio
- il comportamento del personale
- l'organizzazione del servizio

L'accesso al servizio

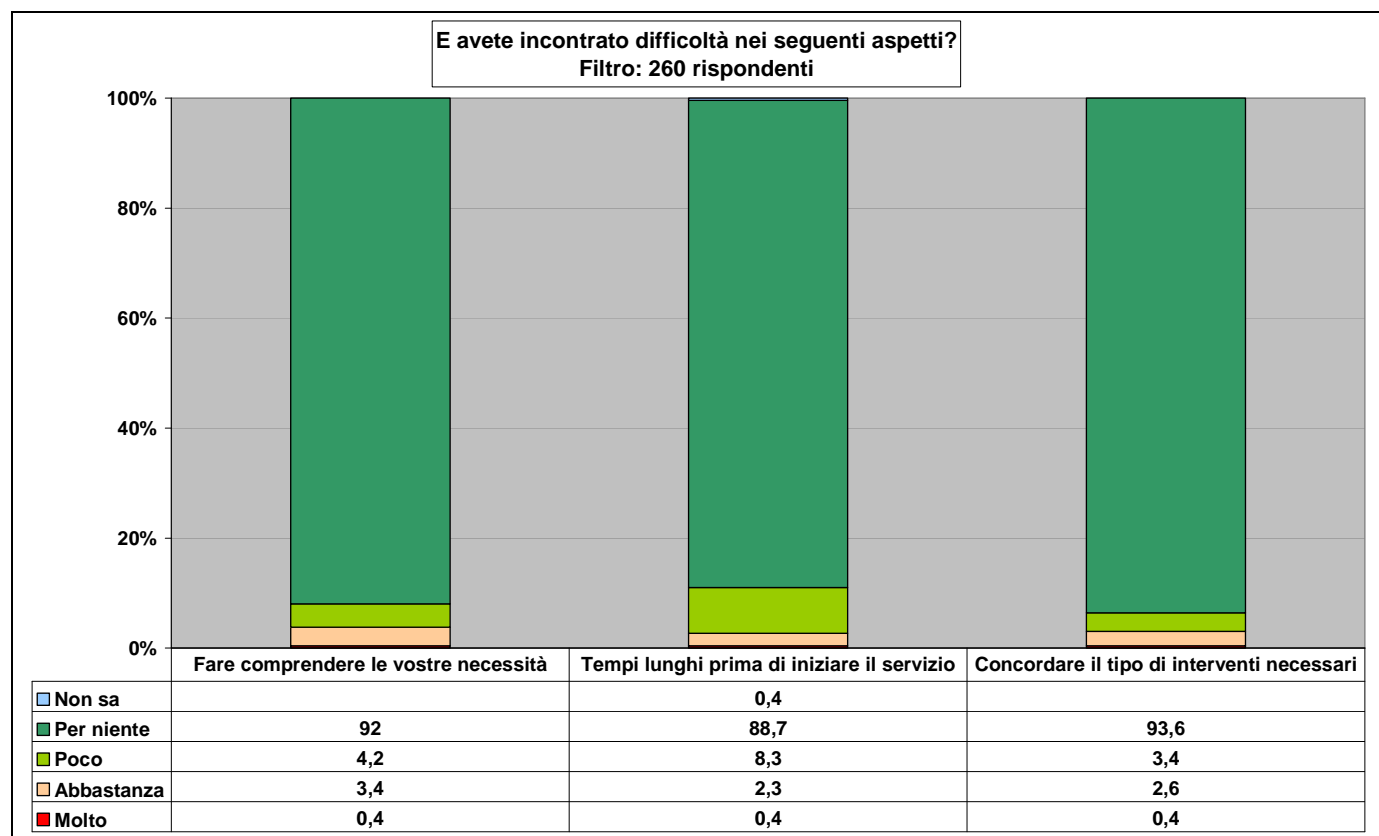
Il 70,9% degli intervistati ha effettuato un colloquio iniziale al momento dell'attivazione del servizio contro un 29,1% che non lo ha effettuato.

Quando avete attivato il servizio, ha fatto lei il colloquio iniziale?			
SI	%	70,9	
NO, non ho fatto io il colloquio	%	29,1	
	casi	n	367
	tot	%	100

Fra coloro che hanno dichiarato di avere effettuato il colloquio:

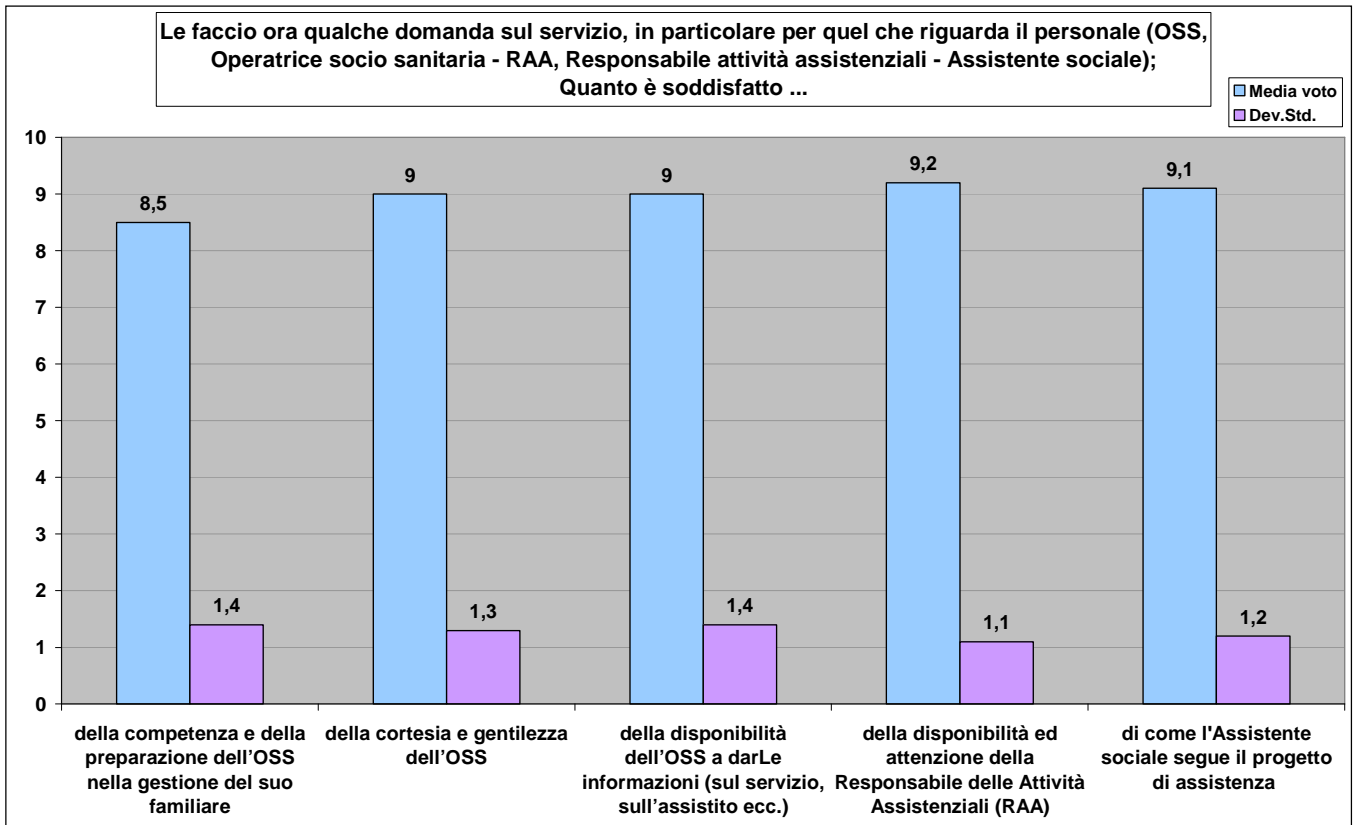
- l'8% dichiara di avere incontrato difficoltà (poche, molte o abbastanza) nel far comprendere le proprie necessità;
- l'11% ha incontrato difficoltà dovute ai tempi lunghi prima di iniziare il servizio;
- il 6,4% ha incontrato difficoltà nel concordare il tipo di intervento necessario.

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

In relazione al comportamento del personale, l'aspetto di soddisfazione più alta (voto medio 9,2) riguarda la disponibilità ed attenzione della Responsabile delle Attività Assistenziali (RAA), seguita dalla soddisfazione verso l'assistente sociale che segue il progetto, con voto medio pari a 9,1. L'aspetto meno brillante ma sempre con un voto medio alto e pari a 8,5, riguarda invece la competenza e la preparazione dell'OSS nella gestione del suo familiare. La cortesia e gentilezza dell'OSS insieme alla disponibilità della stessa a dare informazioni ottengono entrambi voto medio 9.



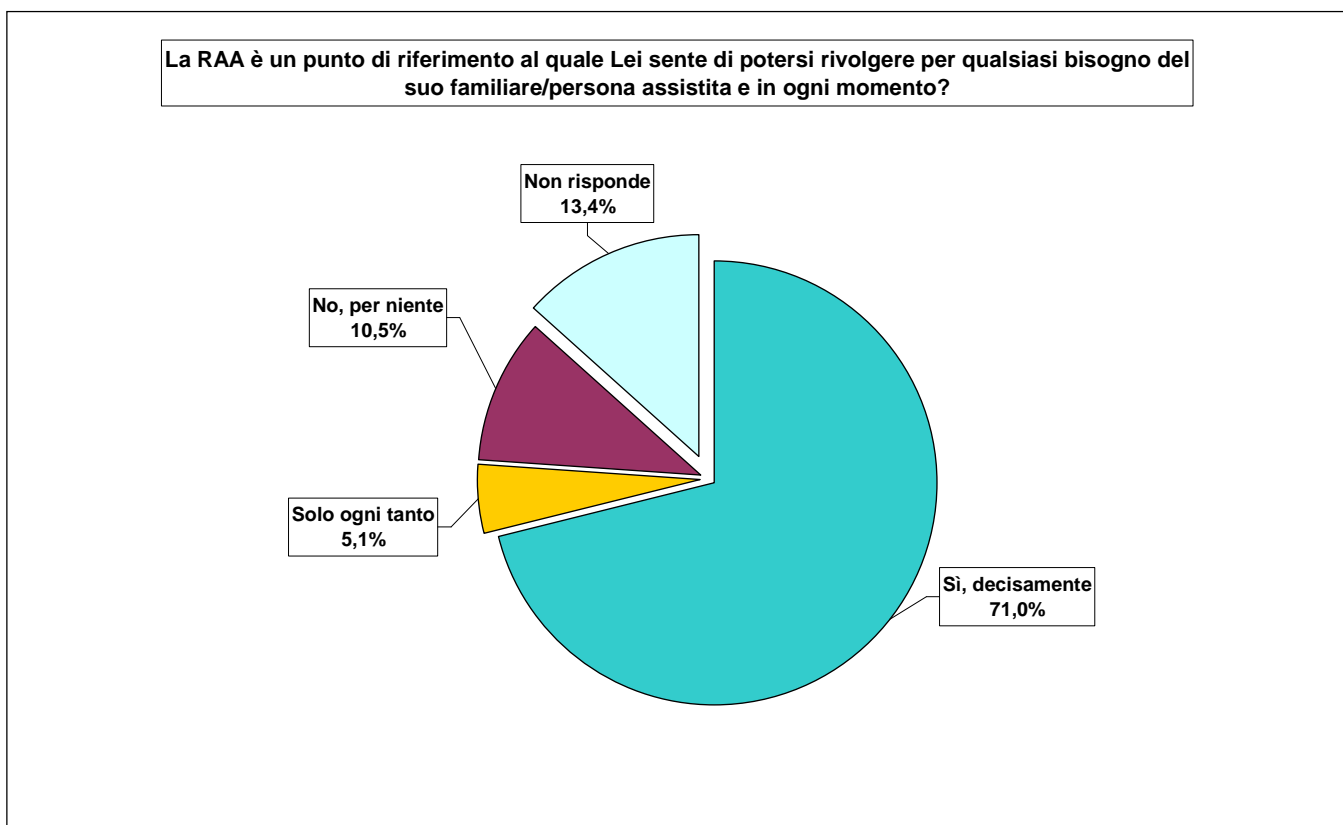
Analizzando questi voti medi per sotto-campioni di genere, età e frequenza di contatto con il familiare/assistito, non risultano differenze statisticamente significative, a conferma di una marcata omogeneità della valutazione, come si conferma anche dai valori bassi della deviazione standard.

Un ulteriore approfondimento è stato quindi effettuato sull'operato della RAA. Ai familiari ed amministratori di sostegno, è stato chiesto se la RAA risulta essere un punto di riferimento al quale sentono di potersi rivolgere per qualsiasi bisogno del familiare/persona assistita.

Il 71% degli intervistati risponde in modo pienamente affermativo, percentuale che conferma l'alto voto di soddisfazione espresso nella domanda precedente.

Il 5,1% valuta che la RAA sia un punto di riferimento *solo ogni tanto*, il 10,5% risponde in modo negativo; il 13,4% degli intervistati preferisce non rispondere, una percentuale un po' più consistente di quelle viste fin qui forse anche in relazione al tipo di domanda che richiedeva di prefigurare un'ipotesi di necessità e non richiama un'esperienza diretta.

Infine va evidenziato che la percezione della RAA come punto di riferimento aumenta con l'aumentare della frequenza dell'assistito da parte dell'intervistato.



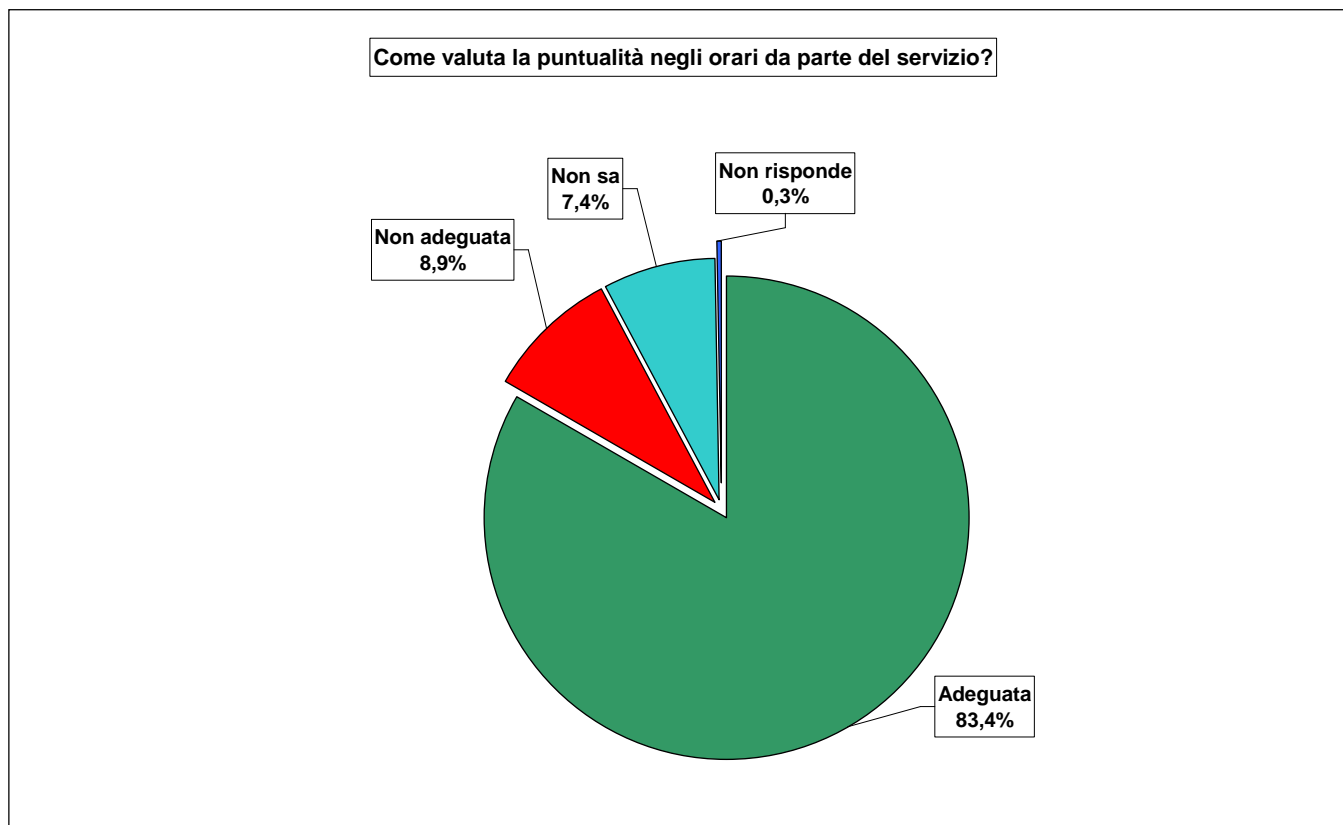
L'organizzazione del servizio

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

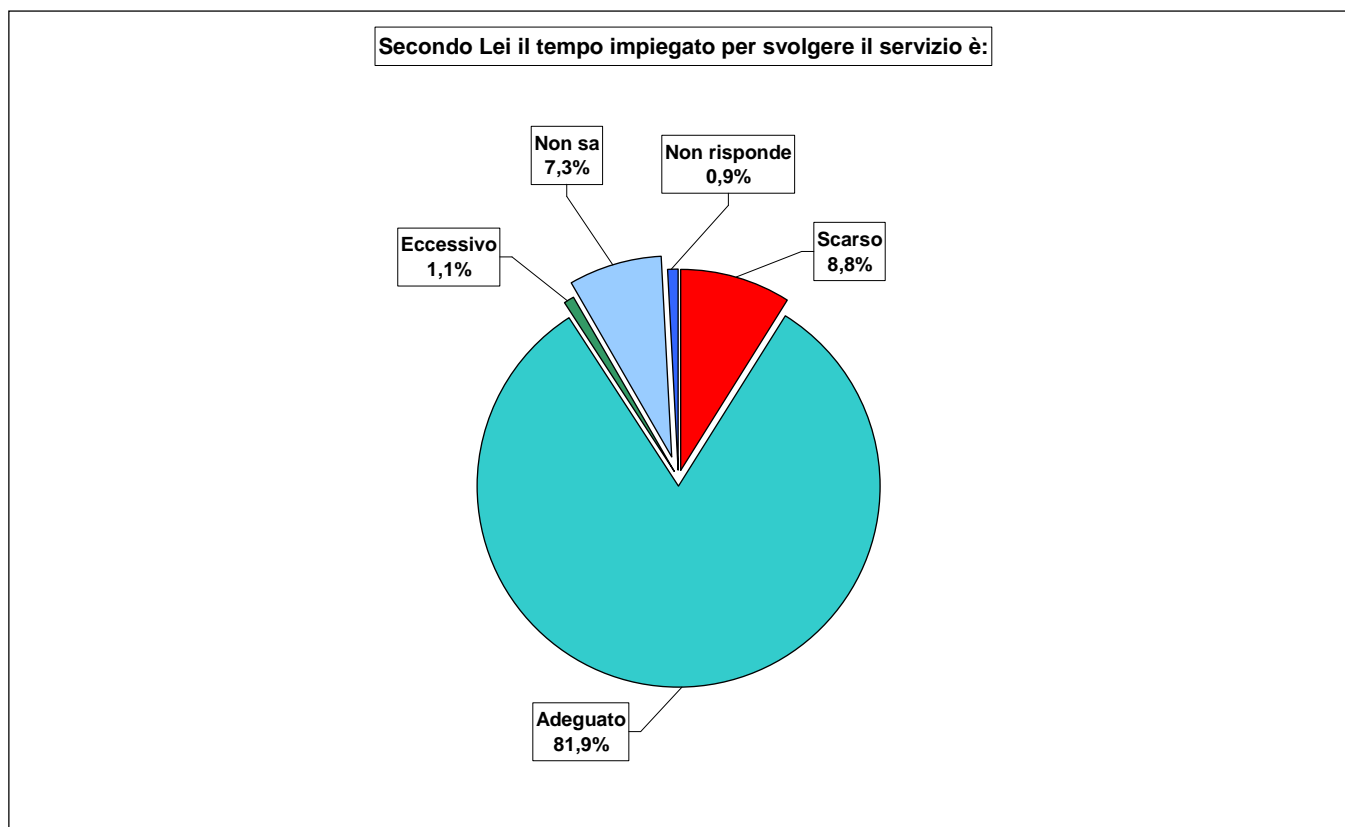
Più dell'80% valuta adeguata la puntualità negli orari da parte dell'operatrice socio sanitaria che svolge il servizio, contro un 8,9% di coloro che non la ritengono adeguata.

Il 7,7% degli intervistati preferisce non rispondere a questa domanda.

Maggiore soddisfazione si evidenzia fra coloro che hanno un contatto quotidiano con l'assistito, fra coloro il cui assistito è più giovane (fino a 64 anni) e fra coloro che utilizzano il servizio dalle 4 alle 6 volte la settimana.



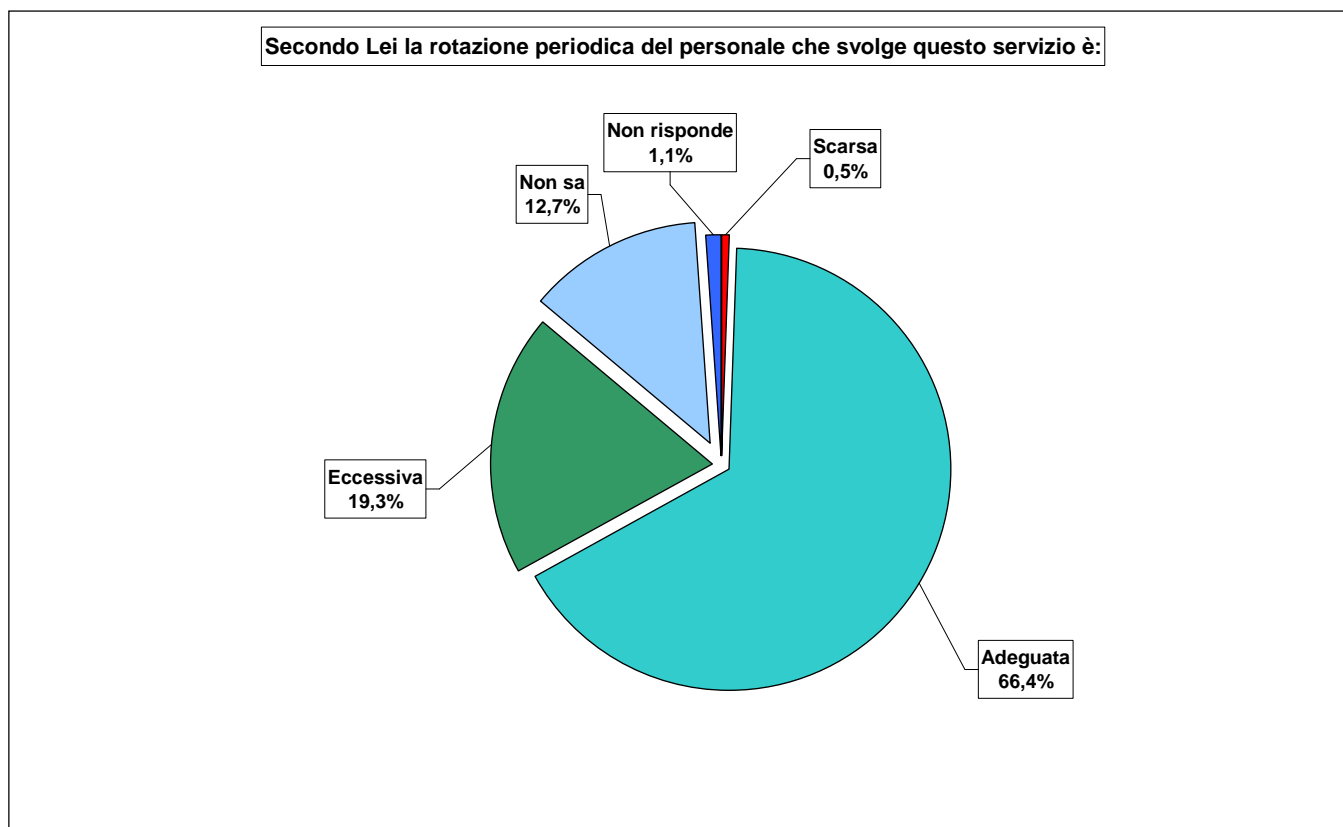
L'81,9% degli intervistati ritiene anche il tempo impiegato per svolgere il servizio stesso adeguato, contro un 1,1% che lo ritiene eccessivo e un 8,8% che al contrario, lo ritiene scarso. La non risposta (non sa + non risponde) è pari all'8,2%.



Si evidenzia una percentuale maggiore di coloro che ritengono *adeguato* il tempo impiegato per svolgere il servizio fra i conviventi con l'assistito e fra coloro il cui assistito è più anziano.

Adeguata risulta infine anche la rotazione periodica del personale (66,4%) contro un 19,3% di soggetti che la dichiarano eccessiva e uno 0,5% che la ritiene scarsa.

Il 13,8% degli intervistati non esprime un proprio parere (non sa o non risponde).

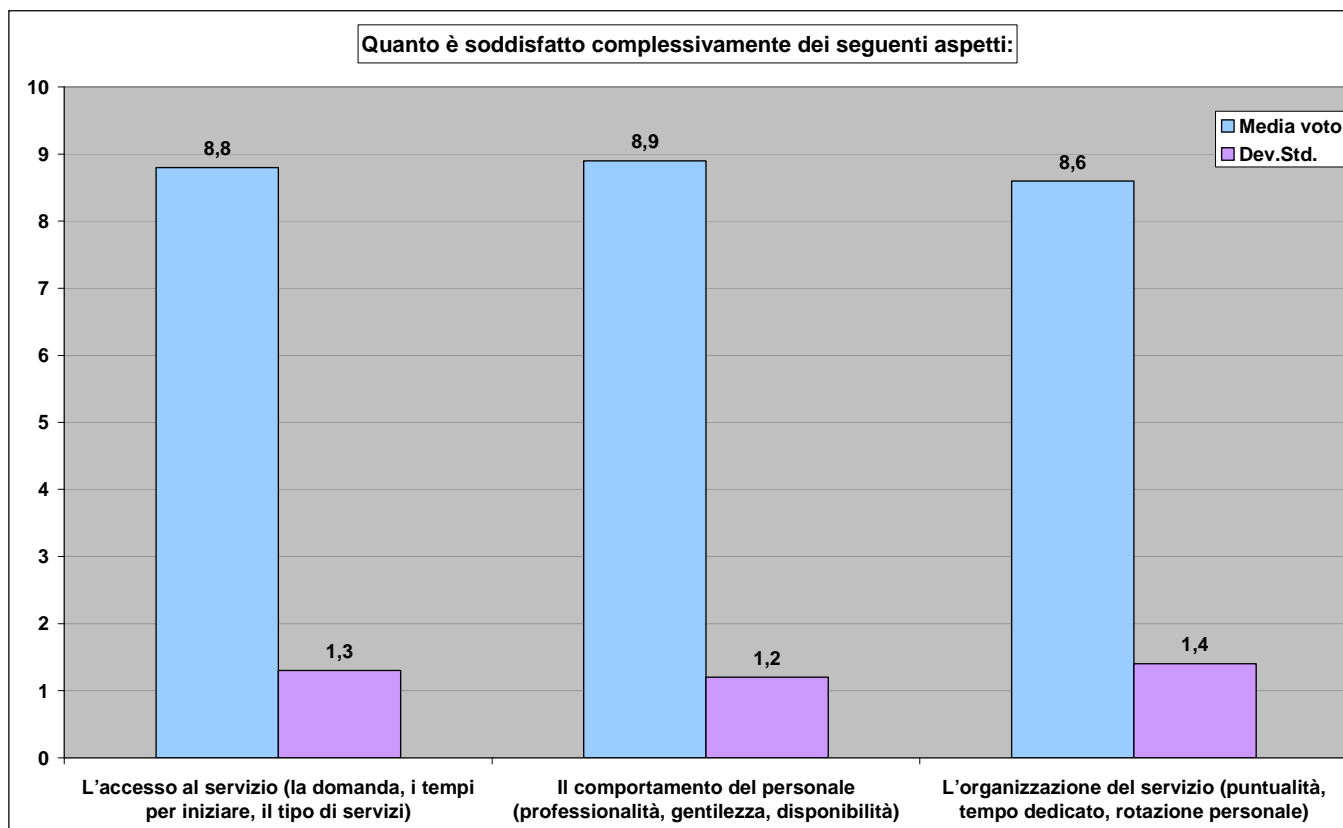


Maggiormente soddisfatti rispetto al totale i conviventi con l'assistito mentre coloro che hanno un rapporto quotidiano con l'assistito (ma non sono conviventi) ritengono la rotazione periodica del personale eccessiva più del totale degli intervistati (28,1% rispetto a 19,3%).

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.

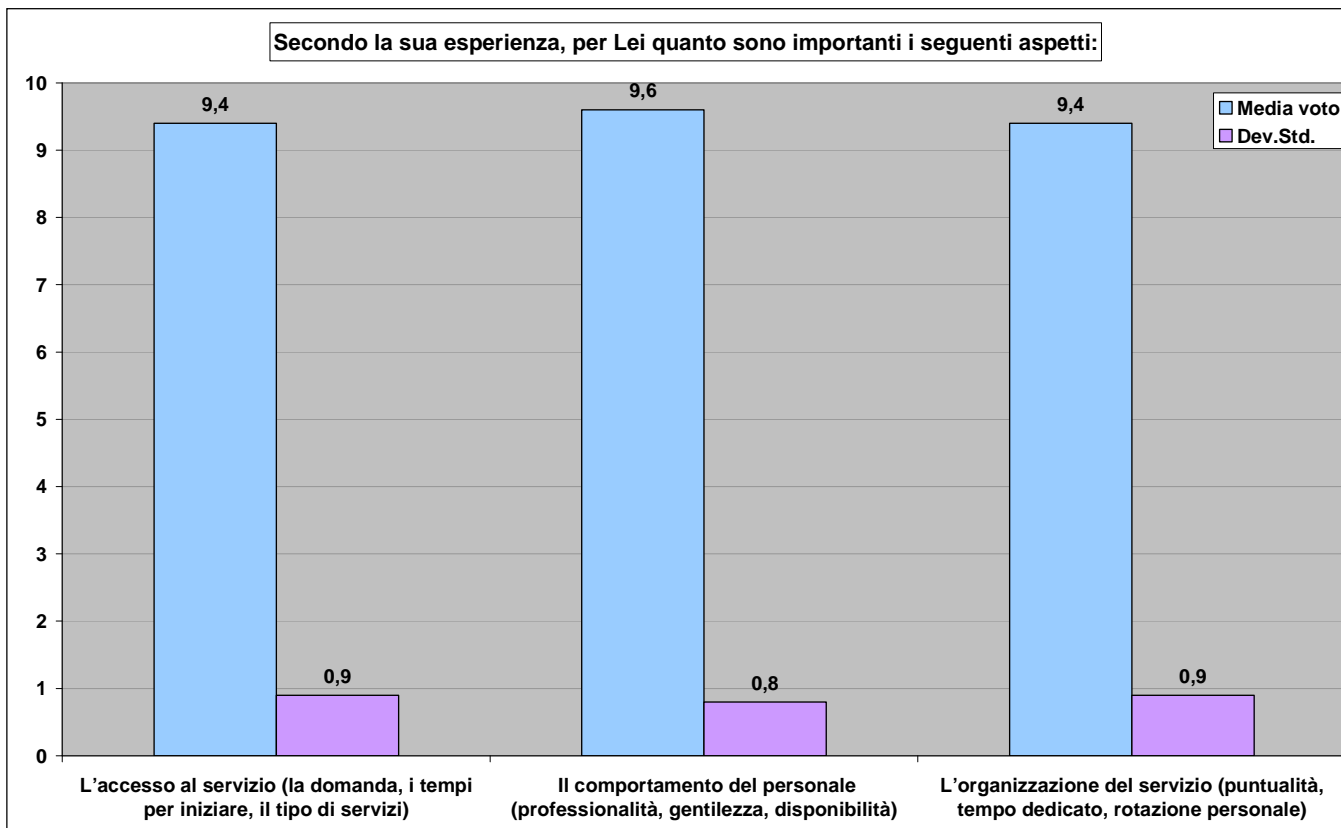
Esaminando la soddisfazione complessiva per i tre macrofattori considerati si osserva che la soddisfazione maggiore è stata attribuita al comportamento del personale con media voto pari a 8,9 e una buona omogeneità delle risposte indicata da una deviazione standard bassa e pari a 1,2. Segue la soddisfazione per l'accesso al servizio con media voto di 8,8 e una deviazione standard di 1,3. Chiude la soddisfazione verso l'organizzazione del servizio con una media voto di poco inferiore alle precedenti ma sempre superiore all'8 e pari a 8,6 con deviazione standard ancora contenuta e pari a 1,4.

Dunque voti positivi per i singoli aspetti esaminati e coerenti con la prima valutazione d'insieme data all'inizio dell'intervista.



Il grado di importanza maggiore fra i tre aspetti esaminati è attribuito al comportamento del personale con una media voto di importanza pari a 9,6, frutto di voti molto omogenei fra di loro (deviazione standard pari a 0,8).

Seguono a pari merito con una media voto di 9,4 e una deviazione standard di 0,9 l'importanza dell'accesso al servizio e l'organizzazione del servizio.



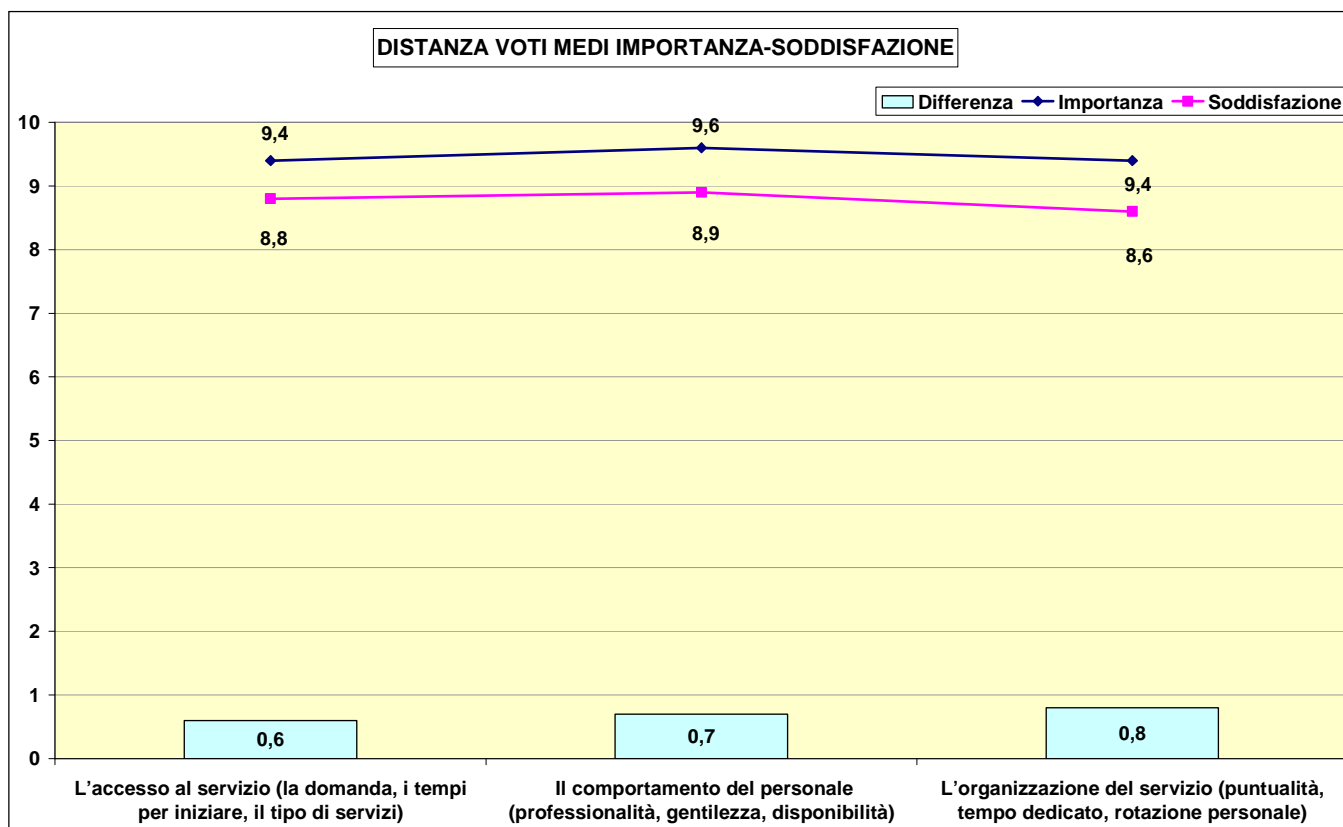
Lo scarto tra voti medi di importanza e di soddisfazione evidenziano i macrofattori prioritari per il miglioramento del servizio.

Si tratta di scarti contenuti, che si collocano tra 0,6 e 0,8 e che dunque non evidenziano particolari emergenze o situazioni di gravità. Ma anche nell'ambito di una valutazione positiva si rilevano piccole differenze che è giusto indicare.

L'*organizzazione del servizio* è il macrofattore dove è più alto lo scarto fra importanza e soddisfazione; tale scarto è dato in particolare da un più basso grado di soddisfazione.

Segue, con uno scarto di poco inferiore al precedente, il *comportamento del personale*, dovuto dal voto medio di importanza particolarmente alto.

L'ambito dell'*accesso* si connota per non avere particolare problematicità con uno scarto fra importanza e soddisfazione pari a 0,6.



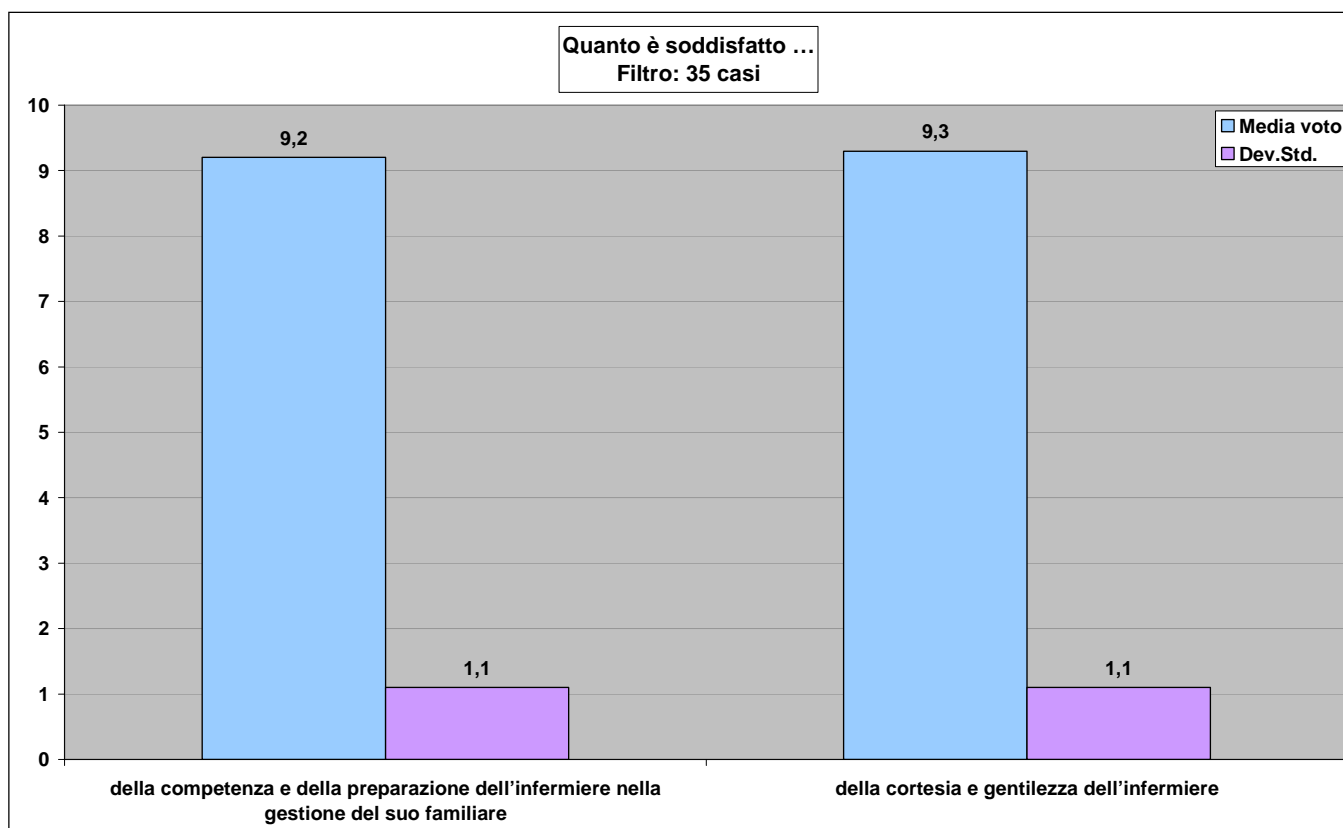
I SERVIZI AGGIUNTIVI FACOLTATIVI

Servizio di assistenza infermieristica

All'interno del servizio di assistenza domiciliare, è possibile richiedere il servizio aggiuntivo di assistenza infermieristica fornito dall'azienda USL.

Fra gli intervistati in 35 hanno confermato di utilizzare effettivamente il servizio al momento dell'intervista.

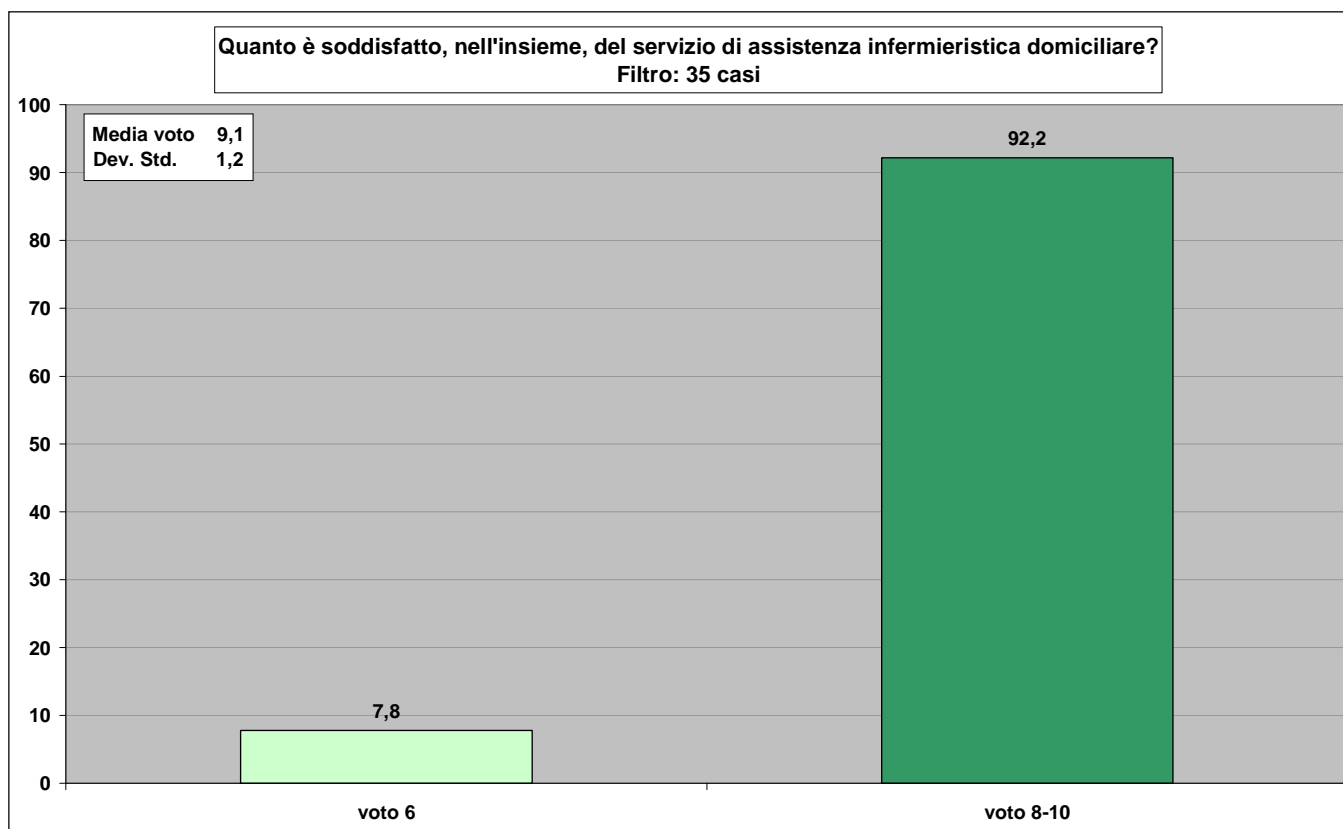
Fra di essi emerge un'alta soddisfazione sia per la competenza professionale dell'infermiere sia per la cortesia e la disponibilità dello stesso, con medie voto rispettivamente di 9,2 e 9,3 ed una deviazione standard contenuta a sottolineare una buona omogeneità delle risposte (deviazione standard di 1,1).



Questo servizio è giudicato positivamente anche in relazione alla tempestività delle comunicazioni in caso di urgenza con solo il 2,9% di persone che dichiarano non essere riuscite a comunicare tempestivamente con il servizio (e un 25,7% per il quale non si è mai verificata un'urgenza).

Se si è verificata un'urgenza, ha avuto la possibilità di comunicare tempestivamente con il servizio infermieristico per prendere accordi su cosa fare?		
		Totale
Sì è stato possibile comunicare tempestivamente	%	60
No non è stato possibile comunicare tempestivamente	%	2,9
Non si è mai verificata un'urgenza	%	25,7
Altro	%	8,6
Non risponde	%	2,9
		casi
		35
		%
		100

Nel complesso il servizio di assistenza infermieristica risulta essere soddisfacente con una media voto pari 9,1 e una deviazione standard di 1,2. Da notare che il voto più basso è 6 e dunque non si rilevano valutazioni insufficienti.



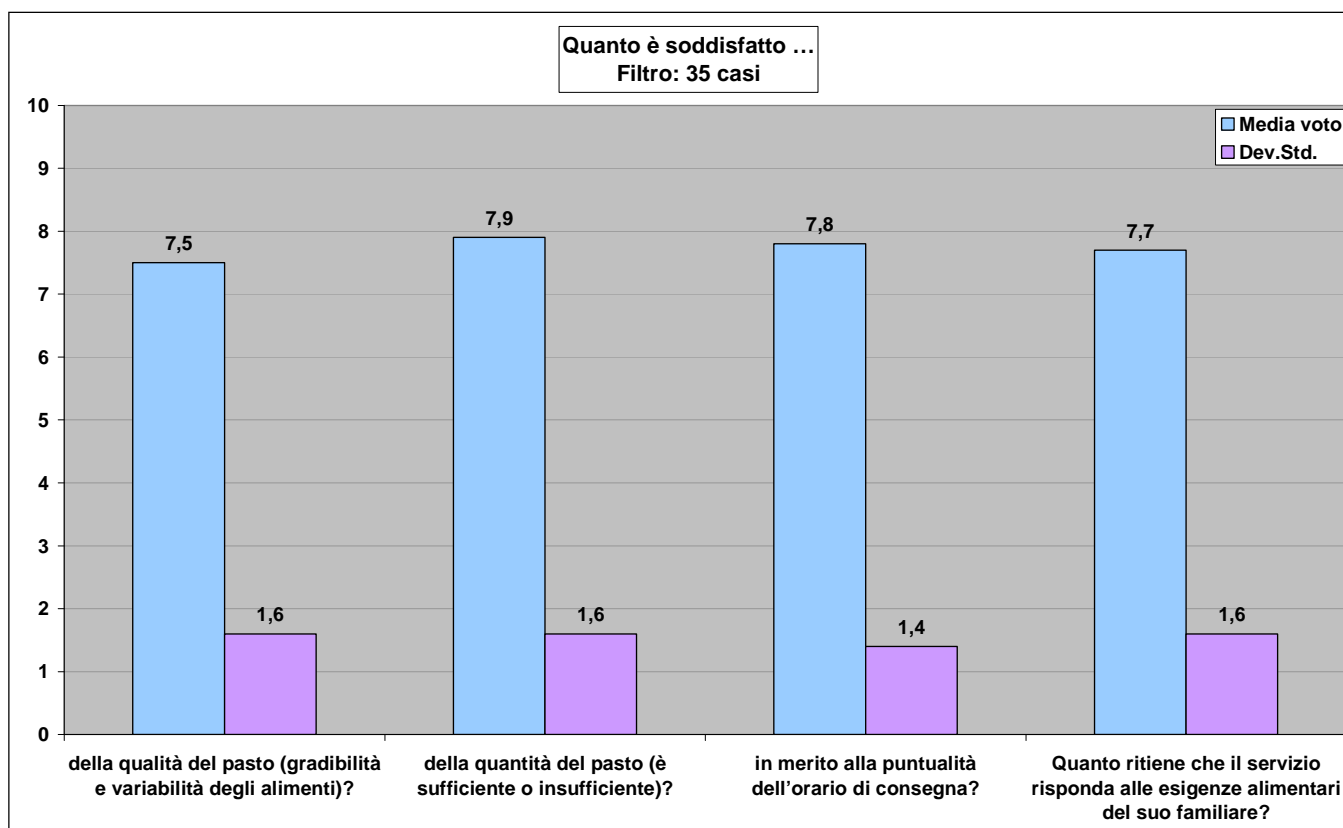
Servizio pasti

Il secondo servizio facoltativo esaminato è quello della consegna dei pasti a domicilio. Fra gli intervistati in 35 confermano di ricevere il pasto a casa al momento dell'intervista.

Fra di essi, risulta che l'aspetto di maggiore soddisfazione è quello della quantità del pasto con una media voto di 7,9 (deviazione standard di 1,6) seguito, con voto medio di 7,8, dalla puntualità dell'orario di consegna (deviazione standard di 1,4).

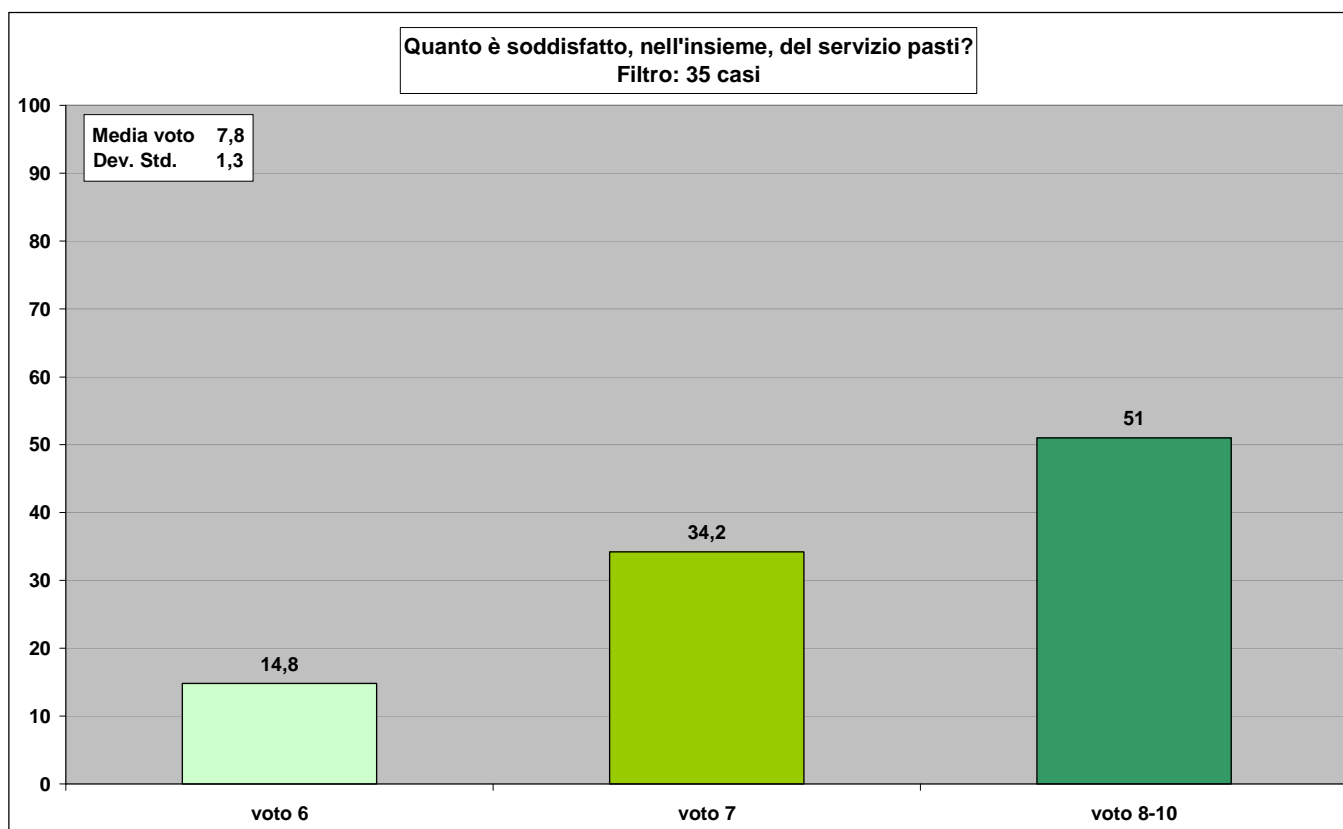
L'aspetto meno gradito, ma comunque con una media voto superiore al 7 e pari a 7,5, è la qualità del pasto (deviazione standard di 1,6).

Anche la domanda sulla soddisfazione per la risposta che il servizio dà alle esigenze alimentari degli assistiti è positiva con una media voto di 7,7 e una deviazione standard di 1,6.



Nel complesso il servizio pasti risulta essere soddisfacente per l'utenza con una media voto pari a 7,8 e una deviazione standard di 1,3.

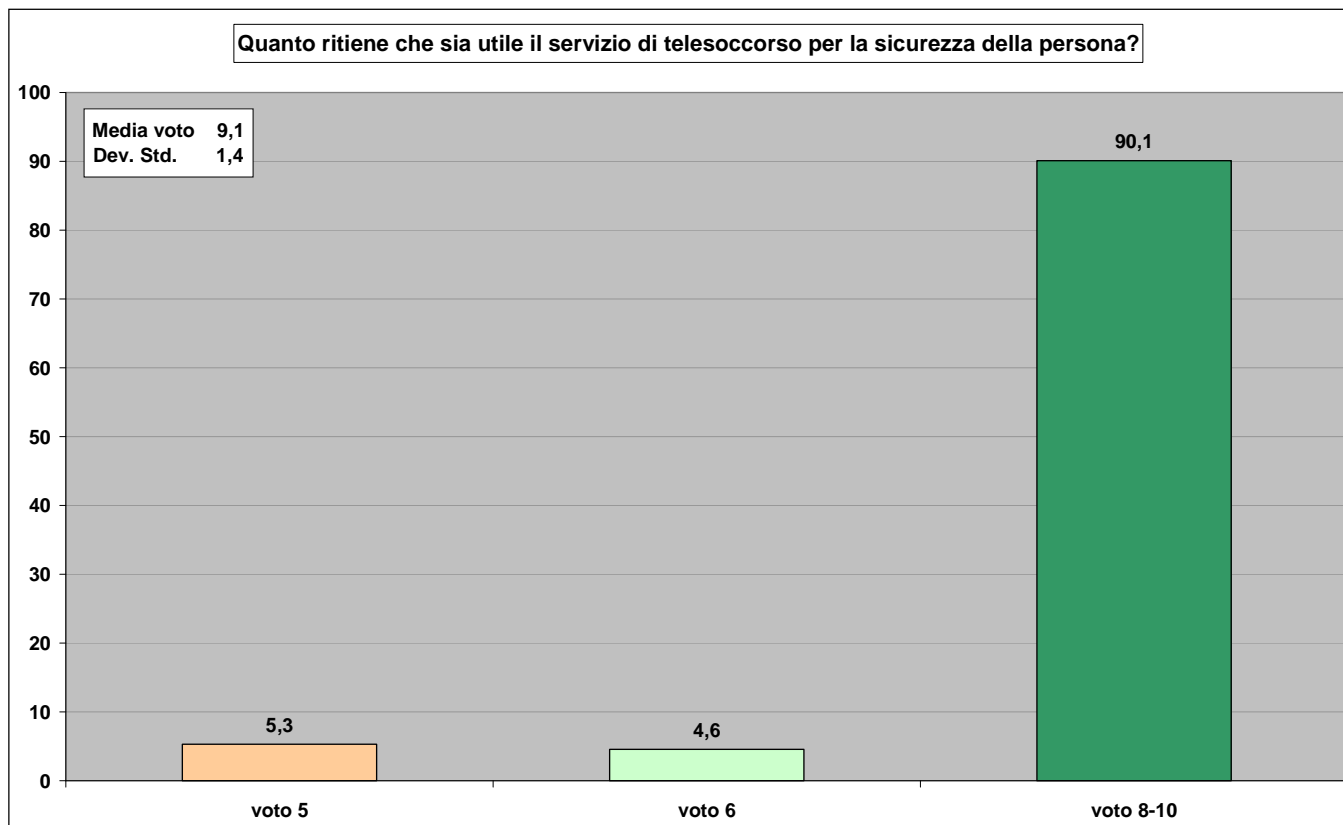
Il voto complessivo al servizio pasti è coerente con quello analitico sui quattro aspetti considerati. Si registra dunque una valutazione nel complesso positiva, ma con valori inferiori ad altri aspetti fin qui esaminati. Certo il servizio pasti ha caratteristiche ben diverse da altri aspetti dell'assistenza domiciliare, tuttavia appaiono evidenti alcuni elementi di criticità.



Servizio di telesoccorso

Il servizio di telesoccorso, l'ultimo fra quelli facoltativi, risulta essere il meno utilizzato con 23 casi dichiarati.

Questo servizio risulta essere, per chi lo ha installato, utile per la sicurezza della persona con un voto medio alto e pari a 9,1 e una buona omogeneità delle risposte (deviazione standard di 1,4).

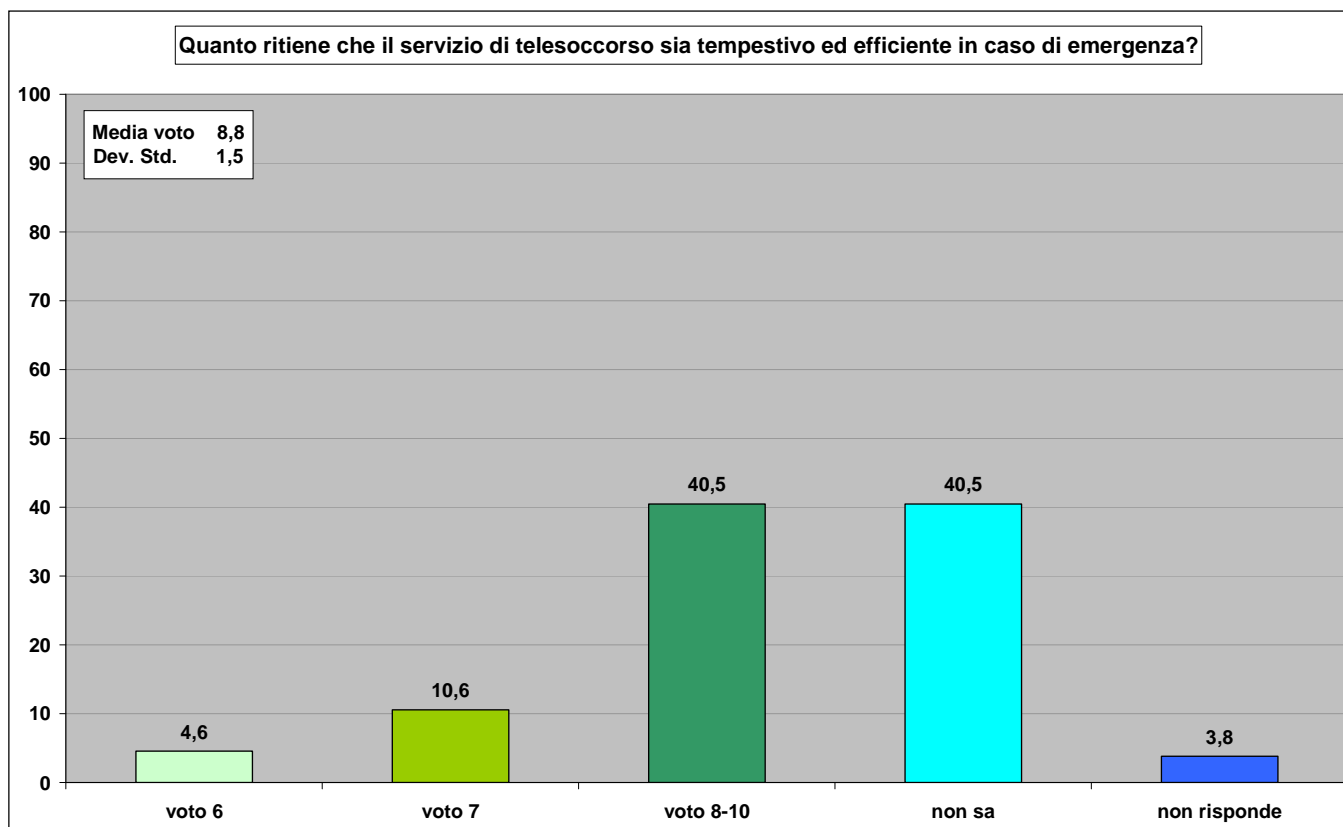


Fra gli utilizzatori solo il 32% lo ha utilizzato per un'esigenza reale mentre il 27,4% ha effettuato solamente una prova e il 40,6% non lo ha mai provato.

Ha potuto verificare il servizio di telesoccorso attivandolo?		
		Totale
Sì ma solo per prova	%	27,4
Sì per un'esigenza reale	%	32
No	%	40,6
	casi	23
	%	100

Nel complesso il servizio è ritenuto comunque tempestivo ed efficace in caso di emergenza con una media voto di 8,8.

Le non risposte (non sa più non risponde) sono pari al 44,3%.



I CAMBIAMENTI

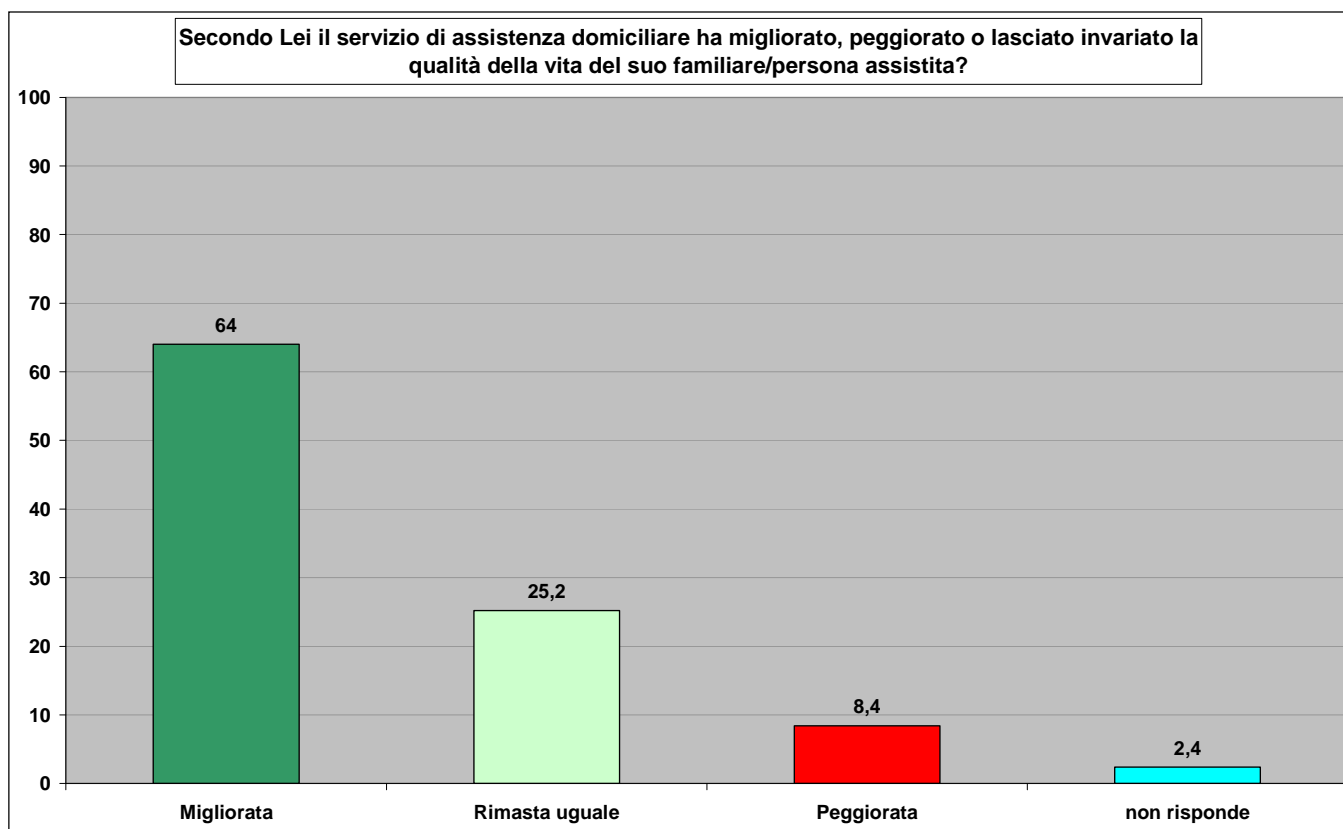


La penultima area di indagine ha riguardato i riflessi che l'utilizzo del servizio di assistenza domiciliare ha avuto nella quotidianità dell'anziano e del suo familiare.

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

Il 64% degli intervistati dichiara un miglioramento confermando così l'efficacia del servizio. Solo l'8,4% degli intervistati dichiara che la qualità della vita del suo familiare/persona assistita è peggiorata, peggioramento dovuto nella maggior parte dei casi – come si osserverà successivamente – ad un aggravarsi del quadro clinico dovuto alla malattia o semplicemente all'aumentare dell'età. Il 25,2% degli intervistati, infine, sostiene che non si sono verificati cambiamenti.

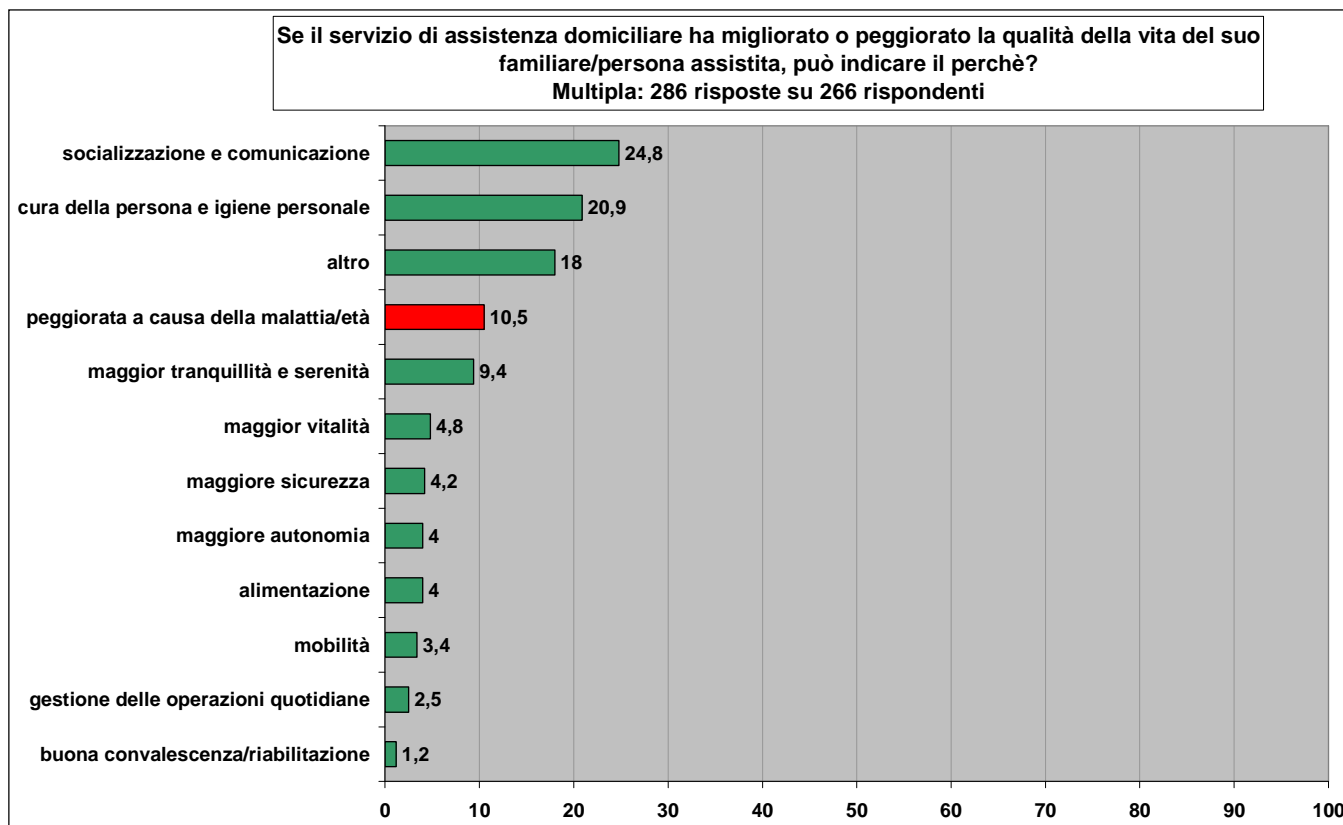
Le non risposte sono pari al 2,4%.



A coloro che hanno dichiarato che la qualità della vita del proprio familiare/persona assistita è peggiorata o migliorata è stato quindi chiesto di specificare la ragione del miglioramento/peggiornamento.

Come prima anticipato, il peggioramento è prevalentemente dovuto (10,5% di risposte) ad un avanzamento della malattia o a causa dell'età, mentre il miglioramento più indicato dagli intervistati è quello della socializzazione e della comunicazione (24,8% dei casi) seguito dalla cura della persona e igiene personale (20,9%).

Tutti gli altri aspetti indicati nel grafico sottostante hanno ricevuto percentuali di risposta inferiori al 10%.



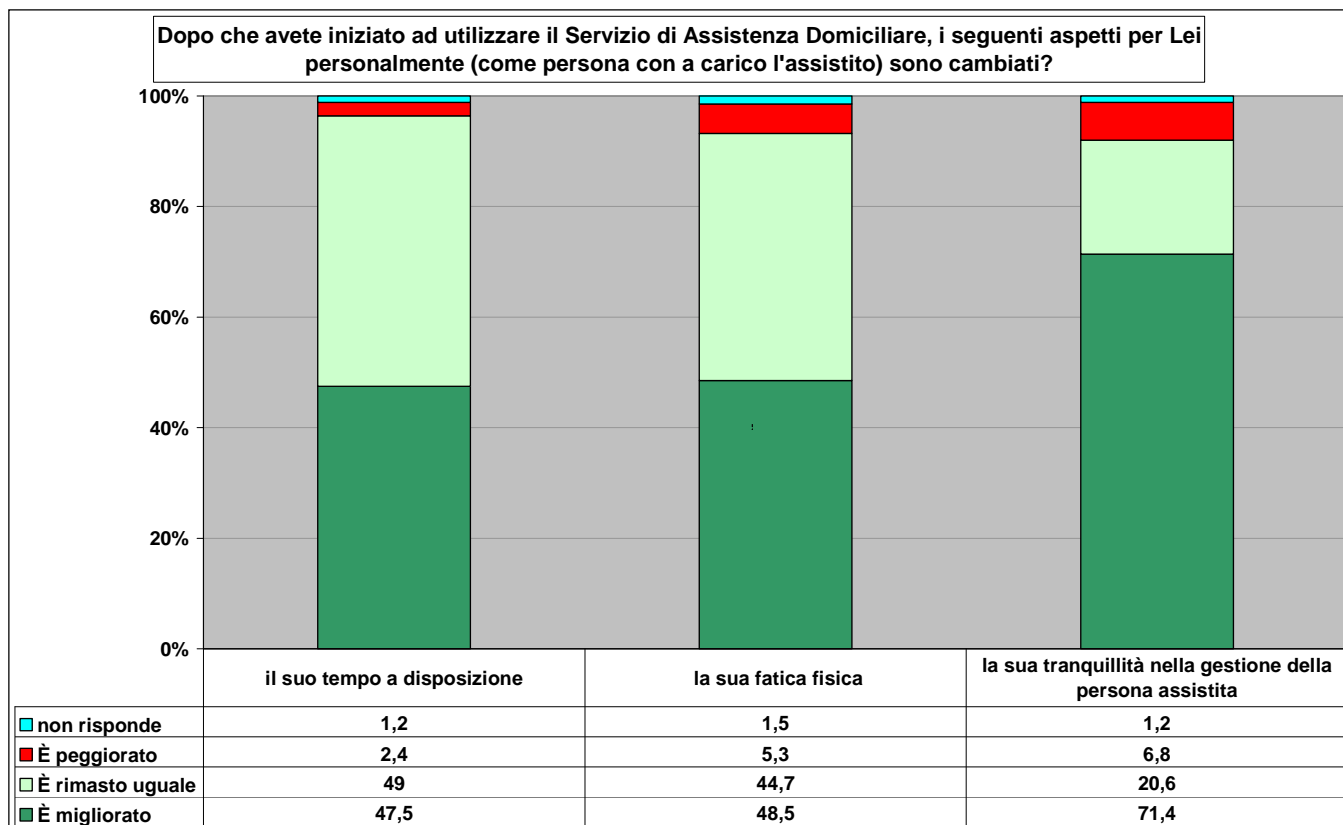
Sempre in relazione ai cambiamenti che si sono verificati dopo l'accesso al servizio di assistenza domiciliare, è stato anche chiesto ai familiari se per loro (persone che hanno a carico l'assistito) si è verificato un cambiamento nei seguenti aspetti:

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

Il 47,5% dei familiari intervistati dichiara avere più tempo a disposizione dopo l'accesso al servizio, mentre il 2,4% sostiene essere peggiorato. Il 49% dichiara che il tempo a propria disposizione non è cambiato; un 1,2% preferisce non rispondere.

Percentuali simili si ritrovano anche in relazione ai cambiamenti nella fatica fisica con un 48,5% che evidenzia un miglioramento contro un 5,3% che ritiene essersi verificato un peggioramento. Il 44,7% dichiara non essersi verificato alcun cambiamento; l'1,5% degli intervistati preferisce non rispondere.

La tranquillità nella gestione della persona assistita registra un 71,4% di miglioramenti, e indica proprio in questo aspetto l'effetto più rilevante e positivo del servizio nei confronti del familiare. Solo il 6,8% dichiara essere peggiorata la propria tranquillità e il 20,6% non riscontra alcun cambiamento in questo aspetto. Un 1,2% preferisce non rispondere.



APPROFONDIMENTI



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

Fra coloro che pagano una retta per il servizio ricevuto, il 61,8% ritiene che il costo sia proporzionato al servizio; questo dato, insieme al 6,6% di coloro che ritengono la retta più bassa del servizio ricevuto, mostra come questo aspetto non risulti essere un fattore di criticità.

Il 19,7% invece dichiara che la retta pagata è troppo alta per il servizio ricevuto.

Le non risposte sono pari all'11,9%.

Se per il servizio di assistenza domiciliare viene pagata una retta, Lei ritiene che:		
il costo è proporzionato al servizio	%	61,8
Il costo è più alto del servizio	%	19,7
Il costo è più basso del servizio	%	6,6
Non saprei	%	11,9
casi		201
%		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 37,5% 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 13,4% 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:

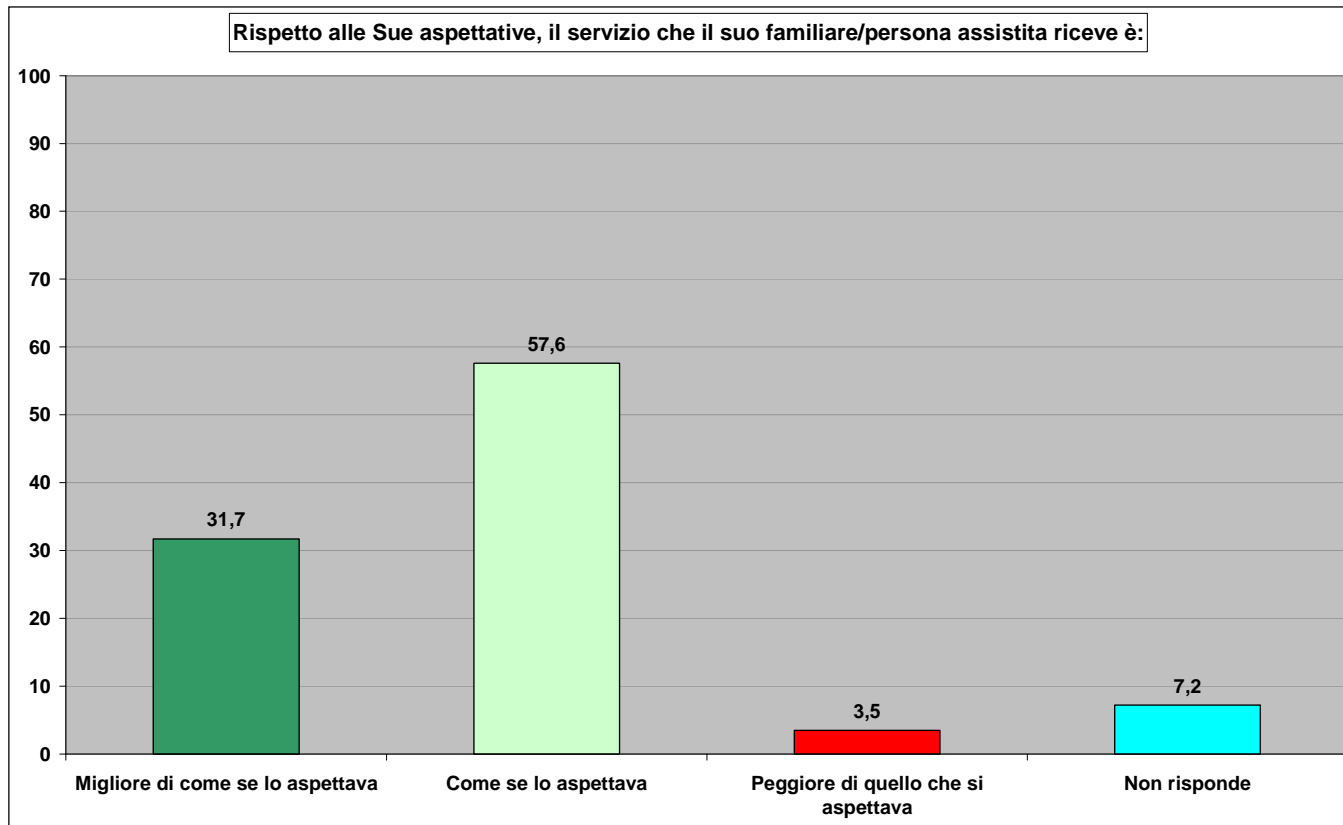
- disguidi nella somministrazione dei farmaci;
- incomprensioni caratteriali;
- difficoltà di accettazione di un aiuto esterno da parte dell'assistente familiare.

Tra gli operatori socio sanitari e l'assistente familiare (badante), sono nati conflitti per la gestione del suo familiare/persona assistita?		
Sì	%	13,4
No	%	85,9
Non sa	%	0,7
casi		138
%		100

LA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO

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

- il 31,7% dei familiari o amministratori di sostegno dichiara di ricevere un servizio migliore di quello che si aspettava;
- il 57,6% ritiene che il servizio ricevuto rappresenti le proprie aspettative
- la percentuale di delusi è pari al 3,5% degli intervistati;
- il 7,2% degli intervistati non risponde a questa domanda.



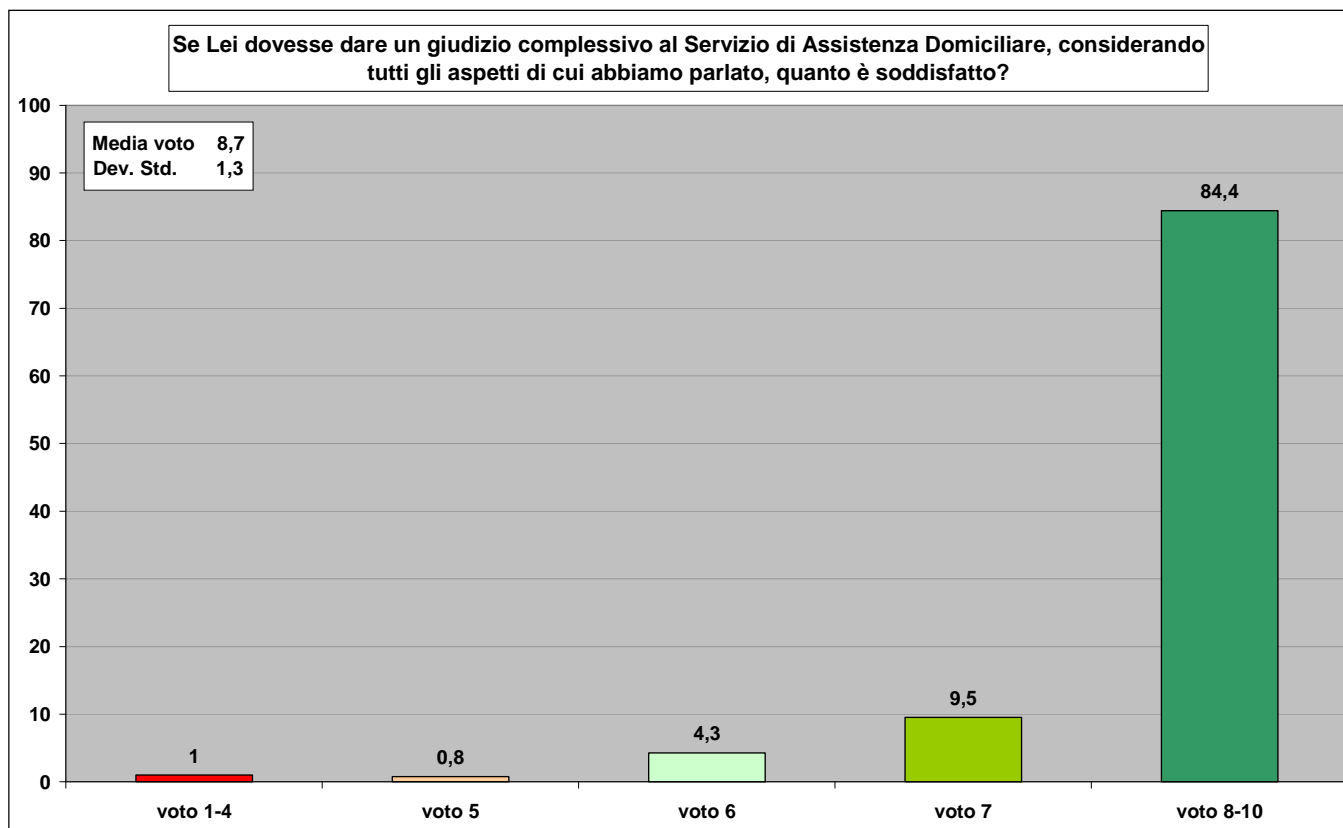
Il voto complessivo al servizio di assistenza domiciliare di Modena si attesta, infine, su una media voto di 8,7.

Il voto medio dei familiari o amministratori di sostegno è frutto di giudizi molto omogenei fra loro con una percentuale dell'84,4% di voti compresi fra l'8 e il 10.

I voti insufficienti risultano pari all'1,8% delle interviste effettuate (voti compresi fra 1 e 5).

Solo il 4,3% assegna voto 6 al servizio e il 9,5% voto 7.

Si osserva inoltre che tutti gli intervistati hanno espresso un proprio giudizio.

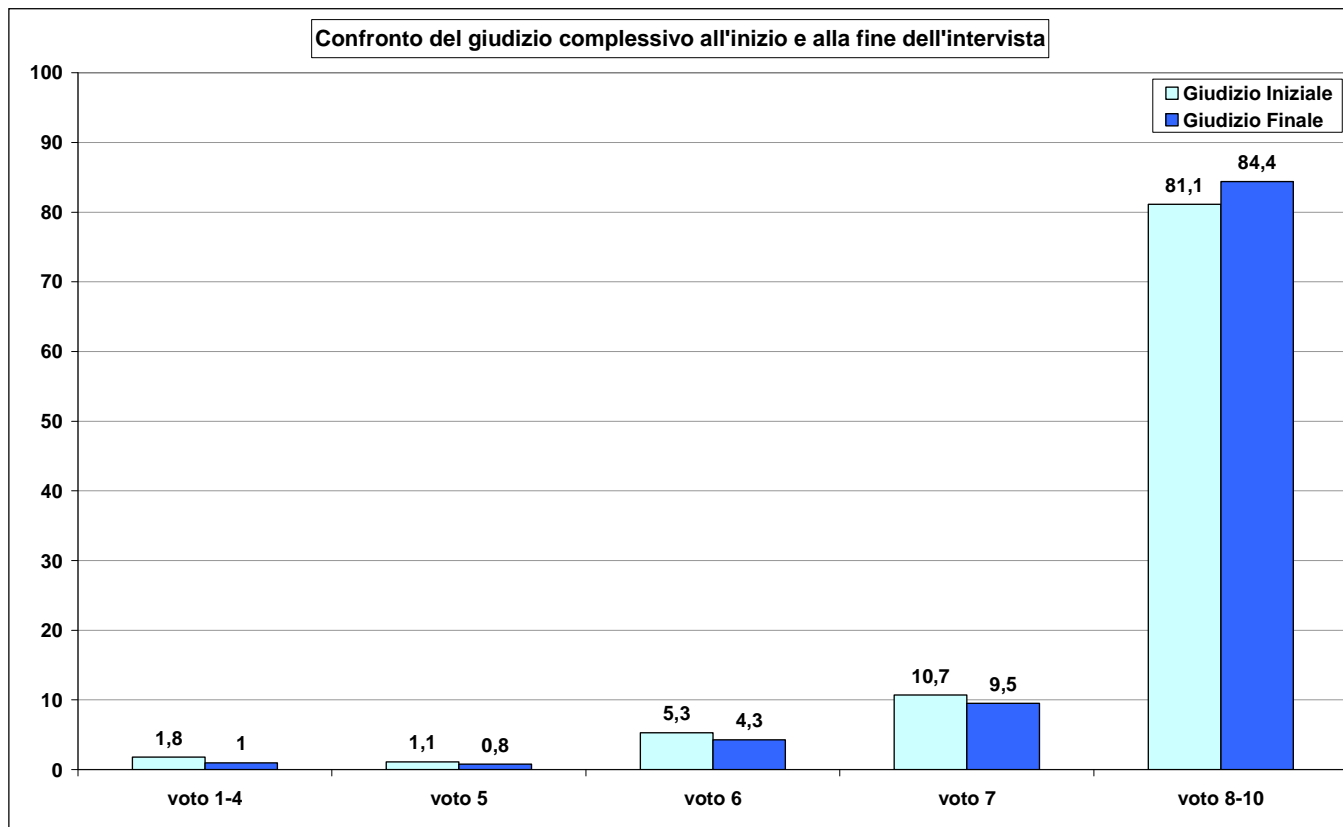


Il voto complessivo è influenzato in modo significativo da due variabili: l'intensità della presenza dell'intervistato con l'assistito e l'età dell'intervistato. In particolare il voto medio cresce al crescere della frequenza di rapporto tra l'intervistato e l'utente del servizio, e cresce al crescere dell'età dell'intervistato.

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.



MEDIA VOTO INIZIALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al Servizio di Assistenza Domiciliare che il suo familiare/persona assistita utilizza, quanto è soddisfatto?	8,6
MEDIA VOTO FINALE: Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al Servizio di Assistenza Domiciliare, considerando tutti gli aspetti di cui abbiamo parlato, quanto è soddisfatto?	8,7