

Indagine di soddisfazione degli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare

Report di sintesi

Nel mese di ottobre 2020 le cooperative del RTI che ha in gestione il servizio di assistenza domiciliare e consegna pasti a domicilio per gli utenti del Servizio Sociale dei Comuni hanno realizzato, in collaborazione con IRES FVG, una analisi di soddisfazione rispetto al servizio di assistenza domiciliare. I questionari consegnati agli utenti sono stati 451 (questo numero corrisponde all'intera popolazione degli utenti SAD attivi al 16/10/2020), di questi 340 sono stati restituiti compilati e 20 bianchi, per un totale di 360 questionari restituiti, pari all'80% dell'intera popolazione. In questo report vengono presentate tabelle e grafici che descrivono le distribuzioni di frequenza in valore percentuale delle risposte.

La prima domanda ci restituisce la fotografia di chi ha compilato il questionario: in quasi la metà dei casi, la compilazione è stata fatta dall'utente, seguito da figli, mariti, mogli e altri parenti.

IL QUESTIONARIO È COMPILATO DA ...	PERCENTUALE
Utente	46,2%
Figlio/a	31,5%
Marito/moglie	9,4%
Un altro parente	7,1%
Assistente familiare	5,0%
Amico/conoscente	2,4%

Nella seconda sezione, vediamo le caratteristiche del campione dei rispondenti: sesso, età, condizione familiare, comune di residenza, "anzianità" relativa al servizio e frequenza dello stesso.

L'UTENTE È	PERCENTUALE
Donna	55,0%
Uomo	41,5%
Non risponde	3,5%
Totale	100,0%

Per quanto riguarda l'età, circa il 78% degli utenti partecipanti all'indagine ha più di 65 anni.

QUANTI ANNI HA?	PERCENTUALE
Meno di 50	5,9%
Tra 50 e 64	15,9%
Tra 65 e 79	28,5%
Tra 80 e 89	34,4%
90 o più di 90	14,7%
Non risponde	0,6%
Totale	100,0%

Per quanto riguarda la condizione familiare, circa il 40% delle persone intervistate vive da solo/a, il 43% con figli e/o coniugi. Meno del 10% vive con un'assistente familiare o con altri parenti.

L'UTENTE VIVE CON	PERCENTUALE
Da solo/a	41,8%
Con figlio/i	25,9%
Con coniuge/convivente	17,4%
Con un'assistente familiare	7,6%
Con altri parenti	7,4%
Altro	3,8%

Il 66,4% degli utenti oggetto dell'indagine risiede nel Comune di Udine; tutti gli altri Comuni sono rappresentati da percentuali molto basse, comprese tra il 2 e il 6,3%.

IN CHE COMUNE VIVE L'UTENTE?	PERCENTUALE
Udine	66,4%
Pasian di Prato	6,3%
Tavagnacco	6,0%
Pozzuolo del Friuli	5,4%
Pradamano	4,2%
Pavia di Udine	3,6%
Martignacco	3,3%
Campoformido	2,4%
Pagnacco	2,4%
Totale	100,0%

Approfondendo il dato della città di Udine, vediamo nella tabella a seguire la distribuzione dei rispondenti rispetto all'ex circoscrizione di residenza. Le zona più rappresentata è quella ricompresa nella ex seconda circoscrizione, in cui vive il 27,6% dei rispondenti. Segue la terza circoscrizione, distaccata di 5 punti percentuali, quindi la settima (14,9%) e la prima (13,6%). Sotto il dieci per cento Udine Sud, S. Paolo e S. Osvaldo e Cussignacco.

IN CHE CIRCOSCRIZIONE VIVE L'UTENTE?	PERCENTUALE
Rizzi - S. Domenico - Cormor - S. Rocco (2)	27,6%
Laipacco - S. Gottardo (3)	22,6%
Chiavris – Paderno (7)	14,9%
Udine centro (1)	13,6%
Udine Sud (4)	8,1%
S. Paolo - S. Osvaldo (6)	7,2%
Cussignacco (5)	5,9%
Totale	100,0%

Quasi la metà del campione beneficia del servizio da oltre un anno, ma meno di cinque, mentre circa il 30% è utente da più di cinque anni. Solo un quinto riceve il servizio da meno di un anno.

DA QUANTO TEMPO USUFRUISCE DEL SERVIZIO?	PERCENTUALE
Meno di un anno	20,9%
Da uno a cinque anni	46,8%
Più di cinque anni	28,5%
Non risponde	3,8%
Totale	100,0%

Per quanto riguarda l'intensità del servizio, ovvero il numero di accessi settimanali, gli intervistati si dividono quasi equamente tra chi riceve il servizio da uno a tre giorni (48,5%) e chi lo riceve sei o sette giorni (il 40%), ovvero con alta intensità.

QUANTI GIORNI ALLA SETTIMANA USUFRUISCE DEL SERVIZIO?	PERCENTUALE
Un giorno	14,7%
Due giorni	17,9%
Tre giorni	15,9%
Quattro giorni	2,6%
Cinque giorni	8,2%
Sei giorni	23,2%
Sette giorni	16,8%

QUANTI GIORNI ALLA SETTIMANA USUFRUISCE DEL SERVIZIO?	PERCENTUALE
Non risponde	0,6%
Totale	100,0%

Le tabelle seguenti riguardano le domande volte ad indagare l'organizzazione del servizio durante i mesi precedenti. La metà dei rispondenti dichiara di aver visto il servizio ridotto o sospeso dall'inizio della pandemia.

NEGLI ULTIMI MESI IL SERVIZIO È STATO RIDOTTO O SOSPESO A CAUSA DELL'EMERGENZA SANITARIA IN CORSO PER IL CORONAVIRUS?	PERCENTUALE
Si	49,7%
No	46,5%
Non risponde	3,8%
Totale	100,0%

Di questi, circa l'88% riporta che la proposta di riduzione o sospensione è stata richiesta dal o concordata con il Servizio sociale; nel 12% dei casi l'iniziativa è partita dalla famiglia o dall'utente stesso.

SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE HA RISPOSTO SÌ, LA RIDUZIONE O SOSPENSIONE DEL SERVIZIO È STATA	PERCENTUALE
Richiesta dal Servizio Sociale	62,7%
Concordata con il Servizio Sociale	25,3%
Richiesta dall'utente (o dai suoi familiari)	12,0%
Totale	100,0%

La maggioranza dei rispondenti, pari a circa l'83%, ritiene che la decisione sia stata presa per tutelare la propria salute.

NEL CASO IN CUI LA SOSPENSIONE SIA STATA DECISA DAL SERVIZIO SOCIALE, RITIENE SIA STATA UNA DECISIONE PRESA A TUTELA DELLA SUA SALUTE?	PERCENTUALE
Si	83,2%
No	16,8%
Totale	100,0%

Le tre tabelle della prossima sezione rappresentano le risposte degli intervistati relativamente alle sostituzioni degli operatori. In circa l'86% dei casi, gli operatori che hanno accesso a domicilio degli utenti nel corso della settimana sono uno o due.

ATTUALMENTE, NELL'ARCO DI UNA SETTIMANA, QUANTI OPERATORI/TRICI (ASSISTENTI DOMICILIARI) VENGONO A CASA SUA?	PERCENTUALE
Una	66,5%
Due	18,5%
Tre	4,1%
Più di tre	9,4%
Non risponde	1,5%
Totale	100,0%

Nell'arco del mese precedente alla compilazione del questionario, in circa il 67% dei casi l'operatore di riferimento è stato sostituito.

NELL'ARCO DELL'ULTIMO MESE QUALCUNO DI QUESTI OPERATORI/TRICI È STATO SOSTITUITO?	PERCENTUALE
Si	66,8%
No	30,9%
Non risponde	2,4%
Totale	100,0%

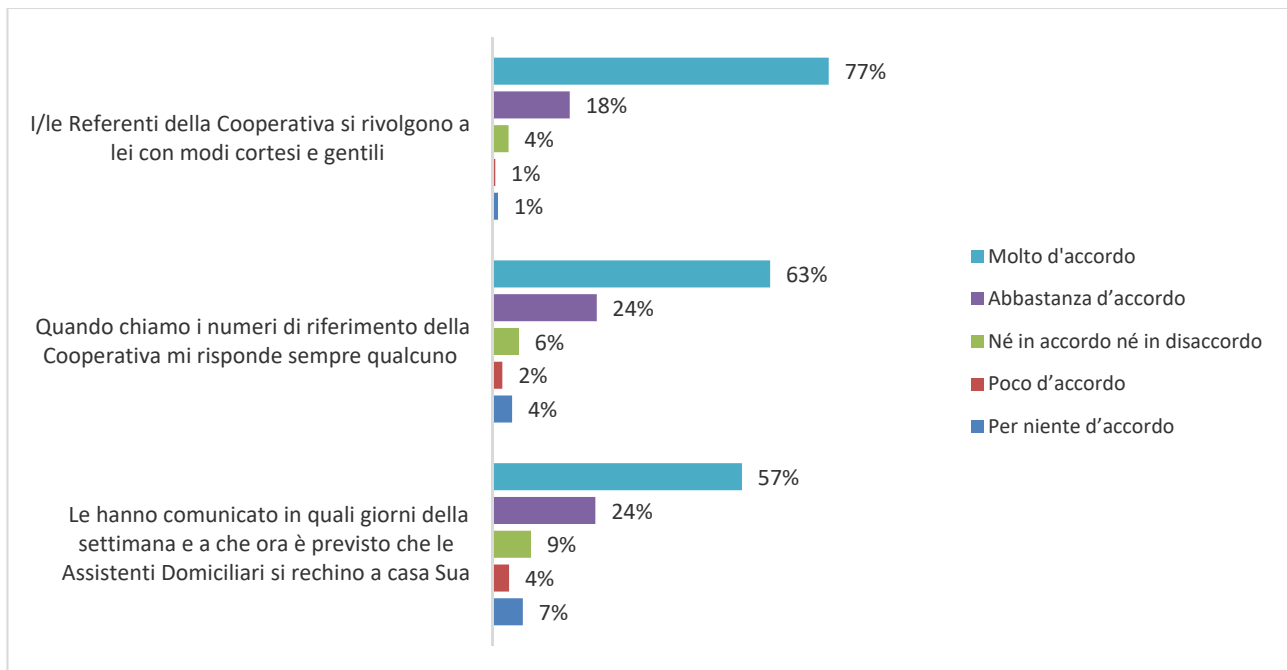
Tra coloro che hanno affermato di aver visto il/gli operatori sostituito/i, il 55% dichiara che tale sostituzione gli è stata precedentemente comunicata dai Referenti delle cooperative.

SE ALLA DOMANDA PRECEDENTE HA RISPOSTO SÌ, LE È STATA COMUNICATA LA SOSTITUZIONE DELL'OPERATORE/TRICE?	PERCENTUALE
Si	55,3%
No	44,7%
Totale	100,0%

La tabella e il grafico della prossima sezione rappresentano le risposte agli item relativi ai referenti delle cooperative del RTI.

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, I/LE REFERENTI DELLA COOPERATIVA	PER NIENTE D'ACCORDO	POCO D'ACCORDO	NÉ IN ACCORDO NÉ IN DISACCORDO	ABBASTANZA D'ACCORDO	MOLTO D'ACCORDO	TOTALE
Le hanno comunicato in quali giorni della settimana e a che ora è previsto che le Assistenti Domiciliari si rechino a casa Sua	6,9%	3,8%	8,8%	23,5%	57,1%	100,0%
I/le Referenti della Cooperativa si rivolgono a lei con modi cortesi e gentili	1,2%	0,6%	3,6%	17,6%	76,9%	100,0%
Quando chiamo i numeri di riferimento della Cooperativa, mi risponde sempre qualcuno	4,4%	2,2%	6,0%	23,8%	63,5%	100,0%

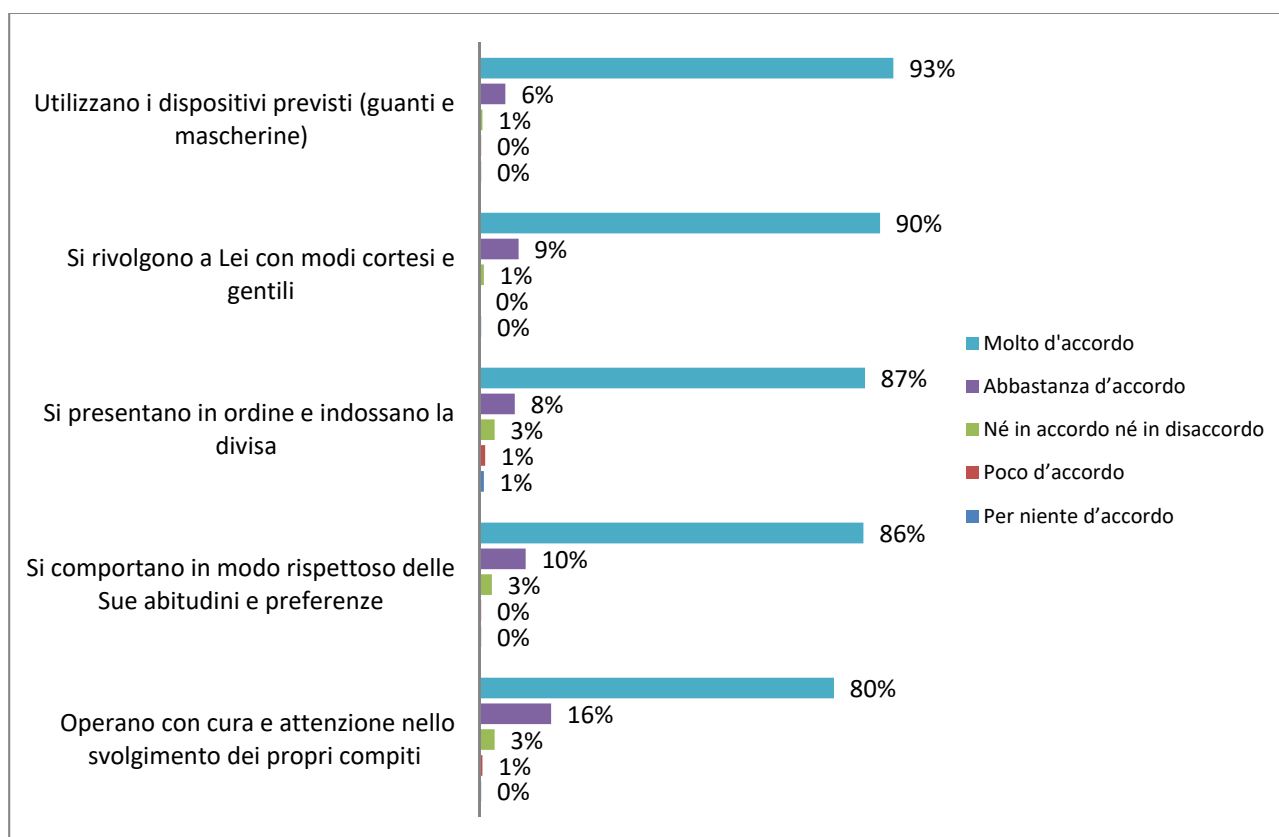
Come si evince anche dal grafico, l'item che riceve maggiore apprezzamento (quasi l'80% dei rispondenti si posiziona sul valore più elevato della scala) è quello relativo alla cortesia e gentilezza dei/delle referenti.



La tabella a seguire, e il relativo grafico, riguardano invece l'operato delle o degli assistenti domiciliari.

RISPETTO ALLA SUA ESPERIENZA, GLI/LE ASSISTENTI DOMICILIARI ...	PER NIEN-TE D'ACCORDO	POCO D'ACCORDO	NÉ IN ACCORDO NÉ IN DISACCORDO	ABBASTANZA D'ACCORDO	MOLTO D'ACCORDO	TOTALE
Operano con cura e attenzione nello svolgimento dei propri compiti	0%	1%	3%	16%	80%	100%
Si rivolgono a Lei con modi cortesi e gentili	0%	0%	1%	9%	90%	100%
Si comportano in modo rispettoso delle Sue abitudini e preferenze	0%	0%	3%	10%	86%	100%
Si presentano in ordine e indossano la divisa	1%	1%	3%	8%	87%	100%
Utilizzano i dispositivi previsti (guanti e mascherine)	0%	0%	1%	6%	93%	100%

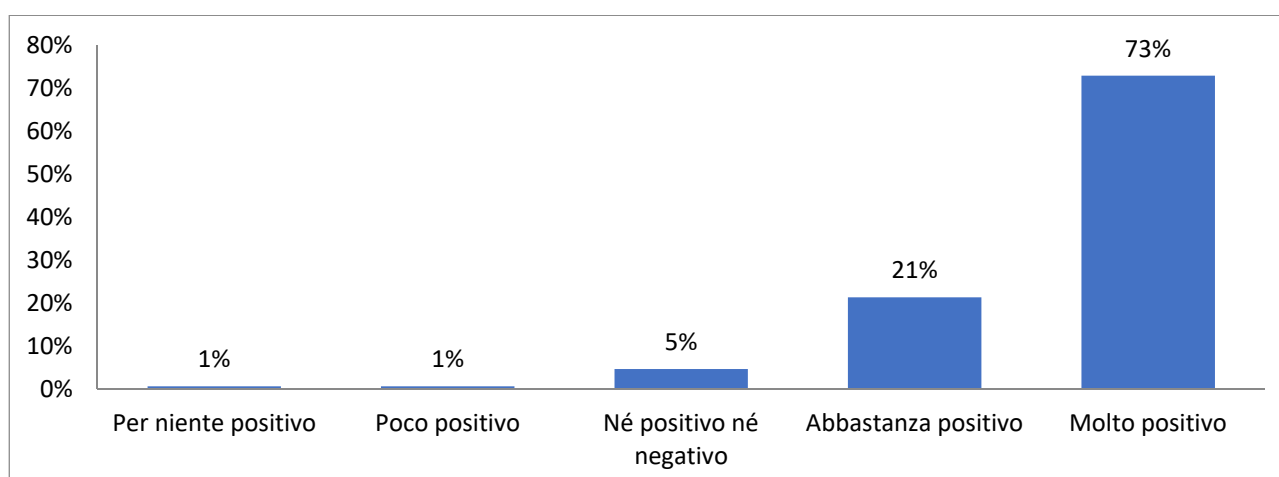
Anche in questo caso registriamo punteggi molto elevati, pari o superiori all'80% per tutti gli item: quello che riceve il maggiore apprezzamento riguarda il rispetto delle norme di sicurezza attualmente in vigore, che prevedono l'uso di dispositivi di protezione individuale quali guanti e mascherine.



L'ultima domanda è relativa al giudizio complessivo sul servizio.

	PER NIENTE POSITIVO	POCO POSITIVO	NÉ POSITIVO NÉ NEGATIVO	ABBASTANZA A POSITIVO	MOLTO POSITIVO	TOTALE
Qual è il Suo giudizio complessivo sulla qualità del servizio che riceve?	1%	1%	5%	21%	73%	100%

Per quasi la totalità dei rispondenti, il giudizio è positivo.



Si propongono di seguito due tabelle di contingenza che mettono in relazione tra loro due variabili distinte, una per riga e l'altra per colonna. Nelle due tabelle a seguire, il giudizio complessivo sul servizio è stato calcolato per sotto campioni. Nel primo caso si rileva che la sospensione o meno del servizio a causa della emergenza sanitaria non influisce in modo significativo sui livelli di soddisfazione.

NEGLI ULTIMI MESI IL SAD È STATO RIDOTTO O SOSPESO A CAUSA DELL'EMERGENZA SANITARIA IN CORSO?	IN GENERALE, QUAL È IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CHE RICEVE?				
	PER NIENTE POSITIVO	POCO POSITIVO	NÉ POSITIVO NÉ NEGATIVO	ABBASTANZA POSITIVO	MOLTO POSITIVO
No	0,0%	0,7%	4,6%	20,3%	74,5%
Si	1,3%	0,6%	5,0%	21,9%	71,3%

Il giudizio di soddisfazione è stato analizzato anche in relazione al compilatore del questionario, in particolare prendendo in esame i questionari compilati dagli utenti e dai figli. Tra i giudizi dei figli si nota un calo dell'incidenza nel livello più elevato di soddisfazione rispetto agli utenti, in parte compensato da un incremento del giudizio mediano.

CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO	IN GENERALE, QUAL È IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO CHE RICEVE?				
	PER NIENTE POSITIVO	POCO POSITIVO	NÉ POSITIVO NÉ NEGATIVO	ABBASTANZA POSITIVO	MOLTO POSITIVO
Utente	0,0%	0,7%	2,6%	19,0%	77,8%
Figlio/a	1,9%	1,0%	8,7%	22,3%	66,0%

Agli intervistati è stato chiesto di indicare quali altri soggetti siano coinvolti nell'attività di cura e assistenza a domicilio. Nel 53% dei casi, tali soggetti sono i familiari, siano essi conviventi che non conviventi. Il 15% è assistito da operatori assunti privatamente, meno del 10% anche o da vicini di casa e volontari.

QUALI ALTRI SOGGETTI COLLABORANO ALLE NECESSITÀ DI CURA?	PERCENTUALE
Familiari non conviventi	28,5%
Familiari conviventi	24,7%
Assistenza privata	15,6%
Vicini di casa	6,2%
Volontari	3,5%

Sezione pasti

Di seguito presentiamo le risposte di chi ha compilato anche la sezione relativa al servizio pasti, il 27,6% degli intervistati¹.

LEI USUFRUISCE DEL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO?	PERCENTUALE
Si	27,6%
No	62,6%
Non risponde	9,7%
Totale	100,0%

¹ Il dato è in linea con quello della popolazione complessiva, infatti su 451 utenti attivi al 16/10/2020 sono 120 gli utenti che usufruiscono sia del servizio pasti che del SAD, pari al 27% della popolazione. Anche il tasso di risposta è analogo, pari circa al 78%, infatti dei 120 utenti che usufruiscono anche dei pasti ben 94 hanno compilato la scheda d'intervista.

Nelle due tabelle seguenti si illustra la fotografia di chi segue una dieta speciale, per motivi di salute o altro: circa il 40% dei rispondenti dichiara di seguirne una.

SEGUE UNA DIETA SPECIALE?	PERCENTUALE
Si	39,4
No	60,6
Totale	100,0%

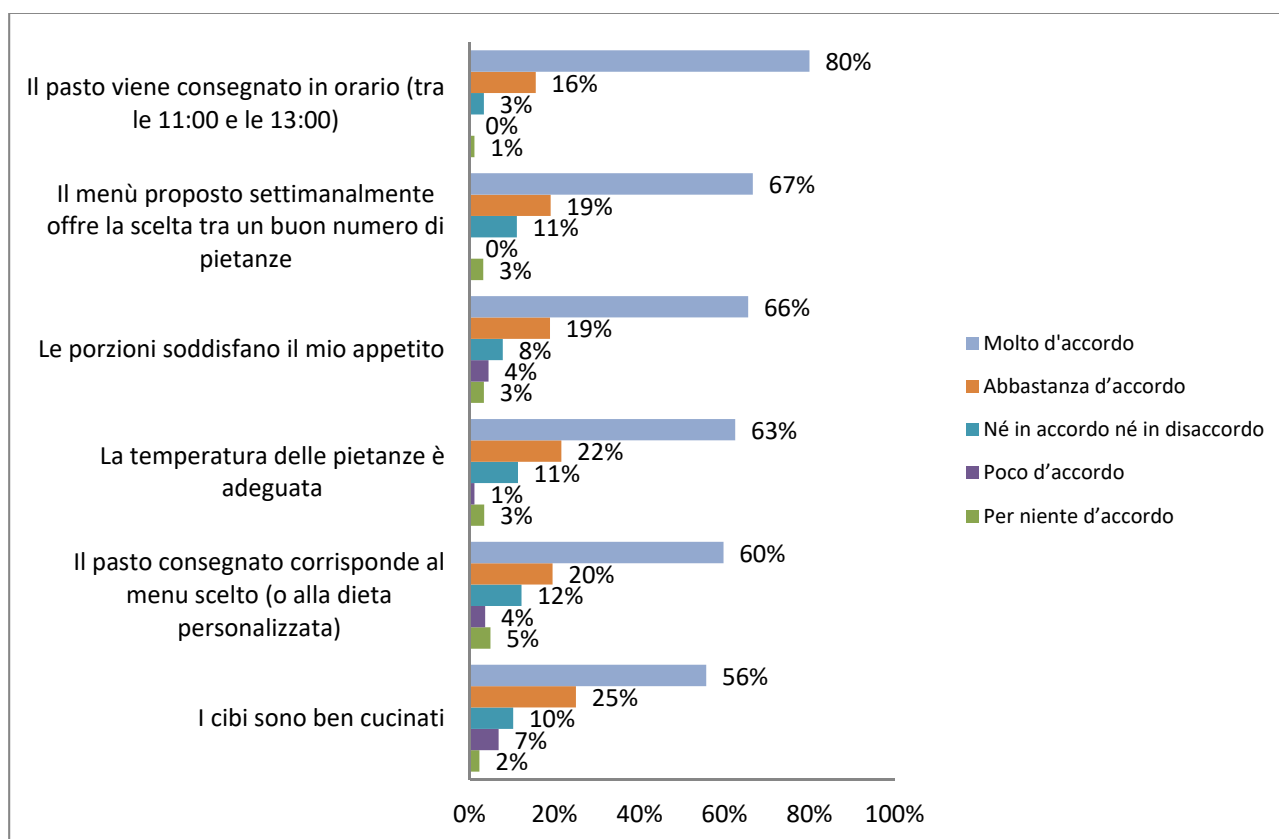
Tra coloro che seguono un'alimentazione speciale l'82,1% dichiara che la dieta è rispettata nella composizione del pasto che riceve a domicilio. Il 17,9% ritiene invece che la dieta non venga rispettata. Va ricordato, però, che tale percentuale corrisponde alle opinioni di 5 utenti, numerosità che non consente di realizzare incroci tra variabili. Si può precisare che questi 5 questionari sono stati compilati da 3 utenti, da 1 figlio e da 1 assistente familiare. Di questi 5 questionari, sono 3 le schede attribuibili ad utenti con anzianità di servizio lunga (più di 5 anni), per i quali la risposta potrebbe essere collegata ad una non completa consapevolezza del regime alimentare scelto ormai molto tempo prima.

LA DIETA VIENE RISPETTATA?	PERCENTUALE
Si	82,1
No	17,9
Totale	100,0%

Nella tabella seguente sono rappresentate le percentuali di risposta ad alcuni item relativi alla organizzazione del servizio. I risultati sono resi anche graficamente nel diagramma a barre.

	PER NIENTE D'ACCORDO	POCO D'ACCORDO	NÉ IN ACCORDO NÉ IN DISACCORDO	ABBASTANZA D'ACCORDO	MOLTO D'ACCORDO	TOTALE
I cibi sono ben cucinati	2%	7%	10%	25%	56%	100%
Il pasto consegnato corrisponde al menu scelto (o alla dieta personalizzata)	5%	4%	12%	20%	60%	100%
La temperatura delle pietanze è adeguata	3%	1%	11%	22%	63%	100%
Le porzioni soddisfano il mio appetito	3%	4%	8%	19%	66%	100%
Il menù proposto settimanalmente offre la scelta tra un buon numero di pietanze	3%	0%	11%	19%	67%	100%
Il pasto viene consegnato in orario (tra le 11:00 e le 13:00)	1%	0%	3%	16%	80%	100%

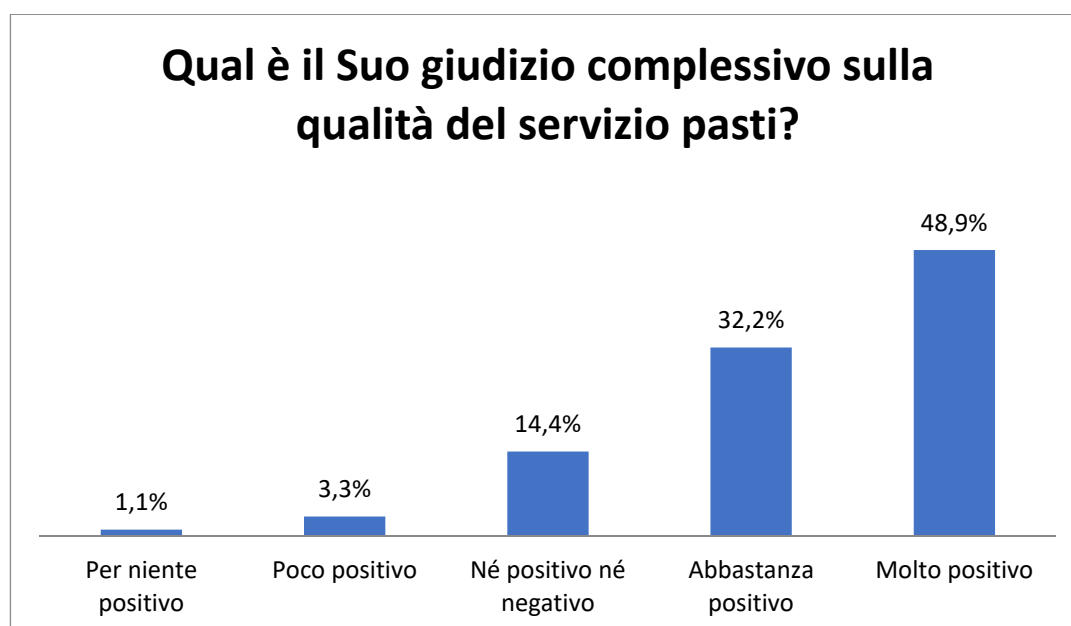
Come si evince dalla lettura della tabella e del grafico, c'è ampio consenso rispetto agli elementi analizzati, in particolare per quanto riguarda la puntualità.



Veniamo alla domanda finale, in cui era richiesto di fornire un giudizio complessivo sul servizio pasti.

	PER NIENTE POSITIVO	POCO POSITIVO	NÉ POSITIVO NÉ NEGATIVO	ABBASTANZA POSITIVO	MOLTO POSITIVO	TOTALE
In generale, qual è il Suo giudizio complessivo sulla qualità del servizio pasti che riceve?	1,1%	3,3%	14,4%	32,2%	48,9%	100,0%

Il giudizio complessivo sul servizio è positivo per l'81% dei rispondenti.



Si propone di seguito la tabella di contingenza che mette in relazione tra loro due variabili distinte, una per riga e l'altra per colonna. Dunque, in relazione al giudizio di soddisfazione sul servizio pasti, sono messi a confronto i due sotto campioni numericamente più rappresentati: gli utenti stessi e i loro figli. Analizzando distintamente le risposte dei due gruppi, si nota come differiscano leggermente nel giudizio sul servizio. Se la quota di utenti che fornisce il giudizio più positivo è pari al 50% del sotto campione, tra i figli tale quota decresce sensibilmente. Tale calo viene in parte compensato da un'incidenza maggiore tra i figli che si dichiarano abbastanza soddisfatti del servizio pasti.

CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO	IN GENERALE, QUAL È IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PASTI CHE RICEVE?				
	PER NIENTE POSITIVO	POCO POSITIVO	NÉ POSITIVO NÉ NEGATIVO	ABBASTANZA POSITIVO	MOLTO POSITIVO
Utente	1,5%	1,5%	17,6%	29,4%	50,0%
Figlio/a	0,0%	10,0%	0,0%	50,0%	40,0%