



*CAMUGNANO
CASTEL D'AIANO
CASTEL DI CASIO
CASTIGLIONE DEI PEPOLI
GAGGIO MONTANO
GRIZZANA MORANDI
LIZZANO IN BELVEDERE
MARZABOTTO
MONZUNO
SAN BENEDETTO VAL DI SAMBRO
VERGATO*

RILEVAZIONE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - ANNO 2018

Premessa

Di fronte alla forte e crescente presenza della popolazione anziana e all'incidenza delle disabilità collegate all'età, in questi ultimi anni si sono affermate con sempre maggiore forza politiche sociali tese alla realizzazione e allo sviluppo di interventi di prevenzione e cura in favore dei cittadini in condizione di fragilità o di non autosufficienza, mirando al perseguimento di alcuni fondamentali obiettivi assistenziali:

- favorire il più a lungo possibile una idonea permanenza della persona fragile o non autosufficiente presso il proprio domicilio, fornendo i mezzi integrativi alle perdite funzionali e intervenendo a sostegno delle famiglie;
 - uscire dalla genericità degli interventi sul bisogno rappresentato, garantendo risposte più appropriate e flessibili rispetto alle esigenze della persona assistita e della famiglia;
- ampliare conseguentemente la gamma delle risposte possibili e potenziare il sistema domiciliare nel suo complesso tramite gli operatori del servizio di assistenza domiciliare e, più in generale, tramite la propria struttura operativa, che tendono ad assumere un ruolo di facilitatore nel rapporto tra la persona assistita e il sistema dei servizi del territorio.

Si sta affermando quindi una linea di politica sociale che mette la cosiddetta "domiciliarità" al primo posto, sia in termini di risorse dedicate che di quantità e qualità dei servizi a ciò finalizzati. Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è ad oggi, per risorse impegnate e per dimensione e complessità organizzativa, il principale servizio per la "domiciliarità".

A partire dal 01/01/2018 L'Istituzione dei servizi sociali, educativi e culturali su mandato gestisce in forma diretta il servizio di assistenza domiciliare su tutto il distretto dell'Appennino Bolognese.

Unità di Analisi

Le informazioni necessarie a cogliere gli aspetti del servizio strettamente legati al concetto di "qualità erogata" nell'anno 2018 sono state rilevate tramite un questionario consegnato agli utenti del servizio di assistenza domiciliare nel mese di gennaio 2019. Agli utenti è stata data la possibilità di compilare il questionario da soli. Alla data dell'indagine alcuni utenti erano deceduti, altri avevano cessato l'attività di assistenza domiciliare ed erano entrati in struttura, oppure non godevano più del servizio per altre motivazioni.

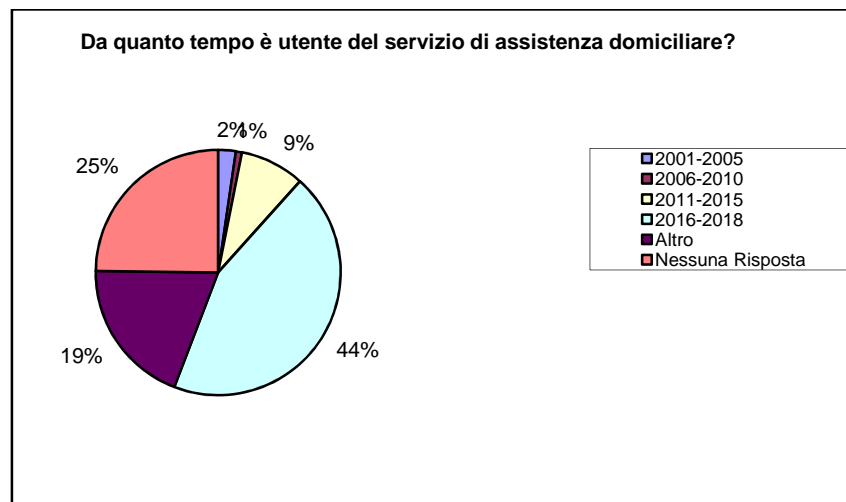
Dei 250 questionari distribuiti utenti/ads/familiari ne sono rientrati 130 per cui siamo rimasti soddisfatti dal ritorno di un così gran numero di questionari, indice di grande partecipazione anche se auspichiamo una partecipazione maggiore per l'anno a venire.

Metodologia

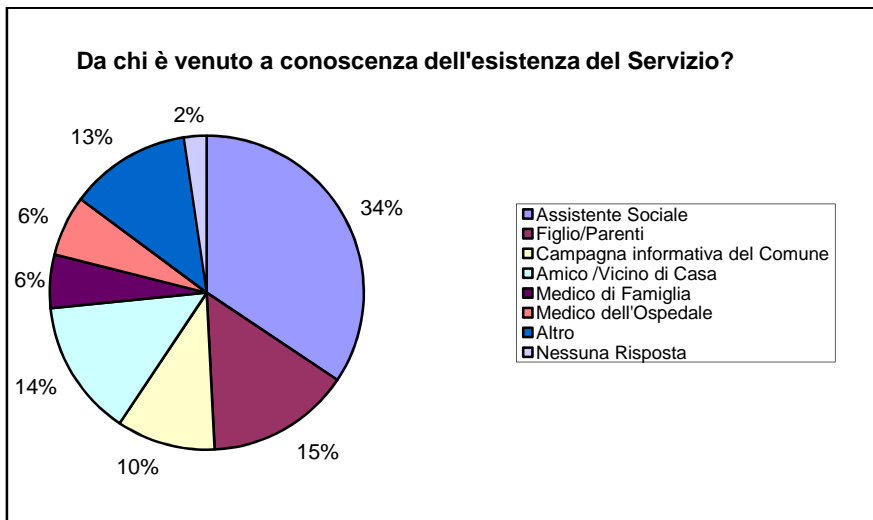
La metodologia di lavoro adottata è stata quella del coinvolgimento diretto degli utenti e attraverso un questionario somministrato a domicilio nel mese di gennaio 2019, è stato possibile rilevare la valutazione che l'utente ha fornito riguardo ad ogni singolo elemento del servizio. I dati rilevati verranno utilizzati per il continuo miglioramento del servizio nell'ottica di garantire sempre una maggior aiuto alla popolazione assistita. Il questionario è stato consegnato all'operatore, per la maggior parte dei casi, all'interno della busta che gli era stata consegnata con il questionario.

Risultati dell'Indagine

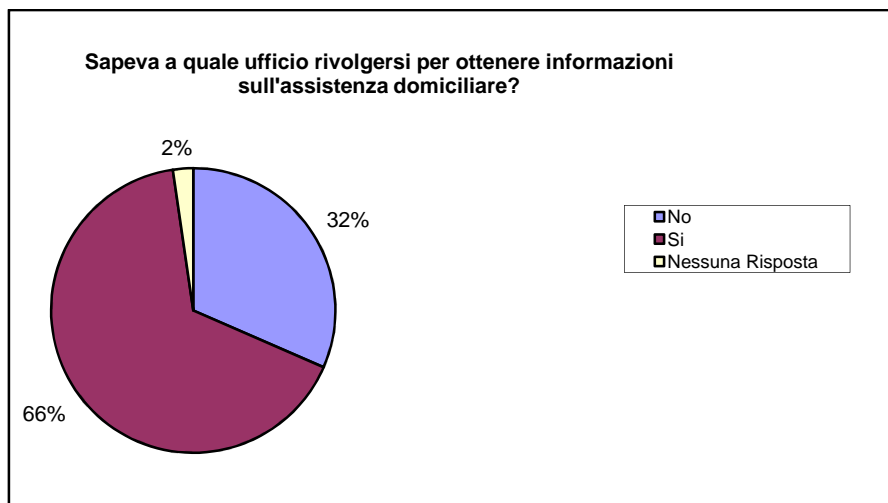
1. Da quanto tempo è utente del servizio di assistenza domiciliare?



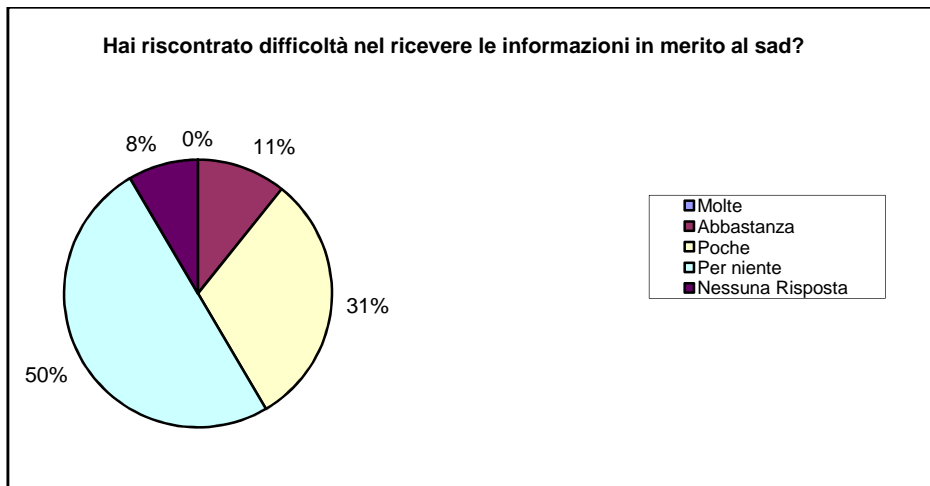
2. Da chi è venuto a conoscenza dell'esistenza del servizio?



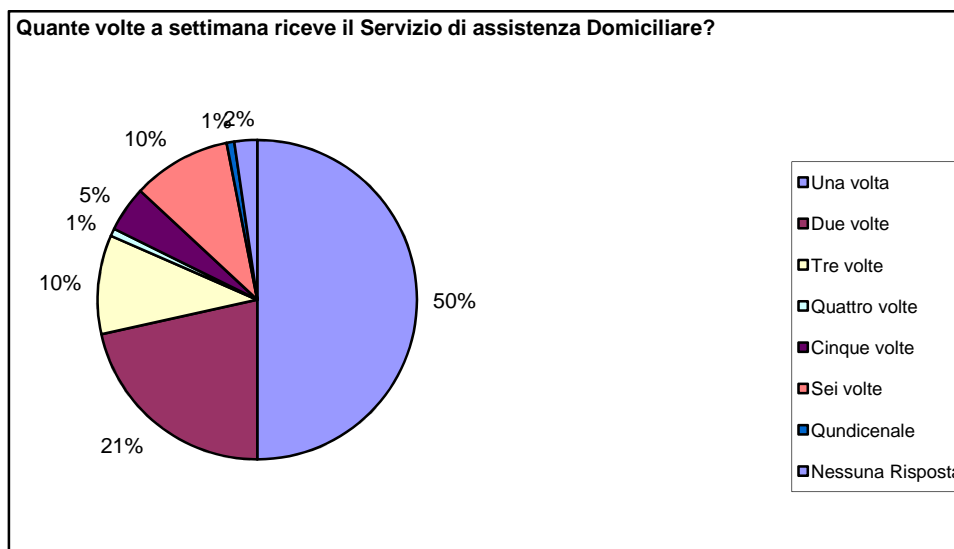
3. Sapeva a quale ufficio rivolgersi per ottenere informazioni sull'assistenza domiciliare?



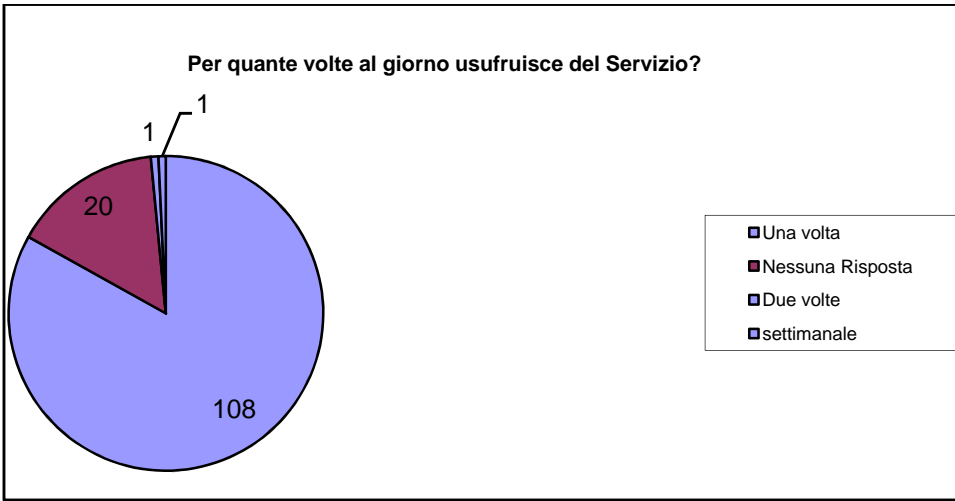
4. Ha riscontrato difficoltà nel ricevere le informazioni in merito al Sad?



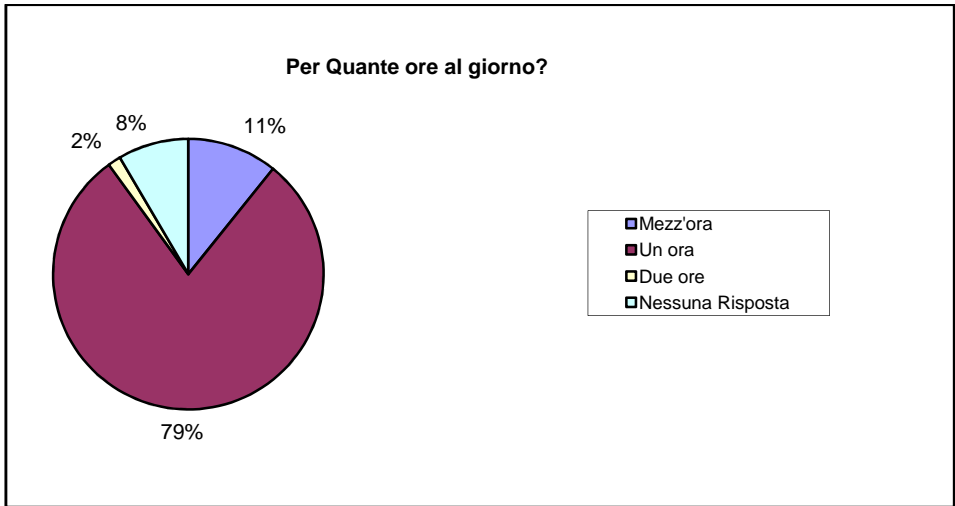
5. Quante volte a settimana riceve il servizio di assistenza domiciliare?



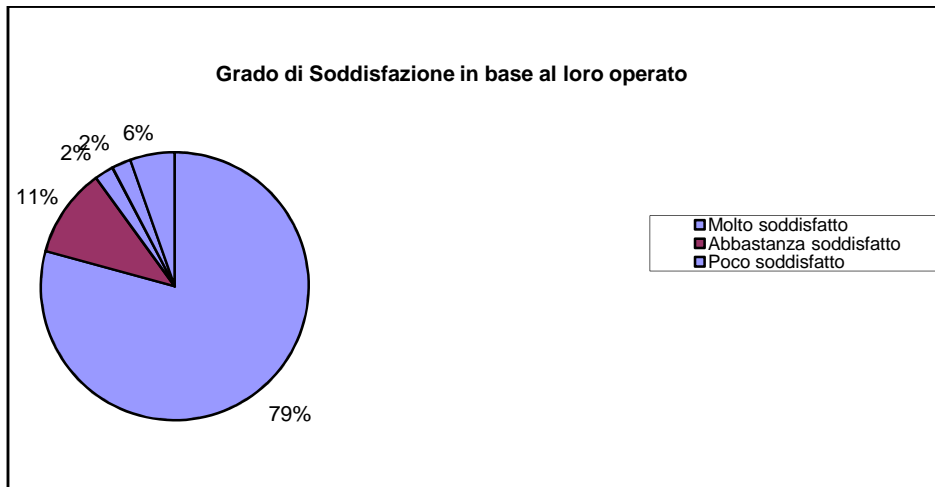
6. Per quante volte al giorno?



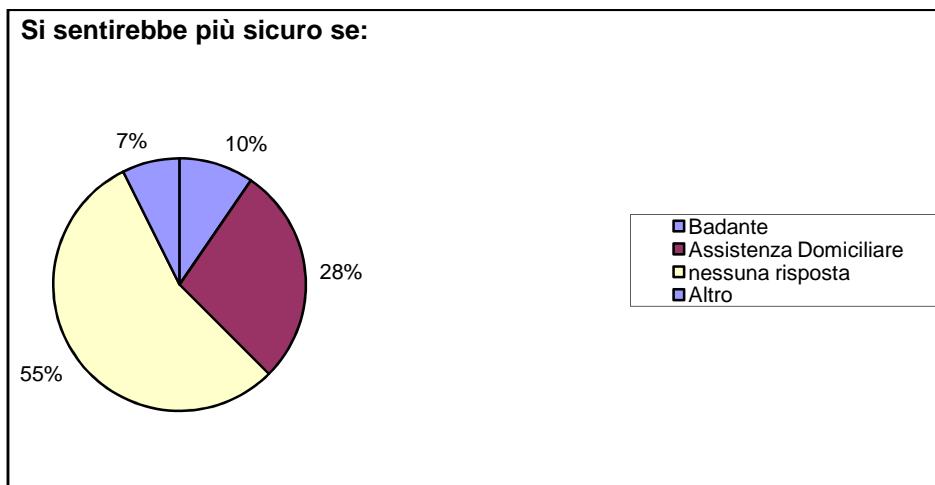
7. Per quante ore al giorno?



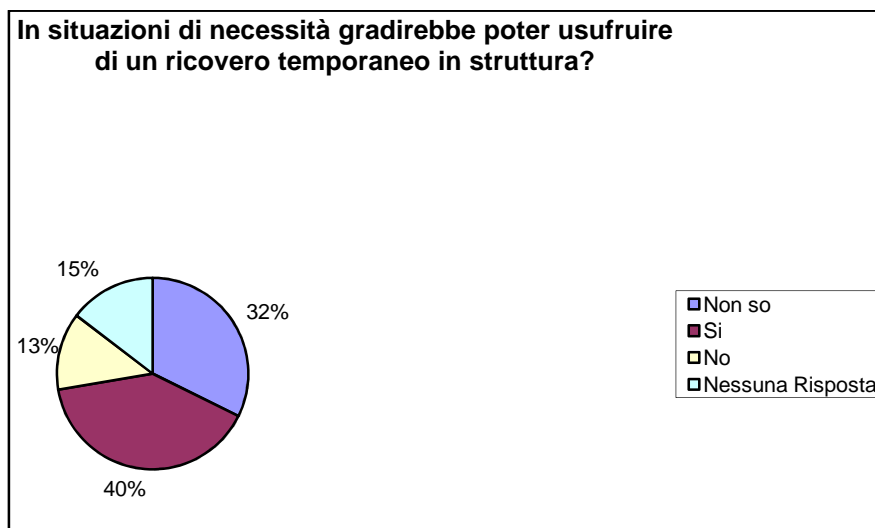
8. Grado di soddisfazione in base al loro operato?



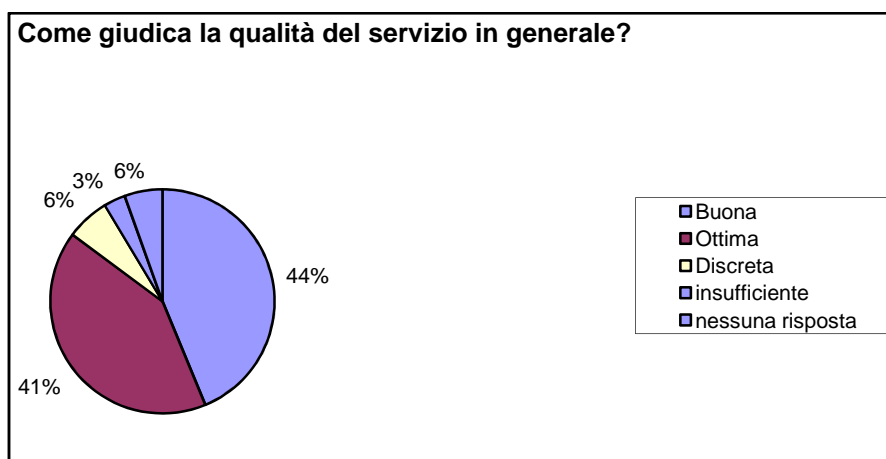
9. Si sentirebbe più sicuro se?



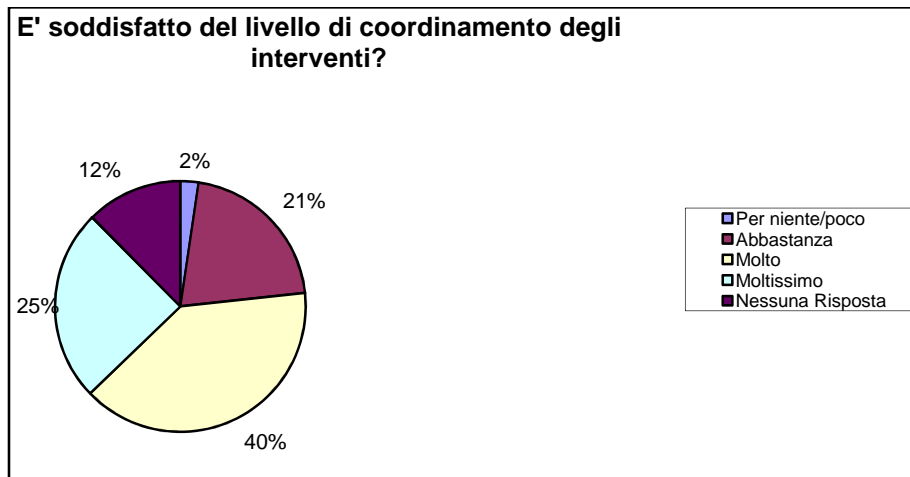
10. In situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura?



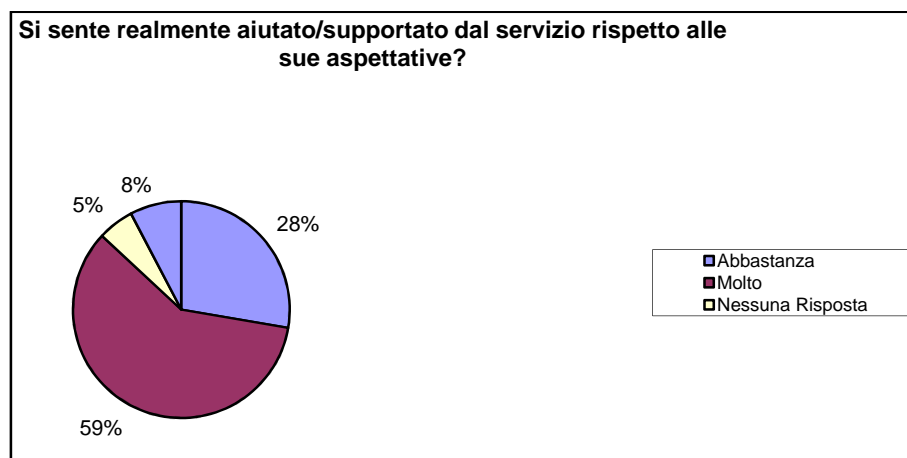
11. Come giudica la qualità del servizio in generale?



12. E' soddisfatto del livello di coordinamento degli interventi?



13. Si sente realmente aiutato/supportato dal servizio rispetto alle sue aspettative?



Conclusioni

Analizzando i dati ne emerge un quadro tendenzialmente positivo con una soddisfazione da parte dell'utenza molto diffusa ed elevata con una considerazione diffusissima di grande importanza che il servizio riveste per gli utenti e i loro famigliari.

Vi sono state pochissime risposte di "poca soddisfazione" in alcuni aspetti specifici del servizio e nel servizio in generale.

Il servizio di assistenza domiciliare è rivolto a un utenza generalmente molto fragile con funzione sia di supporto all'utenza stessa e spesso alle figure dei caregiver.

I dati emergenti dalle risposte al questionario mettono in evidenza l'elevata importanza riconosciuta al servizio da chi ne fa uso, sia tra gli utenti che tra i loro caregiver.

Una valutazione positiva è emersa per quanto riguarda la professionalità degli operatori e sul coordinamento degli interventi, aspetto non scontato nel primo anno di gestione unificata di questo servizio.

Si utilizzeranno le segnalazioni ed i consigli riportateci in un'ottica di ricerca di nuove strategie per migliorare o implementare ulteriormente il servizio offerto.