



SAD COMUNE DI RUBANO

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI

PREMESSA

La soddisfazione del cliente (Customer Satisfaction) è uno dei macro-indicatori della qualità complessiva del servizio. Si riferisce non necessariamente a dati di natura oggettiva ma soprattutto alla qualità “percepita” dall’utente, che si può definire come il differenziale tra le aspettative di una persona, relativamente ad un oggetto o un servizio, e la propria valutazione del risultato. Il tal senso, un servizio svolto esattamente alla stessa maniera nei confronti di 2 utenti, verrà percepito più positivamente o più negativamente a seconda di cosa si aspettava l’utente da quel servizio; in generale quindi, maggiori sono le aspettative di un utente rispetto ad un servizio e minore potrebbe essere la sua qualità percepita (a parità di qualità oggettiva di erogazione del servizio).

INTERVISTE TELEFONICHE APERTE

ASPETTI METODOLOGICI E DISEGNO DELLA RICERCA

La rivelazione della qualità percepita attraverso interviste telefoniche aperte consente all’utente di esprimere il proprio pensiero in maniera non vincolata a domande precise, e focalizzare in autonomia l’attenzione su quegli aspetti che ritiene più rilevanti per la propria situazione.

Le interviste telefoniche sono state svolte dal coordinatore del servizio, Daniele Meneghetti, in momenti della giornata nei quali più probabilmente l’utente può rispondere (seconda mattinata o secondo pomeriggio) e/o in occasione di chiamate per contestuali comunicazioni di servizio.

La scelta degli utenti a cui effettuare le chiamate viene fatta dal coordinatore del servizio, che valuta quali utenti siano, per le proprie condizioni psico-fisiche, in grado di rispondere alle domande in maniera consapevole. Sono stati considerati, in questa sede, fruitori diretti del servizio anche eventuali coniugi conviventi con l’eventuale utente diretto delle prestazioni. In questa fase non sono invece stati coinvolti e contattati i familiari degli utenti esterni al nucleo familiare (che verranno invece intervistati tramite questionari strutturati).



Durante l'intervista telefonica il coordinatore ha verificato con l'utente l'andamento del servizio domiciliare, senza proporre subito degli ambiti specifici, in modo da lasciare all'utente la possibilità di focalizzare autonomamente la propria attenzione su un aspetto che ritiene primario. Successivamente si è eventualmente posta l'attenzione su altri eventuali ambiti del servizio, per rilevare anche su questi eventuali punti di forza o criticità.

LE INTERVISTE

Le interviste sono state svolte durante tutto il corso del 2018.

I temi indagati sono stati principalmente i seguenti

- la puntualità degli operatori
- la capacità degli operatori di svolgere i propri incarichi (assistenza personale e pulizia degli ambienti)
- la qualità del lavoro svolto dagli operatori
- l'individuazione di aspetti migliorabili del servizio.

RISULTATI

In generale si è riscontrato, da chi più e da chi meno, una buona soddisfazione rispetto al servizio di assistenza domiciliare. Gli intervistati hanno espresso in generale soddisfazione rispetto al lavoro svolto dalle operatrici, riportando però in taluni casi preferenza per alcune OSS rispetto ad altre, senza però che venisse evidenziata uno scontento generale per una specifica OSS (alcuni utenti riferiscono che non vorrebbero l'assistenza dell'OSS "x,y,z" ma le stessa OSS "x,y,z" invece ricevono da altri i complimenti per il lavoro svolto.

Rispetto alla puntualità e alla competenza delle OSS non vengono segnalati problemi. Non vengono segnalati particolari ambiti di miglioramento, se non rispetto alla collocazione oraria delle prestazioni, che taluni vorrebbero vedere modificate rispetto alle attuali possibilità.

QUESTIONARIO STRUTTURATO

PREMESSA E DISEGNO DELLA RICERCA

La rilevazione della qualità percepita del SAD è stata svolta poi tramite questionari strutturati autocompilati somministrati a domicilio a tutti gli utenti. L'utilizzo di questionari strutturati è funzionale a standardizzare le categorie di risposta.



La consegna e il ritiro dei questionari è avvenuto nel mese di gennaio 2019 tramite le operatrici del SAD. I questionari consegnati hanno previsto l'anonimato delle risposte e la riconsegna degli stessi è avvenuta entro il 31/01/18. Tutti i dati sono stati poi analizzati in maniera aggregata.

Il questionario di valutazione si divide in 3 aree di interesse:

- Area socio-demografica, di soddisfazione generale del servizio
- Area relativa ai servizi specifici delle OSS
- Area relativa al coordinamento del servizio

RISULTATI

Dei 18 questionari consegnati, ne sono ritornati compilati 12, quindi il 66%, percentuale inferiore alla rilevazione del 2017 ma sufficiente comunque per elaborare dei dati rilevanti.

Le percentuali di gradimento si riferiscono alle risposte valide.

Area socio-demografica

Tabella 1

Sesso dei rispondenti		Età media dei rispondenti
M	6	76.8 (M:72.3;F:79.8)
F	6	

Tabella 2

TIPOLOGIA DI SERVIZIO USUFRUITO	
Igiene personale	50%
Bagno o doccia settimanale	42%
Cura della persona	42%
Aiuto nella spesa	42%
Aiuto nel pasto	17%
Accompagnamento a visite mediche	9%
Aiuto nelle pratiche burocratiche	25%

Di seguito 3 tabelle con i risultati alla qualità percepita in senso generale, relativamente al servizio nel suo complesso, alle operatrici domiciliari e al coordinamento del servizio.



Tabella 3

In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza domiciliare?	
Molto soddisfatto	42%
Soddisfatto	58%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	0%

Tabella 4

In generale quanto si ritiene soddisfatto dell'operatore domiciliare che viene da lei?	
Molto soddisfatto	42%
Soddisfatto	58%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	0%

Tabella 5

In generale quanto si ritiene soddisfatto dei coordinatori dell'assistenza domiciliare?	
Molto soddisfatto	33%
Soddisfatto	59%
Poco soddisfatto	8%
Per nulla soddisfatto	0%

Le prossime 3 tabelle si riferiscono alla qualità percepita relativamente alle OSS.

Tabella 6

Puntualità dell'operatore domiciliare rispetto all'orario concordato	
Molto soddisfatto	33%
Soddisfatto	67%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	0%



Tabella 7

Disponibilità e gentilezza dell'operatore domiciliare	
Molto soddisfatto	67%
Soddisfatto	25%
Poco soddisfatto	8%
Per nulla soddisfatto	0%

Tabella 8

Professionalità dell'operatore domiciliare	
Molto soddisfatto	67%
Soddisfatto	33%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	0%

Le prossime 3 tabelle si riferiscono invece alla qualità percepita dagli utenti rispetto al coordinamento del servizio.

Tabella 9

Reperibilità telefonica dei coordinatori	
Molto soddisfatto	34%
Soddisfatto	58%
Poco soddisfatto	8%
Per nulla soddisfatto	0%

Tabella 10

Disponibilità e gentilezza dei coordinatori	
Molto soddisfatto	55%
Soddisfatto	36%
Poco soddisfatto	9%
Per nulla soddisfatto	0%

Tabella 11

Professionalità dei coordinatori	
Molto soddisfatto	45%
Soddisfatto	46%
Poco soddisfatto	9%
Per nulla soddisfatto	0%



La seguente tabella invece riassume la valutazione specifica dei servizi usufruiti, suddivisi per tipologia. In ciascuna colonna viene riportato quindi il grado di soddisfazione dell'attività di assistenza ricevuta. Le percentuali di gradimento sono, anche in questo caso, al netto delle mancate risposte e al netto anche dei casi di "mancato utilizzo" di quella attività assistenziale

Tabella 12

	Igiene personale e/o bagno settimanale	Cura della casa	Aiuto nella spesa	Aiuto nel pasto	Accompagnamenti a visite mediche	Aiuto nelle pratiche burocratiche
Molto soddisfatto	67%	40%	60%	100%	100%	33%
Soddisfatto	33%	20%	40%	0%	0%	67%
Poco soddisfatto	0%	20%	0%	0%	0%	0%
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>n. risposte valide*</i>	6*	5*	5*	2*	1*	3*

*dati riportati in termini assoluti e non percentuali

Infine, riportiamo qui di seguito le considerazioni aggiuntive che ciascun utente poteva, liberamente, inserire al termine della parte strutturata del questionario. Quanto riportato viene trascritto qui fedelmente così come scritto dall'utente.

Considerazione 1

"Se si potesse aggiungere un'ora in più durante la settimana".

Considerazione 2

"C'è un'operatrice che viene a lavorare anche se sta poco bene e secondo me le andrebbe riconosciuto questo. L'operatrice si chiama *****. Poi ce ne un'altra che per riguardo verso l'utente quando ha il raffreddore x lavorare si mette la mascherina (*****)". Avere di operatrici così"

CONCLUSIONI

Dall'analisi delle interviste aperte e dei questionari emerge una sostanziale piena soddisfazione da parte degli utenti rispetto al servizio erogato. In particolare emerge la praticamente piena soddisfazione nei confronti del lavoro svolto dalle operatrici, e un aumento della soddisfazione, rispetto al precedente anno di rilevazione, rispetto al lavoro del coordinamento del servizio, in particolare in termini di disponibilità e gentilezza.



La minore base di risposte dei questionari (contestuale anche al minor di numero di utenti attivi al momento della rilevazione) non consente la certezza di un effettivo confronto con i dati dei questionari del precedente anno. Di fatto comunque si rileva, quantomeno, il mantenimento del livello di soddisfazione rilevato nel 2017.

Altavilla Vicentina, 6 marzo 2019

Il coordinatore del Servizio

Daniele Meneghetti