



---

*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, e dall'assistente sociale Giulia Ditadi, 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 l'intervistatore 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 2019.

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 rilevata una sostanziale soddisfazione rispetto alla qualità del servizio ricevuto dal SAD. Gli intervistati si sono detti mediamente contenti dell'andamento del servizio e del tipo di aiuto ricevuto. Rispetto alla capacità delle OSS di svolgere in maniera opportuna il loro compito non sono state rilevate problematiche. Alcuni elementi migliorabili che si sono riscontrati sono relativi alle comunicazioni della programmazione, che in alcune occasioni a detta degli intervistati non è stata tempestiva, e relativamente alla possibilità di collocare il servizio ricevuto in orario differente da quello che programmato. Su questi aspetti comunque gli intervistati hanno riferito che si tratta di un aspetto non particolarmente rilevante per quanto riguarda il risultato del servizio.



## 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 tra fine gennaio e inizio febbraio 2020, tramite le operatrici del SAD. I questionari consegnati hanno previsto l'anonimato delle risposte e la riconsegna degli stessi è avvenuta entro il 07/02/2020. 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 22 questionari consegnati, ne sono ritornati compilati 18, cioè l'81%, percentuale adeguata 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	5	75.6 (M:67.3;F:77.6)
F	13	

Tabella 2

TIPOLOGIA DI SERVIZIO USUFRUITO	
Igiene personale	38%
Bagno o doccia settimanale	44%
Cura della casa	39%
Aiuto nella spesa	39%
Aiuto nel pasto	17%
Accompagnamento a visite mediche	11%
Aiuto nelle pratiche burocratiche	11%



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	50%
Soddisfatto	50%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	0%

*Tabella 4*

In generale quanto si ritiene soddisfatto dell'operatore domiciliare che viene da lei?	
Molto soddisfatto	72%
Soddisfatto	28%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	0%

*Tabella 5*

In generale quanto si ritiene soddisfatto dei coordinatori dell'assistenza domiciliare?	
Molto soddisfatto	24%
Soddisfatto	53%
Poco soddisfatto	17%
Per nulla soddisfatto	5%

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

*Tabella 6*

Puntualità dell'operatore domiciliare rispetto all'orario concordato	
Molto soddisfatto	56%
Soddisfatto	44%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	0%

*Tabella 7*



Disponibilità e gentilezza dell'operatore domiciliare	
Molto soddisfatto	63%
Soddisfatto	37%
Poco soddisfatto	0%
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	31%
Soddisfatto	57%
Poco soddisfatto	12%
Per nulla soddisfatto	0%

Tabella 10

Disponibilità e gentilezza dei coordinatori	
Molto soddisfatto	44%
Soddisfatto	44%
Poco soddisfatto	12%
Per nulla soddisfatto	0%

Tabella 11

Professionalità dei coordinatori	
Molto soddisfatto	44%
Soddisfatto	44%
Poco soddisfatto	6%
Per nulla soddisfatto	6%



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	50%	43%	75%	33%	0%	100%
Soddisfatto	50%	57%	25%	67%	100%	0%
Poco soddisfatto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Per nulla soddisfatto	0%	0%	0%	0%	0%	0%
n. risposte valide*	10*	7*	8*	3*	1*	1*

\*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

"GRAZIE A TUTTE DI ESSERCI".

Considerazione 2

"AVREI PIACERE QUALCHE VOLTA SE POSSIBILE CHE L'OPERATRICE MI PORTASSE FINO ALL'OSPEDALE DEI COLLI PER VISITE ED ESAMI"

Considerazione 3

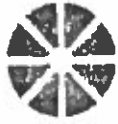
"DA MIGLIORARE ANDANDO PIU' INCONTRO ALLE ESIGENZE DELLE PESONE SULL'ORARIO. ANDARE ALLE 7 DEL MATTINO PER IL BAGNO SOPRATTUTTO D'INVERNO CREA UN DISAGIO ALLA PERSONA ANZIANA"

Considerazione 4

"AGGIUNTA DI UN SUPPORTO NELLA CIRITCITA' DI FERIE/PERMESSI O MALATTIE DELLE OPERATRICI"

Considerazione 5

"ORMAI IN UN CERTO SENSO FANNO PARTE DELLA FAMIGLIA SPECIALMENTE QUELLE CHE VENGONO DA MOLTI ANNI. SIAMO SEMPR EIN DEBITO CON COMUNE E COOP. PER QUANTO POSSA ESSERE UNA COSA CHE CI SPETTA DI DIRITTO. GRAZIE DI TUTTO"



---

### CONCLUSIONI

Dall'analisi delle interviste aperte e dei questionari si conferma la 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: rispetto alle domande relative al servizio in generale, alle attività delle OSS, alla gentilezza, professionalità e puntualità delle OSS tutte le risposte si sono collocate tra il "MOLTO SODDISFATTO" E IL "SODDISFATTO".

Si rileva una lieve flessione relativamente alla soddisfazione rispetto al coordinamento del SAD: nonostante ciò, quasi l'80% degli intervistati si dice "MOLTO SODDISFATTO" o "SODDISFATTO" del servizio di Coordinamento.

Altavilla Vicentina, 13 febbraio 2020

*La coordinatrice del Servizio  
Assistente Sociale Gloria Calearo*

