Direzione Politiche Sociali Partecipative dell'Accoglienza

Sistema Gestione Qualità

Report finale
indagine di soddisfazione 2015

Servizio Anziani e
Servizio Disabili e Salute Mentale

INDICE del report

1. introduzione
2. oggetto e campo dell'indagine
3. finalità ed obiettivi dell'indagine
4. aspetti di metodo
5. soggetti coinvolti
6. principali risultati rilevati
7. miglioramento del servizio
8. diffusione dei risultati dell'indagine
9. allegati

Comune di Venezia	Direzione PSPA
	Ascoltare i cittadini e valutare la Q percepita per migliorare i servizi
	Indagine di soddisfazione 2015
Servizi	Servizio Anziani e Servizio Disabili e Salute Mentale
Introduzione	Dal 1/9/2014 l'assistenza tutelare nel Comune di Venezia viene erogata tramite Buono Servizio, titolo rilasciato dai Servizi competenti per mezzo del quale è possibile acquistare prestazioni socio-assistenziali presso i soggetti accreditati dall'Amministrazione Comunale.
Oggetto indagine	Servizio di Assistenza Tutelare e Cure Familiari del Servizio Anziani e Servizio Disabili e Salute Mentale
Campo di indagine	Indagare gli effetti sui fruitori del servizio di assistenza tutelare e cure familiari del passaggio al Buono Servizio. E in particolare le seguenti dimensioni: 1. Accesso 2. Organizzazione del servizio 3. Aspetti relazionali 4. Efficacia del servizio 5. Prestazioni aggiuntive offerte dal soggetto accreditato
Finalità e obiettivi	• Conoscere quali sono i fattori che determinano la qualità del servizio di assistenza domiciliare secondo i beneficiari stessi o chi si prende cura di loro. • Conoscere se i beneficiari del servizio sono a conoscenza dei combiamenti introdotti con il Buono Servizio. • Capire se la documentazione inviata al domicilio da parte dei servizi competenti è chiara e utile. • Capire quali sono le difficoltà principali che le persone incontrano al momento di presentare la domanda di accesso al servizio. • Capire come viene percepito il ruolo dell'assistente sociale del servizio competente.
Aspetti di metodo	La metodologia di indagine scelta dagli operatori dei Servizi coinvolti è quella del questionario, da somministrare telefonicamente o inviare via mail, da parte degli assistenti sociali dei servizi competenti, avendo cura che non sia somministrato dall'as di riferimento. Ad ogni assistente sociale è stata affidata la somministrazione di circa 12 questionari (22 AA.SS. Servizio Anziani, 5 AA.SS. Servizio Disabili).
Soggetti coinvolti	• Beneficiari anziani e beneficiari disabili del solo servizio di assistenza tutelare (no Avapo, no Salute Mentale). • Persone che dopo il 1/9/2014 hanno rinunciato al servizio (ad esclusione della rinuncia per inserimento in cdr).
	Caratteristiche del campione intervistato: • Il 29% dei beneficiari coinvolti nelle interviste è di genere maschile, il 71 % di genere femminile. • Il 35,6 % vive solo, il 51, 3% vive con altre persone, il 13 % vive con badante. • L'87,6% vive presso la propria abitazione, l'8,4% vive presso un familiare, il 4% vive in alloggio protetto. • Il 78,6% del campione fruisce del servizio di assistenza tutelare da prima del 1/9/2014 (data avvio Buono Servizio) e quindi ha sperimentato il cambio di gestione da appalto a buono servizio, mentre il restante 21,3%

	beneficia del Servizio dopo tale data.
Principali risultati rilevati	Si riportano qui i principali risultati emersi e si allega documento dettagliato sui risultati rilevati. 1) ACCESSO Vengono analizzate le seguenti dimensioni: il percorso per accedere al servizio, la documentazione e il ruolo degli assistenti sociali. Relativamente al percorso, nel 46% dei casi le informazioni provengono dagli assistenti sociali dei servizi competenti, nel 14% dei casi dall'Ospedale, nel 14% dai parenti, nel 5% dal medico di medicina generale. Le persone intervistate hanno dichiarato che il percorso per richiedere il servizio è stato molto complicato per il 4%, abbastanza complicato per il 25%, poco complicato per il 38%, per nulla complicato per il 29 %. Complessivamente il giudizio è quindi positivo, tuttavia non va sottovalutato che per il 29 % dei rispondenti il percorso per richiedere il servizio è stato abbastanza e molto complicato. Il motivo principale della difficoltà di accesso è riconducibile ad un impiego eccessivo di tempo (56%), per il 34% i problemi di accesso sono dovuti a difficoltà logistiche per raggiungere gli uffici, per il 63% alla complessità nel reperire la documentazione necessaria per richiedere il servizio (ISEE 47%; Svama 16%). E' da sottolineare che l'applicazione del DPCM 159/2013 in materia di ISEE ha avuto un difficilissimo avvio. Relativamente alla documentazione emerge una criticità (poco chiara 19,3% e per nulla chiara 12%) e viene restituita la necessità di rivedere il contenuto e la forma di quanto comunicato per renderlo più accessibile da parte di persone “non addette ai lavori”. Riguardo il ruolo degli assistenti sociali, le persone riconoscono in questo professionista un punto di riferimento (abbastanza 25%, molto 63,7%), che fornisce informazioni chiare (abbastanza 25,7%, molto 71%). 2) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO Nel 86,67% dei casi le persone intervistate sostengono che le prestazioni erogate corrispondono abbastanza/molto a quanto richiesto dal buono servizio. Per quanto riguarda la rispondenza dell'orario in cui viene erogato il servizio rispetto alle necessità, si registra una percentuale inferiore (l'82%) di persone intervistate che risponde abbastanza o molto. Infine, per quanto riguarda il tempo del servizio, il 91 % del campione intervistato lo ritiene abbastanza/molto adeguato. 3) ASPETTI RELAZIONALI Viene confrontato il gap tra il livello di importanza e il livello di soddisfazione e la valutazione è complessivamente molto positiva. 4) EFFICACIA DEL SERVIZIO Le persone ritengono il servizio molto utile e il 97% degli intervistati lo consiglierebbe ad altre persone. 5) PRESTAZIONI AGGIUNTIVE La Fondazione offre prestazioni di assistenza anche a titolo privato. Nonostante il soggetto accreditato offra al domicilio delle persone non autosufficienti prestazioni ritenute utili anche dai Servizi competenti, i dati ci restituiscono uno scarso utilizzo delle “prestazioni aggiuntive" (90% degli intervistati non ha mai acquistato privatamente servizi integrativi dalla Fondazione). 6) ANALISI DEI “SUGGERIMENTI” I suggerimenti pervenuti sono 112 su 300 questionari: 44 persone hanno voluto evidenziare l'alto grado di soddisfazione generale rispetto il servizio sottolineandone l'utilità e l'efficacia; altre 62 persone, invece, hanno fornito 68 suggerimenti utili al miglioramento del servizio (alcune persone hanno espresso

	più suggerimenti).
miglioramento del servizio 2016	Visto che la customer ha evidenziato che l'invio a domicilio del Patto di Assistenza e del Buono Servizio non sempre viene compreso dalle persone e ritenuto garanzia di trasparenza, il Servizio Anziani e il Servizio Disabili e Salute Mentale nell'anno 2016 si impegnano a migliorare la documentazione da inviare al beneficiario e alla persona di riferimento.
diffusione dei risultati dell'indagine	Come previsto dalle Carte dei Servizi Anziani e Disabili e Salute Mentale e i risultati della customer satisfaction vengono pubblicati sul sito web del Comune.
Allegati:	• Schema del questionario utilizzato • Allegato "Principali risultati rilevati"