

Comune di Lodi

Settore Politiche Sociali

Introduzione

Il Settore Politiche Sociali ha attivato nell'anno 2009 due azioni di ricerca parallele sui grandi anziani residenti nel Comune di Lodi.

*“I grandi anziani presentano specificità e peculiarità tipiche come: un maggior isolamento sociale, condizioni fisiche meno prestanti, un corpo segnato dall'età, condizioni biologiche “usurate” data l'età e hanno inoltre attraversato un periodo storico dei grandi cambiamenti sociali e culturali. (...) I grandi anziani non sono condizionati nella loro salute e nella loro malattia solo dalla dotazione genetica, ma anche da diverse variabili sociali, oltre a quelle già citate ricordiamo, la classe sociale di appartenenza, le condizioni igieniche, i consumi culturali, la qualità degli scambi relazionali e comunicativi, spesso ridotti per questa fasce di popolazione” - citazione tratta da Mara Tognetti Bordogna (a cura di), *I grandi anziani tra definizione sociale e salute*, FrancoAngeli, 2007.*

Nelle ricerche avviate dal Settore Politiche Sociali del Comune di Lodi per grandi anziani si intendono le persone ultraottantenni.

Le due attività di ricerca attivate sono:

- la Customer Satisfaction nei servizi domiciliari anziani;
- l'indagine conoscitiva sulla condizione e sui bisogni dei grandi anziani a Lodi.

Le attività di ricerca sono state coordinate e pianificate da un gruppo di lavoro composto dalla dott.ssa Sabrina Massazza, dirigente del Settore Politiche Sociali, Raffaella Zucchetti, assistente sociale dell'area anziani, Valentina Allegri e Antonio de Trizio, tirocinanti del Comune di Lodi, Laura Papetti, consulente e ricercatrice di Pares.

La Customer Satisfaction nei servizi domiciliari anziani

Obiettivi della ricerca

Il principale obiettivo dell'indagine di Customer Satisfaction è quello di sondare e raccogliere la qualità percepita dalle persone che usufruiscono dei servizi domiciliari anziani promossi e offerti dal Comune di Lodi.

Il gruppo di ricerca ha deciso di indagare i seguenti servizi domiciliari: il Servizio di Assistenza Domiciliare, il servizio pasti a domicilio, il servizio di telesoccorso.

In particolare l'attività di ricerca ha permesso di raccogliere il punto di vista degli anziani over 80 (grandi anziani) residenti a Lodi e fruitori dei seguenti servizi domiciliari:

- SAD
- Telesoccorso
- Pasti a domicilio
- SAD e Telesoccorso
- SAD e Pasti a domicilio
- Telesoccorso e Pasti a domicilio
- SAD, Telesoccorso, Pasti a domicilio

Alcuni dati di contesto

Nell'anno 2008 risultano residente nel Comune di Lodi 10.473 persone appartenenti alla popolazione anziana; nello specifico:

- 2.573 (il 24,6%) con un'età compresa tra 65 e 69 anni;

- 2.599 (il 24,8%) con un'età compresa tra 70 e 74 anni;
- 2.118 (il 20,2%) con un'età compresa tra 75 e 79 anni;
- 1.691 (il 16,1%) con un'età compresa tra 80 e 84 anni;
- 1.492 (il 14,2%) con un'età superiore agli 85 anni.

La popolazione dei grandi anziani nel 2008 risultava composta da 3.183 persone che rappresentano il 30,3% della popolazione anziana del Comune di Lodi

	2006			2007			2008		
	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale	Maschi	Femmine	Totale
over 80	894	2.113	3.006	930	2.169	3.099	970	2.213	3.183

Come si legge dal grafico il genere femminile negli over 80 è significativamente più rappresentato rispetto a quello maschile. Guardando i dati del 2008 possiamo affermare che dei 3.183 anziani ultraottantenni residenti nel Comune di Lodi il 70% è di genere femminile, contro un 30% di genere maschile.

Dal 2006 al 2008 il numero degli anziani over 80 è andato aumentando progressivamente.

Indice di dipendenza senile	2006	2007	2008
Comune di Lodi	23,96	25,41	25,60
Provincia di Lodi	17,80	18,33	18,55
Lombardia	18,85	19,93	20,40
Italia	21,01	21,92	22,32

L'indice di dipendenza senile: mette in rapporto le persone della quarta età, potenzialmente non autosufficienti, con le persone in età adulta lavorativa (ovvero coloro che se ne dovrebbero

prendere carico).

Popolazione > 75 / popolazione 30-59 x 100

Come si legge dalla tabella l'indice di dipendenza senile nell'anno 2008 nel Comune di Lodi risulta più alto rispetto ai contesti sovralocali: provincia di Lodi, Lombardia, Italia. In particolare, concentrandosi sui dati del Comune di Lodi, si osserva che l'indice è in continua crescita, si è infatti passati dal 23,96 del 2006 al 25,60 del 2008.

Questo dati indicano che il tema dei servizi e delle iniziative a favore della popolazione anziana è, e deve diventare, di primaria importanza per le amministrazioni pubbliche.

Al 31 ottobre 2009 risultavano iscritti ai servizi domiciliari del Comune di Lodi 333 persone; nello specifico:

- 49 iscritti al SAD;
- 129 iscritti al servizio pasti a domicilio;
- 107 iscritti al servizio telesoccorso;
- 12 iscritti al servizio sad e pasti;
- 11 iscritti al servizio sad e telesoccorso;
- 14 iscritti al servizio telesoccorso e pasti;
- 11 iscritti al servizio sad, telesoccorso e pasti.

Nota di metodo

Sotto il profilo metodologico si può evidenziare l'adozione di un approccio multitecnica. Nello specifico la consulente-ricercatrice:

- ha pianificato delle **interviste** indirizzate ad **anziani e familiari** di utenti iscritti ai servizi **sad, sad e telesoccorso, sad e pasti a domicilio, sad-telesoccorso-pasti a domicilio;**
- ha strutturato un **questionario** da indirizzare ad **anziani e familiari** di utenti iscritti ai servizi **telesoccorso, pasti a domicilio, pasti a domicilio-telesoccorso.**

Il gruppo di ricerca ha inserito nell'elenco delle persone da contattare tutti coloro iscritti ai servizi domiciliari anziani e con più di 80 anni. Sono stati inseriti nell'elenco gli anziani che avevano compiuto 80 anni al 30 giugno 2009 (primo semestre).

I dati sono stati nuovamente aggiornati prima dell'inizio della rilevazione; nello specifico il gruppo di ricerca ha valutato di togliere dall'elenco gli anziani che dal 31 ottobre 2009 (data di inizio della raccolta dei dati sul campo) non usufruivano più del servizio.

Inoltre, le Assistenti Sociali dell'area anziani hanno analizzato la situazione di ogni singolo anziano inserito nell'elenco degli utenti da intervistare e indicato in quali casi era possibile intervistare direttamente l'utente (persona anziana) e in quali situazioni era invece più opportuna l'intervista / questionario ad un familiare (principalmente laddove la persona anziana viveva in una situazione di significativa fragilità).

In totale, con questa attività di ricerca, sono state intercettate **198 persone:**

- **20 utenti e 14 familiari** di anziani che usufruiscono del sad *tramite intervista* (i tirocinanti hanno preso un appuntamento telefonico con gli anziani/familiari e hanno curato la compilazione del questionario);
- **164 anziani e familiari** di utenti del servizio sad, pasti a domicilio e telesoccorso mediante *questionario autocompilato.*

<i>Servizi</i>	<i>Contatti</i>	<i>Strumento di ricerca</i>	<i>Modalità di contatto</i>
Pasti a domicilio	74	Questionario	Distribuito e ritirato con il pasto dall'operatore della cooperativa Il Mosaico
Telesoccorso	73	Questionario	Questionario con invio postale. Ritiro presso box predisposti al Settore Servizi Sociali, Farmacie Comunali.
Telesoccorso e pasti	11	Questionario Telesoccorso con alcune domanda sul servizio Pasti	Distribuito e ritirato con il pasto dall'operatore della cooperativa Il Mosaico
Sad	21	Intervista a 8 utenti Intervista telefonica a 7 familiari Questionario con invio postale da auto-compilare a 6 familiari	Invio lettera di presentazione dell'attività di ricerca. Contatto telefonico da parte dei tirocinanti per prendere un appuntamento per l'intervista. Questionario autosomministrato con invio postale.
Sad e pasti	7	Intervista sul servizio Sad con alcune domanda sul servizio Pasti - 4 utenti da contattare per intervista faccia a faccia - 3 familiari da contattare per intervista telefonica	Invio lettera di presentazione dell'attività di ricerca. Contatto telefonico da parte dei tirocinanti per prendere un appuntamento per l'intervista.
SAD e telesoccorso	7	Intervista sul servizio Sad con alcune domanda sul servizio Telesoccorso - 6 utenti da contattare per intervista faccia a faccia - 1 familiare da contattare per intervista telefonica	Invio lettera di presentazione dell'attività di ricerca. Contatto telefonico da parte dei tirocinanti per prendere un appuntamento per l'intervista.
Sad, telesoccorso e pasti	5	Intervista sul servizio Sad con alcune domanda sul servizio Pasti e Telex - 2 utenti da contattare per intervista faccia a faccia - 3 familiari da contattare per intervista telefonica	Invio lettera di presentazione dell'attività di ricerca. Contatto telefonico da parte dei tirocinanti per prendere un appuntamento per l'intervista.

Fasi della ricerca:

- raccolta e analisi della documentazione e dei dati esistenti;
- progettazione della rilevazione con il gruppo di lavoro e predisposizione degli strumenti di ricerca;
- incontro con la Commissione Servizi Sociali per un confronto sul progetto e sugli strumenti di ricerca;
- incontro con il Consorzio Lodigiano dei Servizi alla Persona, la cooperativa sociale Il Mosaico e l'azienda Tesan SpA per un confronto sul progetto e sugli strumenti di ricerca e per raccogliere disponibilità;
- rilevazione/somministrazione (intervista a utenti e familiari, invio e raccolta del questionario

- postale);
- inserimento ed elaborazione dei dati;
- secondo incontro con il Consorzio Lodigiano dei Servizi alla Persona, la cooperativa sociale Il Mosaico e l'azienda Tesan SpA per un confronto sugli esiti della ricerca;
- analisi dei dati e scrittura di un rapporto di ricerca sintetico.

Il quadro delle interviste realizzate e dei questionari raccolti

I tirocinanti hanno contattato 20 anziani over 80 anni iscritti al servizio sad, nello specifico:

- 8 anziani che usufruiscono solo del sad;
- 4 anziani che usufruiscono del servizio sad e del servizio pasti a domicilio;
- 6 anziani che usufruiscono del servizio sad e telesoccorso;
- 2 anziani che usufruiscono di tutti i servizi domiciliari indagati (sad-telesoccorso-pasti a domicilio).

I tirocinanti in una seconda fase hanno preso contatti con 20 familiari, di questi 13 hanno accettato l'intervista telefonica, gli altri 7 hanno invece richiesto il questionario da autocompilare.

Nello specifico dei 20 familiari contattati: 13 usufruivano solo del servizio sad, 3 del servizio sad e pasti, 1 del servizio sad e telesoccorso, 3 del servizio sad-telesoccorso-pasti.

Contemporaneamente alle interviste, il gruppo di ricerca ha predisposto e inviato:

- 74 questionari ad anziani e familiari del servizio pasti a domicilio;
- 11 questionari ad anziani e familiari del servizio pasti a domicilio e telesoccorso;
- 73 questionari ad anziani e familiari del servizio telesoccorso.

Hanno risposto all'intervista:

- il 100% degli anziani iscritti al servizio sad, sad e pasti, sad e telesoccorso, sad-pasti-telesoccorso;
- l'80% dei familiari di utenti iscritti al servizio sad, sad e pasti, sad e telesoccorso, sad-pasti-telesoccorso.

Hanno compilato il questionario:

- il 74% degli iscritti al servizio pasti a domicilio;
- il 73% degli iscritti al servizio pasti e telesoccorso;
- il 70% degli iscritti al servizio telesoccorso.

Si riporta di seguito la tabella riassuntiva.

<i>Servizio</i>	<i>Contatti per intervista</i>	<i>Questionari inviati</i>	<i>Questionari restituiti Interviste realizzate</i>	<i>% di ritorno</i>
SAD utenti	20	0	20	100%
SAD familiari	13	7	16	80%
Pasti a domicilio	0	74	55	74%
Pasti & Telesoccorso	0	11	8	73%
Telesoccorso	0	73	51	70%
TOTALE	33	165	150	76%

In sintesi sono iscritti ai servizi domiciliari del Comune di Lodi 333 persone; tra questi si sono selezionati gli over 80 (che rappresentano il 59% degli utenti iscritti al servizio).

Dei 198 ultraottantenni e familiari contattati hanno risposto all'indagine di Customer Satisfaction **150 persone su 198 intercettate, ovvero il 76%**. Questo rappresenta un buon risultato

considerando anche le componenti di fragilità e l'età delle delle persone che usufruiscono di questi servizi.

Alcuni risultati

Analisi questionario SAD

Si riportano di seguito i risultati delle interviste e del questionario somministrato ad anziani e/familiari che usufruiscono del servizio SAD (33 interviste e 3 questionari).

Domanda n. 1

Da quanto tempo usufruisce del servizio di assistenza domiciliare?

	Frequenza Valore Assoluto	%
da meno di 6 mesi	6	17%
da 6 mesi fino a 1 anno	7	19%
da 1 anno fino a 2 anni	4	11%
da 2 anni fino a 5 anni	16	44%
da più di 5 anni	3	8%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 2

Chi le ha presentato il servizio di assistenza domiciliare?

	Frequenza VA	%
Assistente sociale del comune	12	33%
Medico di famiglia	2	6%
Conoscenti	9	25%
Personale dell'ASL	0	0%
Personale ospedaliero	3	8%
Altro (CdS comunale, patronati, parenti)	8	22%
Non ricordo	2	6%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 3

Quanto tempo ha aspettato prima di poter usufruire del servizio pasti a domicilio?

	Frequenza VA	%
Pochissimo	3	8%
Poco	7	19%
Da 3 a 6 giorni	1	3%
2 settimane	11	31%
1 mese	11	31%
Non ricorda	3	8%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 4

Dal suo punto di vista ritiene questo tempo di attesa:

	Frequenza VA	%
non adeguato	0	0%
poco adeguato	1	3%
adeguato	30	83%
molto adeguato	3	8%
non ricorda	2	6%
TOTALE	36	100

Domanda n. 5

Le procedure per ottenere il servizio sono state:

	Frequenza VA	%
per nulla semplici	1	3%
semplici	30	83%
molto semplici	3	8%
non ricorda	1	3%
non risponde	1	3%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 6

In generale il tempo degli interventi le sembra:

	Frequenza VA	%
non adeguato alle mie necessità	1	3%
poco adeguato alle mie necessità	5	14%
adeguato alle mie necessità	28	78%
molto adeguato alle mie necessità	2	6%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 7

Oltre al Servizio di Assistenza Domiciliare usufruisce di altri servizi comunali? (è possibile indicare più risposte)

	Frequenza VA	%
Trasporti	5	14%
Spesa a domicilio	0	0%
Centro anziani	0	0%
Centro Estivo Caccialanza	0	0%
Soggiorni climatici	0	0%
Trasporti e spesa	2	6%
Trasporti e centro anziani	1	3%
Nessun servizio	28	78%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 8

Oltre al Servizio di assistenza domiciliare usufruisce di altri servizi?

	Frequenza VA	%
Fisioterapia erogata con voucher	5	14%
Fisioterapia pagata direttamente dall'utente e/o dai suoi familiari	0	0%
Prestazioni infermieristiche a domicilio erogate con voucher	5	14%
Prestazioni infermieristiche a domicilio pagate direttamente dall'utente e/o dai suoi familiari	5	14%
Nessun servizio	21	58%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 9

Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute dall'assistente sociale in merito al funzionamento del servizio?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	0	0%
soddisfatto	28	78%
pienamente soddisfatto	6	17%
non risponde	2	6%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 10

Quanto si ritiene soddisfatto del rispetto dell'orario di intervento stabilito?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	1	3%
poco soddisfatto	12	33%
soddisfatto	21	58%
pienamente soddisfatto	2	6%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 11

Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità dell'assistente domiciliare?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	1	3%
poco soddisfatto	1	3%
soddisfatto	22	61%
pienamente soddisfatto	12	33%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 12

Quanto si ritiene soddisfatto della preparazione e della competenza dell'assistente domiciliare?

	frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	3	8%
soddisfatto	20	56%
pienamente soddisfatto	13	36%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 13

Secondo lei gli assistenti domiciliari rispettano la sua riservatezza?

	Frequenza VA	%
si	35	97%
no	1	3%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 14

Secondo il suo parere, l'assistente domiciliare la ascolta ed è attenta ai suoi problemi?

	Frequenza VA	%
per nulla	1	3%
poco	2	6%
abbastanza	12	33%
molto	21	58%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 15

L'assistente domiciliare rispetta i tempi dell'intervento?

	Frequenza VA	%
mai	1	3%
raramente	2	6%
spesso	16	44%
sempre	17	47%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 16

Come ritiene il comportamento dell'assistente domiciliare presso la sua abitazione?

	Frequenza VA	%
non adeguato	0	0%
poco adeguato	3	8%
adeguato	23	64%
molto adeguato	10	28%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 17

La tipologia di interventi attivati, quanto le sembra rispondente al bisogno da lei espresso?

	Frequenza VA	%
non rispondente	0	0%
poco rispondente	5	14%
rispondente	28	78%
molto rispondente	3	8%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 18

Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità dell'assistente sociale?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	1	3%
poco soddisfatto	1	3%
soddisfatto	21	58%
pienamente soddisfatto	10	28%
non conosce AS	3	8%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 19

Quanto si ritiene soddisfatto della preparazione e della competenza dell'assistente sociale?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	1	3%
soddisfatto	21	58%
pienamente soddisfatto	10	28%
non conosce	3	8%
non risponde	1	3%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 20

In caso di difficoltà legate all'intervento di assistenza domiciliare, l'assistente sociale si è dimostrata:

	Frequenza VA	%
per nulla disponibile all'ascolto	0	0%
poco disponibile all'ascolto	2	5%
disponibile all'ascolto	20	56%
molto disponibile all'ascolto	9	25%
non conosce	3	8%
non risponde	2	6%
TOTALE	36	100%

Domanda n. 21

Su una scala da 1 (voto minimo) a 10 (voto massimo) che valutazione complessiva darebbe al Servizio di Assistenza Domiciliare?

	Frequenza VA	%
1	0	0%
2	0	0%
3	0	0%
4	0	0%
5	1	3%
6	2	5%
7	3	8%
8	11	31%
9	11	31%
10	8	22%
TOTALE	36	100%

VOTO MINIMO	5
VOTO MASSIMO	10
MEDIA ARITMETICA	8,47
DEVIAZIONE STANDARD	1,25

a) Genere

	Frequenza VA	%
Maschio	6	17%
Femmina	30	83%
TOTALE	36	100%

b) Et  dell'utente

	Frequenza VA	%
80-84 anni	10	28%
85-90 anni	18	50%
91-95 anni	5	14%
Over 96	3	8%
TOTALE	36	100%

c) Con chi vive l'utente

	Frequenza VA	%
da solo	17	47%
con la moglie/il marito	3	8%
con il figlio/a	10	28%
con il nipote	1	3%
fratello/sorella	1	3%
badante	4	11%
TOTALE	36%	100%

Delle 36 persone contattate:

- 33 sono state intervistate (nello specifico i tirocinanti hanno effettuato 20 interviste ad anziani, diretti utenti dei servizi, e 13 interviste ai familiari);
- 3 questionari ai familiari. In questo caso il questionario   stato compilato dai figli.

Analisi questionario pasti

Si riportano di seguito i risultati del questionario somministrato ad anziani e/familiari che usufruiscono del servizio Pasti (55 questionari).

Domanda n. 1

Da quanto tempo usufruisce del servizio pasti a domicilio?

	Frequenza VA	%
da meno di 6 mesi	2	4%
da 6 mesi fino a 1 anno	12	22%
da 1 anno fino a 2 anni	13	24%
da 2 anni fino a 5 anni	19	35%
da più di 5 anni	8	15%
non risponde	1	2%
TOTALE	55	100%

Domanda n. 2

Chi le ha presentato il servizio pasti a domicilio?

	Frequenza VA	%
Assistente sociale del comune	21	38%
Medico di famiglia	2	4%
Conoscenti	27	49%
Personale dell'ASL	0	0%
Personale ospedaliero	0	0%
Altro (parente)	3	5%
Non risponde	2	4%
TOTALE	55	100%

Domanda n. 3

Quanto tempo ha aspettato prima di poter usufruire del servizio pasti a domicilio?

	Frequenza VA	%
Pochissimo	2	4%
Poco	5	9%
Da 3 a 6 giorni	8	15%
1 settimana	5	9%
2 settimane	16	29%
20 giorni	1	2%
1 mese	4	7%
2-3 mesi	6	11%
5-6 mesi	4	7%
non risponde	4	7%
TOTALE	55	100%

Domanda n. 4

Dal suo punto di vista ritiene questo tempo di attesa:

	Frequenza VA	%
non adeguato	2	4
poco adeguato	4	7
adeguato	34	62
molto adeguato	13	24
non risponde	2	4
TOTALE	55	100%

Domanda n. 5

Le procedure per ottenere il servizio sono state:

	Frequenza VA	%
per nulla semplici	0	0%
Poco semplici	2	4%
semplici	35	64%
molto semplici	18	33%
TOTALE	55	100%

Domanda n. 6

Oltre al Servizio di Assistenza Domiciliare usufruisce di altri servizi comunali?

	Frequenza VA	%
Trasporti	4	7%
Spesa a domicilio	1	2%
Centro anziani	3	5%
Centro Estivo Caccialanza	1	2%
Soggiorni climatici	3	5%
Trasporti e spesa a domicilio	1	2%
Nessun servizio	42	77%
TOTALE	55	100%

Domanda n. 7

Oltre al Servizio di Assistenza Domiciliare usufruisce di altri servizi? (è possibile indicare più risposte)

	Frequenza VA	%
Fisioterapia erogata con voucher	1	2%
Fisioterapia pagata direttamente dall'utente e/o dai suoi familiari	1	2%
Prestazioni infermieristiche a domicilio erogate con voucher	4	7%
Prestazioni infermieristiche a domicilio pagate direttamente dall'utente e/o dai suoi familiari	0	0%
Altro (prelievo sangue a domicilio)	1	2%
Nessun servizio	48	87%
TOTALE	55	100%

Domanda n. 8

Quanto si ritiene soddisfatto della qualità del pasto consegnato a domicilio?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	12	16%
soddisfatto	43	58%
pienamente soddisfatto	19	26%
TOTALE	74	100%

Il totale della frequenza in valore assoluto è 74 in quanto sono state inserite anche le risposte fornite dagli anziani e familiari che fruiscono del servizio sad-pasti (7 persone), telesoccorso-pasti (8 persone) e sad-telesoccorso-pasti (4 persone).

Domanda n. 9

Quanto si ritiene soddisfatto della quantità del cibo consegnato?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	7	9%
soddisfatto	41	55%
pienamente soddisfatto	25	34%
non risponde	1	1%
TOTALE	74	100%

Domanda n. 10

Quanto si ritiene soddisfatto delle variazioni di menù offerte durante l'anno?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	0	0
poco soddisfatto	14	19
soddisfatto	45	61
pienamente soddisfatto	17	20
TOTALE	74	100%

Domanda n. 11

La temperatura del cibo alla consegna al suo domicilio le sembra adeguata?

	Frequenza VA	%
si	47	85%
no	5	9%
a volte sì a volte no	2	4%
non risponde	1	2%
TOTALE	55	100%

Domanda n. 12

Secondo il suo parere, il costo del pasto in relazione al servizio offerto è:

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfacente	0	0%
poco soddisfacente	3	5%
soddisfacente	36	66%
pienamente soddisfacente	16	29%
TOTALE	55	100%

Domanda n. 13

Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità degli operatori che le consegnano il pasto?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	0	0%
soddisfatto	18	33%
pienamente soddisfatto	32	67%
TOTALE	55	100%

Domanda n. 14

In conclusione, quanto si ritiene soddisfatto della gestione del servizio "Pasti a domicilio" del Comune di Lodi?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	5	7%
soddisfatto	37	50%
pienamente soddisfatto	32	43%
TOTALE	74	100%

a) Genere

	Frequenza VA	%
Maschio	28	38%
Femmina	43	58%
Non risponde	3	4%
TOTALE	74	100%

b) Età dell'utente

	Frequenza VA	%
80-84 anni	26	35%
85-90 anni	36	49%
91-95 anni	3	4%
Over 96	2	3%
Non risponde	7	9%
TOTALE	74	100

c) Con chi vive l'utente

	Frequenza VA	%
da solo	47	64%
con la moglie/il marito	9	12%
con il figlio/a	8	11%
con il nipote	2	3%
altro con fratello/sorella o badante	4	5%
non risponde	4	5%
TOTALE	74	100%

d) Il questionario è stato compilato

	Frequenza VA	%
dall'utente	22	35%
dall'utente con l'aiuto di moglie o badante o familiare	8	13%
utente con figlio/a	10	16%
da un familiare fratello/sorella, nipote, cugino	9	14%
figlio/figlia	9	14%
non risponde	5	8%
TOTALE	63	100%

In questa domanda non sono state conteggiate le 11 interviste a familiari e utenti del sad-pasti (7) e sad-telex-pasti(4) effettuate dai tirocinanti del Comune di Lodi.

Analisi questionario telesoccorso

Si riportano di seguito i risultati del questionario somministrato ad anziani e/familiari che usufruiscono del servizio Telesoccorso (51 questionari) e Telesoccorso-Pasti a domicilio (8 questionari).

Domanda n. 1

Da quanto tempo usufruisce del servizio di telesoccorso?

	Frequenza Valore Assoluto	%
da meno di 6 mesi	0	0%
da 6 mesi fino a 1 anno	4	7%
da 1 anno fino a 2 anni	14	24%
da 2 anni fino a 5 anni	15	25%
da più di 5 anni	26	44%
TOTALE	59	100%

Domanda n. 2

Chi le ha presentato il servizio di telesoccorso?

	Frequenza VA	%
Assistente sociale del comune	9	15%
Medico di famiglia	3	5%
Conoscenti	29	49%
Personale dell'ASL	1	2%
Personale ospedaliero	1	2%
Altro patronati-sindacati, parenti	15	25%
Non risponde	1	2%
TOTALE	59	100%

Domanda n. 3

Le procedure per ottenere il servizio sono state:

	Frequenza VA	%
per nulla semplici	0	0%
semplici	46	78%
molto semplici	13	22%
TOTALE	59	100%

Domanda n. 4

Quante volte viene contattato telefonicamente dall'operatore del telesoccorso?

	Frequenza VA	%
più di 1 volta a settimana	4	7%
1 volta a settimana	54	91%
1 volta ogni quindici giorni	1	2%
1 volta al mese	0	0%
altro	0	0%
TOTALE	59	100%

Domanda n. 5

Oltre al Servizio di Telesoccorso usufruisce di altri servizi comunali? (è possibile indicare più risposte)

	Frequenza VA	%
Trasporti	3	5%
Spesa a domicilio	1	2%
Centro anziani	0	0%
Centro Estivo Caccialanza	0	0%
Soggiorni climatici	0	0%
Nessun servizio	55	93%
TOTALE	59	100%

Domanda n. 6

Oltre al Servizio di Telesoccorso usufruisce di altri servizi? (è possibile indicare più risposte)

	Frequenza VA	%
Fisioterapia erogata con voucher	2	3%
Fisioterapia pagata direttamente dall'utente e/o dai suoi familiari	1	2%
Prestazioni infermieristiche a domicilio erogate con voucher	2	3%
Prestazioni infermieristiche a domicilio pagate direttamente dall'utente e/o dai suoi familiari	0	0%
Altro (ginnastica a domicilio)	1	2%
Prestazioni infermieristiche e fisioterapia a domicilio pagate dall'utente e/o dai suoi familiari	1	2%
Nessun servizio	52	88%
TOTALE	59	100%

Domanda n. 7

La strumentazione in dotazione (apparecchio, pulsante, sensori ambientali, ecc) funziona regolarmente?

	Frequenza VA	%
per niente	0	0%
poco	0	0%
abbastanza	25	42%
molto	32	54%
Non risponde	2	3%
TOTALE	59	100%

Domanda n. 8

Per quali motivi le è capitato di dover chiamare la centrale operativa del telesoccorso? (è possibile indicare più risposte)

	Frequenza (valore assoluto)	%
stato di malessere (febbre, mancanza di respiro, malore improvviso, ...)	12	17%
cadute	12	17%
informazioni (servizi offerti dal Comune, farmaci da assumere, numeri di telefono utili, ...)	6	9%
desiderio di parlare/comunicare con qualcuno	3	4%
malessere e cadute	6	9%
Cadute e informazioni	1	1%
altro (non ho mai chiamato)	25	36%
TOTALE	70	100%

Il totale della frequenza in valore assoluto è 70 in quanto sono state inserite anche le risposte fornite dagli anziani e familiari che fruiscono del servizio sad-telesoccorso (7 persone) e sad-telesoccorso-pasti (4 persone).

Domanda n. 9

In generale quanto le sembra tempestivo l'intervento del telesoccorso?

	frequenza	%
per niente	0	0%
poco	3	4%
abbastanza	22	31%
molto	18	26%
non risponde	27	39%
TOTALE	70	100%

Domanda n. 10

Come contatta gli operatori del telesoccorso in caso di necessità?

	Frequenza VA	%
utilizzando l'apparecchio telefonico e componendo il numero 410 411	2	3%
utilizzando l'apposito pulsante di soccorso	30	51%
non ho mai avuto necessità di contattare gli operatori del telesoccorso	22	37%
utilizzando sia l'apparecchio, sia il pulsante	2	3%
non risponde	3	5%
TOTALE	59	100%

Domanda n. 11

Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità degli operatori con cui parla abitualmente?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	0	0%
soddisfatto	19	32%
pienamente soddisfatto	39	66%
non risponde	1	2%
TOTALE	59	100%

Domanda n. 12

Da quando le è stato attivato il servizio di telesoccorso si sente più sicuro?

	Frequenza VA	%
si	68	97%
no	2	3%
TOTALE	70	100%

Domanda 13

In conclusione, quanto si ritiene soddisfatto della gestione del servizio telesoccorso del Comune di Lodi?

	Frequenza VA	%
per nulla soddisfatto	0	0%
poco soddisfatto	2	3%
soddisfatto	37	53%
pienamente soddisfatto	30	43%
non risponde	1	1%
TOTALE	70	100%

a) Genere

	Frequenza VA	%
Maschio	10	14%
Femmina	60	86%
TOTALE	70	100%

b) Età dell'utente

	Frequenza VA	%
80-84 anni	20	29%
85-90 anni	36	51%
91-95 anni	9	13%
Over 96	4	6%
Non risponde	1	1%
TOTALE	70	100%

c) Con chi vive l'anziano

	Frequenza VA	%
da solo	56	80%
con la moglie/il marito	0	0%
con il figlio/a	5	7%
con il nipote	0	0%
badante	7	10%
altro (fratello/sorella)	2	3%
TOTALE	70	100%

d) Il questionario è stato compilato:

	Frequenza VA	%
dall'utente	18	31%
dall'utente con l'aiuto di un familiare/conoscente	10	17%
da un familiare (fratello, nipote, parente, ...)	7	12%
dal figlio/a	24	41%
TOTALE	59	100%

Indagine conoscitiva sulla condizione e sui bisogni dei grandi anziani a Lodi

Obiettivi della ricerca

Il gruppo di ricerca ha valutato l'importanza di assegnare priorità in termini di sviluppo e possibilità di approfondimento alla customer satisfaction poiché l'avvio in contemporanea di due attività di ricerca, avrebbero potuto interferire sull'esito della stessa. Pertanto nell'anno 2009 è stata progettata una ricerca esplorativa più estesa sui grandi anziani residenti nel Comune di Lodi.

Si è infatti pensato di avviare una prima fase attraverso l'effettuazione di interviste ad alcuni medici di famiglia (7 interviste) operanti sul territorio del Comune di Lodi e selezionati in base all'alto numero di mutui anziani in carico. Questo perché i medici di medicina generale hanno un osservatorio privilegiato sugli anziani e le loro famiglie.

Nota di metodo

I medici sono stati informati della ricerca attraverso una lettera di presentazione firmata dall'assessore Silvana Cesani.

In seguito i medici sono stati contattati dalla ricercatrice di Pares e dai tirocinanti per un appuntamento. Sono state effettuate 5 interviste a medici di famiglia del territorio.

Traccia intervista ai medici di medicina generale

Quali **bisogni, difficoltà, fragilità**, manifestano oggi le persone con più di 80 anni? Vi sono specificità o peculiarità nella città o nel territorio di Lodi?

Quali **esigenze e aspettative** esprimono le persone anziane e i loro famigliari in relazione ai **servizi** (centri anziani, servizi di assistenza domiciliare, pasti a domicilio, telesoccorso, ...)?

Sulla base della **sua esperienza** professionale quali sono le **risposte** fondamentali che i **servizi agli anziani** dovrebbero assicurare?

Dal suo "osservatorio" come vede il tema della **continuità di cura** e della **residenzialità** per i grandi anziani?

Secondo lei come **dovrebbero evolvere** i servizi per anziani?

Quali **suggerimenti** e **indicazioni** può dare all'Amministrazione Comunale di Lodi sul tema dei grandi anziani?

Le chiediamo inoltre se può fornirci alcuni dati...

a) Può indicare il numero totale di pazienti che ha in carico?

_____ pazienti

b) Quanti di questi pazienti hanno più di 80 anni?

_____ pazienti ultraottantenni

c) Quanti pazienti sono in Assistenza Domiciliare Programmata?

_____ pazienti in Assistenza Domiciliare Programmata

d) Quanti pazienti in Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)?

_____ pazienti in ADI

L'analisi raffinata di quanto emerso circa questi ultimi dati è in corso di elaborazione, poiché non tutti avevano il dato disponibile all'atto dell'intervista.

In ogni caso, i principali elementi emersi, sulla base delle domande presentate, attengono a:

- *Forte bisogno di socializzazione degli anziani*
- *Condizioni generali di isolamento che gli stessi riportano*
- *Bisogno di informazioni semplici e accessibili in merito al tema della residenzialità*