



DIREZIONE SANITARIA

**U.O.C. Assistenza Sanitaria
Pazienti Fragili**

Servizio Sociale Aziendale

LA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO ADI

**La prospettiva
degli Utenti**

REPORT - ANNO 2015

MESSINA – Gennaio 2016

PRESENTAZIONE E NOTE METODOLOGICHE

L'indagine, come negli anni precedenti, è stata svolta dal Servizio Sociale Aziendale nell'ambito dell'obiettivo di miglioramento dei servizi erogati. La capacità dei servizi di perfezionare i percorsi terapeutici si traduce in una modalità di presa in carico degli utenti che garantisce la qualità delle cure mettendo a punto sistemi organizzativi funzionali ad affrontare l'invecchiamento della popolazione e le cronicità, anche in considerazione del loro inevitabile e progressivo incremento.

Il presente report illustra i risultati della ricerca sulla qualità percepita del servizio ADI e fornisce utili indicazioni in merito al grado di soddisfazione degli utenti che nell'anno 2015 hanno fruito delle cure domiciliari presso i Distretti Sanitari.

La principale finalità della ricerca è quella di verificare e monitorare le azioni di miglioramento pianificate dal gruppo di lavoro aziendale con il coinvolgimento della società che gestisce le prestazioni domiciliari, rispetto alle criticità relative all'accesso, alle relazioni e alla rete dei servizi riscontrate nella rilevazione dell'anno precedente.

Il percorso metodologico ha seguito le fasi operative individuate nel progetto di base realizzato negli anni precedenti, mentre la procedura di rilevazione dei dati ha previsto la compilazione della scheda dopo i chiarimenti forniti dalle assistenti sociali che hanno curato la somministrazione garantendo l'anonimato.

Il questionario comprende variabili di base con quesiti semanticamente autonomi (sesso, età, titolo di studio,...) e domande strutturate con modalità graduate di risposta corrispondenti ai diversi livelli di gradimento. L'ultima domanda, presentata in forma libera, dà la possibilità agli utenti di esprimere suggerimenti per migliorare e rendere più funzionale il servizio. Dopo la raccolta e la convalida dei questionari, tutte le risposte sono state inserite nella matrice dati, costruita su programma Excel di Microsoft Office; l'elaborazione statistica, sotto forma di medie, frequenze e correlazioni tra le variabili, è stata effettuata attraverso l'applicazione di apposito software informatico (SPSS) al fine di migliorare e validare le procedure di analisi.

Si ringraziano per l'impegno le assistenti sociali: Marilena Barca, Maria Caliri, Maria Cambria, Maria Luisa Fazio, Anna Fiorentino, Daniela Giacoppo, Rita Mungiovino, Angela Paino, Felicia Pugliese, Patrizia Restuccia.

Messina, 29 gennaio 2016

Responsabile del Servizio Sociale ASP di Messina
Dott. Antonio Giardina

Utenti trattati in ADI ANNO 2015

ANZIANI RESIDENTI – UTENTI TRATTATI IN ADI ANNO 2015

DISTRETTI	Anziani residenti	Incidenza	Utenti geriatrici	Totale utenti
Taormina	12.833	21,9	754	885
Messina	60.484	21,5	2.916	3.516
Lipari	2.743	18,0	222	277
Milazzo	16.635	21,6	1.195	1.445
Barcellona	15.060	21,4	895	1.017
Patti	11.307	23,1	331	422
S. Agata M.	16.323	22,1	1.178	1.315
Mistretta	4.246	25,3	195	232
TOTALE	139.631	21,7	7.686	9.109

Caratteristiche del campione

CAMPIONE DI UTENTI SUDDIVISI PER SESSO E DISTRETTO

DISTRETTO	UTENTI		
	Maschi	Femmine	Totale
TAORMINA	19	26	45
ME NORD	29	35	64
ME SUD	66	95	161
MILAZZO	23	46	69
LIPARI	11	9	20
BARCELLONA P. G.	25	45	70
PATTI	31	39	70
S. AGATA M.	19	31	50
MISTRETTA	17	43	60
Totale	240	369	609
Incidenza	39,4	60,6	100%

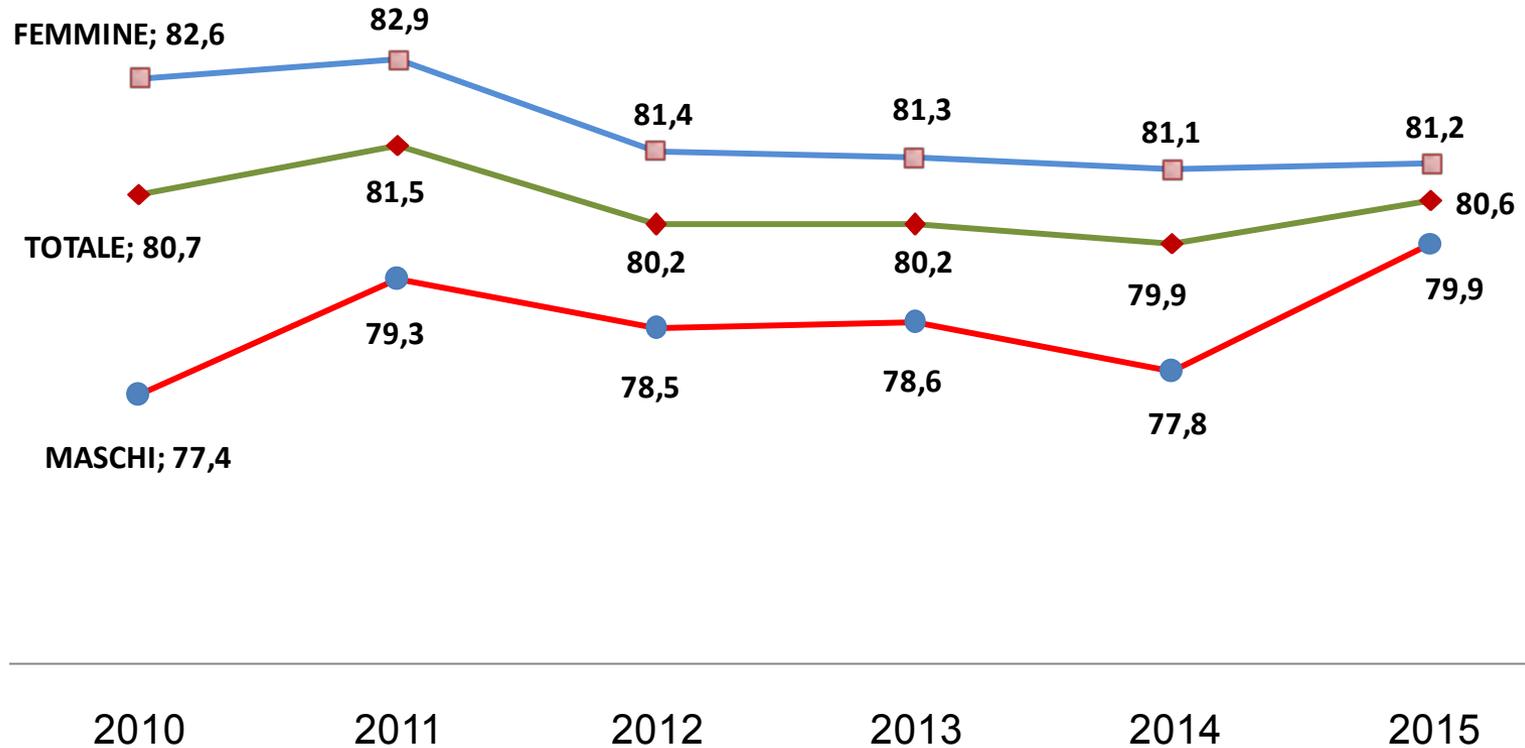
Il Piano Attuativo Aziendale, rispetto alla verifica della qualità ADI, ha fissato per il 2015 la somministrazione di 600 questionari. Tale obiettivo è stato raggiunto in quanto il campione di utenti che ha risposto al questionario è composto da 609 soggetti (240 di sesso maschile, pari al 39,4% e 369 di sesso femminile, pari al 60,6%.)

CAMPIONE di UTENTI SUDDIVISI per TIPOLOGIA e DISTRETTO

DISTRETTO	UTENTI		
	Nuovi	già in carico	Totale
TAORMINA	15	30	45
ME NORD	17	47	64
ME SUD	97	64	161
MILAZZO	33	36	69
LIPARI	8	12	20
BARCELLONA	39	31	70
PATTI	32	38	70
S. AGATA M.	21	29	50
MISTRETTA	32	28	60
Totale	294	315	609
Incidenza	48,3	51,7	100%

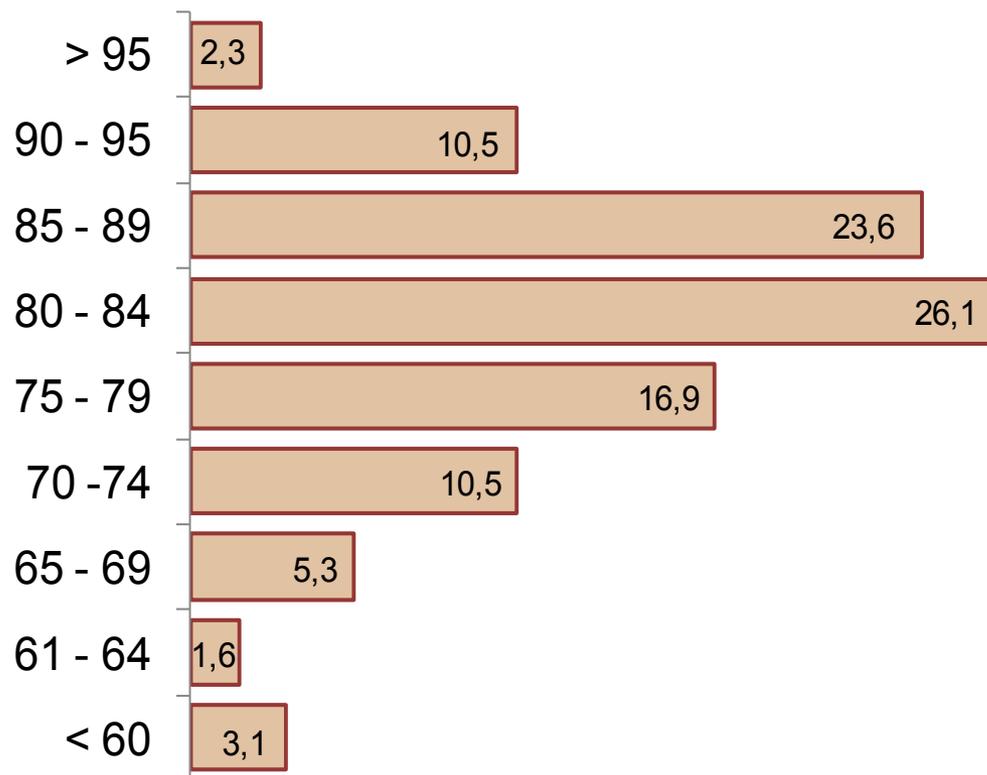
Nell' anno 2015 si registra una ulteriore riduzione della nuova utenza; da 61,8% si passa a 48,3% . Nel 2013 la percentuale era del 69,9%.

ETÀ MEDIA PER ANNI E SESSO



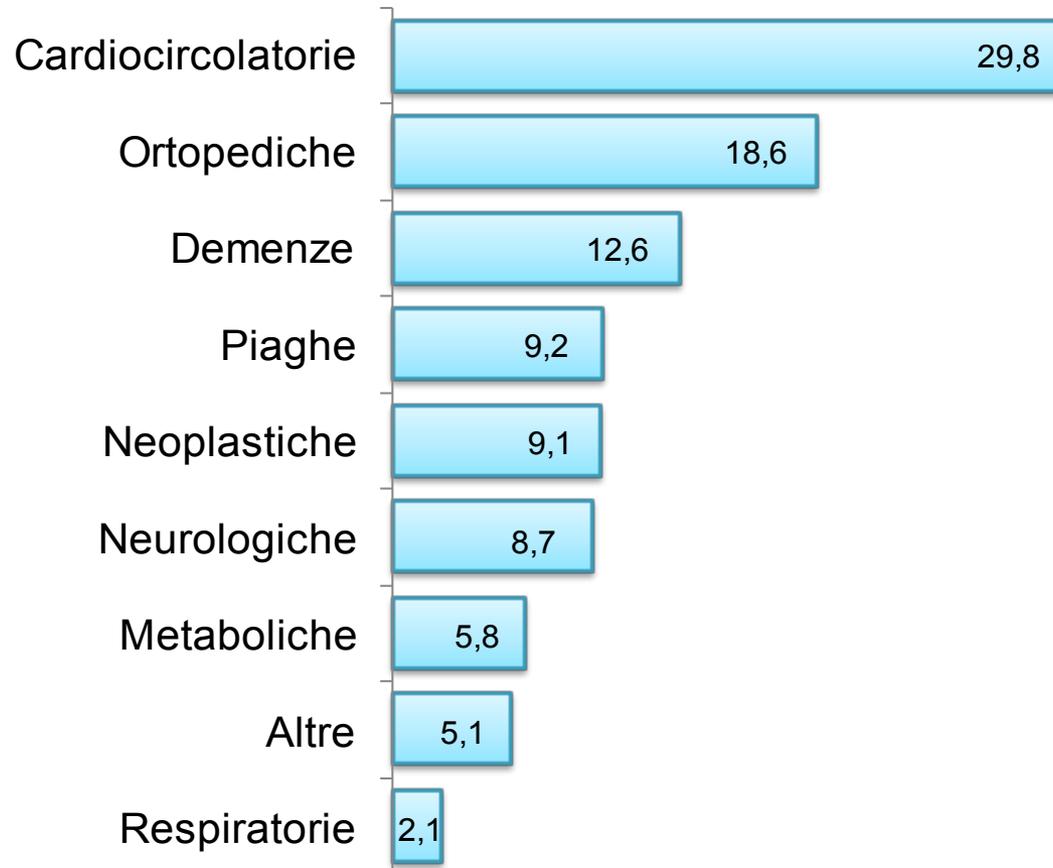
L'età media dei maschi nel 2015 registra un incremento superiore a due anni

INCIDENZA UTENTI PER FASCE DI ETÀ



Gli utenti si concentrano maggiormente nelle fasce ultraottantenni; infatti, le due classi di età (80 - 84 e 85 - 89) raggiungono da sole quasi il 50%.

INCIDENZA PATOLOGIE



Nel campione preso in esame, come l'anno precedente, le patologie che incidono di più sono quelle cardiocircolatorie, ortopediche e le demenze senili.

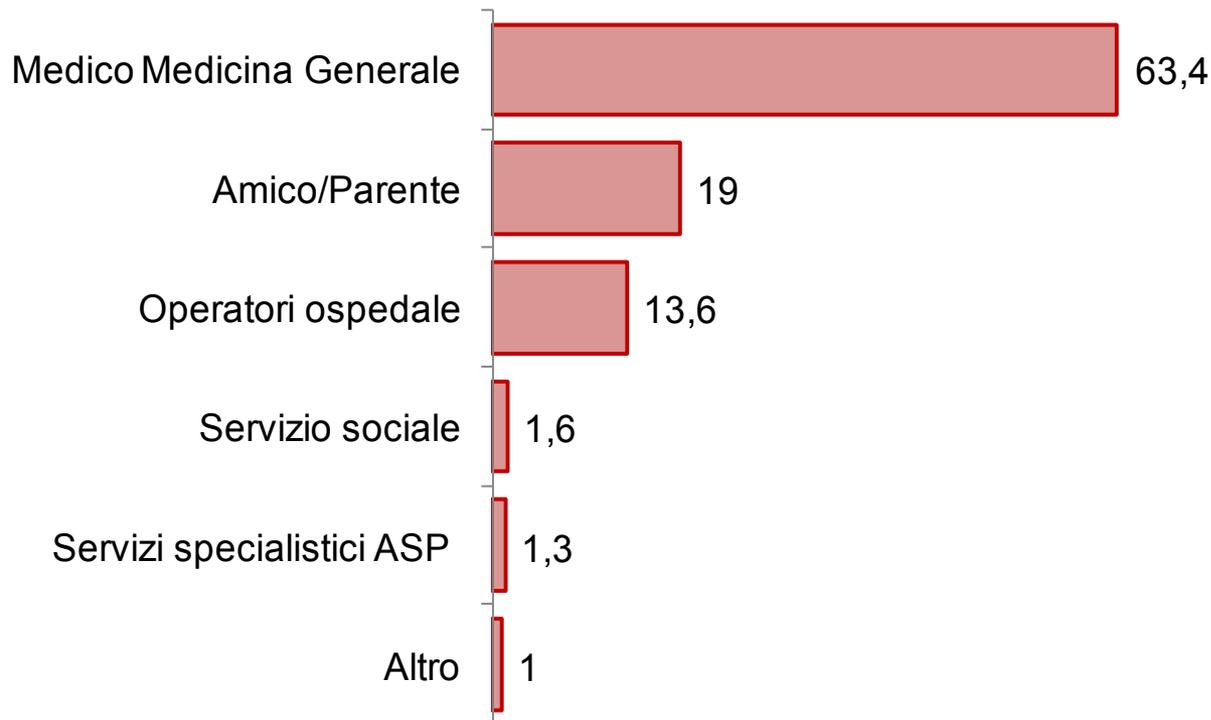
UTENTI PER SESSO E TITOLO DI STUDIO

Titolo di studio	Maschio	Femmina	Totale
NESSUN TITOLO	20,4	25,7	23,6
ELEMENTARE	50,4	54,2	52,7
MEDIA	21,3	12,7	16,1
DIPLOMA	6,7	4,3	5,3
LAUREA	1,3	3,0	2,3
Totale	100%	100%	100%

Nel campione di utenti presi in considerazione si registra un incremento delle persone senza alcun titolo di studio con particolare riferimento al sesso maschile.

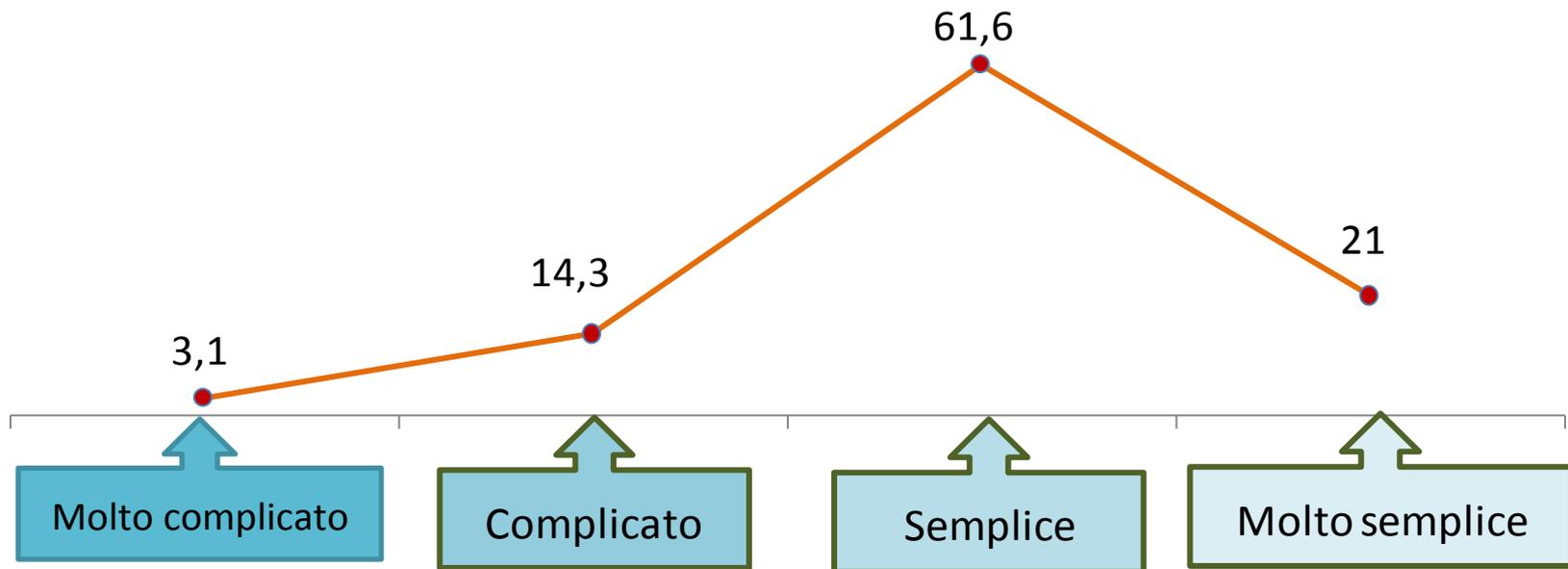
Accessibilità al servizio

DA CHI È STATO INFORMATO SULLA POSSIBILITÀ DI AVERE IL SERVIZIO ADI



In primo luogo sono i Medici di Medicina Generale, secondo corretta procedura, ad informare gli utenti sulla possibilità di ottenere il servizio ADI. Una buona percentuale di fruitori (13,6%) vengono informati dagli operatori ospedalieri che applicano il protocollo delle dimissioni protette.

IL PERCORSO PER ESSERE AMMESSO AL SERVIZIO ADI È STATO



Nell'anno 2015 il percorso per essere ammessi al servizio ADI risulta ulteriormente peggiorato; l'incidenza delle modalità negative «complicato» e «molto complicato» è passata dal 12,7% dell'anno precedente al 17,4%.

COME REPUTA LE INFORMAZIONI RICEVUTE DA PARTE DEGLI OPERATORI SUI TEMPI, SUGLI ORARI E SULLE PRESTAZIONI

Modalità	Incidenza %
Per nulla chiare	1,8
Poco chiare	8,3
Abbastanza chiare	66,1
Molto chiare	23,8

Il 10,1% degli utenti intervistati riferisce che le informazioni ricevute dagli operatori risultano per nulla o poco chiare, con un leggero incremento rispetto all'anno 2014. Le indicazioni del piano di miglioramento riguardo ad una migliore organizzazione dei punti di accesso (PUA) meritano una maggiore attenzione da parte dei Responsabili ASP.

Le relazioni e il funzionamento

GLI OPERATORI OSSERVANO IL CALENDARIO PREVISTO E RISPETTANO I GIORNI E GLI ORARI PROGRAMMATI

Per nulla	2,1
Poco	9,2
Abbastanza	52,2
Molto	36,5

Rispetto all'anno precedente gli utenti si dichiarano maggiormente soddisfatti per quanto riguarda il rispetto dei giorni e degli orari programmati. Le modalità negative sono passate dal 18,1% all'11,3%, mentre quelle positive hanno registrato un incremento del 6,9% con una polarizzazione sulla modalità "molto". Le indicazioni del piano di miglioramento sono state positivamente attenzionate dalla ditta che gestisce il servizio.

RITIENE CHE LA DURATA DELLE PRESTAZIONI SIA ADEGUATA ALLE SUE NECESSITÀ

Per nulla	2,0
Poco	13,2
Abbastanza	64,3
Molto	20,6

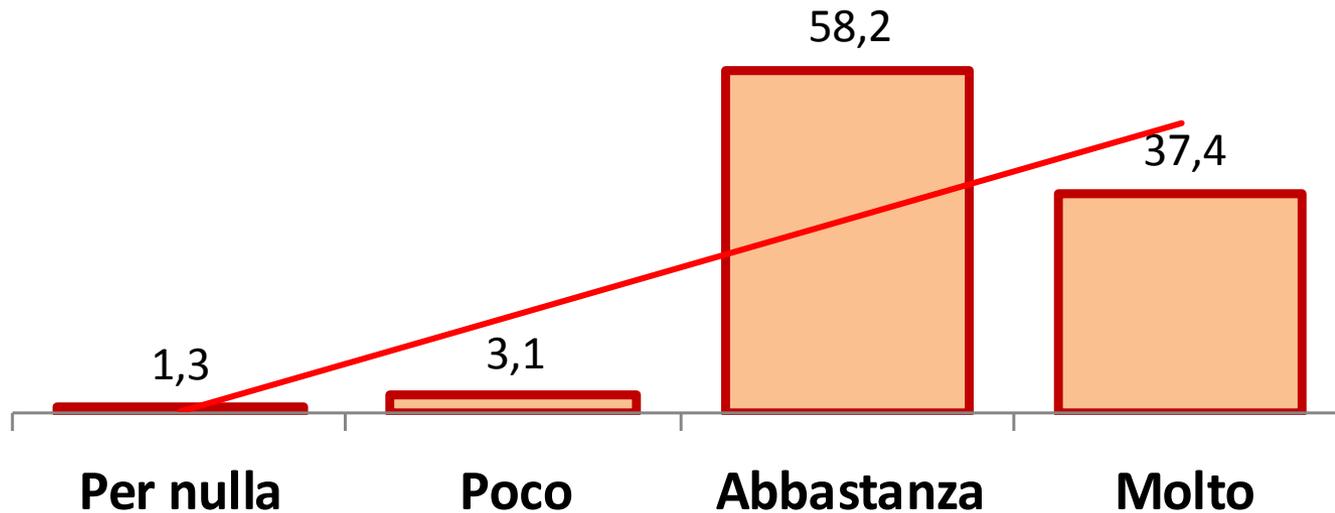
Anche rispetto all'adeguatezza della durata delle prestazioni gli utenti si sono dichiarati maggiormente soddisfatti rispetto all'anno precedente. Le risposte positive sono passate da 80,3% a 84,9%.

LA FREQUENZA DEGLI OPERATORI PRESSO IL SUO DOMICILIO RISPONDE AI SUOI BISOGNI

Per nulla	2,0
Poco	17,4
Abbastanza	60,6
Molto	20,0

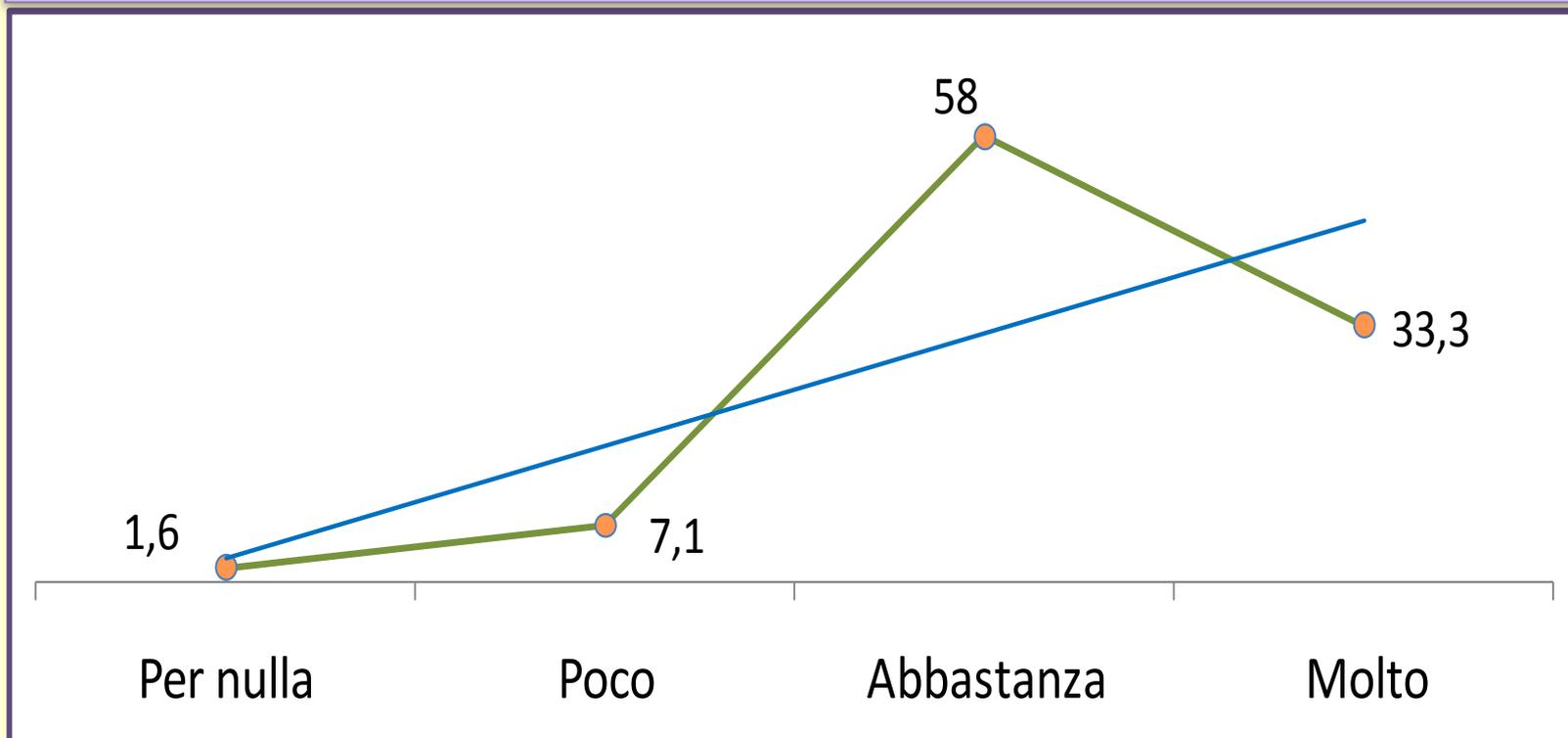
Le risposte che esprimono insoddisfazione e considerano per nulla e poco adeguata la frequenza degli operatori presso il proprio domicilio sono diminuite rispetto allo scorso anno del 3,4% (dal 22,8% sono passate al 19,4%).

Si ritiene soddisfatto/a della disponibilità
e della cortesia degli operatori



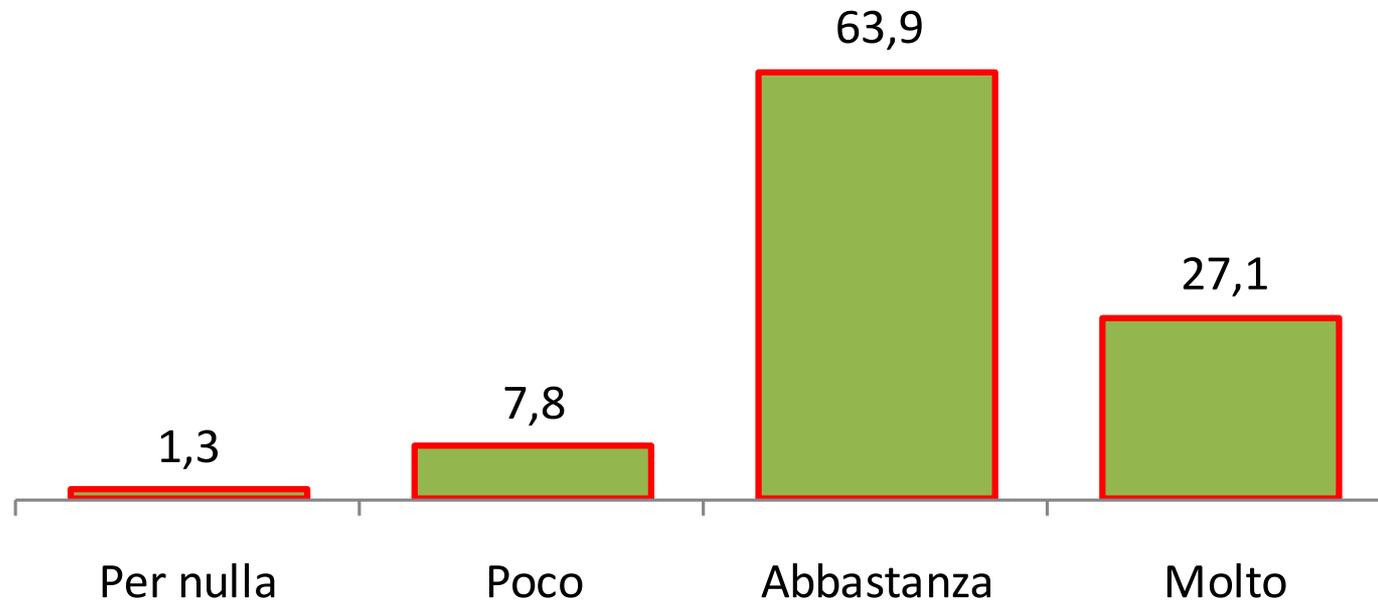
Gli utenti molto soddisfatti della disponibilità e della cortesia degli operatori passano dal 34,3% dell'anno precedente al 37,4%; di contro le risposte negative ("per nulla" e "poco") sono ulteriormente diminuite.

SI RITIENE SODDISFATTO/A DELLE SPIEGAZIONI RICEVUTE DAGLI OPERATORI IN RELAZIONE AL SUO STATO DI SALUTE



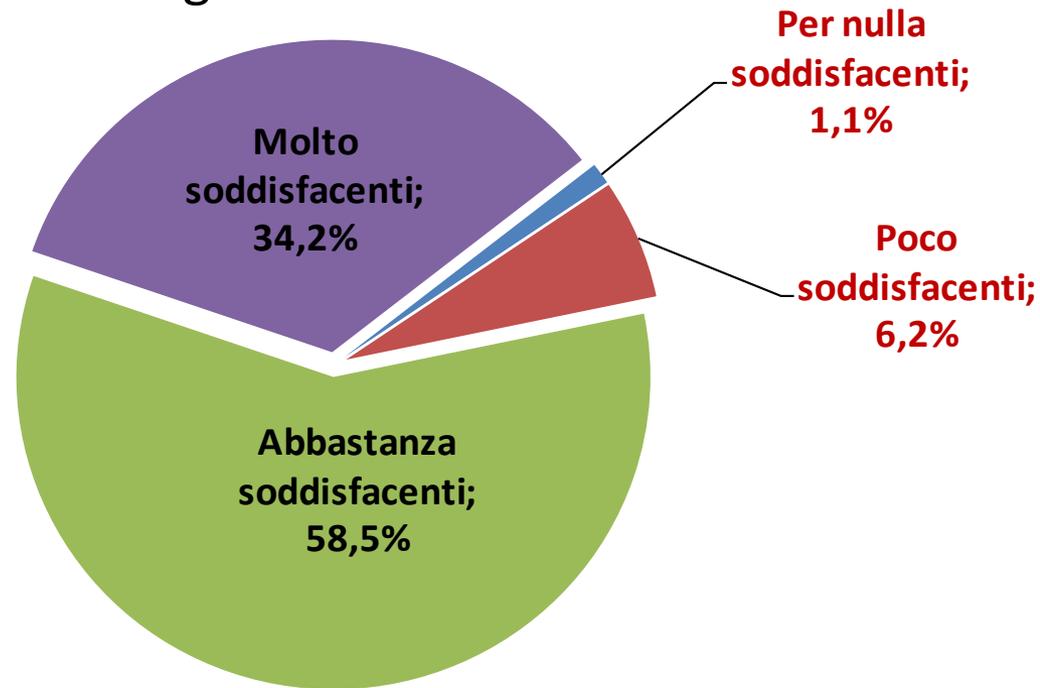
Le risposte negative registrano una flessione rispetto al 2014, mentre nell'ambito delle risposte positive la modalità di risposta "molto" passa dal 25,3% (2014) al 33,3%.

Giudica soddisfacente la capacità di ascolto degli operatori in riferimento alle sue esigenze



La capacità di ascolto degli operatori migliora in rapporto agli anni precedenti; le risposte negative si riducono (11,8% nel 2014 - 9,1% nel 2015), quelle positive (“abbastanza” – “molto”) passano da 88,2% a 91%

Come giudica i suoi rapporti con gli operatori che svolgono il servizio a domicilio



I rapporti con gli operatori sono migliorati ulteriormente confermando l'andamento degli anni precedenti.

GLI OPERATORI CHE VENGONO A CASA RISPETTANO LA SUA RISERVATEZZA

Per nulla	1,0
Poco	3,4
Abbastanza	56,0
Molto	39,6

La percentuale di utenti che risponde negativamente sul rispetto della riservatezza da parte degli operatori domiciliari, diminuisce rispetto al 2014 e nel contempo la modalità “molto” passa dal 35,3% al 39,6%.

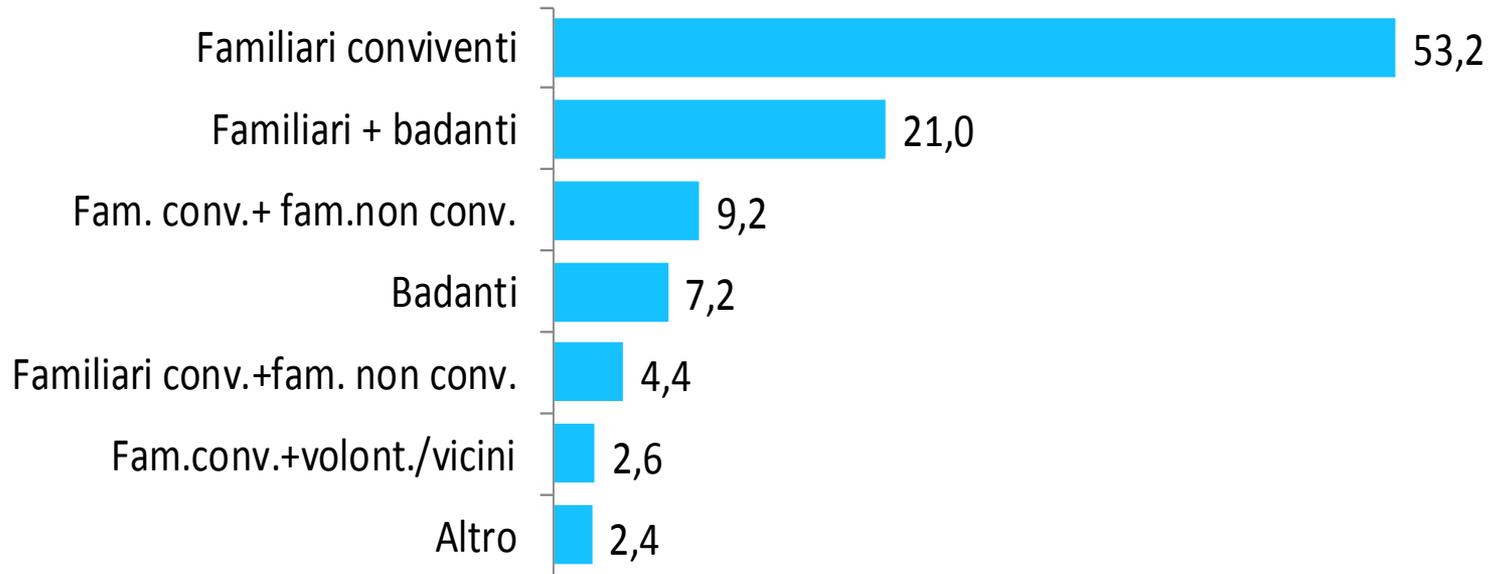
COME REPUTA LE PRESTAZIONI PROFESSIONALI FORNITE DAGLI OPERATORI

Per nulla adeguate	1,2
Poco adeguate	4,9
Abbastanza adeguate	59,2
Molto adeguate	35,1

Gli utenti ritengono adeguate le prestazioni fornite dagli operatori. Le risposte negative rispetto all'anno precedente diminuiscono passando dall' 8,1% al 6,1%.

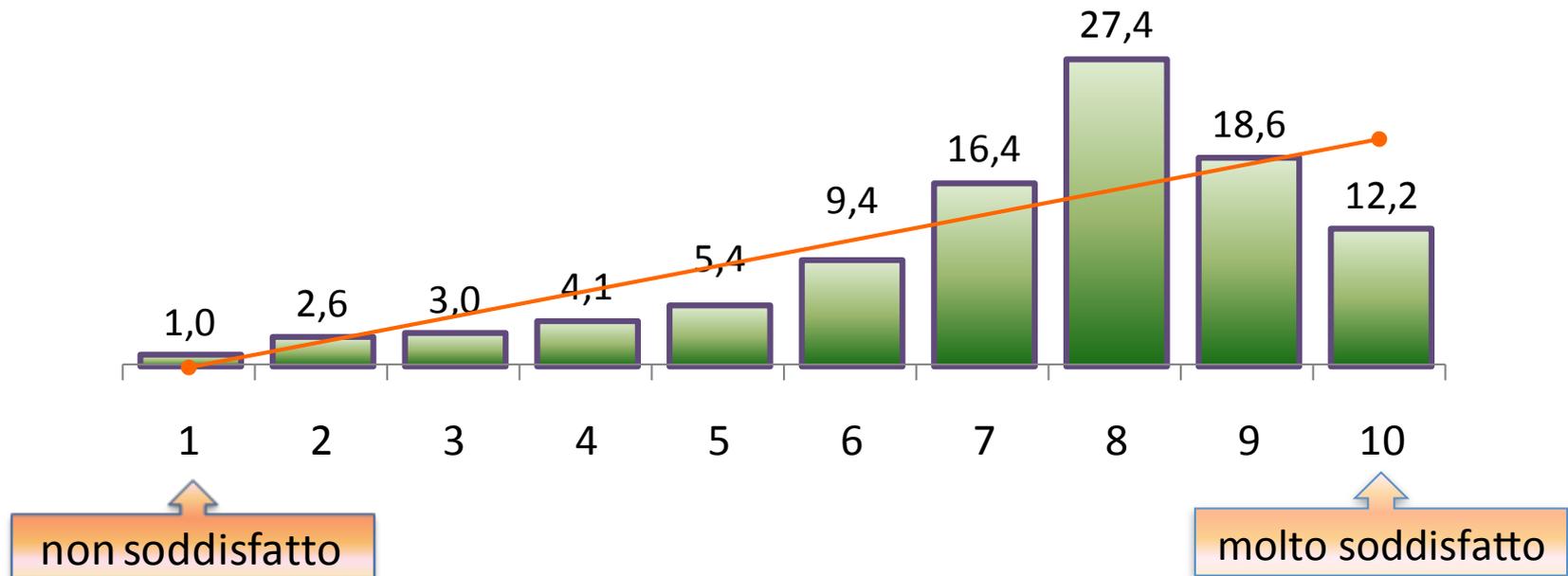
La rete dei servizi

Persone che abitualmente assistono l'utente



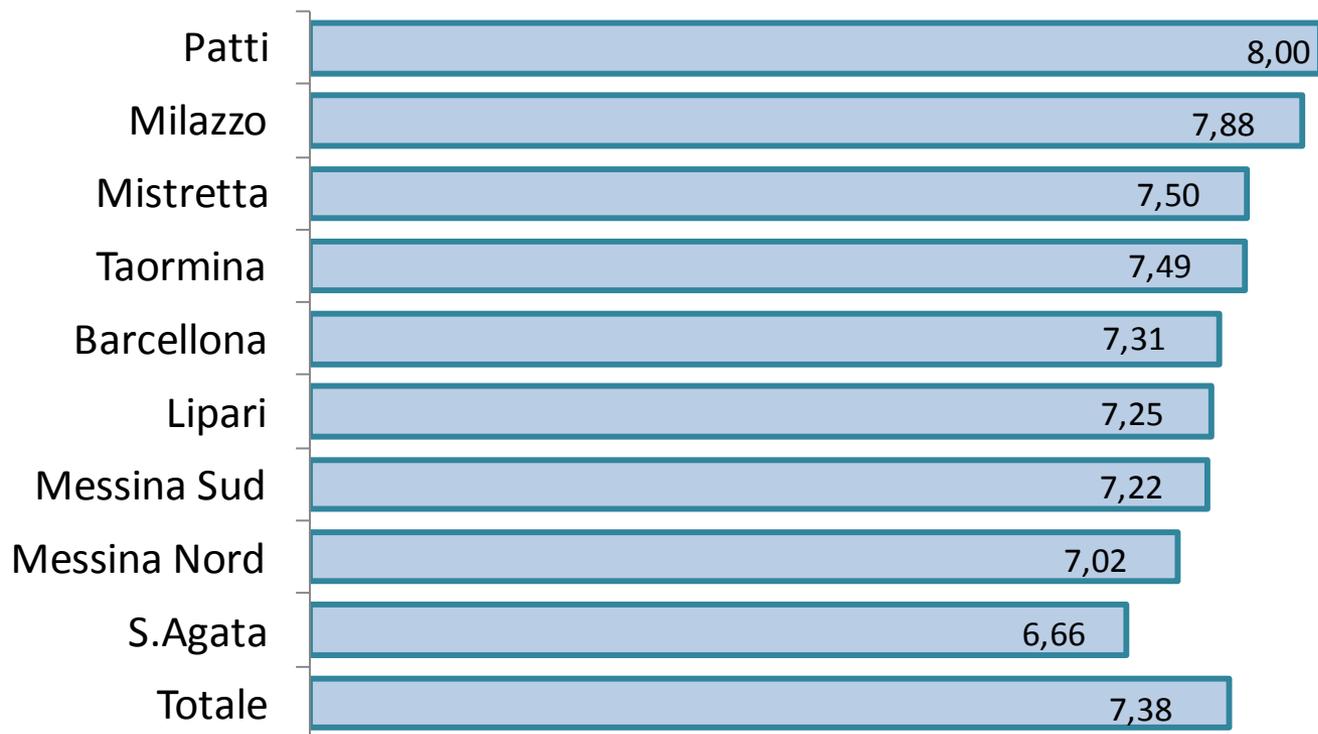
Come rilevato negli anni precedenti i familiari conviventi assistono abitualmente l'utente avvalendosi spesso dell'aiuto di badanti e di altri familiari non conviventi. Molti utenti in ADI usufruiscono anche di presidi forniti dall'ASP e prestazioni complementari erogate dai Comuni (SAD).

COMPLESSIVAMENTE, SI RITIENE SODDISFATTO/A DEL SERVIZIO CHE È STATO OFFERTO



Come nella sezione precedente (le relazioni ed il funzionamento) il giudizio complessivo conferma un incremento delle risposte positive, con una crescita dei livelli più alti di soddisfazione. Comunque, una percentuale non trascurabile di persone (anche se inferiore all'anno precedente) ha espresso valori negativi di soddisfazione.

COMPLESSIVAMENTE, SI RITIENE SODDISFATTO/A DEL SERVIZIO CHE È STATO OFFERTO



Il grafico evidenzia il livello complessivo di soddisfazione dell'utenza calcolato su una scala graduata da 1 (non soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto) mettendo a confronto i singoli Distretti. Il valore medio totale registra un incremento rispetto all'anno precedente (da 7,07 a 7,38).

QUALI SUGGERIMENTI PUÒ OFFRIRE PER MIGLIORARE IL SERVIZIO di ASSISTENZA DOMICILIARE

Prolungare il servizio aumentando i giorni	27
Ridurre i tempi di accesso al servizio	23
Diminuire i tempi fra un ciclo e l' altro	22
Aumentare la durata delle prestazioni	11
Maggiore fornitura di materiale per medicazione/pannoloni, traverse	9
Presenza di altre figure professionali e di supporto psicologico	6
Prevedere anche l' assistenza alla cura ed igiene della persona	4
Semplificare l' iter per usufruire del servizio	3
Prevedere prestazioni specialistiche	2

Infine, i principali suggerimenti espressi dagli utenti, per migliorare e rendere più funzionale il servizio, sono stati aggregati per omogeneità di contenuto e ordinati in modo graduale.

Piano di miglioramento anno 2015

LA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO A.D.I. – LA PROSPETTIVA DEGLI UTENTI

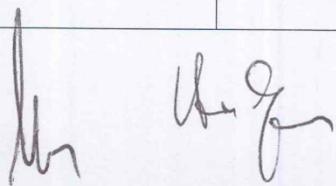
PIANO DI MIGLIORAMENTO – ANNO 2015

Ambiti	Indicatori	Livello criticità	Piano delle azioni	Responsabilità Dirette (D) Indirette (I)	Risultato atteso	Verifica
ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO	Informazioni sul Servizio ADI	14,5	Redazione di uno stampato informativo sul Servizio ADI da inviare ai MMG, ai PLS ed agli Operatori sanitari e sociali preposti all'accoglienza e accettazione dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> • Direttori Distretti (I) • Direttore UOC Paz. Fragili (I) • Responsabile Comunicazione (I) • Servizio Sociale aziendale (I) • Responsabile Servizio ADI (D) • Responsabile PUA (D) 	Incidenza del 100% sulla Informazione del servizio ADI ai MMG, PLS, Operatori sanitari e sociali	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015
	Percorso per l'accesso al Servizio ADI	12,7	Uniformare e riunificare la modulistica per l'accesso al Servizio ADI, compreso il consenso informato e la documentazione richiesta. Rendere la modulistica disponibile anche on line, oltre che agli operatori dei PUA, a: MMG, PLS, Operatori dei PP.OO. e/o preposti all'accoglienza e accettazione dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> • Direttori Distretti (I) • Direttore UOC Paz. Fragili (I) • Responsabile Comunicazione (I) • Servizio Sociale aziendale (I) • Responsabile Servizio ADI (D) • Responsabile PUA (D) 	Incidenza del 100% sulla facilità di accesso da parte dell'utenza ai Servizi ADI	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015
	Chiarezza delle informazioni sui tempi, gli orari e le prestazioni	8,2	Coinvolgimento del paziente e dei familiari al Piano di Assistenza Individualizzato, attraverso la partecipazione e la sottoscrizione del PAI, corredato dei tempi di attuazione, degli orari e delle prestazioni.	<ul style="list-style-type: none"> • Direttori Distretti (I) • Direttore UOC Paz. Fragili (I) • Responsabile Comunicazione (I) • Servizio Sociale aziendale (I) • Responsabile Servizio ADI (D) • Responsabile PUA (D) 	Incidenza del 100% sulla chiarezza delle informazioni dovute all'utenza sull'attuazione dei Servizi ADI	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015

LA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO A.D.I. – LA PROSPETTIVA DEGLI UTENTI

PIANO DI MIGLIORAMENTO – ANNO 2015

Ambiti	Indicatori	Livello criticità	Piano delle azioni	Responsabilità Dirette (D) Indirette (I)	Risultato atteso	Verifica
LE RELAZIONI E IL FUNZIONAMENTO	Osservanza del calendario e rispetto dei giorni e degli orari programmati	18,1	Controllo per ogni seduta effettuata, e non a fine ciclo, tramite l'utilizzo di palmari con <i>app</i> che permettono la registrazione dell'accesso effettuato	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile Servizio ADI (I) • Operatori UVM (D) • Consorzio SISIFO/ADI ME (D) 	Incidenza del 100% della soddisfazione da parte dell'utenza sul rispetto dei tempi previsti dal calendario	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015
	Adeguamento della durata delle prestazioni alle necessità dell'utenza	19,6	Controllo dell'orario di permanenza dell'operatore presso il domicilio dell'utente. Utilizzo di palmari con <i>app</i> che permettono la registrazione dell'accesso effettuato	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile Servizio ADI (I) • Operatori UVM (D) • Consorzio SISIFO/ADI ME (D) 	Incidenza del 100% della soddisfazione dell'utenza riguardo alla durata del trattamento	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015
	Rispondenza tra la frequenza a domicilio degli operatori ed i bisogni dell'utenza	22,8	Condivisione da parte dell'utenza del piano assistenziale individualizzato (PAI). Controllo e rimodulazione della frequenza degli operatori a domicilio secondo il programma di cura prestabilito.	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile Servizio ADI (I) • Operatori UVM (D) • Consorzio SISIFO/ADI ME (D) 	Incidenza del 100% della soddisfazione dell'utenza riguardo alla rispondenza delle prestazioni effettuate	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015
	Disponibilità e cortesia degli operatori	5,8	Mantenere il livello di disponibilità e cortesia reso dagli operatori nei confronti dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile Servizio ADI (I) • Operatori UVM (D) • Consorzio SISIFO/ADI ME (D) 	Incidenza del 100% della soddisfazione dell'utenza riguardo la percezione di disponibilità e cortesia degli operatori	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015



LA QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO A.D.I. – LA PROSPETTIVA DEGLI UTENTI

PIANO DI MIGLIORAMENTO – ANNO 2015

Ambiti	Indicatori	Livello criticità	Piano delle azioni	Responsabilità Dirette (D) Indirette (I)	Risultato atteso	Verifica
LE RELAZIONI E IL FUNZIONAMENTO	Spiegazioni sullo stato di salute	10,7	Adeguatezza delle spiegazioni fornite dagli operatori all'utenza sullo stato di salute (chiarezza, grado di miglioramento raggiungibile, sostegno e motivazione, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile Servizio ADI (I) • Operatori UVM (D) • Consorzio SISIFO/ADI ME (D) 	Incidenza del 100% della soddisfazione dell'utenza riguardo alle spiegazioni ricevute sullo stato di salute	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015
	Capacità di ascolto degli operatori	11,8	Incrementare le riunioni di servizio per favorire l'interscambio delle esperienze e riattivare la motivazione degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile Servizio ADI (I) • Operatori UVM (D) • Consorzio SISIFO/ADI ME (D) 	Incidenza del 100% della soddisfazione dell'utenza riguardo alla capacità di ascolto degli operatori	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015
	Rapporti tra l'utenza e gli operatori	10,1	Incentivare gli audit interni per superare eventuali criticità nei rapporti con l'utenza	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile Servizio ADI (I) • Operatori UVM (D) • Consorzio SISIFO/ADI ME (D) 	Incidenza del 100% sulla percezione dell'utenza riguardo il miglioramento dei rapporti con gli operatori	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015
	Rispetto della riservatezza	5,8	Mantenere e migliorare la qualità del rapporto con l'utenza e, di conseguenza, il rispetto della riservatezza	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile Servizio ADI (I) • Operatori UVM (D) • Consorzio SISIFO/ADI ME (D) 	Incidenza del 100% sulla percezione dell'utenza riguardo il rispetto della riservatezza	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015
	Prestazioni professionali	8,1	Promuovere e intensificare il raccordo tra gli operatori, l'utenza e il medico curante per favorire la consapevolezza dell'utente sul proprio stato di salute	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile Servizio ADI (I) • Operatori UVM (D) • Consorzio SISIFO/ADI ME (D) 	Incidenza del 100% sulla percezione dell'utenza riguardo la professionalità degli operatori	Questionari sulla Qualità percepita - entro dicembre 2015