



Comune di Firenze  
Ufficio comunale di Statistica



# **Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti del servizio di assistenza domiciliare**

Rilevazione dal 1° ottobre 2007 al 15 novembre 2007

Edizione 2008

---

**Comune di Firenze**  
**Ufficio Comunale di Statistica**

Dirigente  
**Riccardo Innocenti**

P. O. Qualità e Gradimento Servizi  
**Ciro Annicchiarico**

A cura di  
**Ciro Annicchiarico, Fabiola Ganucci**

Premessa e supervisione a cura di  
**Raffaele Uccello** P.O. Anziani e Disabili

Hanno collaborato  
**Giacomo Giannelli**  
**Silvia Mammini**  
**Alberico Pecora**  
**Federico Stefanelli**  
**Erika Vagaggini**  
**Irene Volpi**

Rilevatori

Andrian Anna Carla  
Bellucci Gianna  
Betti Linda  
Bravi Vittoria  
Calosci Martina  
Coppini Francesca  
Degl'Innocenti Lorenzo  
Del Gais Maria Grazia  
Ferretti Elena  
Lo Russo Stefano  
Laise Pasquale  
Marino Carlo  
Morini Sonia  
Moscardi Eleonora  
Niccheri Francesca  
Pampaloni Pietro  
Sainato Antonio  
Vallifuoco Ilaria  
Vesce Mariagrazia

Si ringraziano per la collaborazione i responsabili S.I.A.S.T. (Servizio Integrato Assistenza Sociale Territoriale) e i responsabili S.A.D. (Servizio Assistenza Domiciliare) dei cinque quartieri.

**Società della Salute**

Direttore  
**Lucetta Tre Re**

P.O. Osservatorio Sociosanitario SdS  
**Fabiola Ganucci**

---

## Indice

<i>Premessa</i> .....	4
<i>Unità di analisi</i> .....	6
<i>Metodologia</i> .....	6
<i>I risultati dell'indagine</i> .....	7
Caratteristiche degli utenti intervistati .....	7
Frequenza e valutazione del servizio .....	12
Le attività più utilizzate e loro valutazione .....	16
In quali altre attività vorrebbero ulteriore aiuto .....	18
Gli operatori .....	18
Più sicuri se .....	21
<i>In sintesi</i> .....	24
<i>APPENDICE</i> .....	27
Tabelle.....	28
Questionario .....	43

---

## Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti del servizio di assistenza domiciliare sociale

### Premessa

Questa ricerca, effettuata per conto della Società della Salute, si propone di mettere a punto alcuni indicatori qualitativi e quantitativi per misurare la qualità percepita del Servizio di assistenza Domiciliare. L'obiettivo da cui muove l'indagine mira, infatti, alla costruzione di uno strumento per la rilevazione delle informazioni necessarie alla valutazione del servizio in funzione della "qualità erogata".

Di fronte alla forte e crescente presenza della popolazione anziana e all'incidenza delle disabilità collegate all'età, in questi ultimi anni si sono affermate con sempre maggiore forza politiche sociali tese alla realizzazione e allo sviluppo di interventi di prevenzione e cura in favore dei cittadini in condizione di fragilità o di non autosufficienza, mirando al perseguimento di alcuni fondamentali obiettivi assistenziali:

- favorire il più a lungo possibile una idonea permanenza della persona fragile o non autosufficiente presso il proprio domicilio, fornendo i mezzi integrativi alle perdite funzionali e intervenendo a sostegno delle famiglie;
- uscire dalla genericità degli interventi sul bisogno rappresentato, garantendo risposte più appropriate e flessibili rispetto alle esigenze della persona assistita e della famiglia;
- ampliare conseguentemente la gamma delle risposte possibili e potenziare il sistema domiciliare nel suo complesso.

Più sinteticamente, quindi, si sta affermando una linea di politica sociale che mette la cosiddetta "domiciliarità"<sup>1</sup> al primo posto, sia in termini di risorse dedicate che di quantità e qualità dei servizi a ciò finalizzati.

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è ad oggi, per risorse impegnate e per dimensione e complessità organizzativa, il principale servizio per la "domiciliarità".

Il SAD ha la finalità di assicurare una gamma di prestazioni assistenziali programmate che mirano a sostenere la persona assistita in vari ambiti della sua vita, con l'obiettivo primario di offrirle i supporti integrativi necessari per proseguire una vita autonoma e dignitosa nel proprio contesto di vita. Si tratta quindi di un servizio che ha una sostanziale natura integrativa rispetto alle capacità e alle risorse personali e della rete familiare, che si realizza tramite interventi di sostegno alla cura della persona nelle sue funzioni quotidiane; di aiuto nella cura dell'ambiente domestico; di supporto per il disbrigo di pratiche, per l'acquisto di generi alimentari e per l'accompagnamento a visite mediche, centri ambulatoriali, ecc.; di aiuto alla persona nelle pratiche di riattivazione funzionale o riabilitative

---

<sup>1</sup> I servizi offerti dal comune di Firenze per la domiciliarità sono: assistenza domiciliare diretta, pedicure a domicilio, pasti a domicilio, teleassistenza, assistenza extra-scolastica, pronto sociale domiciliare, contrib. per assist. domic. indiretta, contributo servizi assistenza familiare, assegno di assistenza (l.r. 108)

---

su indicazione di figure professionali competenti; di risanamento ambientale, con pulizia a fondo e/o piccole riparazioni nei locali dell'abitazione.

A seconda del bisogno della persona assistita, il servizio può essere programmato, organizzato ed erogato in integrazione con i servizi sanitari domiciliari (Assistenza Domiciliare Integrata).

Inoltre, il servizio di assistenza domiciliare non si limita a una mera erogazione di prestazioni, ma, di norma, tramite i suoi operatori e, più in generale, tramite la propria struttura operativa, tende ad assumere un ruolo di facilitatore nel rapporto tra la persona assistita e il sistema dei servizi del territorio.

Il servizio di assistenza domiciliare fiorentino è organizzato sulla base di sedi territoriali corrispondenti ai cinque quartieri della città. In ciascun quartiere è presente un presidio del servizio, con un proprio responsabile e un proprio gruppo di operatori domiciliari comunali. L'organizzazione territoriale del servizio è coordinata da ciascun presidio con riferimento al quartiere di competenza.

La realizzazione degli interventi di assistenza domiciliare che prevedono un'attuazione "standardizzata" e programmata (che costituiscono la parte prevalente del servizio) avviene di norma, salvo limitate eccezioni in un paio di quartieri, utilizzando i servizi offerti da gestori esterni, al momento individuati tramite appalto a Cooperative Sociali (A.T.I. costituita dal Consorzio Zenit e dalla Cooperativa Sociale Di Vittorio).

Inoltre, nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare si è consolidato negli anni anche un servizio di pronto sociale domiciliare, che interviene, tramite l'azione diretta degli operatori comunali del SAD, in situazioni di emergenza o urgenza sociali e/o di prima attivazione di interventi in attesa della definizione del progetto assistenziale.

I destinatari del servizio di assistenza domiciliare sono individuabili sostanzialmente nelle seguenti categorie:

- minori, adulti o anziani che si trovano in condizione di fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia, di forme di decadimento cognitivo, di patologie psichiatriche e la cui rete familiare di riferimento è assente o necessità di interventi integrativi al fine di poter assicurare i necessari supporti assistenziali.
- nuclei familiari che presentano una condizione di multiproblematicità.

All'interno di tali categorie risulta assolutamente prevalente quella delle persone anziane, che sono di fatto il target principale del servizio. Infatti, delle 1.655 persone assistite con tale servizio nel 2007, ben 1.236 (74,7%) erano anziane. Il numero medio di persone con interventi di tipo programmato in carico al servizio a una determinata data è pari a circa 1.200.

A tale dimensione di utenza si risponde con una dimensione del servizio che si è ormai assestata su circa 290.000 ore annue e un numero di oltre 200 operatori delle Cooperative appaltatrici, a cui si aggiungono oltre 50 operatori comunali, la gran parte dei quali, però, assicura gli interventi di pronto sociale domiciliare.

Dei 1.236 anziani registrati nell'archivio SISA durante tutto il 2007, 878 erano femmine (71%) e 358 maschi (29%); il 17% rientrano in una classe di età compresa tra i 65 e i 74 anni (210 utenti), il 42,5% alla classe 75-84 anni (525 utenti) ed il 40,5% ha un'età superiore agli 85 anni (501 utenti).

---

Alla data dell'indagine alcuni erano deceduti, altri avevano cessato l'attività di assistenza domiciliare ed erano entrati in RSA (residenze sanitarie assistenziali), oppure non godevano più del servizio per altre motivazioni.

L'importanza, le dimensioni e la complessità del servizio sopra brevemente rappresentate hanno suggerito l'opportunità di verificarne la percezione da parte delle persone che ne beneficiano. A tal scopo è stata realizzata l'indagine oggetto del rapporto illustrato nelle pagine seguenti, che ha interessato 692 utenti, che costituiscono un numero alquanto elevato e sicuramente idoneo a rappresentare con adeguatezza le dimensioni indagate.

## **Unità di analisi**

Le informazioni necessarie a cogliere gli aspetti del servizio strettamente legati al concetto di "qualità erogata" sono state rilevate tramite un questionario strutturato somministrato agli utenti del servizio di assistenza domiciliare sociale, estratti dal SISA (Sistema Informativo socio-assistenziale), che alla data del 30 giugno 2007 era composto da 953 utenti. La rilevazione ha avuto inizio lunedì 1° Ottobre 2007 ed è terminata il 15 novembre 2007. Dei 953 utenti contattati, 692 hanno partecipato alla rilevazione.

## **Metodologia**

La metodologia di lavoro adottata è stata quella del coinvolgimento diretto degli utenti e attraverso un questionario somministrato a domicilio, è stato possibile rilevare la valutazione che l'utente ha fornito riguardo ad ogni singolo elemento del servizio.

La lettura di questa valutazione può consentire di individuare:

1. *le aree critiche* su cui concentrare gli sforzi di miglioramento ed allocare le risorse disponibili;
2. *le aree prioritarie*, alle quali destinare le risorse che l'amministrazione ha a disposizione per il miglioramento e sono quelle aree caratterizzate da uno scostamento negativo tra prestazioni e aspettative;
3. *i punti di forza del servizio*, ovvero le aree dove l'elevato impatto sulla soddisfazione dell'utente è accompagnato da un elevato livello di prestazioni, in linea con i desideri degli utenti;
4. *le aree* dove il livello di prestazioni è già buono, costituiscono, invece, una possibile fonte di recupero di risorse da allocare nelle aree individuate come prioritarie.

---

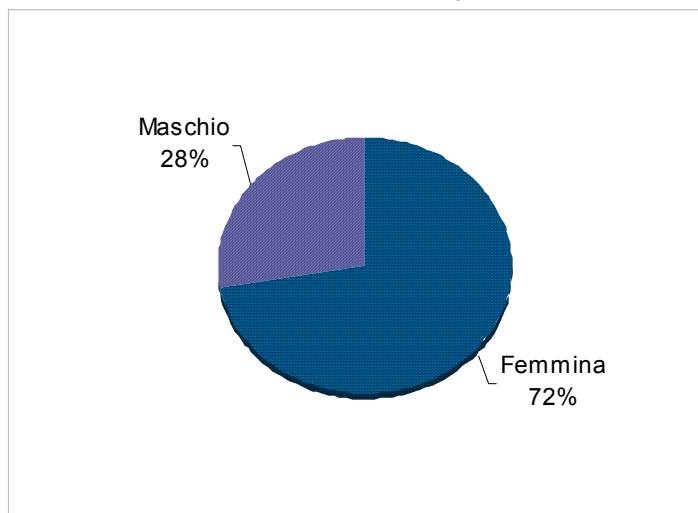
# I risultati dell'indagine

## Caratteristiche degli utenti intervistati

### Sesso, età e con chi vive l'intervistato

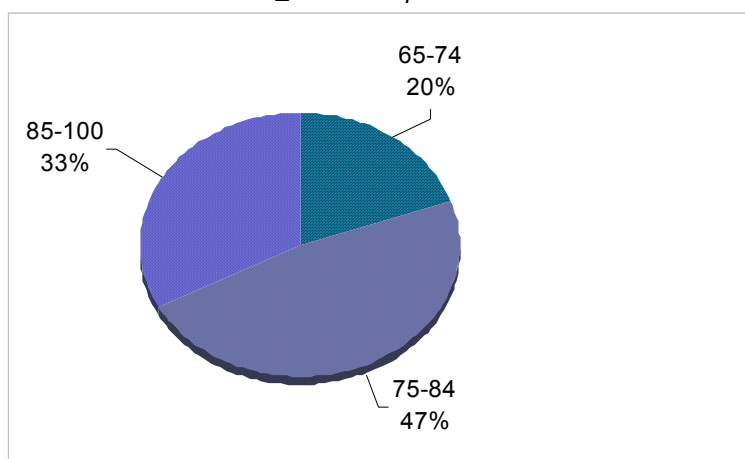
Il target di utenti del servizio di Assistenza Domiciliare a cui l'indagine è stata indirizzata è composto da 692 anziani di cui il 72,3% sono femmine e il 27,7% maschi (Cfr. Grafico 1).

Grafico 1\_Intervistati per genere



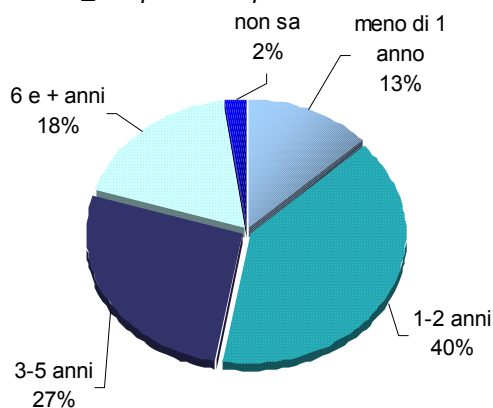
La popolazione di utenti intervistati è rappresentata principalmente da soggetti anagraficamente molto anziani: solo il 19,8% ha un'età compresa tra 65 e 74 anni, mentre il 47,5% ha un'età compresa tra 75 e 84 anni e il 32,7% ha 85 anni o più. (Cfr. Grafico 2). L'età media risulta essere di 81 anni.

Grafico 2\_Intervistati per classe di età



Nel corso del 2007 sono diventati utenti del servizio il 13,2%, mentre l'86,8% degli intervistati è utente del servizio da più di un anno; in particolare è utente del servizio da uno a due anni il 40%, da 3 a 5 anni il 27% e da 6 anni e più il 18%

Grafico 3\_Da quanto tempo è utente del servizio



La distribuzione territoriale degli intervistati per quartiere di residenza, mette in risalto che il quartiere 5 rappresenta la categoria modale con il 30,3% sul totale, segue il quartiere 1 con il 25,6%, il quartiere 4 con il 19,7% e per ultimi i quartieri 2 e 3 che rappresentano insieme il 24,4% sul totale degli intervistati (Cfr. Tabella 1).

Tabella 1\_ Utenti intervistati e popolazione anziana residente per quartiere di residenza

Quartiere	Frequenze	Percentuale	Popolazione anziana	Tassi per 1000 anziani
1 – Centro Storico	177	25,6	14.447	12,3
2 – Campo di Marte	85	12,3	24.649	3,4
3 – Gavinana-Galluzzo	84	12,1	11.611	7,2
4 – Isolotto-Legnaia	136	19,7	17.092	8,0
5 – Rifredi	210	30,3	26.807	7,8
<b>Totale</b>	<b>692</b>	<b>100,0</b>	<b>94.606</b>	<b>7,3</b>

Nota (\*): la popolazione residente è fotografata al settembre 2007

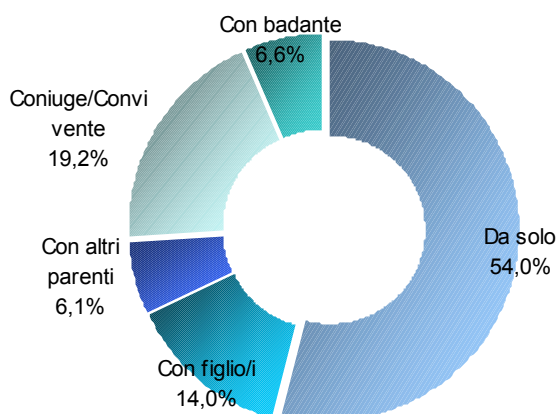
Se rapportiamo gli utenti intervistati alla popolazione residente notiamo che il quartiere con il più alto tasso di assistiti intervistati per 1.000 anziani residenti risulta essere il Centro Storico cui seguono Isolotto-Legnaia, Rifredi, Gavinana-Galluzzo e per ultimo Campo di Marte, andamento corrispondente alla presenza del servizio sul territorio circoscrizionale.

Relativamente alla composizione del nucleo familiare risulta che la maggior parte degli utenti, il 54,0%, vive da sola, il 19,2% con il coniuge/convivente e il 14,0% con i figli (Cfr. Grafico 4).

Solo il 6,6% degli intervistati vive con la badante e, tra questi, i tre/quarti provvedono in proprio alla retribuzione della stessa, mentre il restante 25,4% riceve un contributo economico da parte dell'Amministrazione Comunale (Cfr. Appendice Tav. 16.a).



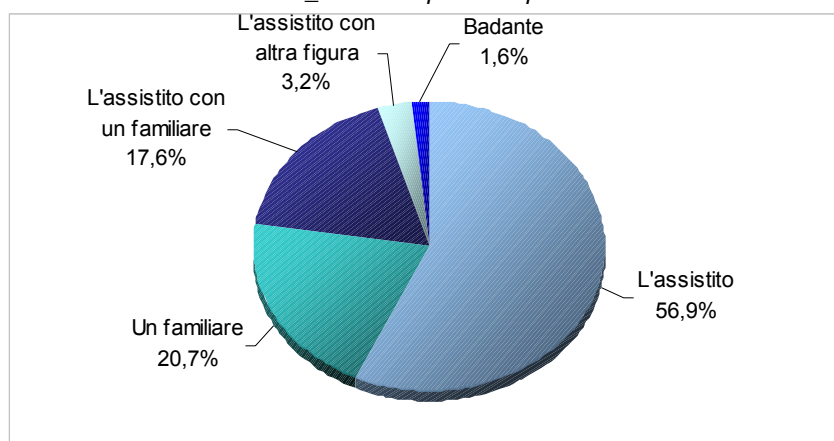
Grafico 4 \_ Con chi vive l'anziano



**Chi ha risposto al questionario e come è venuto a conoscenza del servizio**

Positivo il fatto che quasi sei assistiti su dieci siano riusciti a gestire in maniera autonoma l'intervista, effettuata attraverso la somministrazione di un questionario (Cfr. Grafico 5): infatti il 56,9% degli assistiti ha risposto personalmente al questionario, il 20,7% è stato rappresentato da un familiare e il 17,6% dallo stesso assistito con l'aiuto di un familiare.

Grafico 5\_ Chi ha risposto al questionario



Poco meno della metà degli utenti intervistati è venuto a conoscenza del servizio dall'assistente sociale - 46,2% -, il 15,5% da un parente, il 10,4% da amici o vicini di casa, l'8,5% dal medico di famiglia e il 6,2% dal medico dell'ospedale. Il fatto che quasi il 50% degli intervistati sia stato informato del servizio dall'assistente sociale farebbe pensare che gli stessi fossero, in qualche modo, già utenti del Comune. Da evidenziare che una parte consistente degli utenti è venuta a conoscenza del servizio non dalle "campagne informative" del comune (6,2%), dove per campagne informative si

intendono brochure, comunicati stampa e articoli giornalistici, ma tramite canali "informali" (Figlio/Parente, Amico/Vicino di casa, Parroco, Altro) (29,7%) (Cfr.Tabella 2). E' ipotizzabile che i 102 utenti – il 14,7% – che sono stati indirizzati al servizio dal medico di famiglia o dal medico dell'ospedale abbiano qualche problematica sanitaria oltre a quella sociale.

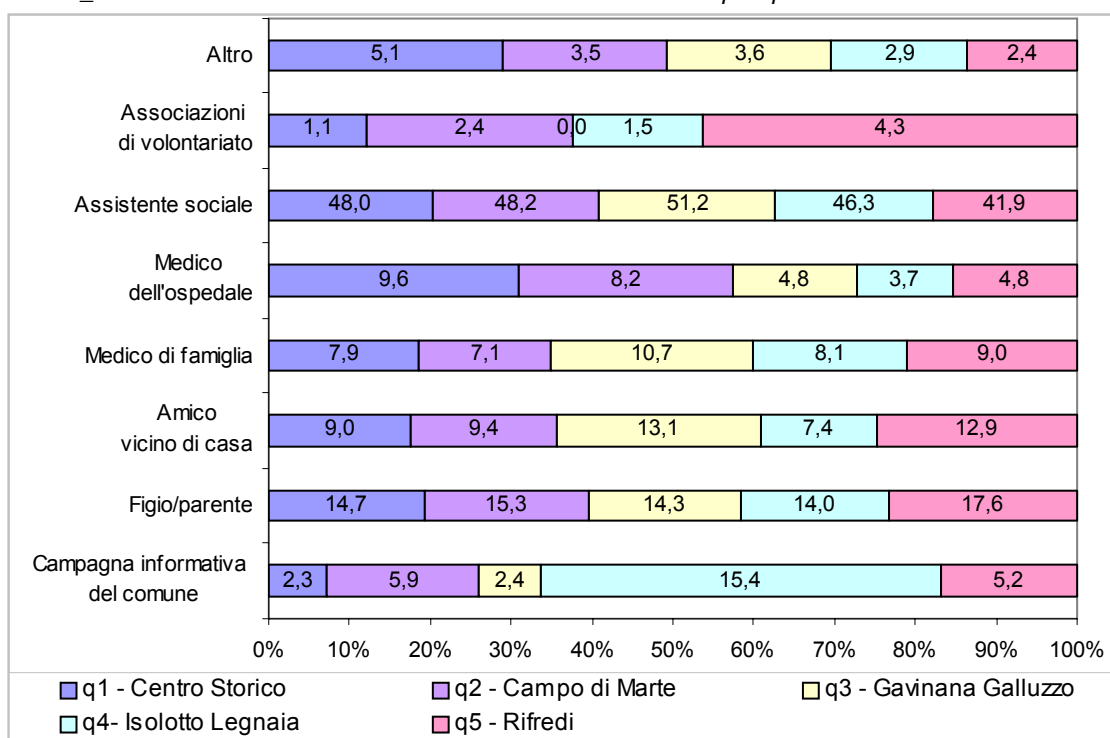
Tabella 2\_ Da chi si è venuti a conoscenza dell'esistenza del servizio

	Frequenza	Percentuale
Campagna informativa del comune	43	6,2
Figlio/parente	107	15,5
Amico/vicino di casa	72	10,4
Medico di famiglia	59	8,5
Medico dell'ospedale	43	6,2
Assistente sociale	320	46,2
Associazioni di volontariato	15	2,2
Parroco	2	0,3
Altro	24	3,5
Non sa	7	1,0
Totale	692	100,0

Analizzando le risposte rilasciate dagli intervistati suddivise per circoscrizione di residenza emerge che:

- il principale canale di informazione resta l'assistente sociale che tocca più della metà degli intervistati del quartiere 3 di Gavinana-Galluzzo e riporta il valore più basso tra gli intervistati del quartiere 5 di Rifredi (41,9%)
- la conoscenza del servizio tramite mezzi di comunicazione quali conferenze stampe, brochure, depliant, etc, ha raggiunto il 15,4% degli anziani contattati nel quartiere di Isolotto-Legnaia (che rappresentano il 48,8% di tutti coloro che lo hanno indicata come il canale attraverso il quale sono venuti a conoscenza del servizio).
- i medici di famiglia sembrano comportarsi in maniera uniforme, mentre il "medico dell'ospedale" risulta inviare al servizio maggiormente le persone dei quartieri 1 Centro Storico e 2 – Campo di Marte
- l'invio da parte delle associazioni di volontariato è molto importante nel quartiere 5 – Rifredi , mentre è quasi nullo nel quartiere 3 - Gavinana-Galluzzo. (Cfr. Grafico 6 ).

Grafico 6 \_ Da chi si è venuti a conoscenza dell'esistenza del servizio per quartiere di assistenza



\* sono state eliminate le modalità con frequenza inferiore a 10

### **In caso di bisogno improvviso a chi possono rivolgersi**

Un elemento di interesse è quello relativo alla rete parentale e amicale a cui gli intervistati possono fare riferimento nel caso di un bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane. A tale proposito, sei intervistati su dieci hanno dichiarato che il loro riferimento principale è costituito dai figli o comunque da un parente e, in alternativa, da un vicino di casa (9,7%); una percentuale, pari al 7,7%, ha indicato l'assistente sociale che costituisce un punto di riferimento anche come seconda opportunità (4,0%) (Cfr. Tabella 3).

Tabella 3\_ In caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge?

	Percentuale 1° Risp	Percentuale 2° Risp
Figlio/Parente	59,5	0,6
Amico	5,5	2,4
Vicino di casa	9,7	5,5
Assistente sociale	7,7	4,0
Volontari	2,6	3,0
Altro	12,0	6,7
Non sa	2,0	8,3
Non risponde	1,0	69,4
Totale	100,0	100,0

---

Per genere, in caso di bisogno sono più i maschi, rispetto alle femmine, a rivolgersi ai figli o parenti (+3,4%), contrariamente sono le femmine a rivolgersi più dei maschi ai vicini di casa e all'assistente sociale (+2,6% e +4,1%) (Cfr. tavola c2 in appendice). Per età, da sottolineare che sono gli appartenenti alla classe 65-74 i più inclini a rivolgersi ai vicini di casa (14,6%) e sono sempre loro quelli meno portati a rivolgersi ai figli e/o parenti (46,0%) (Cfr. tavola c3 in appendice).

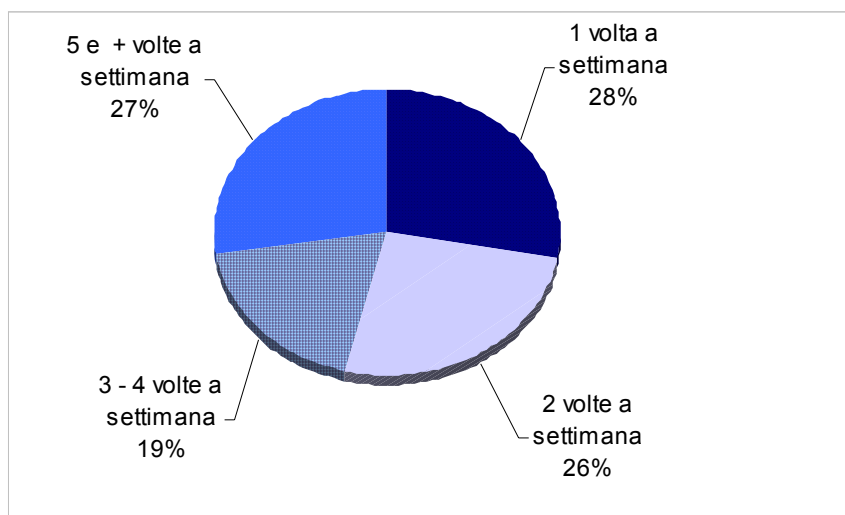
### **Frequenza e valutazione del servizio**

Sono stati analizzati la frequenza con cui i rispondenti usufruiscono del servizio, il loro livello di soddisfazione nei riguardi degli operatori che li aiutano nelle attività e le eventuali altre attività in cui vorrebbero essere aiutati.

#### **Quante volte a settimana e quante volte al giorno**

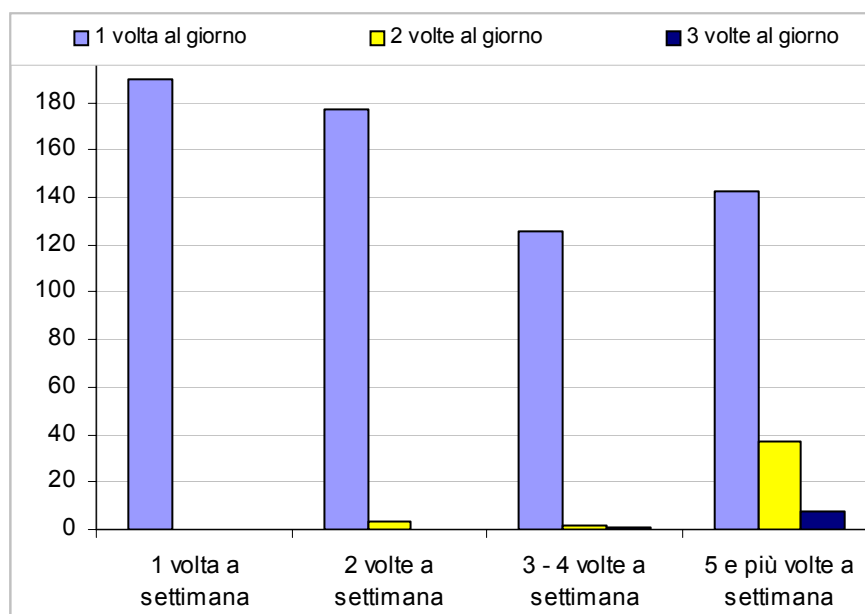
Per quanto attiene la frequenza settimanale con cui il servizio viene erogato osserviamo che più della metà ne usufruiscono fra una e due volte a settimana e il 27% circa riceve tale servizio per cinque o più volte la settimana (Cfr. Grafico 7).

*Grafico 7\_ Fruizione settimanale del servizio e Servizi utilizzati dagli assistiti*



Il 53,8% degli intervistati riceve il servizio di assistenza domiciliare tra 1 e 2 volte a settimana e di questi la quasi totalità, nell'arco del giorno in cui riceve il servizio, viene visitato dagli operatori una sola volta. Tra coloro che invece ricevono il servizio 5 o più volte la settimana (27% del totale degli intervistati) per il 76% dei casi il servizio viene erogato una sola volta al giorno, il 19,7% lo riceve due volte al giorno e il 4,3% ne usufruisce per ben tre volte (Cfr. Grafico 8).

Grafico 8\_Fruizione settimanale del servizio per quante volte al giorno



Qualunque sia il numero delle volte che l'utente riceve l'assistenza a domicilio durante la settimana, il 92,2% degli assistiti dichiara di usufruirne "una volta al giorno" e per una-due ore (94,3% sul totale) (Cfr. appendice Tabelle 5 e 6)

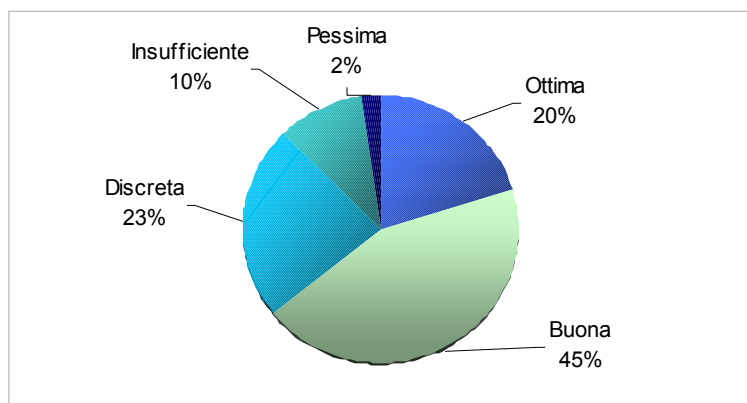
***In media gli utenti usufruiscono del servizio 3 volte nell'arco di 7 giorni; al giorno ricevono il servizio mediamente una volta e la media oraria del servizio è 1,6 ore.***

### **La qualità del servizio**

Rispetto alla qualità del servizio riscontriamo una valutazione positiva da parte di oltre il 60% degli intervistati (20% valutazione ottima e 45% buona), una valutazione non positiva (valutazione insufficiente o pessima) è data, invece, da poco più di un intervistato su dieci – 12% – (Cfr. Grafico 9). Considerando insieme chi ha risposto che il servizio è ottimo, buono e discreto la percentuale sale a 88.

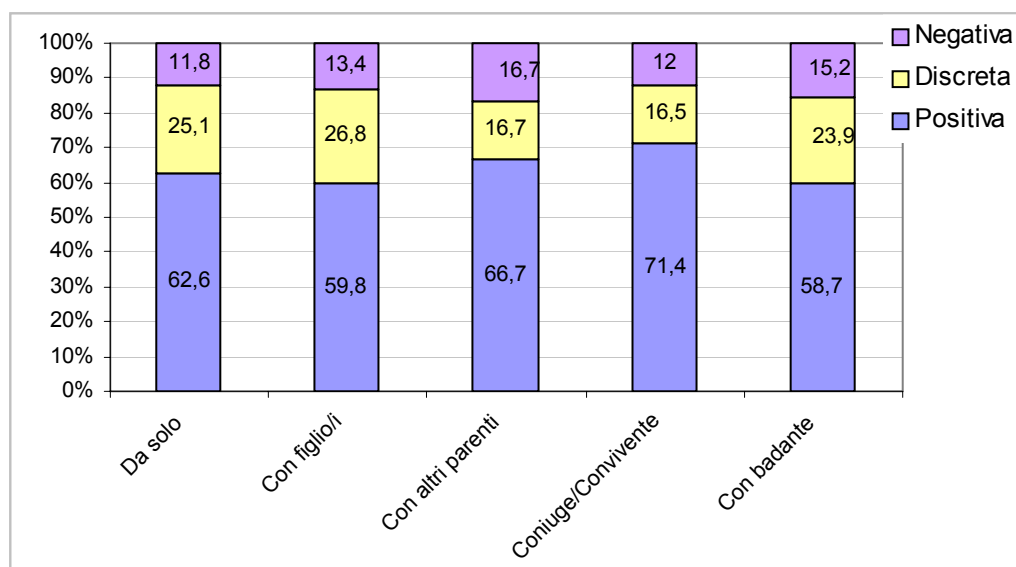
Volendo verificare se la composizione del nucleo familiare degli anziani intervistati avesse un'influenza positiva o negativa sulla percezione della qualità del servizio, possiamo affermare che qualunque sia la natura della famiglia del rispondente, la categoria modale esprimente la percezione della qualità si assesta su "Positiva" (Cfr. Grafico 10).

Grafico 9\_Percezione della qualità del servizio



I più favorevoli nel giudizio sono coloro che vivono con il coniuge/convivente: il 71% di coloro che vivono con il partner ha giudicato positivamente – ottimo e buono - il servizio. Se consideriamo unitamente coloro che hanno risposto che il servizio è sia positivo che discreto troveremo che sono sempre coloro che vivono con il coniuge/convivente i più favorevoli, seguiti da coloro che vivono da soli e da quelli che vivono con i figli. I più critici risultano essere coloro che vivono con altri parenti o con la badante: 16,7% dei primi e il 15,2% dei secondi hanno dichiarato di trovare negativo il servizio.

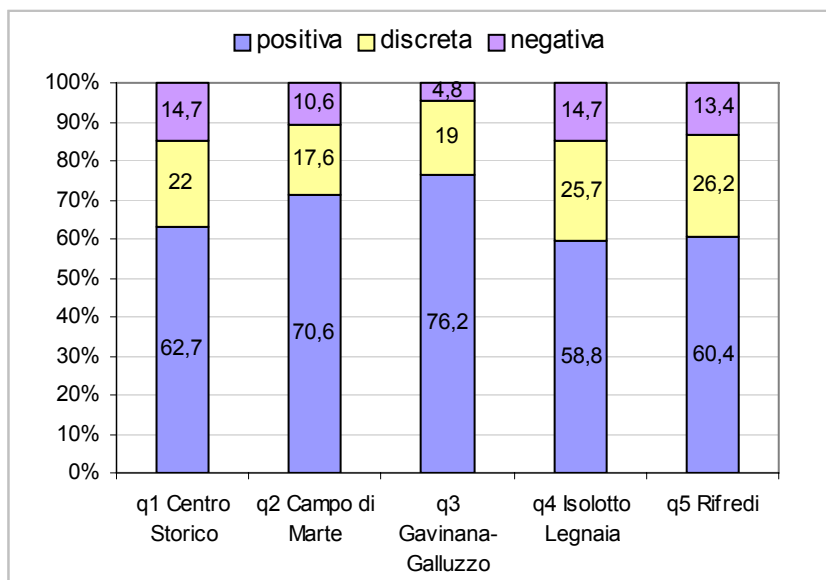
Grafico 10 – Percezione della qualità del servizio in relazione a con chi vive l'assistito



I risultati dell'incrocio della domanda sulla valutazione della qualità del servizio con i quartieri di residenza confermano quanto detto sopra: la visione che gli utenti hanno del servizio è positiva in quanto a prescindere dal quartiere di residenza la categoria modale, cioè quella con la più alta frequenza di risposte, è "Positiva". I più soddisfatti sono i residenti nel quartiere 3 Gavinana –

Galluzzo con il 76,2% che hanno reputato positivo il servizio e dove più di un terzo degli anziani intervistati considerano il servizio ottimamente. I meno soddisfatti sono quelli del quartiere 4 di Isolotto-Legnaia e del quartiere 1 Centro Storico che per il 14,7% percepiscono negativamente il servizio.

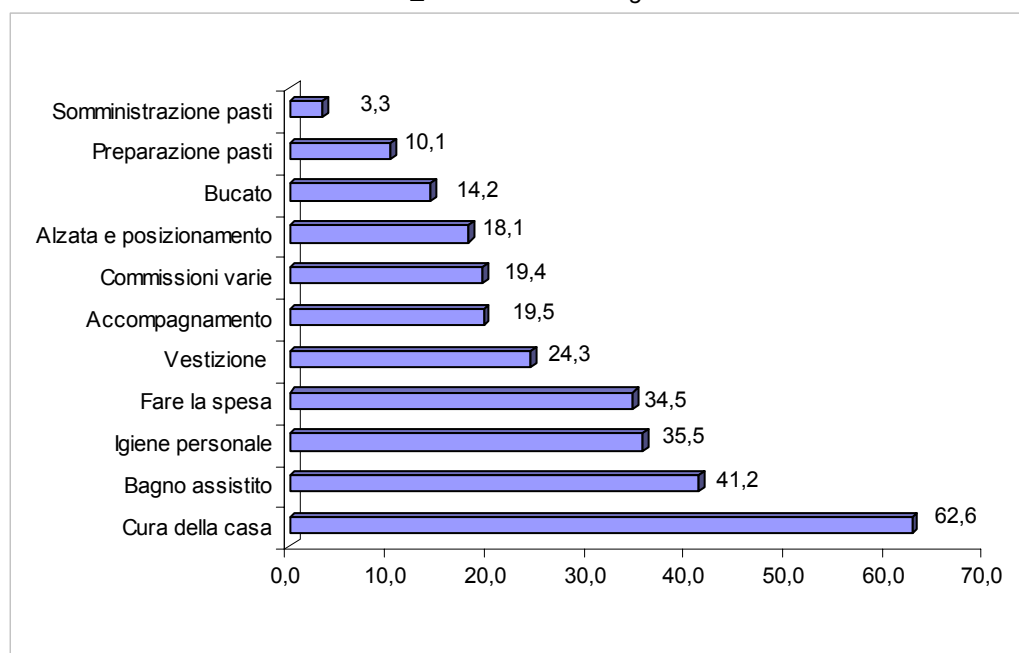
Grafico 11 Percezione della qualità del servizio in relazione al quartiere di residenza



## Le attività più utilizzate e loro valutazione

In tema di fruizione vediamo che le attività più utilizzate dagli assistiti sono, nell'ordine, la cura della casa (62,6%), il bagno assistito (41,2%), l'igiene personale (35,5%), l'aiuto nel fare la spesa (34,5%) la vestizione (24,3%), l'accompagnamento (19,5%), le commissioni varie (19,4%), l'alzata e posizionamento (18,1%) e il bucato (14,2%). Tra le meno utilizzate abbiamo la preparazione e la somministrazione dei pasti (10,1% e 3,3% rispettivamente) (Cfr. Grafico 12).

Grafico 12\_ Servizi utilizzati dagli assistiti



Per quanto attiene il livello di soddisfazione espresso risulta, in generale, positivamente connotato. Fra le prime quattro attività più utilizzate i risultati più positivi sono relativi all'attività del bagno assistito, di cui ne usufruiscono quattro utenti su dieci: tra questi infatti poco più della metà (51,9%) hanno dichiarato di essere molto soddisfatti.

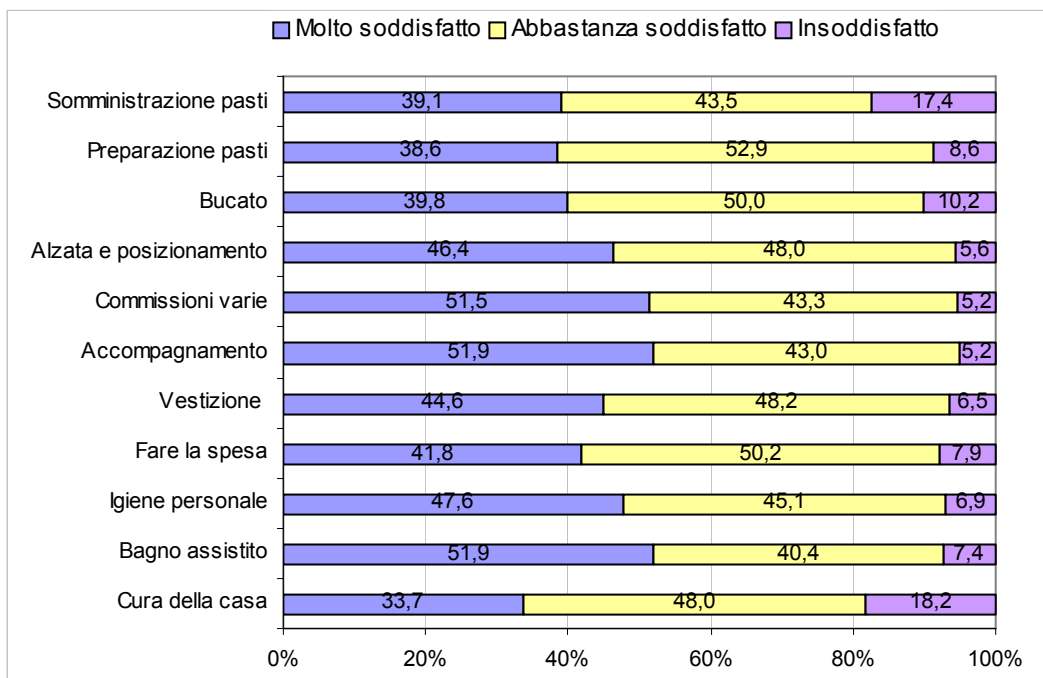
La soddisfazione espressa in merito all'attività di cura della casa, in assoluto la più utilizzata (sei utenti su dieci ne usufruiscono), riporta la percentuale più bassa di massima soddisfazione (33,7%), il 48,0% degli utenti intervistati si dichiara abbastanza soddisfatto, il 18,2% poco e per nulla soddisfatto.

La vestizione è l'attività che fa da ponte, da un punto di vista quantitativo, fra le prime quattro e le altre. Vediamo che tre utenti su quattro non ne fanno uso, mentre del 24,3% di coloro che la utilizzano il 48,2% si dichiara prevalentemente abbastanza soddisfatto. E sempre alla luce degli aspetti quantitativi vanno letti i risultati delle altre attività, per le quali può valere la seguente considerazione: la percentuale di fruitori effettivi dell'attività di accompagnamento (19,5%), commissioni varie (19,4%), alzata e posizionamento (18,1%), bucato (14,2%), preparazione e somministrazione dei pasti (10,1% e 3,3%) è al di sotto del 20% sul totale del campione. Tra queste, i



livelli massimi di soddisfazione si registrano nell'attività relativa alle commissioni varie (51,5%) e all'accompagnamento (51,9%) mentre le restanti si attestano sulla modalità abbastanza soddisfatto. In tabella la modalità "insoddisfatti" contiene la somma delle modalità originarie "poco" e "per nulla soddisfatto" (Cfr. Grafico 13)

Grafico 13\_ Livello di soddisfazione dei servizi utilizzati



## In quali altre attività vorrebbero ulteriore aiuto

Il dato che più risalta è rappresentato dal 51,0 % degli intervistati che dichiarano di non volere altri aiuti rispetto a quelli che già hanno. Tra quanti invece vorrebbero ulteriori aiuti anche in questo caso le attività più “gettonate” risultano la cura della casa (10,7%) e l’accompagnamento (10,5%). Da registrare, inoltre, che il 16,5% degli intervistati si è posizionato sulla modalità “altro” (Cfr.Tabella 4).

Tabella 4\_Servizi ulteriori di cui l'assistito vorrebbe usufruire

	Frequenza	Percentuale
Vestizione	17	2,5
Igiene personale	17	2,5
Bagno assistito	21	3,0
Alzata e posizionamento	13	1,9
Cura della casa	74	10,7
Preparazione dei pasti	25	3,6
Aiuto nella somministrazione dei pasti	7	1,0
Bucato	22	3,2
Accompagnamento	73	10,5
Fare la spesa	34	4,9
Commissioni varie	46	6,6
Nessun'altra	353	51,0
Altro	114	16,5
non risponde	35	5,1

Esaminando nel dettaglio le risposte contenute in questa modalità vediamo che l’uscita per passeggiate (32,5%), ulteriori aiuti per la casa (23,7%) e un aumento delle ore di assistenza (19,3%) sono le richieste maggiori. Da segnalare anche la necessità di compagnia per l’8,8% dei rispondenti (Cfr. Tavola B8bis in appendice).

## Gli operatori

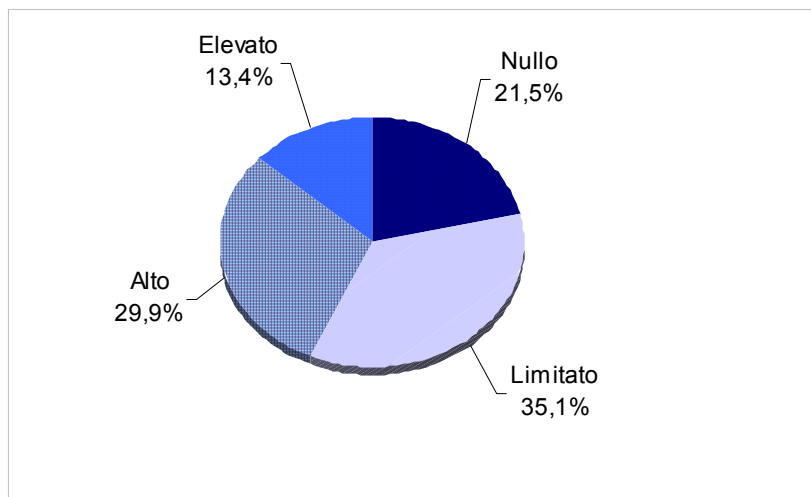
L’osservazione del turn over degli operatori del servizio di assistenza domiciliare, ha evidenziato come nell’ultimo mese, il 56,6% degli intervistati non abbia subito alcun cambio di operatori oppure se ne siano loro avvicendati da uno a due (turn over “Nulla” e “Limitato”) mentre nel 43,4% dei casi c’è stato un avvicinarsi di addetti al servizio di tre o più operatori (turn over “Elevato” e “Alto”) (Cfr. Grafico 14).

Se a prima vista questi dati sembrerebbero evidenziare un ricambio di operatori piuttosto frequente, mettendo in relazione il numero di cambi operatori nell’arco di un mese ed il numero d’interventi giornalieri è risultato che al crescere del fattore turn-over cresca anche l’entità del servizio, facendo

---

emergere che non c'è dispersione di forza lavoro. Mediamente si verifica che fino ad un massimo di 2 cambi operatori al mese il numero medio di interventi giornalieri non cambia significativamente.

Grafico 14 – Turn over operatori nell'ultimo mese



E' stato notato invece che il numero medio di interventi incrementa significativamente passando da un turn-over "Limitato" ad "Alto" e questo incremento è stimabile in circa 4 interventi in più al giorno. Se da un turn-over "Limitato" si passa ad uno "Elevato" il numero medio di interventi incrementa di circa 10 servizi giornalieri. (Cfr. Analisi della varianza, comparazioni multiple, metodo di Tukey).

Chiedendo agli intervistati il proprio livello di accordo su affermazioni relative ad alcune caratteristiche degli operatori si è voluto conoscere la valutazione che gli utenti hanno su di loro.

Rilevando il grado di importanza attribuita dagli utenti alle stesse affermazioni riguardanti le caratteristiche degli operatori contenute nella domanda precedente, si è messo in evidenza ciò che questi reputano fondamentale per il buon svolgimento dell'assistenza loro prestata (Cfr. Grafici 15 e 16).

Se esistono delle discrepanze tra il come percepiscono le caratteristiche degli operatori ed il grado d'importanza dichiarata è lì che probabilmente bisogna operare delle modifiche al servizio.

Cortesìa e disponibilità degli operatori nonché la capacità degli stessi di instaurare una buona comunicazione con gli utenti sono gli aspetti che hanno ricevuto la valutazione più alta e sono anche quelli a cui i rispondenti hanno attribuito un'importanza maggiore; anche la preparazione e puntualità degli operatori è soddisfacente.

Un po' più di attenzione va posta sulla comunicazione in anticipo dei cambi degli operatori, sull'essere sempre gli stessi operatori e sulla loro flessibilità.

Grafico 15\_ Valutazione sulle caratteristiche degli operatori

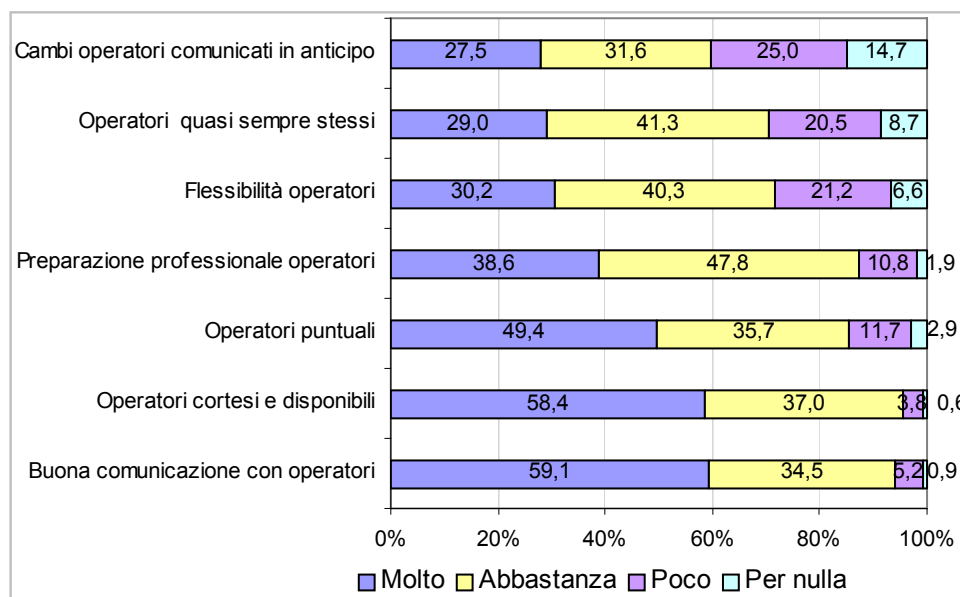
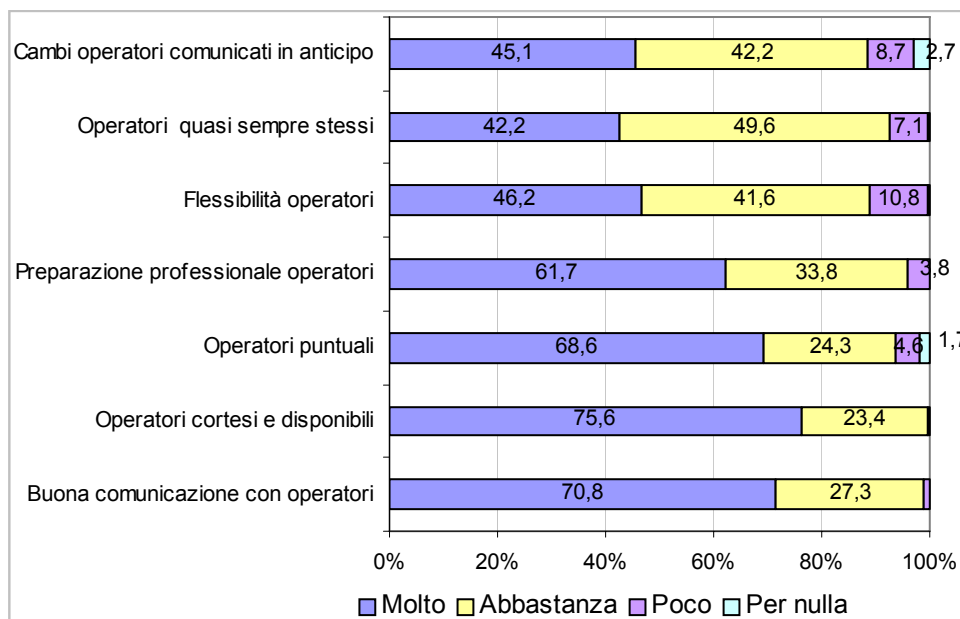


Grafico 16\_ Importanza attribuita alle caratteristiche degli operatori



La comparazione delle due domande – valutazione e importanza – permette inoltre di evidenziare alcuni gap, il primo dei quali, anche se lieve, relativo al turnover degli operatori. A tale proposito, circa quattro intervistati su dieci attribuiscono la massima importanza al fatto che gli operatori siano sempre gli stessi mentre solo il 29,0% giudica molto positivamente l'aspetto turnover. Dopo gli aspetti relazionali seguono in ordine di importanza attribuita gli aspetti di carattere funzionale quali la professionalità (61,7%) che in sede di valutazione però si collocano prevalentemente sulla modalità abbastanza (47,8%). Sembra dunque esserci un lieve gap tra le aspettative sul livello di professionalità e la percezione che gli utenti hanno della stessa.

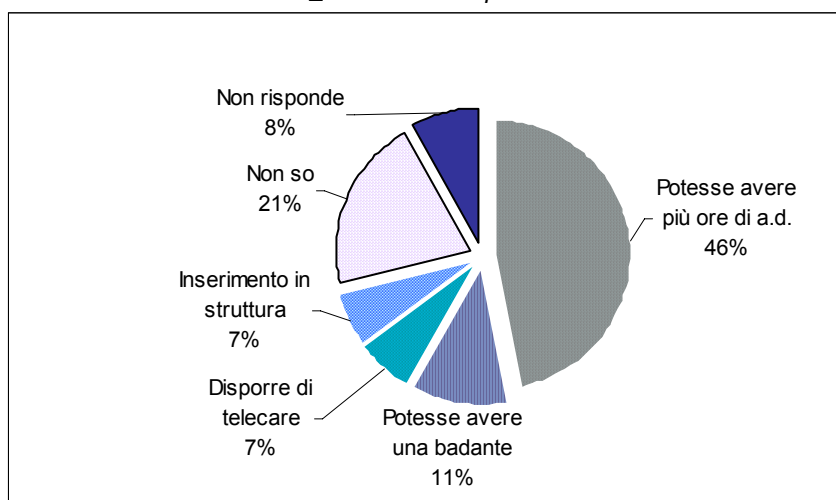
---

L'altro aspetto più controverso risulta, assieme al turnover, la comunicazione del cambio degli operatori. Questo aspetto, che registra un valore percentuale relativamente basso (27,5%) nella percezione degli intervistati, risulta, di rimando, molto importante sul piano dell'importanza attribuita (45,1%).

### Più sicuri se....

Il rapporto che gli intervistati hanno con il concetto di sicurezza sembra proporzionale alla possibilità di poter usufruire di più ore di assistenza domiciliare (46,8%). Lascia perplessa la percentuale, piuttosto alta, di coloro che non hanno saputo indicare un'alternativa tra quelle citate (20,7%). Molto bassa la percentuale di coloro che hanno indicato il telecare (6,8%), forse perché servizio ancora poco conosciuto, o l'inserimento in struttura come ulteriore supporto di sicurezza (6,5%). (Cfr. Grafico 11).

Grafico 17\_ "Si sentirebbe più sicuro se..."



Gli utenti intervistati che vivono soli ripongono una maggiore attenzione alle soluzioni proposte per aumentare il loro senso di sicurezza. Tra coloro che conterebbero nella possibilità di aumentare il servizio di assistenza domiciliare più della metà vivono soli; quasi il 75% di coloro che ripiegherebbero sulla disponibilità della strumentazione telecare vivono soli; tra coloro che opterebbero per una badante il 46,8% vivono soli. Interessante notare che, fra coloro che preferirebbero il ricovero in una struttura, il 17,8% viva con i figlio/i ed il 20% con coniuge/convivente, ma il 42,2% viva comunque solo. (Cfr. Tabella 10a).

Tabella 5a\_ Si sentirebbe più sicuro se in relazione a con chi vive - % di riga

	Da solo		Con figlio/i		Con altri parenti		Coniuge/Convivente		Con badante	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Potesse avere più ore di assistenza domiciliare	169	52,2	50	15,4	19	5,9	69	21,3	17	5,2
Potesse avere a disposizione una persona 24h su24h (badante)	36	46,8	14	18,2	6	7,8	14	18,2	7	9,1
Disporre servizio 24h su 24 per comun con video e/o audio	35	74,5	5	10,6	3	6,4	4	8,5	0	0,0
Essere inserito in una struttura che si prenda cura di lei	19	42,2	8	17,8	3	6,7	9	20,0	6	13,3
Non so	79	55,2	16	11,2	8	5,6	28	19,6	12	8,4
Non risponde	36	64,3	4	7,1	3	5,4	9	16,1	4	7,1

Tabella 5b\_ Si sentirebbe più sicuro se in relazione a con chi vive - % di colonna

	Da solo		Con figlio/i		Con altri parenti		Coniuge/Convivente		Con badante	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Potesse avere più ore di assistenza domiciliare	169	45,2	50	51,5	19	45,2	69	51,9	17	37,0
Potesse avere a disposizione una persona 24h su24h (badante)	36	9,6	14	14,4	6	14,3	14	10,5	7	15,2
Disporre servizio 24h su 24 per comun con video e/o audio	35	9,4	5	5,2	3	7,1	4	3,0	0	0,0
Essere inserito in una struttura che si prenda cura di lei	19	5,1	8	8,2	3	7,1	9	6,8	6	13,0
Non so	79	21,1	16	16,5	8	19,0	28	21,1	12	26,1
Non risponde	36	9,6	4	4,1	3	7,1	9	6,8	4	8,7

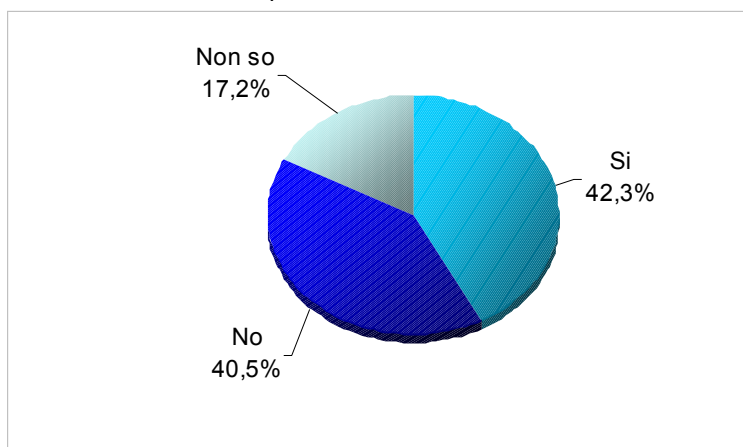
Se consideriamo invece le percentuali di colonna notiamo come all'interno di ogni tipo di convivenza le richieste si distribuiscono allo stesso modo. (Cfr. Tabella 10b).

La modalità più richiesta (dal 37% di coloro che vivono con badante al 51,5% di coloro che vivono con figli) è di poter usufruire di più ore di assistenza domiciliare e quelle meno richieste sono di disporre del servizio di telecare e di essere inseriti in una struttura temporanea.

Per ogni tipo di convivenza risulta anche alta la percentuale dei "Non risponde" da un minimo del 16,5% di coloro che vivono con figlio/i al 26,6% di coloro che vivono con badante.

In caso di necessità improvvisa non sembra che la possibilità di poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura trovi un largo consenso da parte degli intervistati: su questa domanda il 42,2% si è schierato sul sì, il 40,5% sul no ed il 17,2% si è collocato tra gli indecisi. (Cfr. Grafico 12)

Grafico 18\_ "Ricovero temporaneo in struttura in situazione di necessità "



La stessa domanda, in relazione a con chi vive l'assistito, dice che in situazione di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura oltre a chi vive da solo (53,8%), anche chi vive con coniuge/convivente (19,2%) (Cfr. Tavola C6 in appendice).

In relazione all'età vediamo che nella classe "65-74" c'è una disponibilità leggermente maggiore ad accettare un ricovero temporaneo in struttura rispetto alle altre due classi di età "75-84" ed "85 ed oltre" (48,9% contro 40,7% e 40,3%) (Cfr. Tavola C4 in appendice).

Anche se ripartiamo gli utenti intervistati per sesso non emergono sostanziali differenze tra i due generi: il 41,7% delle donne ha espresso parere positivo alla possibilità di essere inserite in una struttura temporanea in caso di bisogno contro il 43,8% degli uomini; il 41,3% delle femmine ha espresso parere contrario contro il 38,5% dei maschi; le femmine che non hanno espresso un parere sono state il 17% contro il 17,7% dei maschi (Cfr. Tavola C5 in appendice).

---

## In sintesi

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si è posto l'obiettivo di dare un più ampio valore al punto di vista del utente, per comprenderne sempre meglio i bisogni, verificare la percezione del livello qualitativo dei servizi attualmente forniti ed eventualmente migliorarli nella direzione indicata dall'assistito

Gli aspetti più rilevanti emersi dall'indagine sono essenzialmente i seguenti.

Gli intervistati sono rappresentati per la maggior parte da donne (72,3%), da soggetti con età compresa fra 75 e 84 anni (47,5%), e che dal punto di vista della composizione del nucleo familiare, ci siamo trovati di fronte ad un'utenza che, per la maggior parte (54,0%), vive da sola e coloro che vivono con la bandante sono risultati essere il 6,6%.

Un aspetto molto positivo è costituito dal fatto che la maggior parte delle interviste (56,9%) è stata gestita in prima persona dall'utente. Infatti, se pensiamo alla lunghezza del questionario e alla complessità di alcune domande in esso contenute, questo aspetto diventa ancora più rilevante perché ci restituisce l'immagine di un anziano non solo molto partecipe, ma anche in grado di gestire un'intervista che ha richiesto un livello di attenzione piuttosto elevato.

I "nuovi" utenti, coloro cioè che sono assistiti da meno di un anno, sono il 13%, i "vecchi" utenti, coloro che ricevono assistenza da 6 o più anni, sono il 18%.

Poco meno della metà degli utenti intervistati è venuto a conoscenza del servizio dall'assistente sociale - 46,2% ed e' ipotizzabile che i 102 utenti – il 14,7% – che sono stati indirizzati al servizio o dal medico di famiglia o dal medico dell'ospedale abbiano qualche problematica sanitaria oltre a quella sociale.

Positivamente scontato il dato che conferma figli e parenti come riferimento principale in caso di necessità, anche se con alcune lievi differenze comportamentali in base al genere.

Sicuramente incoraggiante il fatto che, nel complesso, 6 utenti su dieci hanno valutato positivamente- ottimo o buono - il servizio in generale; 2 persone su 10 hanno lo dichiarano discreto e poco più di un intervistato su 10 lo ha giudicato negativamente – insufficiente o pessimo.

La frequenza settimanale con cui il servizio viene erogato vede il 54% con 1 o 2 volte a settimana, il 19% 3 o 4 volte e il 27% circa riceve tale servizio per cinque o più volte la settimana. In media gli utenti usufruiscono del servizio 3 volte nell'arco di 7 giorni. Al giorno ricevono il servizio mediamente una volta e la media oraria del servizio è di quasi due ore. La frequenza con cui il servizio viene erogato sembra non essere in linea con le aspettative degli utenti o per lo meno con una parte di essi; significativo, infatti, il dato che lega la possibilità di poter avere più ore di assistenza domiciliare ad una maggiore sicurezza personale.

Alla richiesta "si sentirebbe più sicuro se..", fra le varie alternative presentate - inserimento in struttura, avere una badante, disporre del telecare, più ore di assistenza domiciliare- il 46,8% dei rispondenti ha individuato nell'assistenza domiciliare come servizio più efficace; in caso di necessità improvvisa la scelta di un ricovero temporaneo in struttura ha diviso quasi equamente i sì dai no: il 42,2% ha dichiarato che sì sarebbe andata in struttura per un ricovero temporaneo, contro un 40,5% che ha risposto no.



---

Le attività di cui fruiscono maggiormente gli utenti intervistati sono la cura della casa (62,6%), il bagno assistito (41,2%), l'igiene personale (35,5%) e l'aiuto nel fare la spesa (34,5%). Positivo è il livello di soddisfazione relativo ai servizi di cui si fruisce e al lavoro degli operatori. Gli aspetti del servizio che ricevono il minor accordo sono il turnover degli operatori e la comunicazione in anticipo del cambio degli operatori mentre positiva viene valutata la capacità degli stessi di entrare in sintonia con gli utenti: cortesia, disponibilità e capacità di instaurare una buona comunicazione sono infatti le qualità più apprezzate negli operatori. A tale proposito si evidenzia che, mentre per il primo aspetto l'operatore costituisce l'oggetto di un processo organizzativo, sul secondo aspetto siamo di fronte ad una espressione soggettiva del proprio modo di porsi nei confronti dell'attività e quindi dell'utente.

Apra una finestra positiva il fatto che cinque intervistati su dieci hanno dichiarato di non volere ulteriori aiuti rispetto a quelli che già hanno. Ciò potrebbe voler dire, con le dovute verifiche, che il pacchetto di servizi offerto risponda, per lo meno per questa parte di utenti, alle loro esigenze. Tra chi invece richiede ulteriori servizi questa domanda si rivolge in prevalenza verso la cura della casa (10,7%) e l'accompagnamento (10,5%) — bisogna però tenere in considerazione che il 16,5% degli intervistati richiede un tipo di aiuto non presente nell'elenco delle modalità di risposta ed in particolare volge l'attenzione verso l'uscita per passeggiate (32,5%), ulteriori aiuti per la casa (23,7%) e un aumento delle ore di assistenza (19,3%).

In caso di necessità improvvisa la scelta di un ricovero temporaneo in struttura ha diviso quasi equamente i sì dai no: il 42,2% ha dichiarato che sì sarebbe andata in struttura per un ricovero temporaneo, contro un 40,5% che ha risposto no.

Potremmo quasi dire, come vedremo dai punti di forza e di criticità che di seguito andremo ad elencare, che siamo di fronte ad un servizio che, nel complesso, è percepito molto positivamente dai propri utenti, anche se contiene alcuni aspetti che dovranno essere presi in esame per colmare questioni di carattere organizzativo che gli utenti hanno evidenziato.

#### PUNTI DI FORZA

- Valutazione positiva sulla qualità del servizio in generale;
- Più ore di assistenza domiciliare costituiscono un motivo di sicurezza;
- Capacità di comunicazione, cortesia e professionalità degli operatori;

#### PUNTI DI DEBOLEZZA

- Poco più della metà degli utenti usufruisce del servizio fra una e due volte a settimana;
- Richiesta di più ore di assistenza domiciliare;
- Turnover operatori e cambio operatori comunicato con poco anticipo.

---

---

# APPENDICE

Tabelle e grafici

Questionario

---

## Tabelle

### Indice tabelle e grafici

<i>grafico 1_ intervistati per genere</i>	7
<i>grafico 2_ intervistati per classe di età</i>	7
<i>grafico 3_ da quanto tempo è utente del servizio</i>	8
<i>tabella 1_ utenti intervistati e popolazione anziana residente per quartiere di residenza</i>	8
<i>grafico 4_ con chi vive l'anziano</i>	9
<i>grafico 5_ chi ha risposto al questionario</i>	9
<i>tabella 2_ da chi si è venuti a conoscenza dell'esistenza del servizio</i>	10
<i>grafico 6_ da chi si è venuti a conoscenza dell'esistenza del servizio per quartiere di assistenza</i>	11
<i>tabella 3_ in caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge?</i>	11
<i>grafico 7_ fruizione settimanale del servizio e servizi utilizzati dagli assistiti</i>	12
<i>grafico 8_ fruizione settimanale del servizio per quante volte al giorno</i>	13
<i>grafico 9_ percezione della qualità del servizio</i>	14
<i>grafico 10 – percezione della qualità del servizio in relazione a con chi vive l'assistito</i>	14
<i>grafico 11 percezione della qualità del servizio in relazione al quartiere di residenza</i>	15
<i>grafico 12_ servizi utilizzati dagli assistiti</i>	16
<i>grafico 13_ livello di soddisfazione dei servizi utilizzati</i>	17
<i>tabella 4_ servizi ulteriori di cui l'assistito vorrebbe usufruire</i>	18
<i>grafico 14 – turn over operatori nell'ultimo mese</i>	19
<i>grafico 15_ valutazione sulle caratteristiche degli operatori</i>	20
<i>grafico 16_ importanza attribuita alle caratteristiche degli operatori</i>	20
<i>grafico 17_ “si sentirebbe più sicuro se...”</i>	21
<i>tabella 5a_ si sentirebbe più sicuro se in relazione a con chi vive - % di riga</i>	22
<i>tabella 5b_ si sentirebbe più sicuro se in relazione a con chi vive - % di colonna</i>	22
<i>grafico 18_ “ricovero temporaneo in struttura in situazione di necessità “</i>	23
tavola a1 genere	30
tavola a2 età	30
tavola a3 quartiere	30
tavola b1 da quanto tempo è utente del servizio di assistenza domiciliare?	31
tavola b2 da chi è venuto a conoscenza dell'esistenza del servizio?	31
tavola b3 come giudica la qualità del servizio in generale?	31
tavola b4 quante volte a settimana riceve il servizio di assistenza domiciliare?	32
tavola b5 per quante volte al giorno?	32
tavola b6 per quante ore al giorno?	32
tavola b7 in quali attività gli operatori l'aiutano? esprima inoltre il suo grado di soddisfazione riguardo il loro operato	33
tavola b8 in quali altre attività vorrebbe essere aiutato? (max 3 risposte)	33
tavola b8bis altro	34
tavola b9 quanto è soddisfatto dei seguenti servizi da lei utilizzati?	34
tavola b10 quanto è d'accordo con queste affermazioni?	34
tavola b11 quanto ritiene importante che:	35
tavola b 12 in caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge? (max 2 risposte)	35
tavola b13 nell'ultimo mese quanti operatori ha cambiato?	36
tavola b14 operatori cambiati nell'ultimo mese	36
tavola b15 si sentirebbe più sicuro se: (barrare una sola risposta)	36
tavola b16 in situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura?	37
tavola b17 chi ha risposto al questionario:	37
tavola b18 con chi vive l'anziano?	37
tavola b19 (solo nel caso in cui l'anziano viva con la badante) la retribuzione della badante è:	38
tavola c1 da chi è venuto a conoscenza dell'esistenza del servizio per quartiere	38
tavola c2 in caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge per genere (max 2 risposte)	38
tavola c3 in caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge per età (max 2 risposte)	39
tavola c4 in situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura per età	39

---

tavola c5 in situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura in relazione al sesso – valori assoluti	39
tavola c6 in situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura in relazione a con chi vive	40
tavola c7 percezione della qualità del servizio in relazione a con chi vive l’assistito - % di riga	40
tavola c8 percezione della qualità del servizio in relazione a con chi vive l’assistito - % di colonna	40
tavola c9 percezione della qualità del servizio in relazione al quartiere di residenza - % di colonna	41
tavola c10 quante volte il servizio viene fruito la settimana per quante volte al giorno	41
tavola c11 accordo sulle caratteristiche degli operatori	41
tavola c12 importanza sulle caratteristiche degli operatori	42

---

## **A ) Anagrafica**

Tavola A1 Genere

	Frequenza	Percentuale
Femmina	500	72,3
Maschio	192	27,7
Totale	692	100,0

Tavola A2 Età

	Frequenza	Percentuale
65-74	137	19,8
75-84	329	47,5
85-100	226	32,7
Totale	692	100,0

Tavola A3 Quartiere

	Frequenza	Percentuale
1	177	25,6
2	85	12,3
3	84	12,1
4	136	19,7
5	210	30,3
Totale	692	100,0

---

## **B) Tabelle di frequenza**

Tavola B1 Da quanto tempo è utente del servizio di assistenza domiciliare?

Anni	Frequenze	Percentuale
Meno di 1	91	13,2
1	135	19,5
2	139	20,1
3-5	187	27,0
6 e più	125	18,1
Non sa	15	2,2
Totale	692	100,0

Tavola B2 Da chi è venuto a conoscenza dell'esistenza del servizio?

	Frequenza	Percentuale
Campagna informativa del	43	6,2
Figlio/parente	107	15,5
Amico/vicino di casa	72	10,4
Medico di famiglia	59	8,5
Medico dell'ospedale	43	6,2
Assistente sociale	320	46,2
Associazioni di volontariato	15	2,2
Parroco	2	0,3
Altro	24	3,5
Non sa	7	1,0
Totale	692	100,0

Tavola B3 Come giudica la qualità del servizio in generale?

	Frequenza	Percentuale
Ottima	139	20,1
Buona	303	43,8
Discreta	160	23,1
Insufficiente	72	10,4
Pessima	15	2,2
Non sa	2	0,3
Non risponde	1	0,1
Totale	692	100,0

---

Tavola B4 Quante volte a settimana riceve il servizio di assistenza domiciliare?

	Frequenza	Percentuale
1 volta	190	27,5
2 volte	180	26,0
3 volte	111	16,0
4 volte	18	2,6
5 volte	49	7,1
6 volte	124	17,9
7 volte	15	2,2
Non sa	3	0,4
Non risponde	2	0,3
Totale	692	100,0

Tavola B5 Per quante volte al giorno?

	Frequenza	Percentuale
1 volta	638	92,2
2 volte	42	6,1
3 volte	9	1,3
Non sa	2	0,3
Non risponde	1	0,1
Totale	692	100,0

Tavola B6 Per quante ore al giorno?

	Frequenza	Percentuale
1 ora	298	43,1
2 ore	354	51,2
3 ore	20	2,9
4 ore	9	1,3
5 ore	3	0,4
6 ore	2	0,3
Non sa	5	0,7
Non risponde	1	0,1
Totale	692	100,0



Tavola B7 In quali attività gli operatori l'aiutano? Esprima inoltre il suo grado di soddisfazione riguardo il loro operato

	Molto soddisfatto		Abbastanza soddisfatto		Poco soddisfatto		Per nulla soddisfatto		Non sa		Non utilizza il servizio		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Vestizione	75	10,8	81	11,7	10	1,4	1	0,1	1	0,1	524	75,7	692	100,0
Igiene personale	117	16,9	11	16,0	15	2,2	2	0,3	1	0,1	446	64,5	692	100,0
Bagno assistito	148	21,4	115	16,6	20	2,9	1	0,1	1	0,1	407	58,8	692	100,0
Alzata e posizionamento	58	8,4	60	8,7	6	0,9	1	0,1	0	0,0	567	81,9	692	100,0
Cura della casa	146	21,1	208	30,1	62	9,0	17	2,5	0	0,0	259	37,4	692	100,0
Preparazione pasti	27	3,9	37	5,3	4	0,6	2	0,3	0	0,0	622	89,9	692	100,0
Aiuto somministrazione dei pasti	9	1,3	10	1,4	4	0,6	0	0,0	0	0,0	669	96,7	692	100,0
Bucato	39	5,6	49	7,1	8	1,2	2	0,3	0	0,0	594	85,8	692	100,0
Accompagnamento	70	10,1	58	8,4	6	0,9	1	0,1	0	0,0	557	80,5	692	100,0
Fare la spesa	100	14,5	120	17,3	17	2,5	2	0,3	0	0,0	453	65,5	692	100,0
Commissioni varie	69	10,0	58	8,4	6	0,9	1	0,1	0	0,0	558	80,6	692	100,0

Tavola B8 In quali altre attività vorrebbe essere aiutato? (max 3 risposte)

	Frequenza	Percentuale
Vestizione	17	2,5
Igiene personale	17	2,5
Bagno assistito	21	3,0
Alzata e posizionamento	13	1,9
Cura della casa	74	10,7
Preparazione dei pasti	25	3,6
Aiuto nella somministrazione dei pasti	7	1,0
Bucato	22	3,2
Accompagnamento	73	10,5
Fare la spesa	34	4,9
Commissioni varie	46	6,6
Nessun'altra	353	51,0
Altro	114	16,5
non risponde	35	5,1

Tavola B8bis Altro

	Frequenza	Percentuale
Uscite per passeggiate	37	32,5
Compagnia	10	8,8
Aiuti vari	4	3,5
Più ore di Assistenza	22	19,3
Ulteriori aiuti per la casa	27	23,7
Varie	14	12,3
Totale	114	100,0

Tavola B9 Quanto è soddisfatto dei seguenti servizi da lei utilizzati?

	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Non so	Totale
Cura della casa	33,7	48,0	18,2	0,0	100,0
Bagno assistito	51,9	40,4	7,4	0,4	100,0
Igiene personale	47,6	45,1	6,9	0,4	100,0
Fare la spesa	41,8	50,2	7,9	0,0	100,0
Vestizione	44,6	48,2	6,5	0,6	100,0
Accompagnamento	51,9	43,0	5,2	0,0	100,0
Commissioni varie	51,5	43,3	5,2	0,0	100,0
Alzata e posizionamento	46,4	48,0	5,6	0,0	100,0
Bucato	39,8	50,0	10,2	0,0	100,0
Preparazione pasti	38,6	52,9	8,6	0,0	100,0
Somministrazione pasti	39,1	43,5	17,4	0,0	100,0

Tavola B10 Quanto è d'accordo con queste affermazioni?

	Molto	Abbastanza	Poco	per nulla	Non sa	Non risponde	Totale
Operatori cortesi e disponibili	58,4	37,0	3,8	0,6	0,1	0,1	100,0
Operatori professionalmente preparati	38,6	47,8	10,8	1,9	0,4	0,4	100,0
Operatori flessibili	30,2	40,3	21,2	6,6	1,0	0,6	100,0
Cambi operatori comunicati in anticipo	27,5	31,6	25,0	14,7	0,4	0,7	100,0
Operatori quasi sempre stessi	29,0	41,3	20,5	8,7	0,1	0,3	100,0
Operatori puntuali	49,4	35,7	11,7	2,9	0,1	0,1	100,0
Buona comunicazione con operatori	59,1	34,5	5,2	0,9	0,1	0,1	100,0

Tavola B11 Quanto ritiene importante che:

	Molto	Abbastanza	Poco	per nulla	Non sa	Non risponde	Totale
Operatori cortesi e disponibili	75,6	23,4	0,3	0,0	0,1	0,6	100,0
Operatori professionalmente preparati	61,7	33,8	3,8	0,1	0,1	0,4	100,0
Operatori flessibili	46,2	41,6	10,8	0,3	0,3	0,7	100,0
Cambi operatori comunicati in anticipo	45,1	42,2	8,7	2,7	0,3	1,0	100,0
Operatori puntuali	68,6	24,3	4,6	1,7	0,1	0,6	100,0
Operatori quasi sempre stessi	42,2	49,6	7,1	0,4	0,1	0,6	100,0
Buona comunicazione con operatori	70,8	27,3	1,2	0,0	0,1	0,6	100,0

Tavola B 12 In caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge? (max 2 risposte)

1° Risposta	Frequenza	Percentuale
Figlio/Parente	412	59,5
Amico	38	5,5
Vicino di casa	67	9,7
Assistente sociale	53	7,7
Volontari	18	2,6
Altro	83	12,0
Non sa	14	2,0
Non risponde	7	1,0
Totale	692	100,0

2° Risposta	Frequenza	Percentuale
Figlio/Parente	4	0,6
Amico	16	2,4
Vicino di casa	37	5,5
Assistente sociale	27	4,0
Volontari	20	3,0
Altro	45	6,7
Non sa	56	8,3
Non risponde	466	69,4
Totale	671	100,0

Tavola B13 Nell'ultimo mese quanti operatori ha cambiato?

	Frequenza	Percentuale
0	149	21,5
1	116	16,8
2	127	18,4
3	97	14,0
4	74	10,7
5	36	5,2
6	20	2,9
7	9	1,3
8	8	1,2
10	10	1,4
12	2	0,3
15	4	0,6
16	1	0,1
Non so	20	2,9
Non risponde	19	2,7
<b>Totale</b>	<b>692</b>	<b>100,0</b>

Tavola B14 Operatori cambiati nell'ultimo mese

Turn over operatori	Freq.	% % cumulata	
Nulla	149	21,5	21,5
Limitato	243	35,1	56,6
Alto	207	29,9	86,6
Elevato	93	13,4	100,0
<b>Totale</b>	<b>692</b>	<b>100,0</b>	

Tavola B15 Si sentirebbe più sicuro se: (barrare una sola risposta)

	Frequenza	Percentuale
Potesse avere più ore di a.d.	324	46,8
Potesse avere una badante	77	11,1
Disporre di telecare	47	6,8
Inserimento in struttura	45	6,5
Non so	143	20,7
Non risponde	56	8,1
<b>Totale</b>	<b>692</b>	<b>100,0</b>

Tavola B16 In situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura?

	Frequenza	Percentuale
Si	292	42,2
No	280	40,5
Non so	119	17,2
Non risponde	1	0,1
Totale	692	100,0

Tavola B17 Chi ha risposto al questionario:

	Frequenza	Percentuale
L'assistito	394	56,9
Un familiare	143	20,7
L'assistito con un familiare	122	17,6
L'assistito con altra figura	22	3,2
Badante	11	1,6
Totale	692	100,0

Tavola B18 Con chi vive l'anziano?

1° Risposta	Frequenza	Percentuale
Da solo	374	54,0
Con figlio/i	97	14,0
Con altri parenti	42	6,1
Coniuge/Convivente	133	19,2
Con badante	46	6,6
Totale	692	100,0

2° Risposta	Frequenza	Percentuale
Con figlio/i	4	0,6
Con altri parenti	9	1,4
Coniuge/Convivente	9	1,4
Con badante	13	2,0
Salta	624	94,7
Totale	659	100,0

Tavola B19 (Solo nel caso in cui l'anziano viva con la badante) la retribuzione della badante è:

	Frequenza	Percentuale
Completamente a suo carico	44	74,6
Con contributo economico	15	25,4
Totale	59	100,0

### **C ) Tabelle a doppia entrata**

Tavola C1 Da chi è venuto a conoscenza dell'esistenza del servizio per quartiere

	1		2		3		4		5		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Campagna informativa comune	4	9,3	5	11,6	2	4,7	21	48,8	11	25,6	43	100,0
Figlio/parente	26	24,3	13	12,1	12	11,2	19	17,8	37	34,6	107	100,0
Amico vicino di casa	16	22,2	8	11,1	11	15,3	10	13,9	27	37,5	72	100,0
Medico di famiglia	14	23,7	6	10,2	9	15,3	11	18,6	19	32,2	59	100,0
Medico dell'ospedale	17	39,5	7	16,3	4	9,3	5	11,6	10	23,3	43	100,0
Assistente sociale	85	26,6	41	12,8	43	13,4	63	19,7	88	27,5	320	100,0
Associazioni di volontariato	2	13,3	2	13,3	0	0,0	2	13,3	9	60,0	15	100,0
Parroco	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	100,0	2	100,0
Altro	9	37,5	3	12,5	3	12,5	4	16,7	5	20,8	24	100,0
Non sa	4	57,1	0	0,0	0	0,0	1	14,3	2	28,6	7	100,0

Tavola C2 In caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge per genere (max 2 risposte)

	Femmina		Maschio	
	Freq	%	Freq	%
Figlio/Parente	293	58,6	119	62,0
Amico	27	5,4	11	5,7
Vicino di casa	52	10,4	15	7,8
Assistente sociale	44	8,8	9	4,7
Volontari	14	2,8	4	2,1
Altro	56	11,2	27	14,1
Non sa	10	2,0	4	2,1
Non risponde	4	0,8	3	1,6
Totale	500	100,0	192	100,0

Tavola C3 In caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge per età (max 2 risposte)

	Freq	65-74 %	Freq	75-84 %	Freq	85-100 %
Figlio/Parente	63	46,0	198	60,2	151	66,8
Amico	10	7,3	18	5,5	10	4,4
Vicino di casa	20	14,6	26	7,9	21	9,3
Assistente sociale	13	9,5	29	8,8	11	4,9
Volontari	4	2,9	8	2,4	6	2,7
Altro	21	15,3	38	11,6	24	10,6
Non sa	4	2,9	8	2,4	2	0,9
Non risponde	2	1,5	4	1,2	1	0,4
Totale	137	100,0	329	100,0	226	100,0

Tavola C4 In situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura per età

	65-74	75-84	85 e oltre
Si	48,9	40,7	40,3
No	39,4	42,9	37,6
Non so	11,7	16,1	22,1
Non risponde	0,0	0,3	0,0
Totale	100,0	100,0	100,0

Tavola C5 In situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura in relazione al sesso – valori assoluti

	Femmine	Maschi	Totale
Valori assoluti			
Si	208	84	292
No	206	74	280
Non so	85	34	119
Non risponde	-	1	1
Tot	499	193	692
Valori percentuali			
Si	41,7	43,5	42,2
No	41,3	38,3	40,5
Non so/non risponde	17,0	17,6	17,2
totale	100,0	100,0	100,0

Tavola C6 In situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura in relazione a con chi vive

	Da solo		Con figlio/i		Con altri		Coniuge/Convive		Con		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Si	157	53,8	42	14,4	20	6,8	56	19,2	17	5,8	292	100,0
No	149	53,2	44	15,7	15	5,4	51	18,2	21	7,5	280	100,0
Non so	67	56,3	11	9,2	7	5,9	26	21,8	8	6,7	119	100,0
N.R.	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	100,0

Tavola C7 Percezione della qualità del servizio in relazione a con chi vive l'assistito - % di riga

	Da solo		Con figlio/i		Con altri parenti		Coniuge/Convivente		Con badante	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Positiva	234	52,9	58	13,1	28	6,3	95	21,5	27	6,1
Discreta	94	58,8	26	16,3	7	4,4	22	13,8	11	6,9
Negativa	44	50,6	13	14,9	7	8,0	16	18,4	7	8,0
Non sa	1	50,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	50,0
N.R.	1	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0

Tavola C8 Percezione della qualità del servizio in relazione a con chi vive l'assistito - % di colonna

	Da solo		Con figlio/i		Con altri parenti		Coniuge/Convivente		Con badante	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Positiva	234	62,6	58	59,8	28	66,7	95	71,4	27	58,7
Discreta	94	25,1	26	26,8	7	16,7	22	16,5	11	23,9
Negativa	44	11,8	13	13,4	7	16,7	16	12	7	15,2
Non sa	1	0,3	0	0	0	0	0	0	1	2,2
N.R.	1	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>totale</b>	<b>374</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	<b>133</b>	<b>100</b>	<b>46</b>	<b>100</b>



Tavola C9 Percezione della qualità del servizio in relazione al quartiere di residenza - % di colonna

Valutazione del servizio	1		2		3		4		5	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Ottima	26	14,7	21	24,7	30	35,7	22	16,2	40	19,0
Buona	85	48,0	39	45,9	34	40,5	58	42,6	87	41,4
Discreta	39	22,0	15	17,6	16	19,0	35	25,7	55	26,2
Insufficiente	20	11,3	8	9,4	4	4,8	17	12,5	23	11,0
Pessima	6	3,4	1	1,2	0	0,0	3	2,2	5	2,4
Non sa	0	0,0	1	1,2	0	0,0	1	0,7	0	0,0
N.R.	1	0,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
	100		100		100		100		100	

Tavola C10 Quante volte il servizio viene fruito la settimana per quante volte al giorno

Fruizione del servizio di a.d. alla settimana	Numero di volte in cui gli operatori prestano servizio al giorno					Totale
	1 volta	2 volte	3 volte	Non sa	Non vuole rispondere	
1	190	0	0	0	0	190
2	177	3	0	0	0	180
3	108	2	1	0	0	111
4	18	0	0	0	0	18
5	42	7	0	0	0	49
6	96	23	5	0	0	124
7	5	7	3	0	0	15
Non sa	1	0	0	2	0	3
non vuole rispondere	1	0	0	0	1	2
Totale	638	42	9	2	1	692

Tavola C11 Accordo sulle caratteristiche degli operatori

Valutazione	Buona comunicazione con operatori	Operatori cortesi e disponibili	Operatori puntuali	Preparazione professionale operatori	Flessibilità operatori	Operatori quasi sempre stessi	Cambi operatori comunicati in anticipo
Molto	59,1	58,4	49,4	38,6	30,2	29,0	27,5
Abbastanza	34,5	37,0	35,7	47,8	40,3	41,3	31,6
Poco	5,2	3,8	11,7	10,8	21,2	20,5	25,0
Per nulla	0,9	0,6	2,9	1,9	6,6	8,7	14,7
Non sa	0,1	0,1	0,1	0,4	1,0	0,1	0,4
N.R.	0,1	0,1	0,1	0,4	0,6	0,3	0,7
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Tavola C12 Importanza sulle caratteristiche degli operatori

Importanza	Buona comunicazione con operatori	Operatori cortesi e disponibili	Operatori puntuali	Preparazione professionale operatori	Flessibilità operatori	Operatori quasi sempre stessi	Cambi operatori comunicati in anticipo
Molto	70,8	75,6	68,6	61,7	46,2	42,2	45,1
Abbastanza	27,3	23,4	24,3	33,8	41,6	49,6	42,2
Poco	1,2	0,3	4,6	3,8	10,8	7,1	8,7
Per nulla	-	-	1,7	0,1	0,3	0,4	2,7
Non sa	0,1	0,1	0,1	0,1	0,3	0,1	0,3
N.R.	0,6	0,6	0,6	0,4	0,7	0,6	1,0
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

---

## Questionario

### 1. Da quanto tempo è utente del servizio di assistenza domiciliare?

giorni    mesi    anni

### 2. Da chi è venuto a conoscenza dell'esistenza del servizio?

- Campagna informativa del Comune
- Figlio/parente
- Amico/vicino di casa
- Medico di famiglia
- Medico dell'ospedale
- Assistente sociale
- Associazioni di volontariato
- Parroco
- Altro

### 3. Come giudica la qualità del servizio in generale?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Insufficiente
- Pessima

### 4. Quante volte a settimana riceve il servizio di assistenza domiciliare?

1 v.    2 vv.    3 vv.    4 vv.    5 vv.    6 vv.    7 vv.

### 5. Per quante volte al giorno?

1 volta    2 volte    3 volte

### 6. Per quante ore al giorno?

1 h    2 h    3 h    4 h    5 h    6 h

### 7. In quali attività gli operatori l'aiutano? Esprima inoltre il suo grado di soddisfazione riguardo il loro operato

Attività	Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per nulla soddisfatto
Vestizione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene personale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bagno assistito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alzata e posizionamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cura della casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Preparazione pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aiuto nella somministrazione dei pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bucato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accompagnamento ( <i>visite, medico di base, ecc</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fare la spesa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Commissioni varie ( <i>Pagamento utenze, riscossione pensione, acquisto farmaci, ecc.</i> )	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

**8. In quali altre attività vorrebbe essere aiutato? (max 3 risposte)**

- Vestizione
  - Igiene personale
  - Bagno assistito
  - Alzata e posizionamento
  - Cura della casa
  - Preparazione pasti
  - Aiuto nella somministrazione dei pasti
  - Bucato
  - Accompagnamento (*visite, medico di base, ecc...*)
  - Fare la spesa
  - Commissioni varie (*Pagamento utenze, riscossione pensione, acquisto farmaci, ecc...*)
  - Altro (*specificare*)
- .....

**9. Quanto è d'accordo con queste affermazioni?**

	<b>Molto</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Poco</b>	<b>Per nulla</b>
Gli operatori sono cortesi e disponibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori sono professionalmente preparati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari sono flessibili e si adeguano alle sue esigenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I cambi degli operatori sono comunicati con sufficiente anticipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori sono quasi sempre gli stessi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori sono puntuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C'è una buona comunicazione con gli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**10. Quanto ritiene importante che:**

	<b>Molto</b>	<b>Abbastanza</b>	<b>Poco</b>	<b>Per nulla</b>
Gli operatori siano cortesi e disponibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori siano professionalmente preparati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli orari siano flessibili e si adeguino alle sue esigenze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I cambi degli operatori siano comunicati con sufficiente anticipo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori siano quasi sempre gli stessi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gli operatori siano puntuali	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ci sia una buona comunicazione con gli operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

---

**11. In caso di bisogno improvviso nella gestione delle attività quotidiane a chi si rivolge?** (massimo 2 risposte)

- Figlio/parente
- Amico
- Vicino di casa
- Assistente sociale
- Volontari
- Altro

**12. Nell'ultimo mese quanti operatori ha cambiato?**

**13. Si sentirebbe più sicuro se:** (*barrare una sola risposta*)

- Potesse avere a disposizione più ore di assistenza domiciliare
- Potesse avere a disposizione una persona 24 h su 24h (badante)
- Potesse disporre di un servizio attivo 24h su 24h per comunicare tramite video e/o audio con un operatore disponibile per conversare e aiutarla in caso di bisogno
- Potesse essere inserito in una struttura che si prenda cura di lei

**14. In situazioni di necessità gradirebbe poter usufruire di un ricovero temporaneo in struttura?**

- Sì       No       Non so

**15. Chi ha risposto al questionario:**

- L'assistito
- Un familiare
- L'assistito con un familiare
- l'assistito con altra figura
- Badante

**16. Con chi vive l'anziano?**

- Da solo
- Con figlio/i
- Con altri parenti
- Coniuge/Convivente
- Con badante

**16.a** (*Solo nel caso in cui l'anziano viva con la badante*) **la retribuzione della badante è:**

- Completamente a suo carico
- Riceve un contributo economico da parte del Servizio Sociale del Comune