Monitoraggio e gradimento del servizio

Sportello Assistenti Familiari

Questionario per cittadini che si sono rivolti al Servizio con la richiesta di aiuto e supporto familiare

Questionario online
Periodo: 1 Luglio - 31 agosto 2024

In collaborazione con:
CeIS - Centro di Solidarietà di Reggio Emilia
Winner Mestieri Emilia Romagna SCS

FARMACIE COMUNALI RIUNITE

Elaborazione dati e Report
a cura del SERVIZIO PIANIFICAZIONE PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO
Settembre 2024

COMUNE DI REGGIO NELL'EMILIA

Reggio Emilia città delle persone

I SERVIZI DELLO SPORTELLO

n. 243 invii

n. 110 risposte complete ricevute (45%)

Come è venuto/a a conoscenza dello Sportello Assistenti Familiari ?

62% **Amici/ familiari**

18% **Servizio Sociale**

10% **Servizi sanitari**
Ospedale, mmg, infermiere domiciliare, ...

10% **Altro**
Patronato, Internet, esperienze precedenti

È stato semplice fissare l'appuntamento per il colloquio presso lo Sportello?

Sì 100 %

Tempo di attesa tra la richiesta di appuntamento ed il giorno del colloquio:

- Meno di una settimana **82%**
- Tra gli 8 e i 10 giorni **16%**
- Tra i 10 ed i 15 giorni **2%**

L'orario di apertura settimanale dello Sportello ha risposto alle sue esigenze/necessità?

Sì 99 %

I SERVIZI DELLO SPORTELLO

Per conto di chi si è rivolto allo Sportello Assistenti Familiari ?

- 72% Familiare anziano
- 23% Familiare con disabilità
- 5% Altro (Amico, Familiare minorenne, Se stesso)

Per quale motivo si è rivolto allo Sportello Assistenti Familiari?

- 62% Ricerca Assistente familiare
- 11% Informazioni di carattere generale
- 7% Consulenza
- 2% Richiesta attivazione servizio Centro Diurno

La ricerca dell'assistente familiare è andata a buon fine?

- **62% Sì**
- **18% No**
- **20% Non risponde**

Quanto tempo è trascorso dal primo colloquio all'individuazione del lavoratore/trice?

- **50% Meno di una settimana**
- **34%** Tra gli 8 e i 10 giorni
- **16%** Tra i 10 ed i 15 giorni

COMUNE DI REGGIO NELL'EMILIA

Reggio Emilia città delle persone

SODDISFAZIONE

Quanto si è sentito accolto e supportato dallo Sportello Assistenti Familiari successivamente all'ingresso del lavoratore/trice in famiglia e a medio/lungo termine ?

Come considera il livello di accoglienza dell'operatore/trice dello Sportello Assistenti Familiari in relazione alla sua richiesta/bisogno ?

Ha trovato risposte alla sua richiesta/bisogno presso lo Sportello Assistenti Familiari?

- **86% Sì, del tutto**
- **8% Solo parzialmente**
- **3% No**
- **3% Altro**

Quanto si ritiene complessivamente soddisfatto dallo Sportello Assistenti Familiari?

9,1

ANAGRAFICA

Chi ha compilato il questionario ?

- 90% Colui che ha sostenuto il colloquio con lo Sportello Assistenti Familiari
- 10% un familiare (figli, nipoti, nuora...)

Genere

- 60% Femmina
- **30%** Maschio
- **10%** Non risponde

Età

- 5% Da 26 a 40 anni
- **75%** Da 41 a 64 anni
- **20%** Da 65 a 75 anni

COMMENTI E SUGGERIMENTI

Suggerimenti per il miglioramento del servizio

- *Sono pienamente soddisfatto*
- *Apertura il sabato mattina*
- *Aspettative alte ma poi bassa resa. È necessario fare formazione per chi deve affidare bambini e "ho figli" "ho esperienza" non sono elementi sufficienti. Bisogna dare prova di saper fare e saper gestire una famiglia con bambini.*
- *Attivazione di un centro di assistenza fiscale per la stipula dei contratti con gli assistenti famigliari.*
- *Avere più disponibilità di tempo per il parcheggio che per assurdo, davanti ad un centro di assistenza è a pagamento*
- *Credo sia opportuno presentare anche tutti i servizi offerti e non solo quello richiesto. Ovviamente per tale supporto in loco basterebbe un operatore non specializzato, per non caricare i già oberati e qualificati dipendenti*
- *Dare feedback delle ricerche effettuate*
- *devo solo vivamente ringraziare per l' aiuto in un momenti difficile*
- *fondamentale il lavoro di mediazione fra famiglia e assistente: fondamentale è l'ascolto dei diversi bisogni famigliari e l'individuazione della persona giusta*
- *Funziona bene. Non ho nulla da suggerire*
- *Grazie!!! Servizio efficiente, accogliente e competente!*
- *In relazione alla mia esperienza personale c/o questo Servizio, non ho suggerimenti da proporre*
- *Le esperienze che ho avuto fino ad ora sono state positive quindi attualmente non ho consigli da dare*
- *Lì ritengo già molto professionali*
- *Magari corso di italiano per le persone straniere*
- *Maggiore concretezza*
- *Maggiore sinergia con assistenti sociali e medici di base*
- *Maggiori risorse per ampliare dal punto di vista numerico il servizio offrendolo /pubblicizzandolo ad chi non lo conosce, facendo rete coi servizi. Questo per fare emergere sommerso.*

COMMENTI E SUGGERIMENTI

- *mantenere questi livelli di accoglienza alle esigenze del cittadino*
- *Nessun suggerimento, […] è starà molto attenta alle ns. Esigenze proponendoci una persona eccezionale*
- *nessuno in quanto siamo rimasti soddisfatti abbiamo trovato persone molto competenti*
- *Nessuno, un servizio realmente eccellente e umano,*
- *O le badanti mentono sulle proprie capacità lavorative o il personale è superficiale nella selezione e conoscenza delle badanti in base alle esigenze delle famiglie*
- *Occorrono forse corsi di preparazione/supporto per familiari di persone anziane e/o con disabilità. Stare loro accanto è difficile da tanti punti di vista*
- *Per ora tutto bene, altro non saprei: la mia esperienza con loro é iniziata solo due meai fa*
- *Più persone che assistano*
  Presso il medico di base o tramite Ceis (che so collaborare col Comune x i servizi agli anziani) dovrebbero essere fornite informazioni dirette ai soggetti interessati.
- *Presso il medico di base potrebbero essere reperibili maggiori informazioni sui servizi sociale maggiori informazioni*
- *Ricercare personale anche per periodi brevi*
- *Richiedere all'assistente domiciliare, attraverso un documento firmato, di rispettare gli accordi presi verbalmente.*
- *Riconosco sicuramente cortesia e competenza nel far corrispondere esigenze dei richiedenti con le caratteristiche di chi si offre come lavoratore; unico suggerimento ampliare la risorsa in modo da poter incontrare maggiori richiedenti e maggiori offerte.*
- *Rispetto del CCNL Lavoro domestico*
- *Solo che alcune straniere parlino meglio la lingua italiana*
- *Suggerisco un orario più esteso del servizio*
- *Una maggiore sinergia con assistenti sociali e medici di base*