

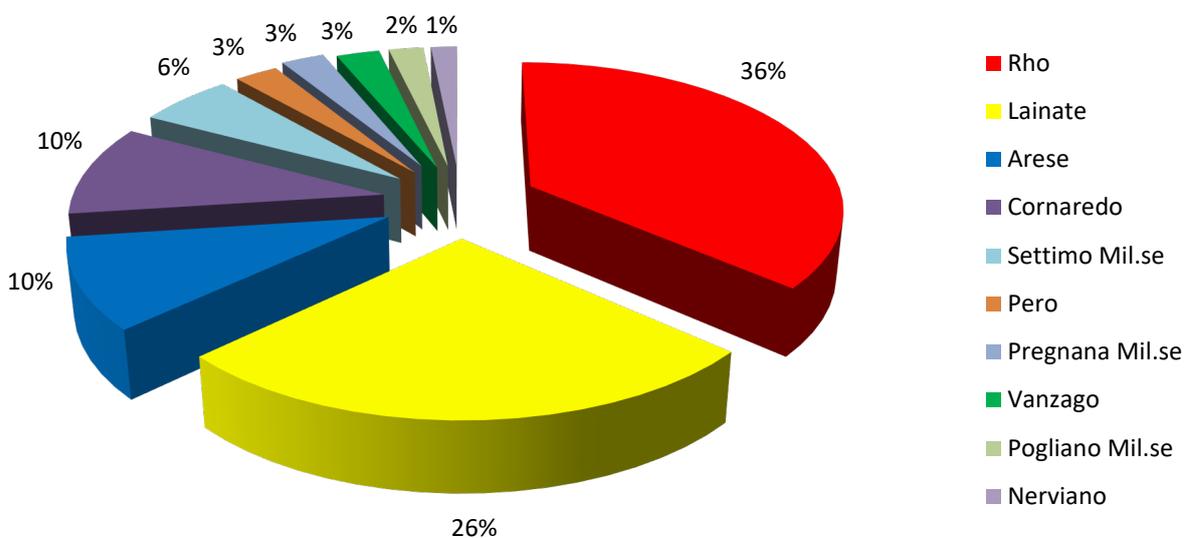
Di seguito sono indicati i dati riguardanti il periodo dal 01/01/2020 al 31/12/2020

LE FAMIGLIE

Città di residenza delle famiglie che attivano la ricerca

Comune di residenza	n. di domande pervenute
Rho	70
Lainate	51
Arese	19
Cornaredo	19
Settimo Milanese	11
Pero	5
Pregnana Milanese	5
Vanzago	5
Pogliano Milanese	4
Nerviano	3
Totale	192

Provenienza delle domande ricevute



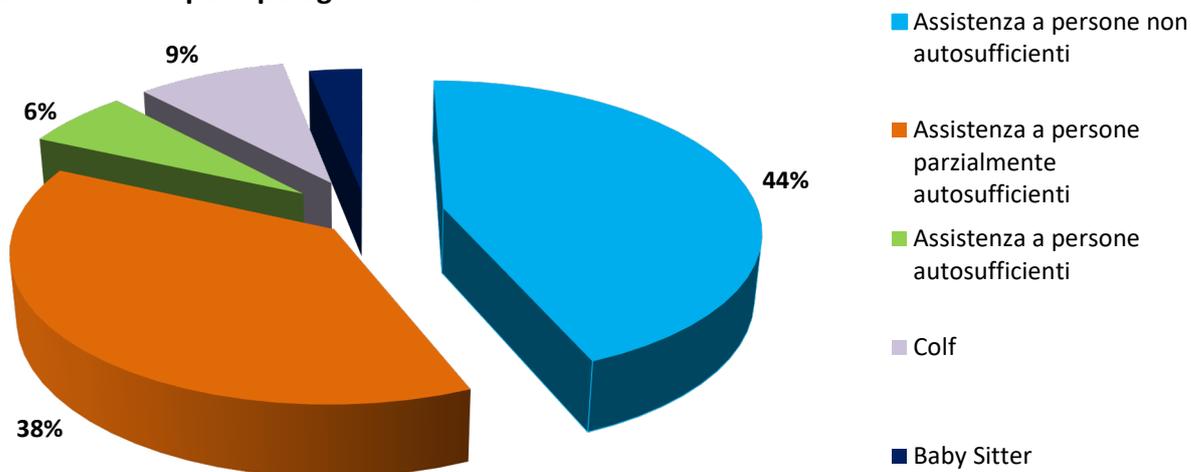
SERVIZI CERTIFICATI:

- Progettazione ed erogazione di formazione superiore e continua;
- Erogazione di servizi per l'integrazione lavorativa.

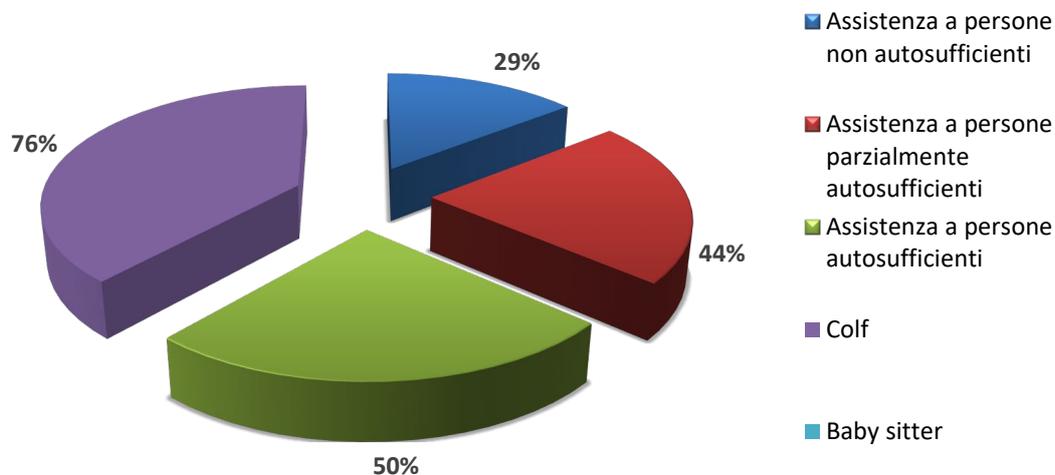
Tipologia di richieste pervenute

	Richieste pervenute	Richieste soddisfatte
Assistenza a persone non autosufficienti	84	24
Assistenza a persone parzialmente autosufficienti	73	32
Assistenza a persone autosufficienti	12	6
Colf	17	13
Baby sitter	6	0
Totale	192	75

Richieste PERVENUTE per tipologia di assistenza



Richieste SODDISFATTE per tipologia di assistenza

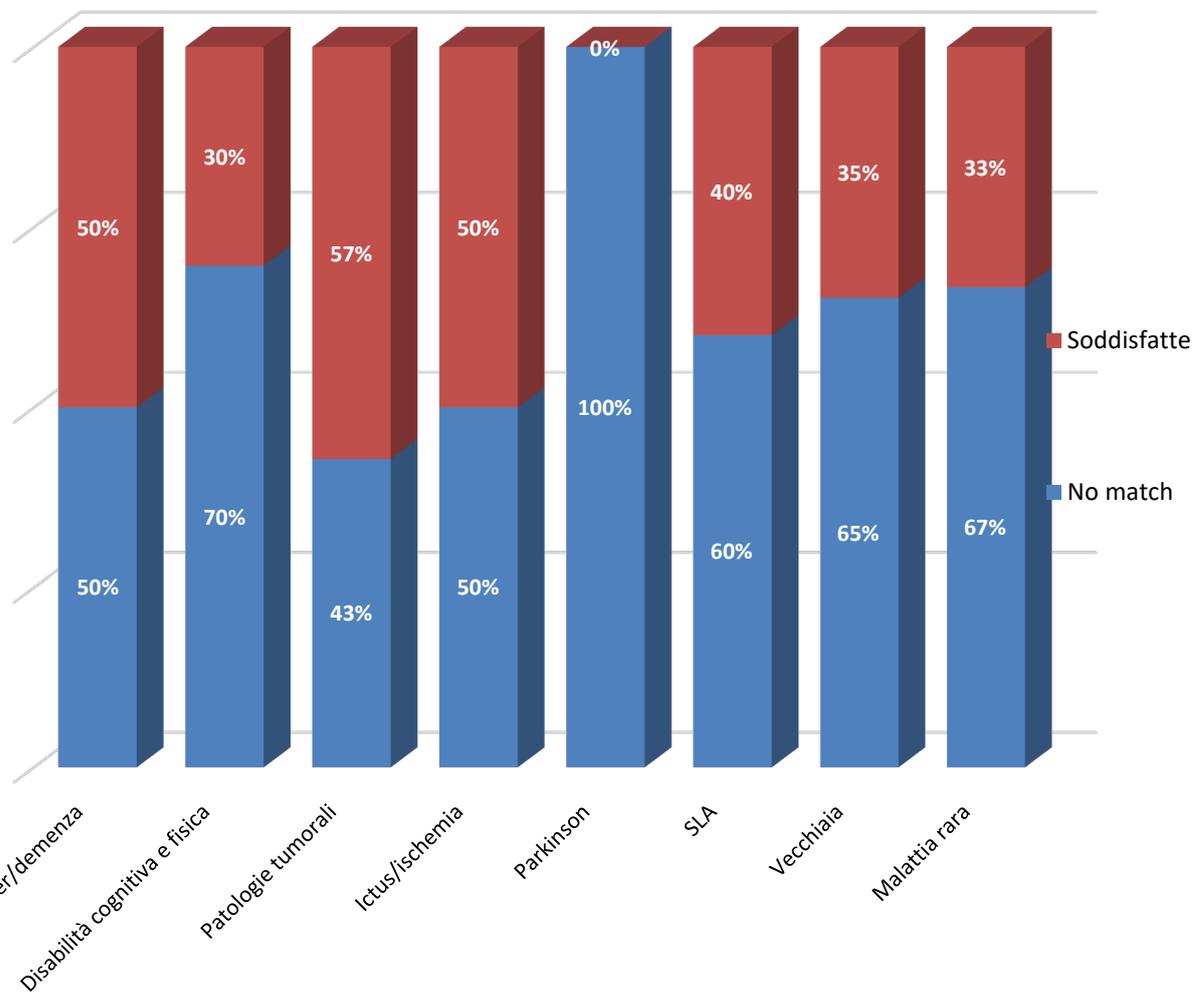


Classificazione delle patologie

In questa tabella non sono incluse le richieste di babysitter e cura della casa e le richieste di compagnia a persone anziane sole, in quanto non è presente alcuna patologia specifica.

	Richieste pervenute	Richieste soddisfatte
Alzheimer/ Demenza	36	18
Disabilità cognitiva e fisica	89	27
Patologie tumorali	7	4
Ictus/ischemia	4	2
Parkinson	2	0
Sla	5	2
Vecchiaia	23	8
Malattia rara	3	1
Totale	169	62

Rapporto tra richieste pervenute e soddisfatte per patologia



Tipo di figura richiesta

**Con la voce "altro" ci si riferisce a sostituzioni e prestazioni occasionali*

Tipologia di assistenza familiare	n. di richieste pervenute	n. di richieste soddisfatte	n. di richieste in corso	n. di richieste ritirate	n. richieste che trovano da soli
diurna	103	51	6	30	16
24 ore	77	20	9	29	19
altro 24h*	4	0	1	2	1
notturna	2	1	0	0	1
altro diurno *	6	3	1	2	0
Totale (annuo)	192	75	17	63	37

Tipo di assistenza familiare in sospeso dallo scorso anno	n. di richieste in sospeso	n. di richieste soddisfatte	n. di richieste ritirate	n. richieste che trovano da soli
diurna	1	0	1	0

Esito delle richieste pervenute

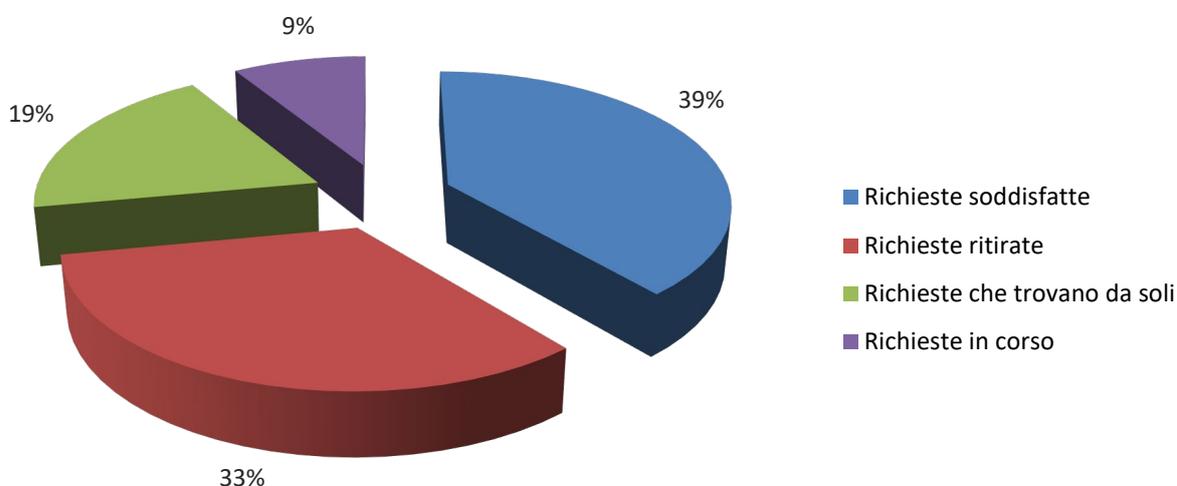
Tiene in considerazione sia le richieste attivate nell'annualità in oggetto sia quelle in sospeso presentate nell'ultimo trimestre dell'anno precedente. Tra le ricerche soddisfatte rientrano anche quelle concluse positivamente a cavallo tra i vari trimestri.

In genere la famiglia si attiva contemporaneamente con lo sportello e con il passaparola.

In questa tabella sono considerati sia le richieste pervenute/risolte nei 4 trimestri che quelle rimaste in sospeso tra un trimestre e l'altro

Esito	N°	Note
Richieste soddisfatte	75	<i>Sia quelle dei 4 trimestri che quelle rimaste in sospeso tra un trimestre e l'altro</i>
Richieste in corso	17	
Richieste ritirate	64	<ul style="list-style-type: none"> • Covid-19 • Aggravamento situazione socio sanitaria • Ricovero in struttura • Impossibilitato per lavoro a svolgere i colloqui • Se ne occupa la famiglia • L'assistito non vuole nessuno • Difficoltà economica • Si affidano ad un'agenzia • Resta la precedente persona
Richieste che trovano da soli	37	
Totale	193	

Tipologia delle richieste





Rispetto alla valutazione relativa alla soddisfazione delle richieste pervenute nel 2020, si vuole porre particolare attenzione sulle problematiche direttamente ricollegate al propagarsi dell'epidemia da Covid-19.

In particolare, gli operatori dello sportello hannoriscontrato difficoltà nel reperimento di risorse umane dovute a:

- Lockdown ed impossibilità per i candidati di muoversi dai paesi di residenza per lo svolgimento dei colloqui di selezione;
- Nel periodo estivo ed in quello immediatamente successivo, impossibilità per le candidate che si trovavano nel paese d'origine, nell'est Europa, di rientrare in Italia.

Inoltre, diverse richieste sono state ritirate o gestite in un periodo di tempo maggiore causa infezioni, ricoveri ospedalieri o quarantene preventive legate al contatto con persone positive al Covid-19, sia da partedei assistiti che dei loro familiari. Altre richieste sono state ritirate nel periodo del lockdown, vista la possibilità per i familiari di farsi carico in prima persona dell'assistenza all'anziano, avendo la possibilità di lavorare in modalità smart working o causa perdita del lavoro.

Si segnala viceversa, tra Marzo e Ottobre, un contestuale incremento di richieste con un carico assistenziale particolarmente impegnativo, dovute alla chiusura dei CDI ed al blocco degli ingressi nelle RSA. Un'ultima osservazione riguarda un crescente aumento di richieste da parte dei cittadini del territorio rhodense, rimasti senza occupazione fissa, di essere inseriti nel database per le assistenze.

Altre prestazioni integrate/attivate con altri servizi per assistito

Intervento	n.
Assistenza domiciliare integrata (ADI)	5
Servizio assistenza Domiciliare (SAD)	5
Servizio Cure Palliative	3



- Progettazione ed erogazione di formazione superiore e continua;
- Erogazione di servizi per l'integrazione lavorativa.



Monitoraggio Famiglia - Grado di Soddisfazione espresso su scala Likert 1-4

Per la rilevazione del Grado di Soddisfazione viene utilizzata la scala Likert, una tecnica per la misurazione dell'atteggiamento sulla base di affermazioni (item) che esprimono valutazioni positive o negative rispetto ad uno specifico oggetto.

Per ogni item viene presentata una scala di accordo o disaccordo da 1 a 4 dove:

- 1) insoddisfatto
- 2) abbastanza soddisfatto
- 3) soddisfatto
- 4) molto soddisfatto

L'indagine è stata condotta su 175 famiglie (pari al 100% delle richieste chiuse)

Grado di Soddisfazione nei confronti dello SPORTELLO	n. di Valutazioni	%
1 - insoddisfatto	2	1%
2 - abbastanza soddisfatto	17	10%
3 - soddisfatto	76	43%
4 - molto soddisfatto	80	46%
Totale	175	100%

Grado di Soddisfazione nei confronti del PERSONAL CAREGIVER	n. di Valutazioni	%
1 - insoddisfatto	2	3%
2 - abbastanza soddisfatto	19	25%
3 - soddisfatto	24	32%
4 - molto soddisfatto	30	40%
Totale	75	100%



- Progettazione ed erogazione di formazione superiore e continua;
- Erogazione di servizi per l'integrazione lavorativa.



LE ASSISTENTI FAMILIARI

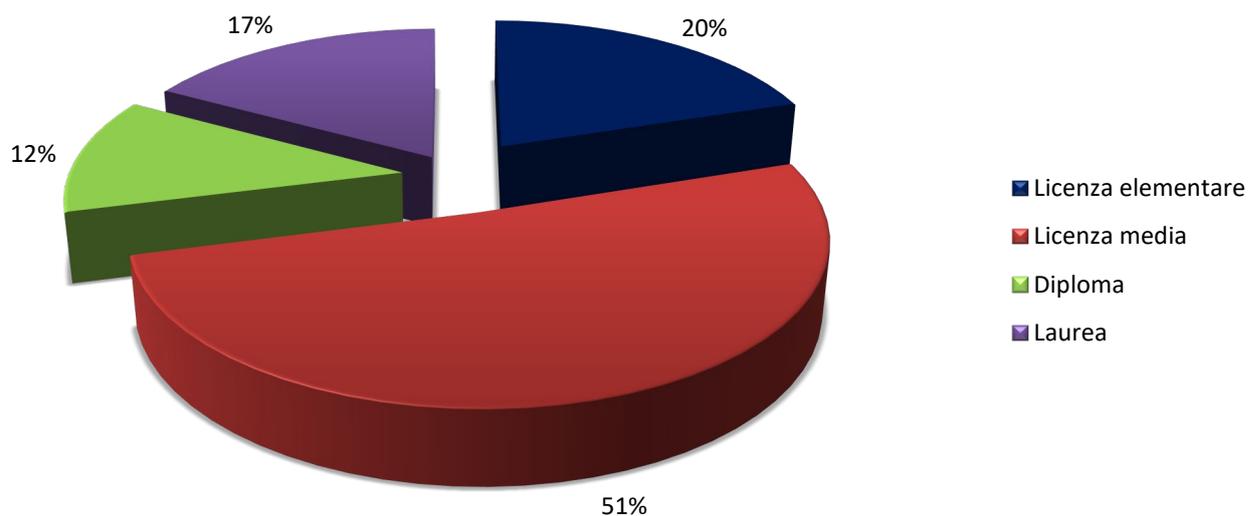
Riconoscimento dei titoli e/o requisiti degli aspiranti Personal Caregiver

N. di titoli riconosciuti = 108

I titoli riconosciuti sono così suddivisi:

Tipologia di titolo	n. di titoli
Licenza elementare	20
Licenza media	51
Diploma	12
Qualifica	8
Laurea	17
Totale	108

Titolo di studio degli aspiranti Personal Caregiver



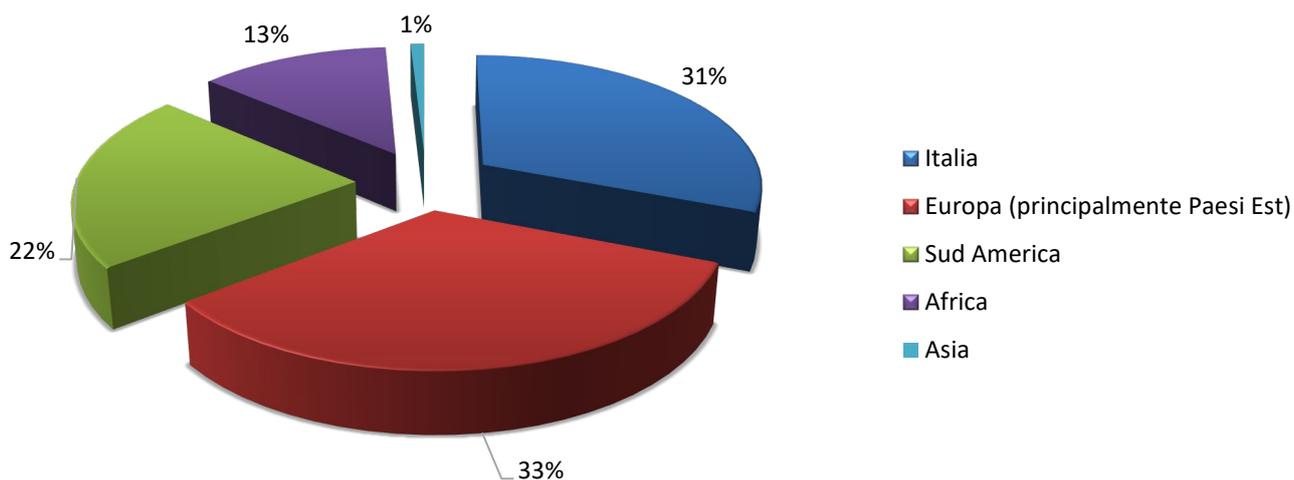
Provenienza ed età degli aspiranti Personal Caregiver

Paese	n. di domande pervenute
Italia	34
Europa (principalmente paesi Est)	37
Sud America	24
Africa	14
Asia	1
Totale	110

Fascia d'età	% di aspiranti
< 30	10
30 -40	19
40-50	26
> 50	55
Totale	110

Maschi	9
Femmine	101
Totale	110

Provenienza degli ASPIRANTI caregiver

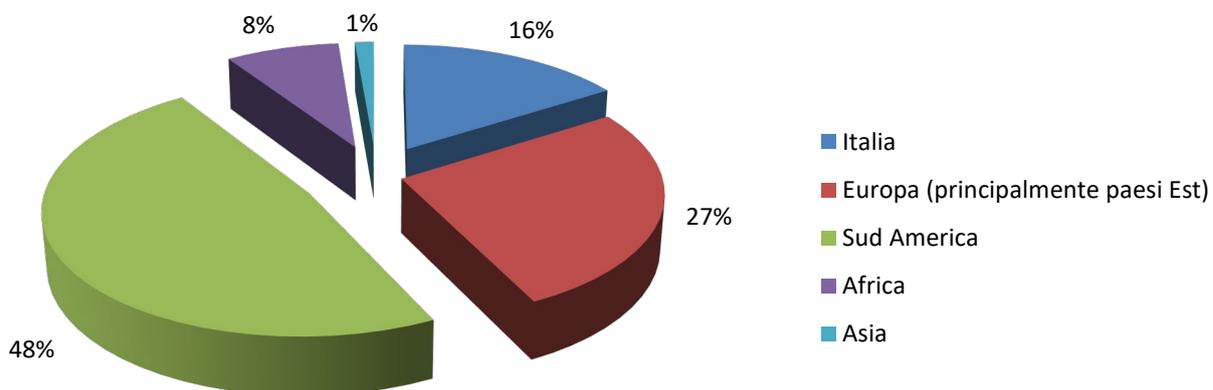


Caregiver collocati*

*Tra i caregiver collocati sono considerate anche quelli già iscritte alla banca dati del Job Family.

Paese	Impiegate*
Italia	12
Europa (principalmente paesi Est)	20
Sud America	36
Africa	6
Asia	1
Totale	75

Provenienza dei CAREGIVER collocati



Monitoraggio Personal Caregiver - Grado di Soddisfazione espresso su scala Likert 1-4

Per la rilevazione del Grado di Soddisfazione viene utilizzata la *scala Likert*, una tecnica per la misurazione dell'atteggiamento sulla base di affermazioni (item) che esprimono valutazioni positive o negative rispetto ad uno specifico oggetto.

Per ogni item viene presentata una scala di accordo o disaccordo da 1 a 4 dove:

- 1) insoddisfatto
- 2) abbastanza soddisfatto
- 3) soddisfatto
- 4) molto soddisfatto

L'indagine è stata condotta su 75 assistenti familiari (pari al 100% del bisogno soddisfatto).

**Per "Altro" ci si riferisce ad eventuali sostituzioni o prestazioni occasionali*

Tipologia di assistenza familiare	Grado di Soddisfazione nei confronti della FAMIGLIA ASSISTITA	n. di valutazioni	%
24 ore	4 - molto soddisfatto	7	35%
	3 – soddisfatto	6	30%
	2- abbastanza soddisfatto	5	25%
	1-insoddisfatto	2	10%
Diurna	4 - molto soddisfatto	14	29%
	3 – soddisfatto	17	33%
	2- abbastanza soddisfatto	18	35%
	1-insoddisfatto	2	3%
Altro diurno	4 - molto soddisfatto	1	33,3%
	3 – soddisfatto	1	33,3%
	2- abbastanza soddisfatto	1	33,3%
Notturno	4 - molto soddisfatto	1	100%

Grado di Soddisfazione nei confronti dello SPORTELLO	n. valutazioni	%
4 - molto soddisfatto	32	42%
3 – soddisfatto	26	35%
2- abbastanza soddisfatto	17	23%



ATTIVITÀ DI CONSULENZA

Lo sportello Job Family svolge attività di consulenza in risposta ai bisogni di individui e famiglie che cercano soluzioni ai loro problemi di cura e assistenza.

Per “famiglie che si sono rivolte al Job Family”, si intendono sia quelle che si sono presentate negli uffici dell’#Op Rho, di Arese e di Lainate, sia quelli che hanno richiesto informazioni telefoniche su contrattualistica, gestione e supporto delle assistenti familiari.

Durante il 2020, l’attività di consulenza in particolare telefonica, considerate le contingenze eccezionali dovute alla pandemia da COVID-19, è stata ingente e spesso si è concretizzata anche in un supporto psicologico e di counselling alle famiglie ed ai caregivers in forte apprensione per le condizioni dei familiari o degli assistiti. In tal senso l’attività consulenziale dello sportello si è connotata anche per caratteristiche di sostegno emotivo e di creazione di rete territoriale, interagendo con i servizi e con le organizzazioni operanti durante il lockdown per prestazioni assistenziali e di supporto alle attività quotidiane (spesa, beni di prima necessità, ecc.)

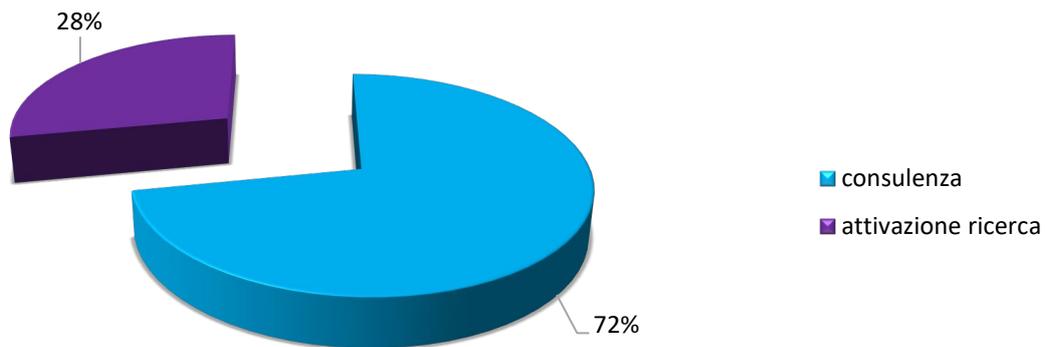
Famiglie che si sono rivolte al servizio

Mese	Famiglie presentate	Di cui ricerche attivate	Tempo medio di ciascuna chiamata
Gennaio	51	23	20 minuti
Febbraio	50	12	
Marzo	38	12	
Aprile	19	5	
Maggio	29	7	
Giugno	51	18	
Luglio	46	25	
Agosto	30	11	
Settembre	56	25	
Ottobre	59	22	
Novembre	41	17	
Dicembre	22	15	
Totale	492	192	



- Progettazione ed erogazione di formazione superiore e continua;
- Erogazione di servizi per l'integrazione lavorativa.

Consulenze e ricerche attivate 2020



Assistenti familiari che si sono rivolti al servizio

Mese	Accessi e consulenza assistenti familiari	Tempo medio di ciascuna chiamata in minuti
Gennaio	95	10' min
Febbraio	88	
Marzo	36	
Aprile	33	
Maggio	38	
Giugno	55	
Luglio	78	
Agosto	102	
Settembre	236	
Ottobre	303	
Novembre	124	
Dicembre	123	
Totale	1.311	