



***REPORT QUESTIONARI DI
GRADIMENTO DEL SERVIZIO
DI ASSISTENZA DOMICILIARE
INTEGRATA
A.D.I.***

Il questionario

Il questionario somministrato è di tipo “quantitativo standardizzato”, cioè basato solo su domande chiuse a risposta singola, che precedono un ventaglio di risposte definite a priori, consentendo così una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi complessiva.

Il questionario prevede, all'apertura, una breve presentazione delle finalità e delle modalità di compilazione, la data di compilazione, la richiesta di alcuni dati anagrafici, e chi effettivamente lo stia compilando (assistito, familiari, operatore, conoscenti, etc.) Nell'intestazione è presente l'indicazione del logo del Consorzio.

Successivamente sono esposte **8 domande a risposta multipla** e, successivamente uno spazio libero, finalizzato ad esprimere le osservazioni dell'Utenza per migliorare il servizio, e ad eventuali critiche e/o suggerimenti sull'organizzazione del servizio.

Sono state previste infatti, **due domande a risposta aperta** per far in modo che gli Utenti potessero esprimersi quanto più liberamente possibile, aprendo così sia ad eventuali osservazioni, che ad esplicite lamentele riguardanti il servizio.

Tutte domande erano mirate ad individuare eventuali criticità per tutti gli aspetti inerenti al servizio, in modo da poterne trarre un quadro quanto più possibile completo.

Naturalmente, il questionario è stato predisposto e somministrato in modo da poter assicurare l'anonimato, garantendo così la massima libertà di espressione al compilatore, pur tuttavia lasciando la possibilità di sottoscriverlo.

I dati

Il questionario è stato sottoposto ai fruitori del servizio localizzati sul territorio.

I questionari restituiti sono stati 28.

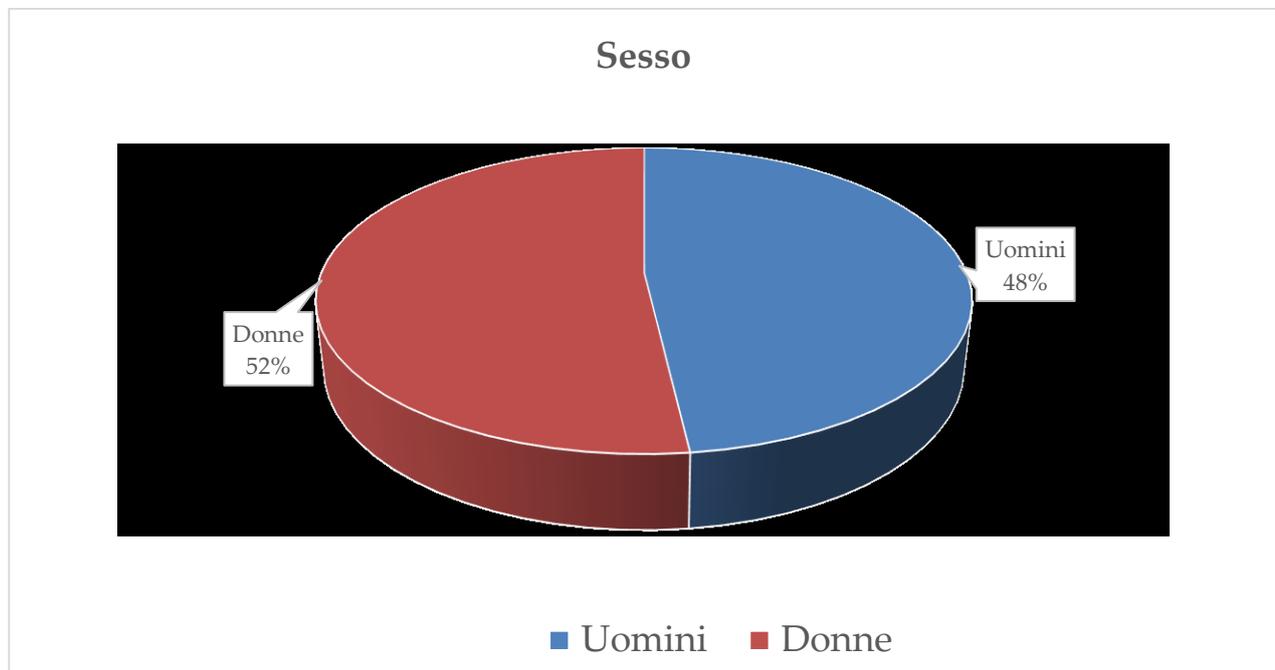
Nella compilazione 2 Utenti hanno dichiarato di essere stati assistiti da un familiare, 16 hanno dichiarato che la compilazione è stata svolta da un familiare, 2 hanno dichiarato di essere stati aiutati da un Operatore,

7 Utenti hanno dichiarato di averlo compilato personalmente ed uno con l'aiuto di una badante.

Proponiamo di seguito le rappresentazioni dei dati raccolti per ognuna delle domande proposte.

DATI ANAGRAFICI

- **Età media:** 79,39 anni.
- **Sesso:** 14 Donne - 13 Uomini; uno non dichiarato



- **Nazionalità:** 100% del campione intervistato è di nazionalità Italiana.
- **Grado di istruzione:** 16 Utenti hanno frequentato la scuola dell'obbligo, 5 hanno un diploma di scuola superiore, un Utente è laureato. Nessuna scolarizzazione per 5 Utenti.

ANALISI DEL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il grado di soddisfazione dell'Utenza rispetto al servizio erogato

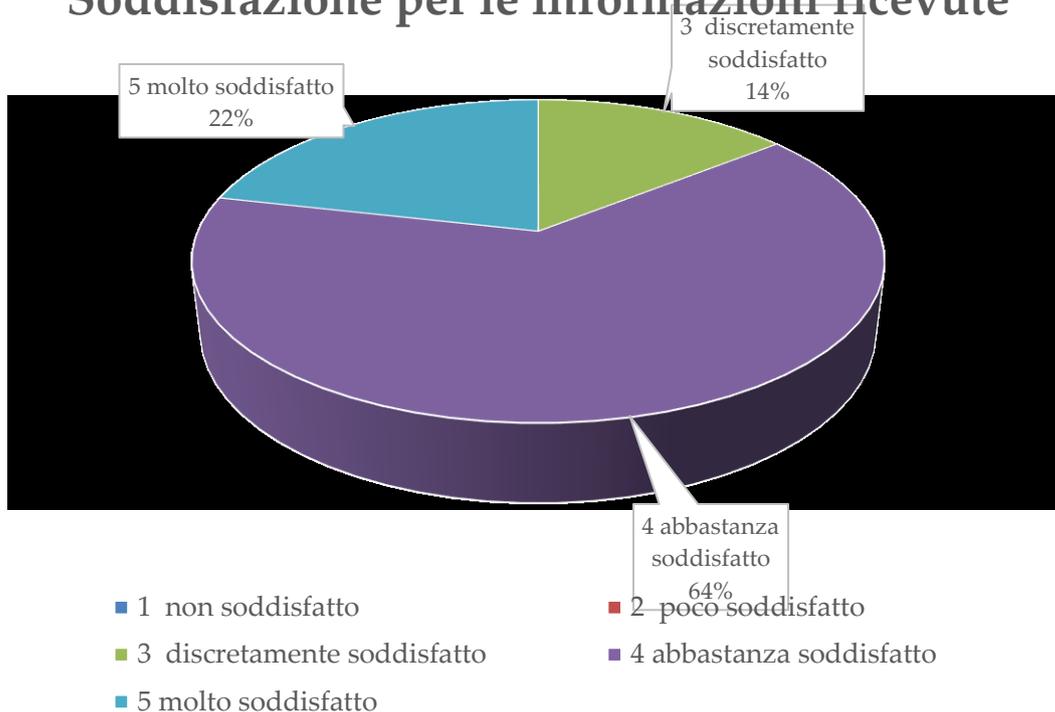
Successivamente sono state poste n.8 domande a risposta chiusa sul gradimento di molteplici aspetti del servizio. Le risposte prevedevano una valutazione in scala numerica da 1 a 5 dove "1" significava non soddisfatto e "5" molto soddisfatto ed un campo "non saprei".

I dati confermano una omogenea alta su tutti i quesiti posti, laddove si evidenzia come i "molto soddisfatti" e gli "abbastanza soddisfatti", rispettivamente valutazioni 4 e 5, non siano mai una percentuale inferiore al 82%.

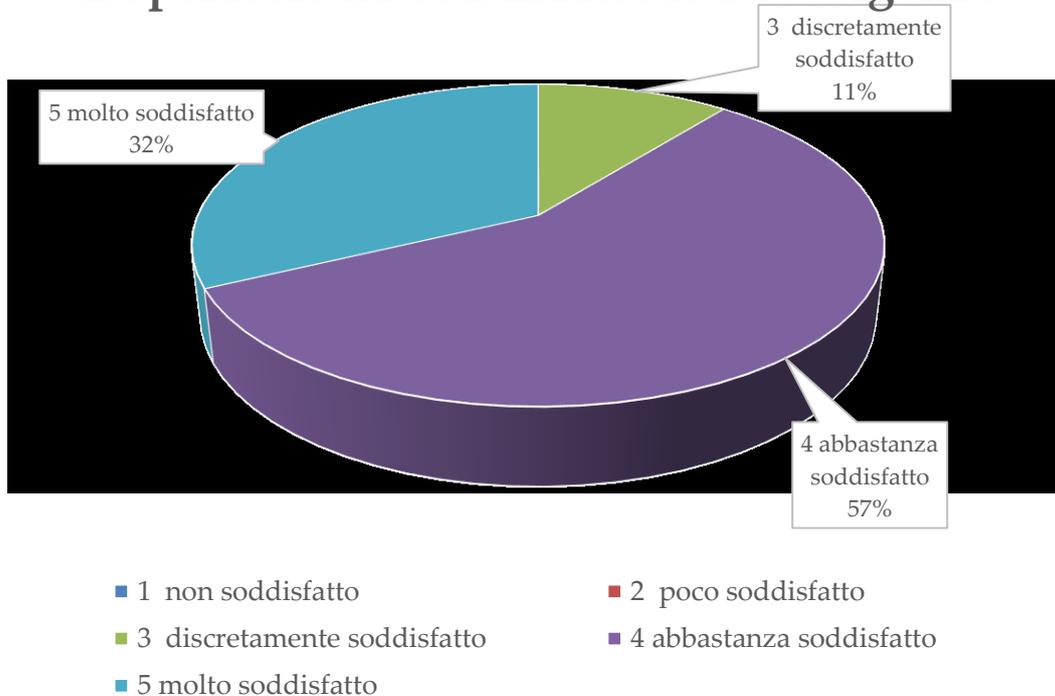
Le punte di soddisfazione massima per quanto concerne le capacità di ascolto degli Operatori (96% "molto soddisfatto"), il rispetto di privacy ed abitudini di vita (93% "molto soddisfatto"), la valutazione della premura e della competenza degli Operatori (93% "molto soddisfatto"). Il dato aggregato della soddisfazione è pressoché unanimemente intorno al 98% del campione.

Di seguito rappresentazione grafica di tutte le risposte ricevute.

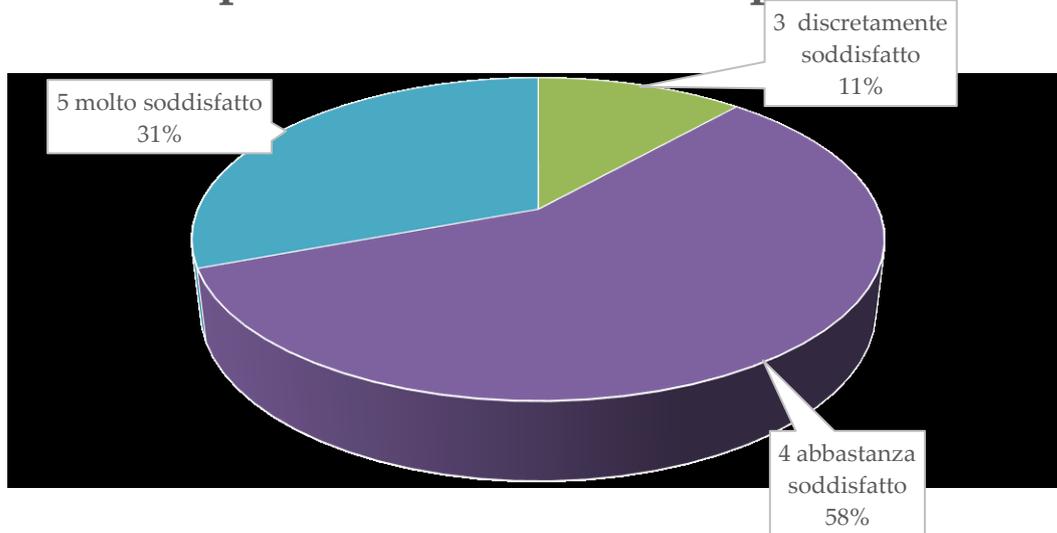
Soddisfazione per le informazioni ricevute



L'operatore ha soddisfatto le sue esigenze

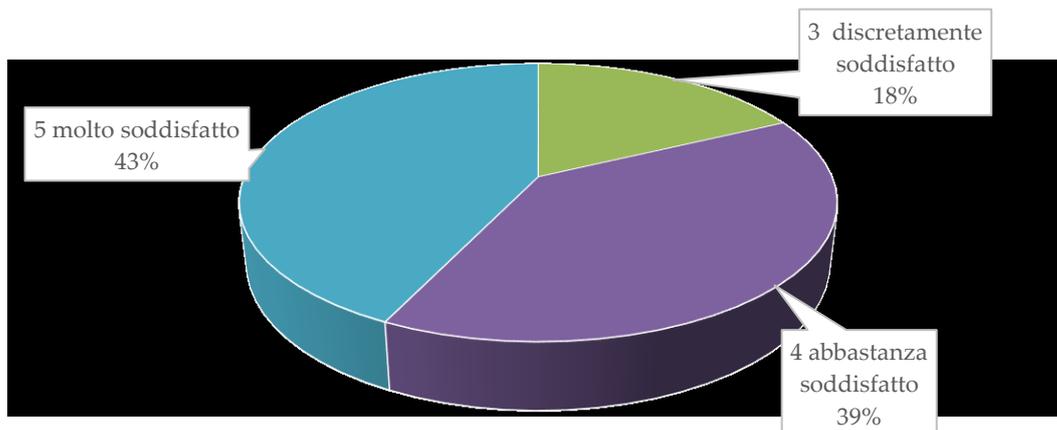


Tempestività nell'affrontare problemi



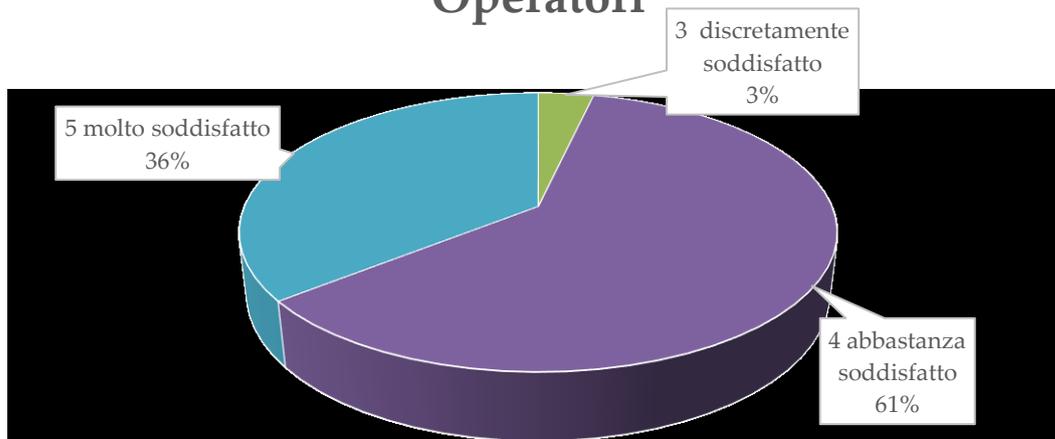
- 1 non soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 discretamente soddisfatto
- 4 abbastanza soddisfatto
- 5 molto soddisfatto
- non saprei

Soddisfazione dell'organizzazione del servizio



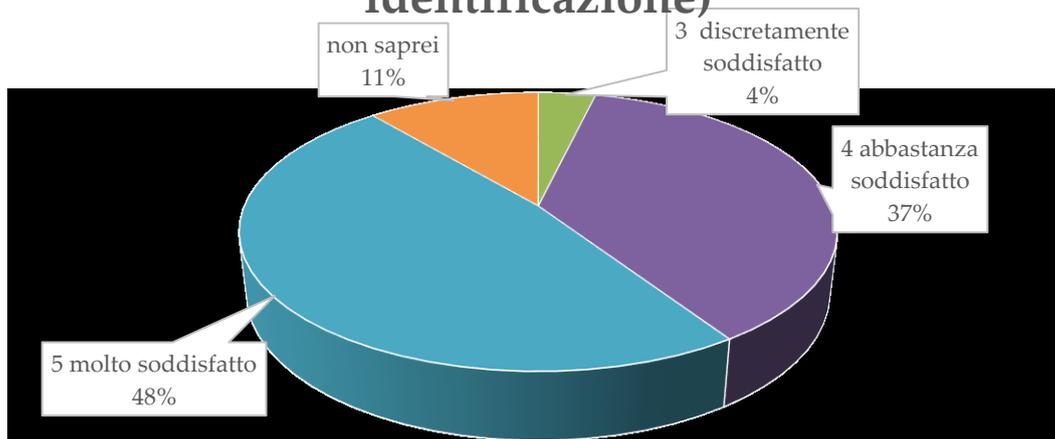
- 1 non soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 discretamente soddisfatto
- 4 abbastanza soddisfatto
- 5 molto soddisfatto

Disponibilità ed attenzione all'ascolto degli Operatori



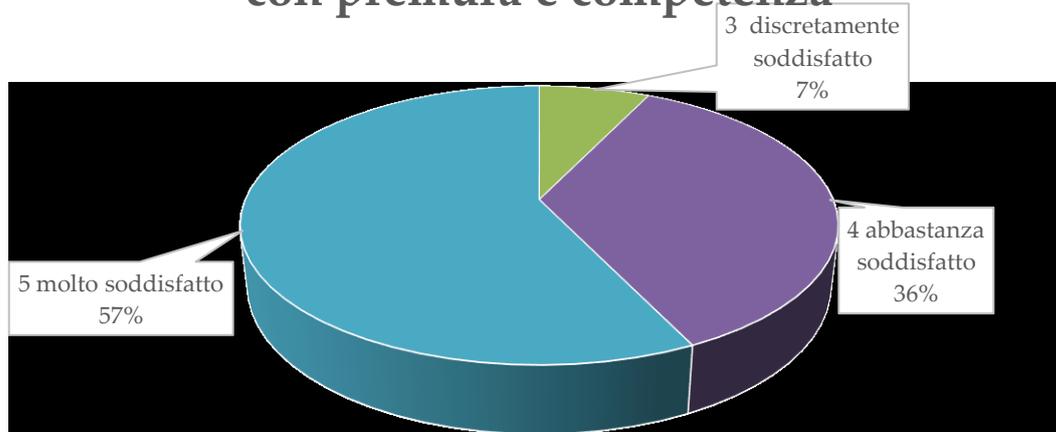
- 1 non soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 discretamente soddisfatto
- 4 abbastanza soddisfatto
- 5 molto soddisfatto

Riconoscibilità degli operatori (cartellino di identificazione)



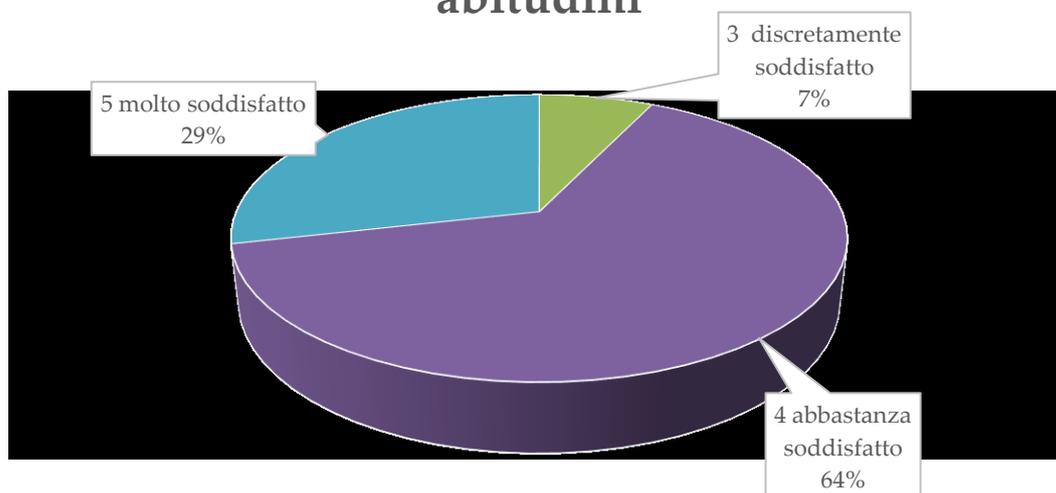
- 1 non soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 discretamente soddisfatto
- 4 abbastanza soddisfatto
- 5 molto soddisfatto
- non saprei

In generale, ritiene di essere stato assistito con premura e competenza



- 1 non soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 discretamente soddisfatto
- 4 abbastanza soddisfatto
- 5 molto soddisfatto

Capacità di rispetto della privacy, tempi, abitudini



- 1 non soddisfatto
- 2 poco soddisfatto
- 3 discretamente soddisfatto
- 4 abbastanza soddisfatto
- 5 molto soddisfatto