



COMUNE DI SANT'URBANO

35040 - Provincia di Padova – Servizi Sociali
Via Europa n.20 – Tel.0429-96023 – Fax 0429-96272
e-mail: info@comune.santurbano.pd.it
pec: comune.santurbano.pd@legalmail.it

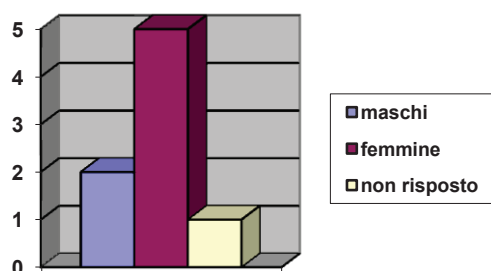
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANNO 2016 PRESENTAZIONE RISULTATI

Il questionario, composto da 19 quesiti e da uno spazio per eventuali osservazioni e suggerimenti, è stato consegnato alle famiglie che nel corso dell'anno 2016 hanno usufruito del servizio di assistenza domiciliare comunale.

Sono stati riconsegnati all'Ufficio nel termine del 21.10.2016 n. 8 questionari, compilati in forma anonima.

RISPOSTE PERVENUTE QUESITO N. 1

1. Sesso utenti Maschi 2
Femmine 5
dato non compilato; 1

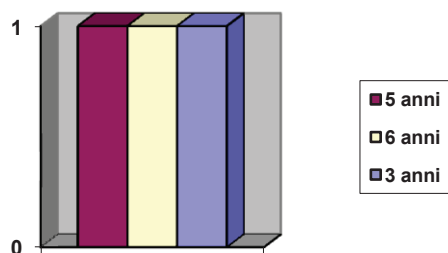


I questionari restituiti da utenti di sesso femminile è doppio rispetto a quelli di sesso maschile.

DURATA UTENZA QUESITO N. 2

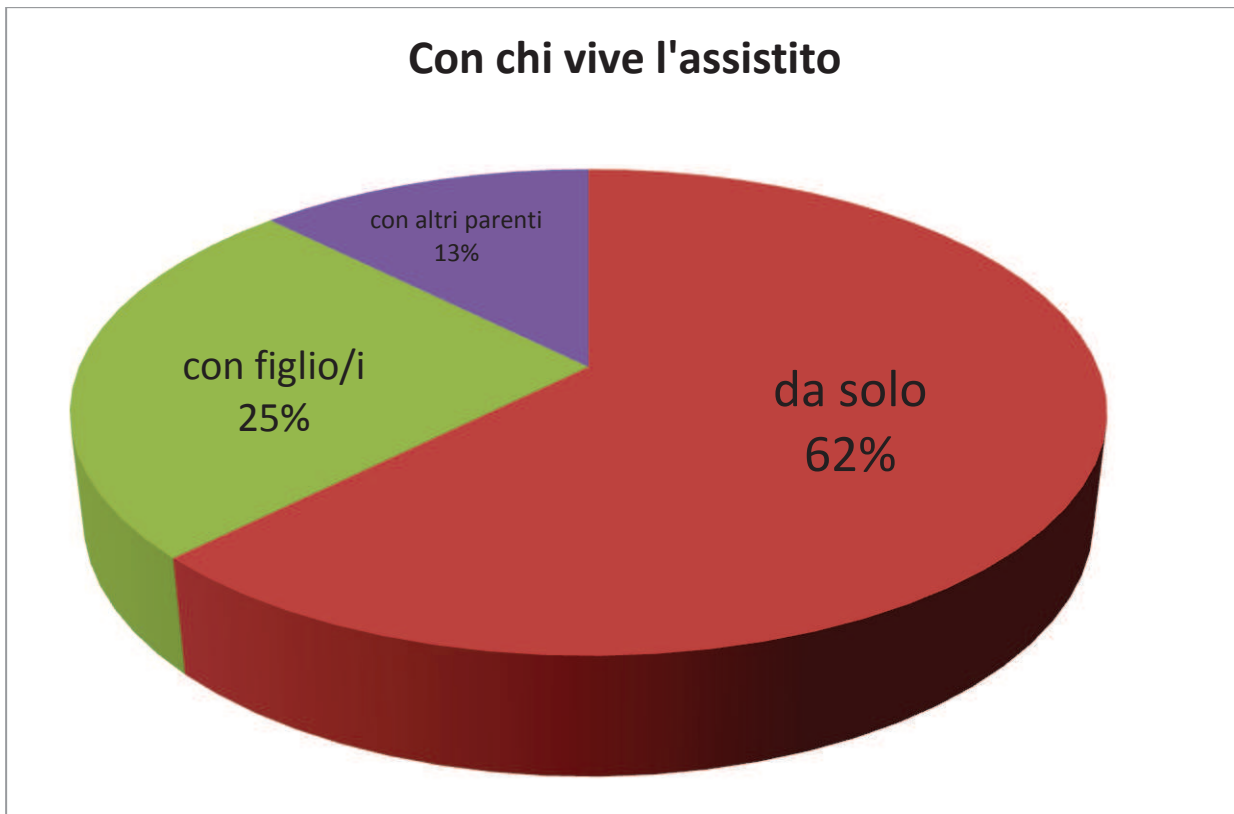
Tempo di utenza: in media gli utenti dichiarano una pluriennalità nell'usufruire del servizio di Assistenza Domiciliare, e quindi una continuità negli anni di servizio attivo:

- 3 anni 1 utente
5 anni 1 utente
6 anni 1 utente



QUESITO N. 3 CON CHI VIVE L'ASSISTITO

a)	da solo	5
b)	con figlio/i	2
c)	con altri parenti	1
d)	con coniuge/convivente	0
e)	con badante	1



In prevalenza gli utenti del servizio vivono da soli o con i figli, sono in maggioranza vedovi.

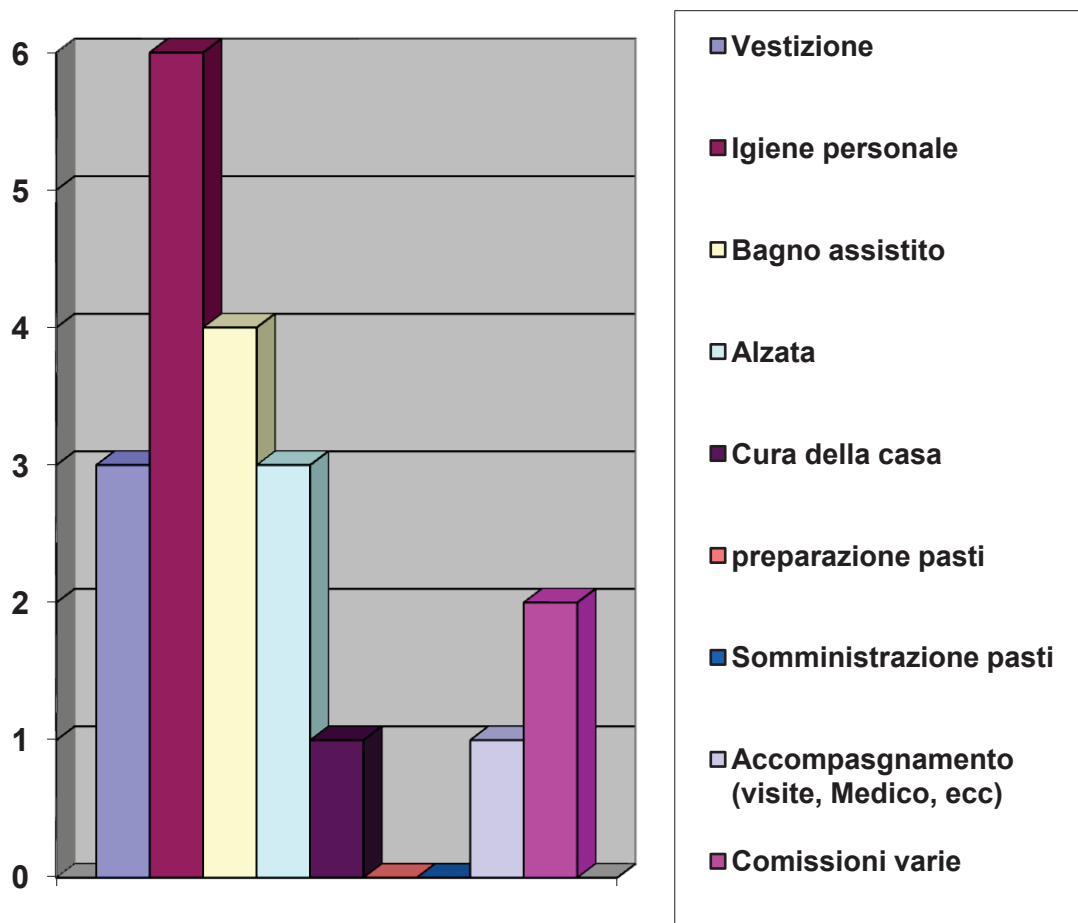
QUESITO N:4 FONTE DELL'INFORMAZIONE

a)	Comune		4
b)	Figlio/parente	0	
c)	amico/vicino		1
d)	MMG		1
e)	Medico Ospedaliero	0	
f)	Assistente Sociale		2
g)	Associazione di vol.		0
h)	Altro		0



la fonte di maggiore informazione, con un rapporto più che doppio sulle altre è l'Amministrazione Comunale con i suoi uffici, importante il ruolo del Medico di famiglia nella rete dei servizi in quanto attore di un relazione privilegiato con le famiglie. Alcune informazione proviene dai medici ospedalieri.

QUESITO N. 5 ATTIVITA' SVOLTE DAGLI OPERATORI



a)	Vestizione	3	
b)	Igiene personale		6
c)	Bagno		4
d)	Alzata	3	
e)	Cura		1
f)	Prep pasti/Somministrazione	0	
g)	Lavanderia		0
h)	Accompagnamento		1
i)	Commissioni/Spesa		2

Le attività riconosciute sono soprattutto nell'ambito più strettamente professionale di cura quotidiana della persona.

QUESITO N. 6 QUALITA' PERCEPITA DEL SERVIZIO

Valori espressi in media

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni	media
Gli operatori sono cortesi e disponibili	4,00
Gli operatori sono professionalmente preparati	3,88
Le sostituzioni degli operatori sono comunicate con sufficiente anticipo	2,75
Gli operatori sono sempre gli stessi	3,75
Gli operatori sono puntuali	4,00
C'è una buona comunicazione con gli operatori	4,00

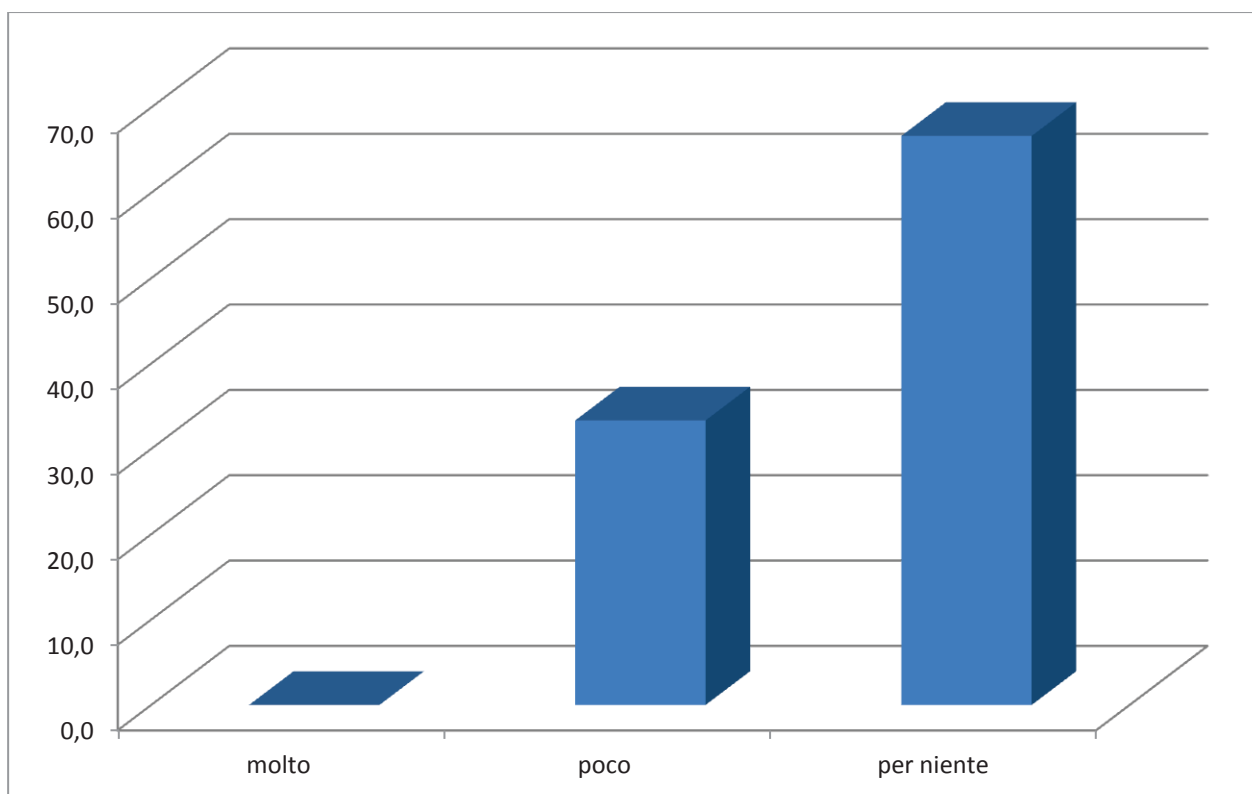
La valutazione da parte dell'utenza rispetto alla coerenza dell'operato delle figure OSS al loro mandato dal punto di vista etico – deontologico si pone nella media superiore (scala min. 1 - max. 4). Particolarmente elevato è l'aspetto relativo alla "buona comunicazione " utenza – operatore (voci a – f).

QUESITO N. 7 QUALITA' ATTESA DEL SERVIZIO

Quanto ritiene sia importante	media
Gli operatori sono cortesi e disponibili	4,00
Gli operatori sono professionalmente preparati	4,00
Le sostituzioni degli operatori sono comunicate con sufficiente anticipo	3,33
Gli operatori sono sempre gli stessi	3,67
Gli operatori sono puntuali	3,83
C'è una buona comunicazione con gli operatori	4,00

L'utenza ritiene molto importante che vengano soddisfatti nell'attività degli operatori i requisiti etico – deontologici e di rapporto. Essenziale è la cordialità richiesta ed attesa al pari della professionalità tecnica.

QUESITI N.8 E N. 9 TURN OVER OPERATORI



Il turn over degli operatori, è stato nell'anno molto basso (legata ai periodi di ferie e/o sostituzioni per malattia). L'eventuale disagio è temuto in minima parte dall'utenza o in ogni caso non risulta essere un problema. Per i restanti utenti non risulta necessario esporre un'opinione, in quanto, con buona approssimazione non sentono a loro appartenere il problema, in quanto non presentatosi.

QUESITO N. 10 ULTERIORI ATTIVITA' RICHIESTE

1 utente su 8 risponde di non essere interessato ad altre attività di aiuto, i restanti non danno risposta o non specificano le attività di interesse.

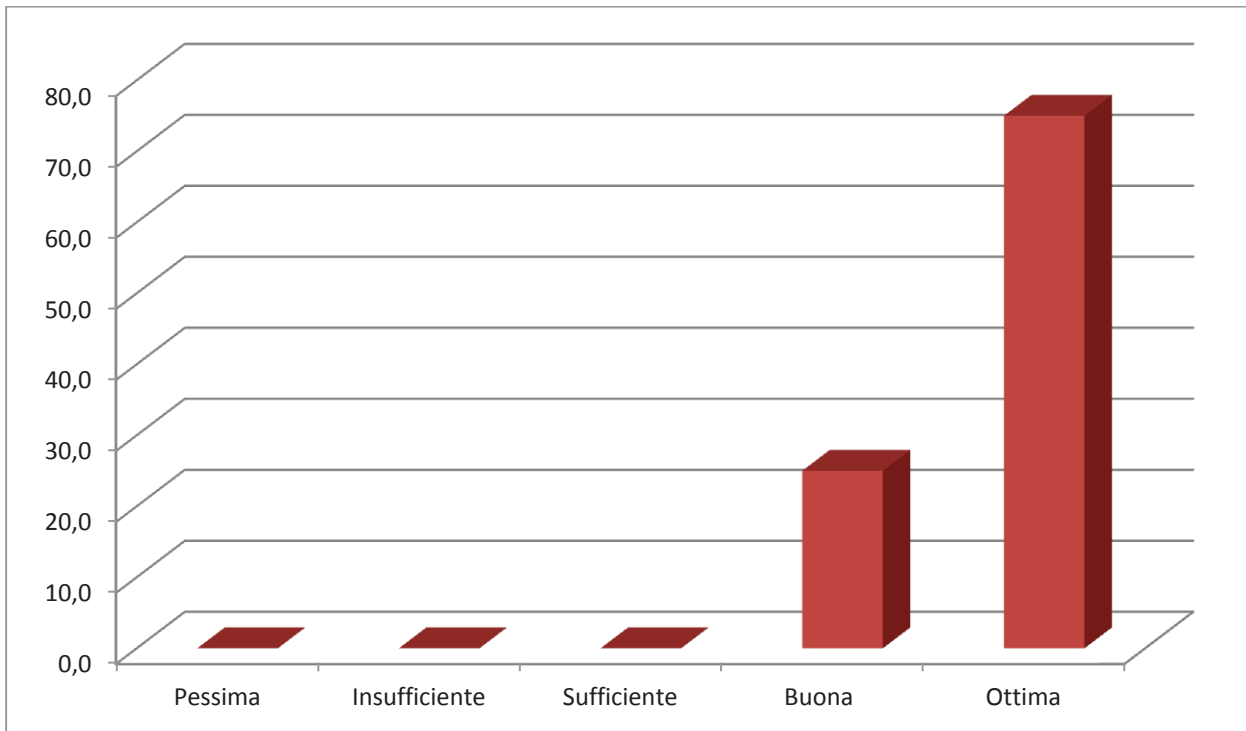
Della mancata risposta a questo quesito può esserne data una duplice lettura.

In un primo caso, con un'accezione in negativo, può configurarsi come indice di mancato interesse a nuove proposte o alternative, o di scarsa coscienza dell'evoluzione delle proprie problematiche. Nell'accezione positiva la lettura può indicare un grado di soddisfazione dell'operato che gratifica tutti gli aspetti di bisogno.

QUESITO N. 11 GIUDIZIO COMPLESSIVO SERVIZIO

8 preferenze espresse su 8

a) Ottimo	6	
b) Buono	2	
c) Sufficiente	0	
d) Insufficiente	0	
e) Pessimo	0	



A guidare tare risposte è un probabile senso di riconoscenza caratterizzante le attività di cura in generale, il cui risultato è un'estremizzazione, in senso positivo, del giudizio.

QUESITO N. 12 CONOSCENZA SUL DOVE REPERIRE INFORMAZIONI

- | | |
|-------|---|
| a) Si | 5 |
| b) No | 3 |

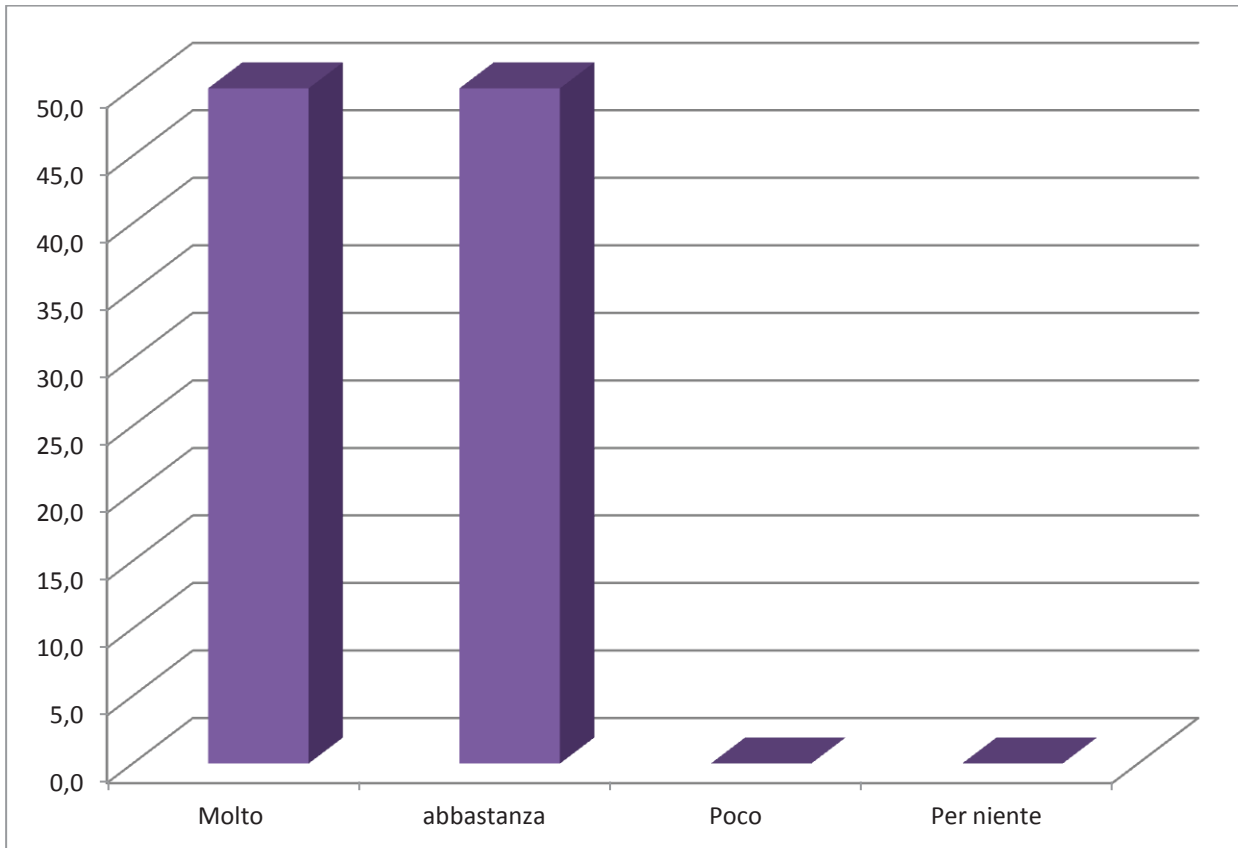
QUESITO N. 13 DIFFICOLTA' A REPERIRE INFORMAZIONI

- | | |
|---------------|---|
| a) Molta | 0 |
| b) Abbastanza | 0 |
| c) Poca | 0 |
| d) Nessuna | 8 |

L'utenza conosce ampiamente che sono i servizi comunali ad essere titolari delle attività domiciliari e con facilità accede a reperire informazioni sul funzionamento del Servizio di Assistenza Domiciliare.

QUESITO N. 14 SODDISFAZIONE RISPETTO ASPETTATIVE

- a) Molta 4
- b) Abbastanza 4
- c) Poco 0
- d) Per niente 0



QUESTITO N: 15 PERCEZIONE SODDISFAZIONE UTENZA a cura del care giver (in caso di utente non lucido)

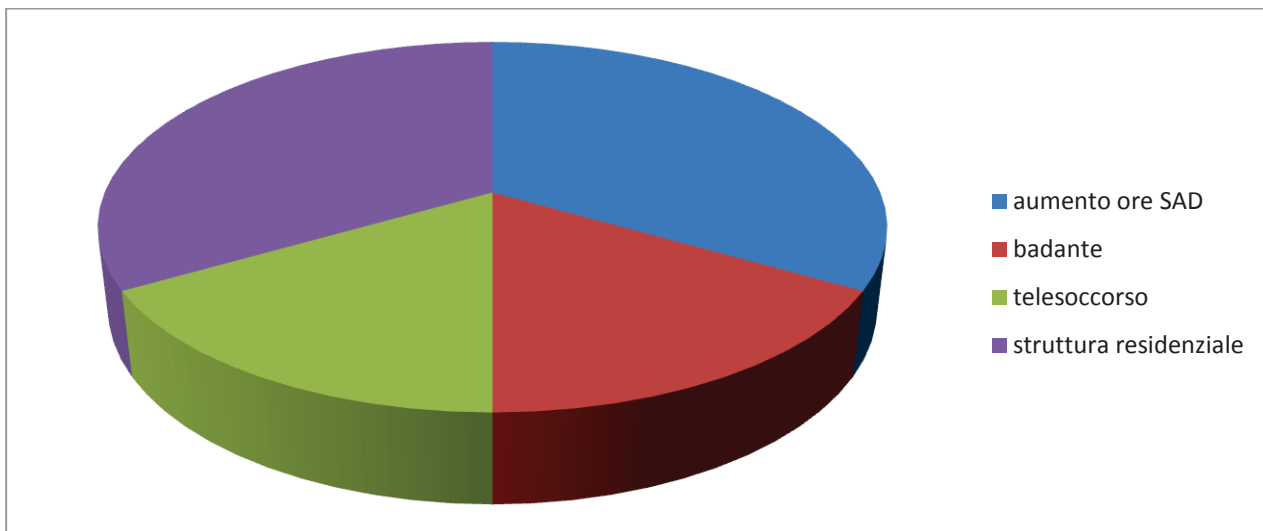
Totale 2 risposte su 8 questionari.

- a) Ottima 0
- b) Buona 1
- c) Sufficiente 0
- d) Insufficiente 1

Percezione generale della qualità del servizio erogata rilevata dall'assistito

QUESITO N- 16 PROSPETTIVE SERVIZI DOMICILIARI E DI CURA DELLA PERSONA

- a) Aumento ore SAD 2
- b) Presenza badante 1
- c) Servizio telesoccorso 1
- d) Struttura residenziale 2



QUESITO N. 17 INTERESSE RICOVERO DI SOLLIEVO IN STRUTTURA

- a) Si 3
- b) No 2
- c) Non so 1

Si evidenzia che l'utenza gradirebbe la possibilità di ricovero in struttura residenziale per anziani.

QUESITO N. 18 UTILIZZO TRASPORTO/ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE

- a) Si 2
- b) No 6
- c) Non so 0

QUESITO N. 19 CHI HA RISPOSTO AL QUESTIONARIO

- a) assistito 2
- b) familiare 4
- c) assistito con familiare 2

