



Corbetta, Gennaio 2004

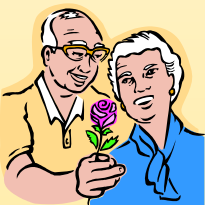
Città di Corbetta



INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Servizio di Assistenza Domiciliare

Indagine rivolta ai familiari degli utenti del servizio



Promossa da:

Assessorato ai Servizi Sociali

Realizzata a cura di:

*Ufficio Relazioni con il Pubblico e Settore Servizi Sociali
con la collaborazione di Silvia Cerri*





IL PROGETTO

- **Obiettivo:** Attivare attraverso l'ascolto un processo di analisi dei bisogni ed una verifica qualitativa del S.A.D. per il rilancio del servizio.
- **Periodo:** 01 Settembre 2003/31 Ottobre 2003.
- **Target:** Familiari degli utenti finali del servizio.
(Ha partecipato all'indagine il 50% del campione)
- **Strumenti:** Questionario autocompilato.
- **Analisi e report:** Gennaio 2004.
- **Indicatori di qualità:**
Puntualità e regolarità del servizio; cortesia del personale; competenza del personale.



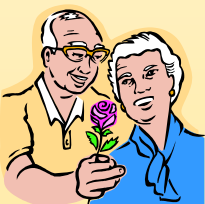
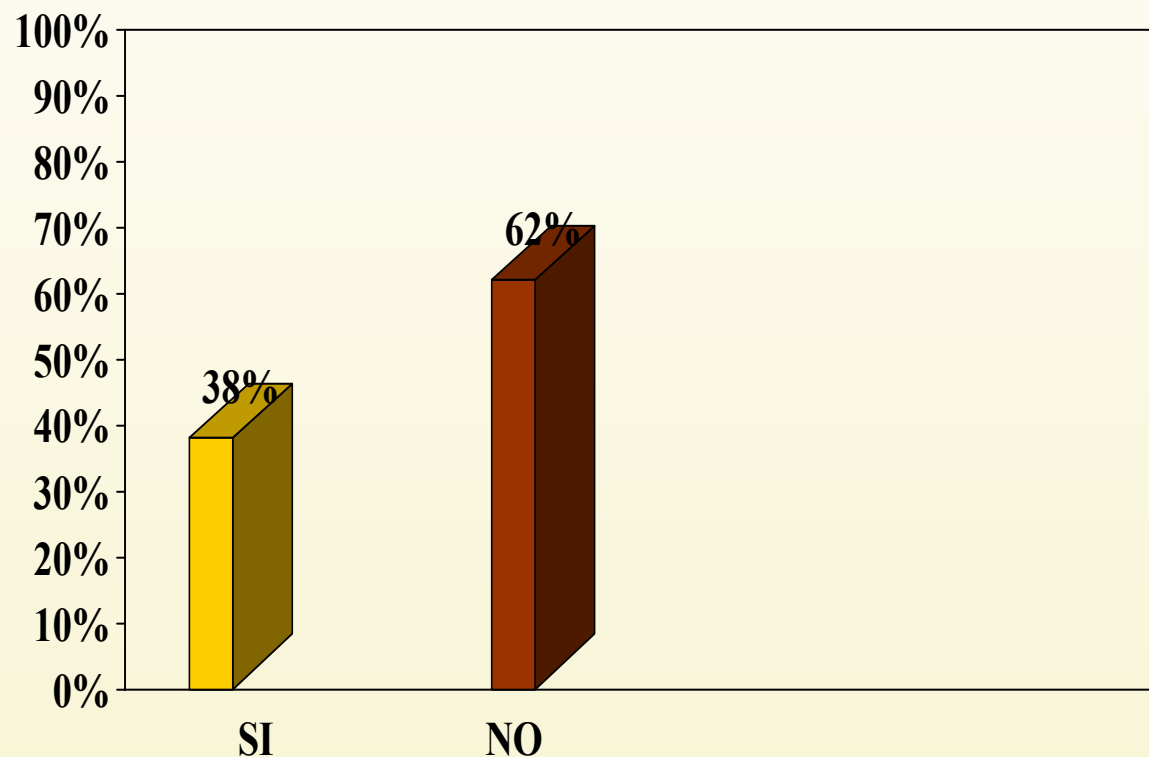


ANALISI DEI RISULTATI



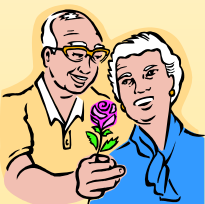
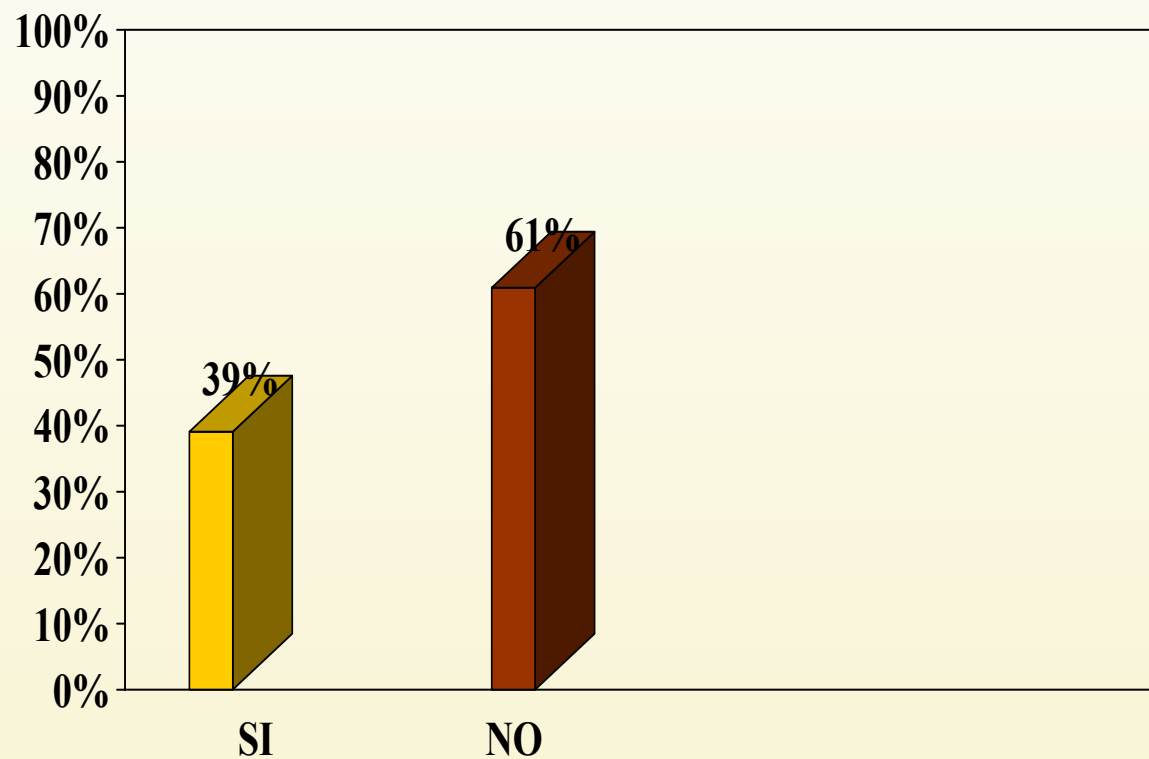


1) Vive con l'anziano che usufruisce del Servizio di Assistenza Domiciliare?



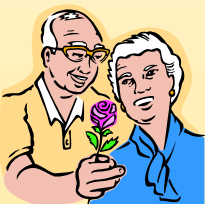
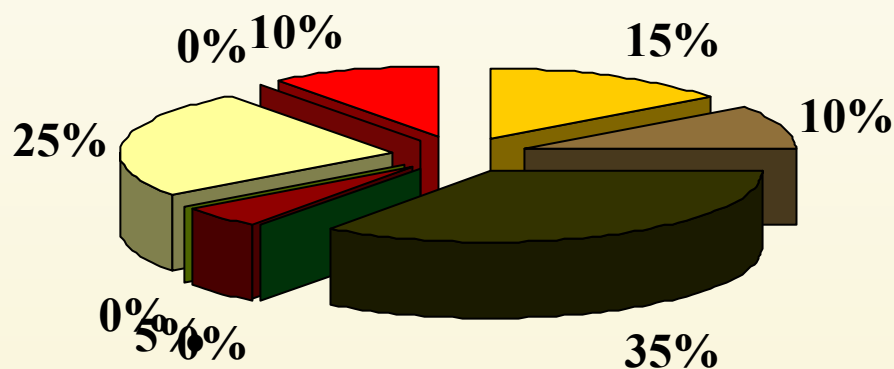


2) Vive a Corbetta o nei Comuni limitrofi?



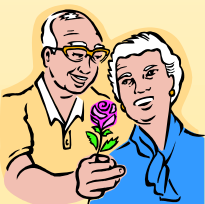
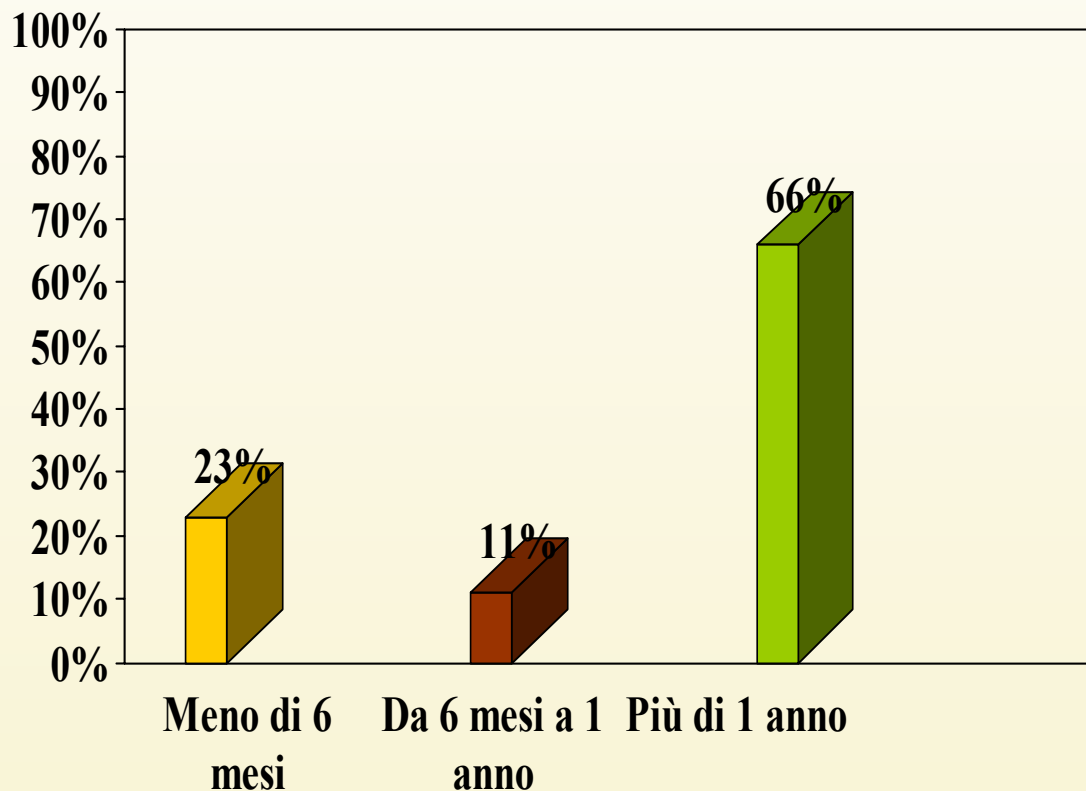


3) Come è venuto a conoscenza del Servizio di Assistenza Domiciliare? (possibile più di una risposta)



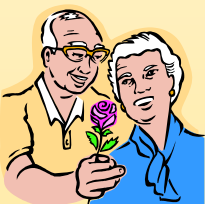
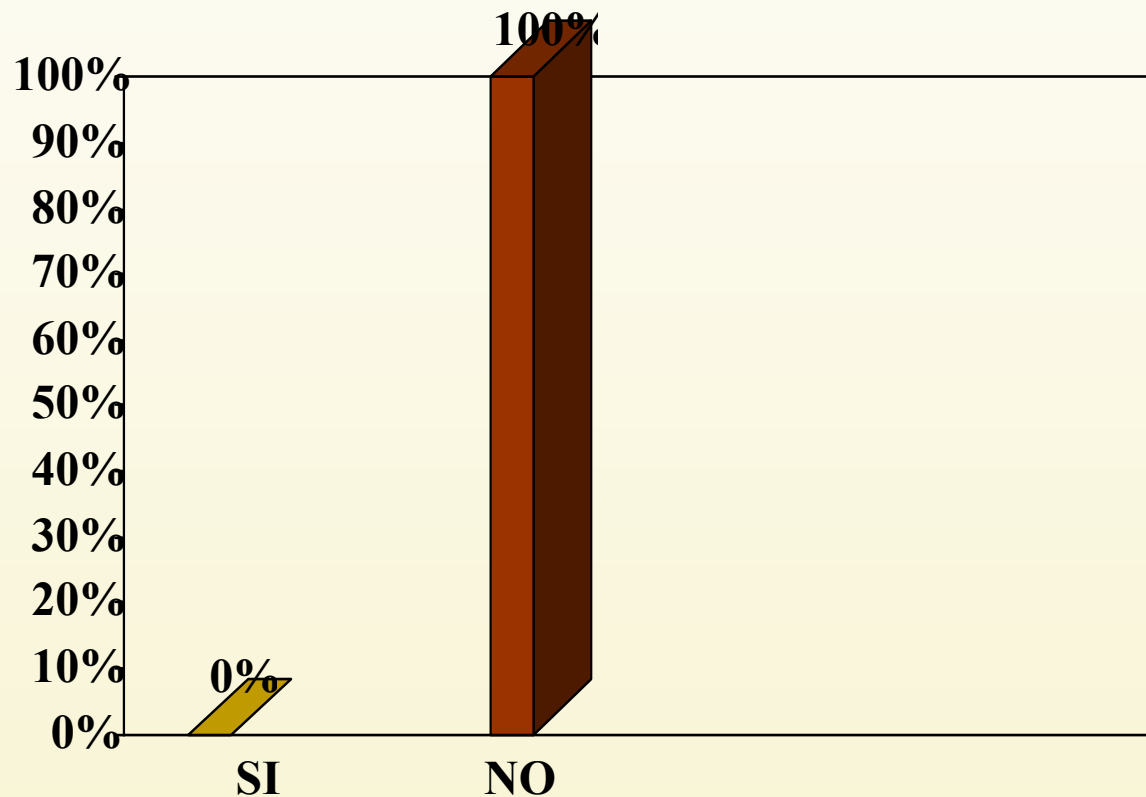


4) Da quanto tempo il parente usufruisce del Servizio di Assistenza Domiciliare?





5) E' stato difficile ottenere il Servizio di Assistenza Domiciliare?

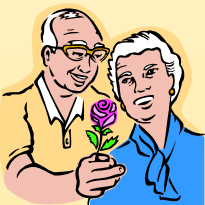




La domanda n. 5 raccoglie una risposta unanime.



Anche i familiari degli utenti dichiarano di non aver riscontrato alcuna difficoltà nell'ottenere il servizio di assistenza domiciliare.

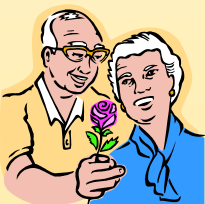
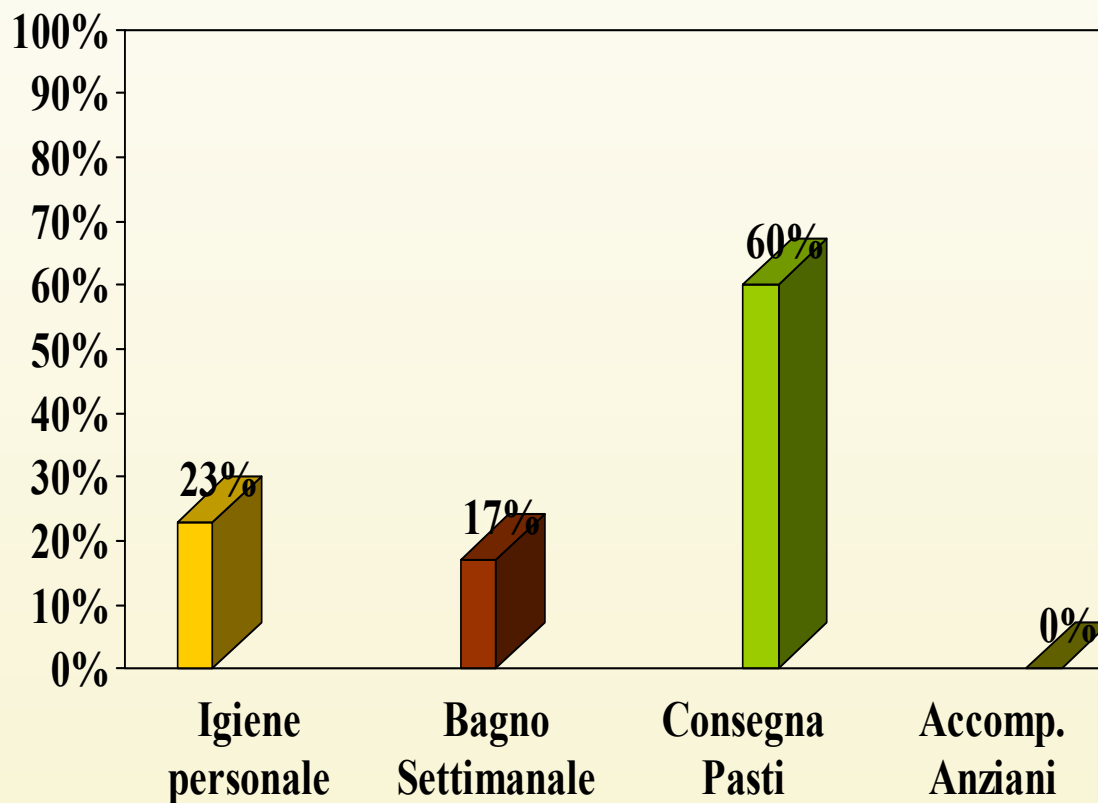


La successiva domanda, la n. 6 (Se sì, per quale motivo?), non è stata quindi affrontata.





7) Per quali di questi servizi è stato chiesto il SAD?
(possibile più di una risposta)

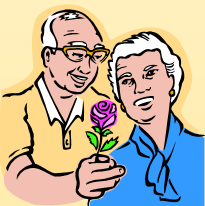
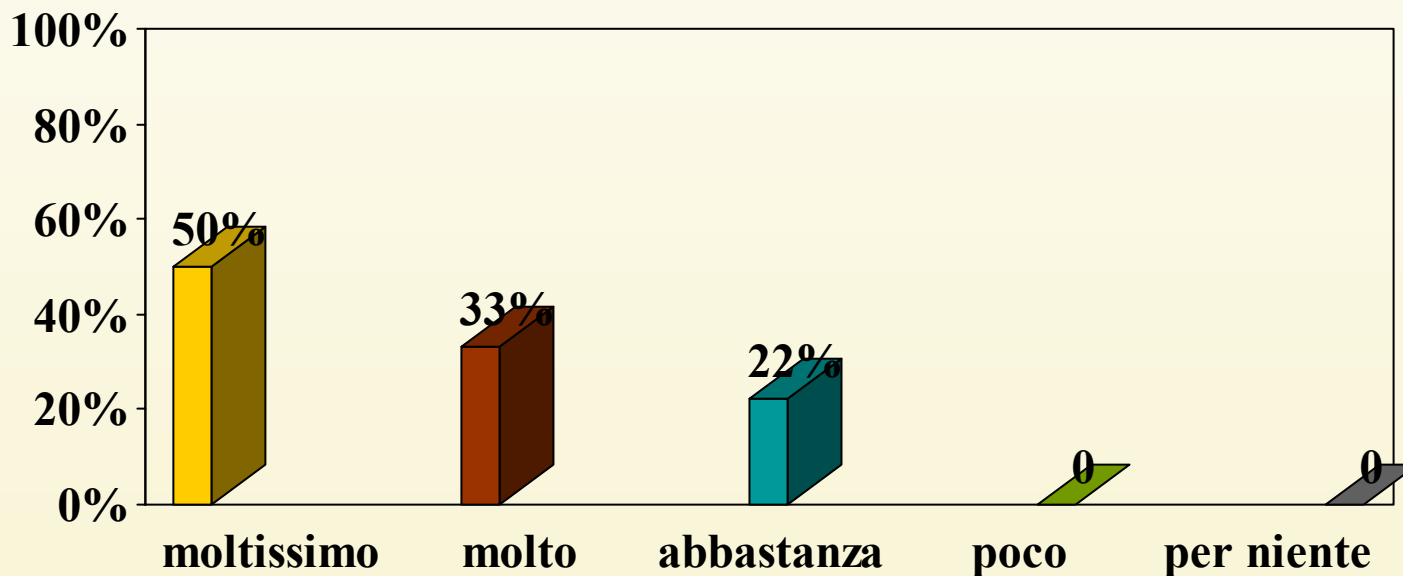




8) Di quali di questi servizi ha ottenuto l'erogazione e quanto è soddisfatto?:

a) IGIENE PERSONALE

(Ha risposto il 32% degli intervistati ossia n. 6 familiari)

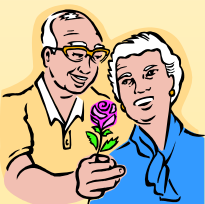
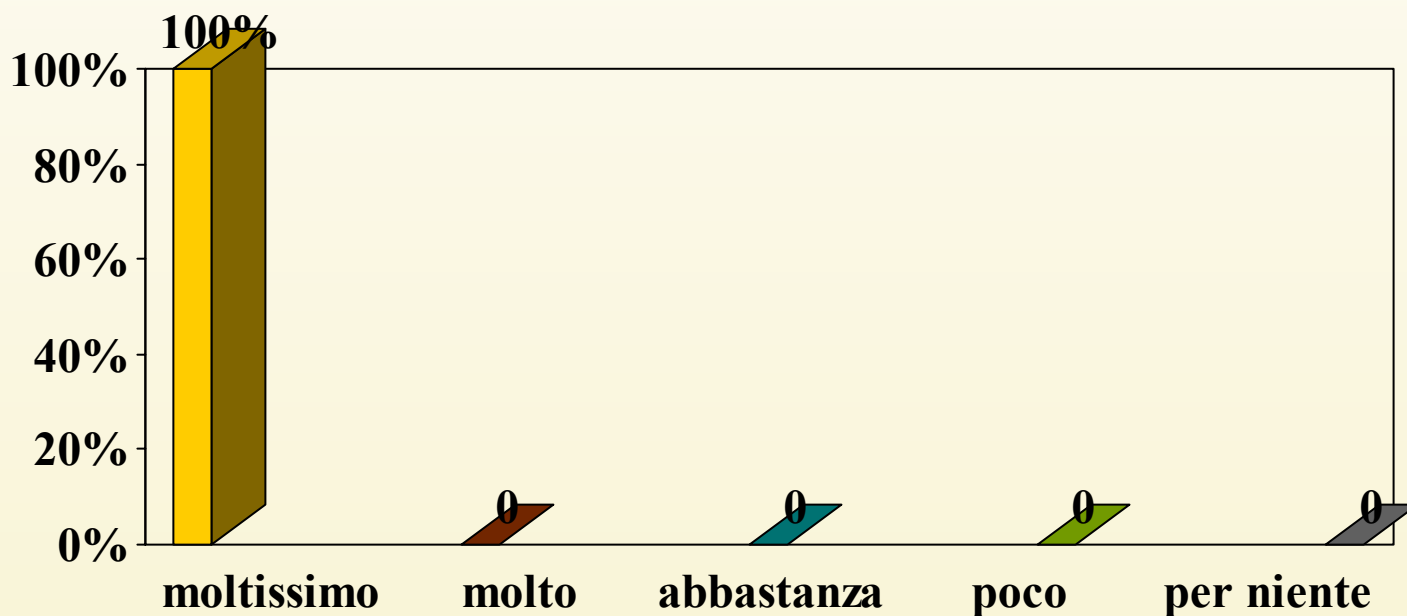




8) Di quali di questi servizi usufruisce e quanto è soddisfatto?:

b) BAGNO SETTIMANALE

(Ha risposto il 16% degli intervistati ossia n. 3 familiari)

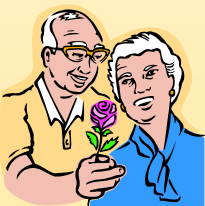
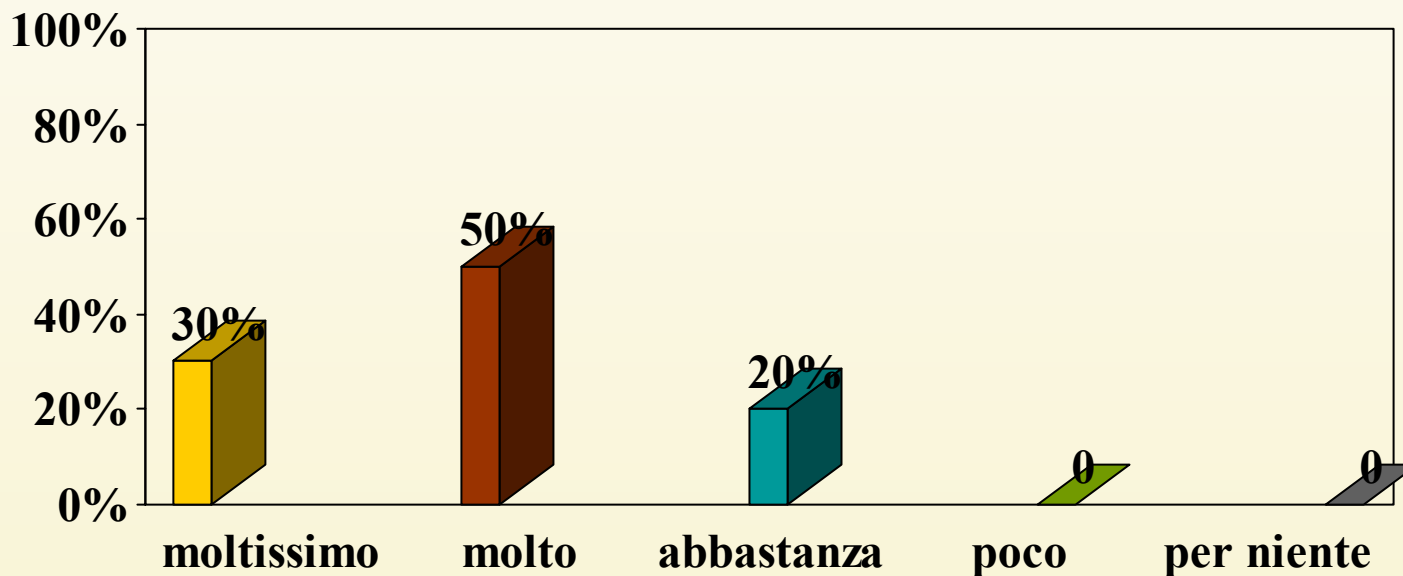




8) Di quali di questi servizi usufruisce e quanto è soddisfatto?:

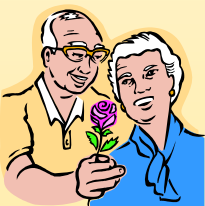
c) CONSEGNA PASTI

(Ha risposto il 52% degli intervistati ossia n. 10 familiari)





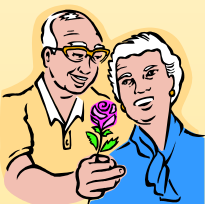
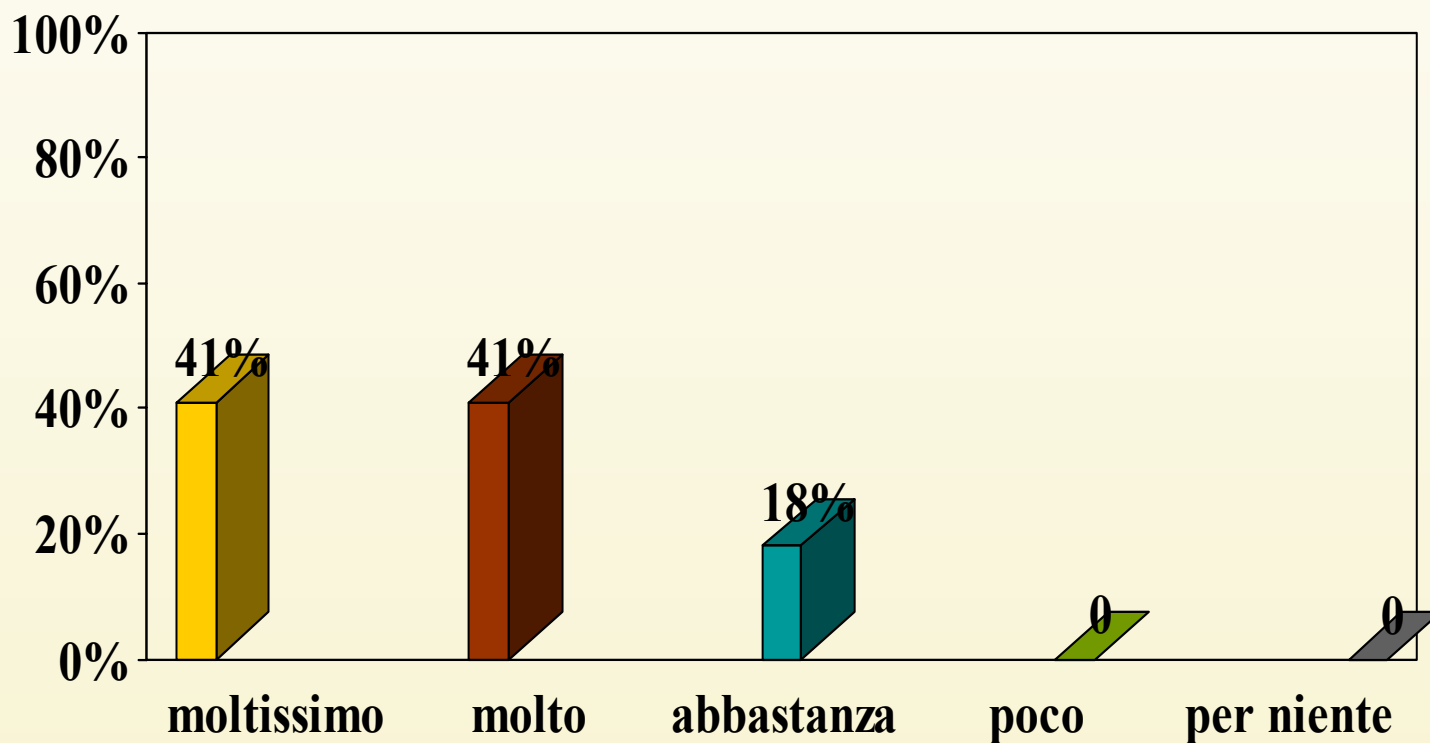
La successiva domanda, la n. 9 (Dove ha indicato di non essere soddisfatto, può dirci perché?) non è stata affrontata.





10) Quanto si ritiene soddisfatto del personale addetto in relazione ai seguenti aspetti:

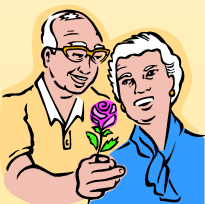
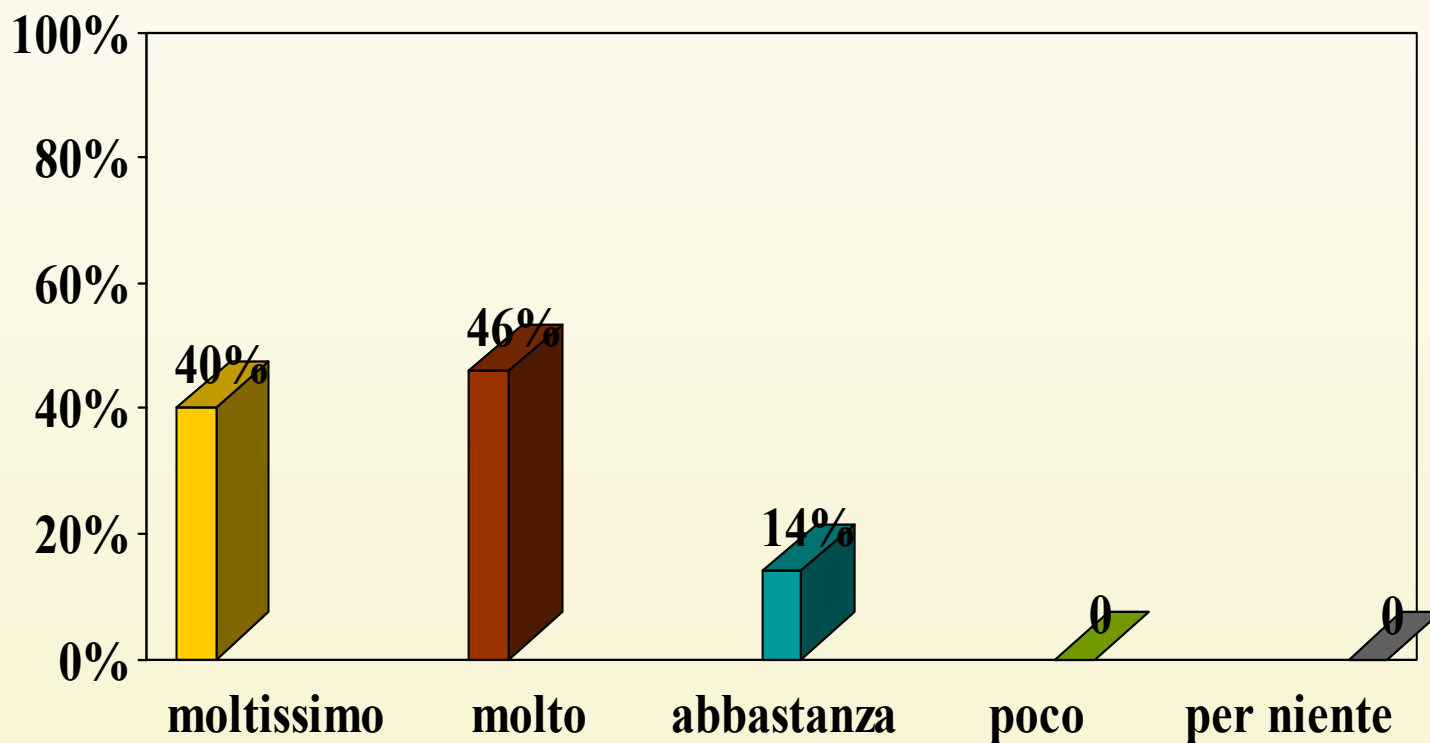
a) DISPONIBILITA'





10) Quanto si ritiene soddisfatto del personale addetto in relazione ai seguenti aspetti?:

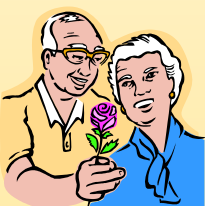
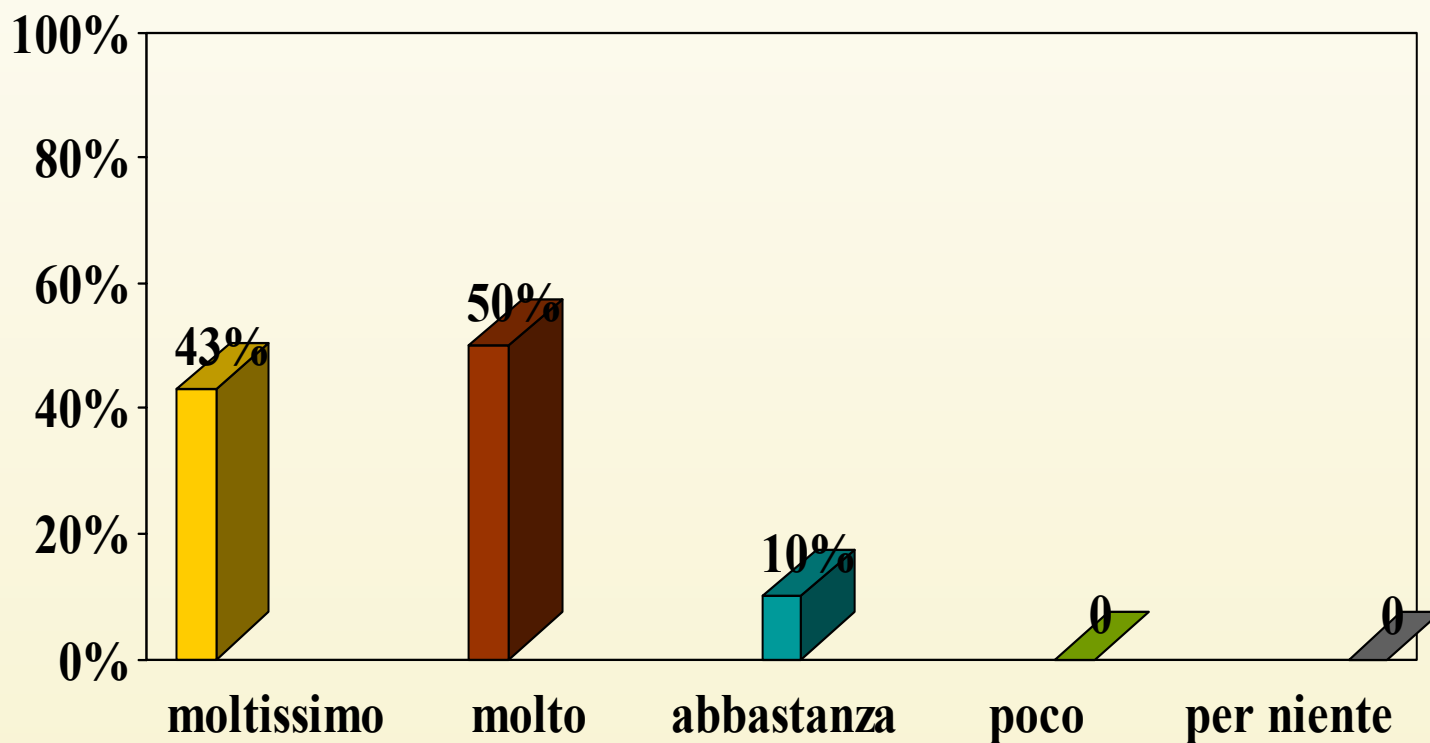
b) CORTESIA





10) Quanto si ritiene soddisfatto del personale addetto in relazione ai seguenti aspetti:

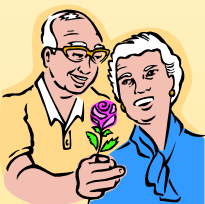
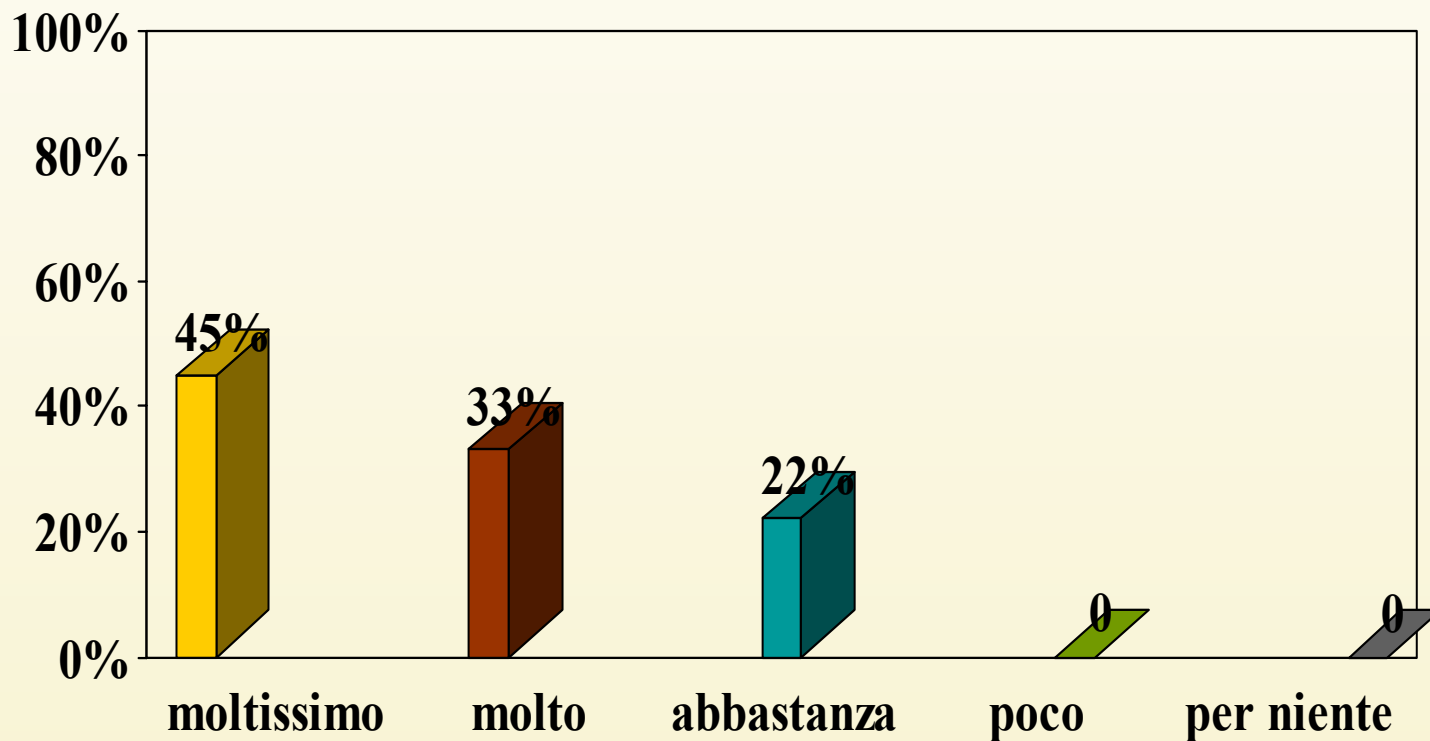
c) PREPARAZIONE PROFESSIONALE





11) Quanto si ritiene soddisfatto del tempo dedicato al servizio?:

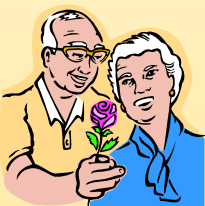
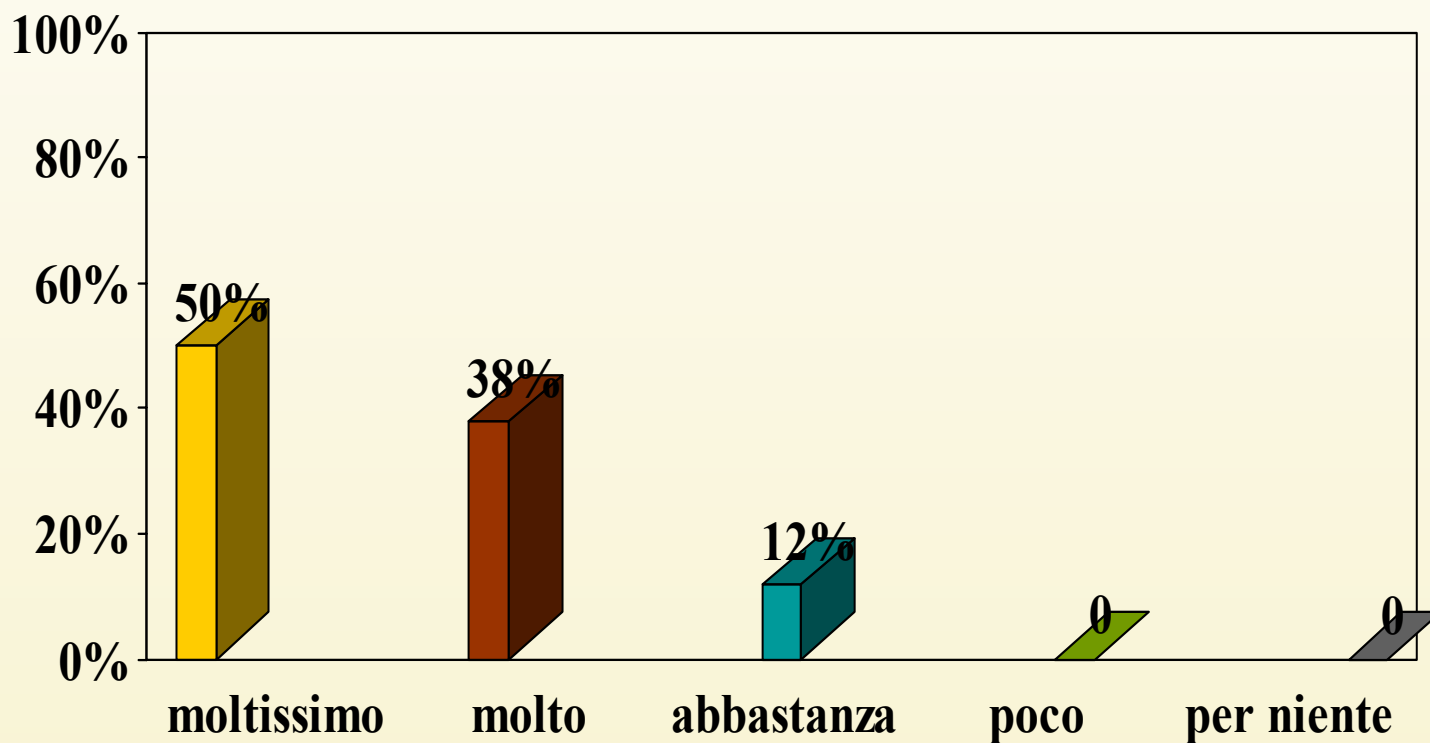
a) N. ORE





11) Quanto si ritiene soddisfatto del tempo dedicato al servizio?:

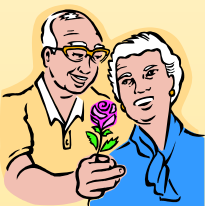
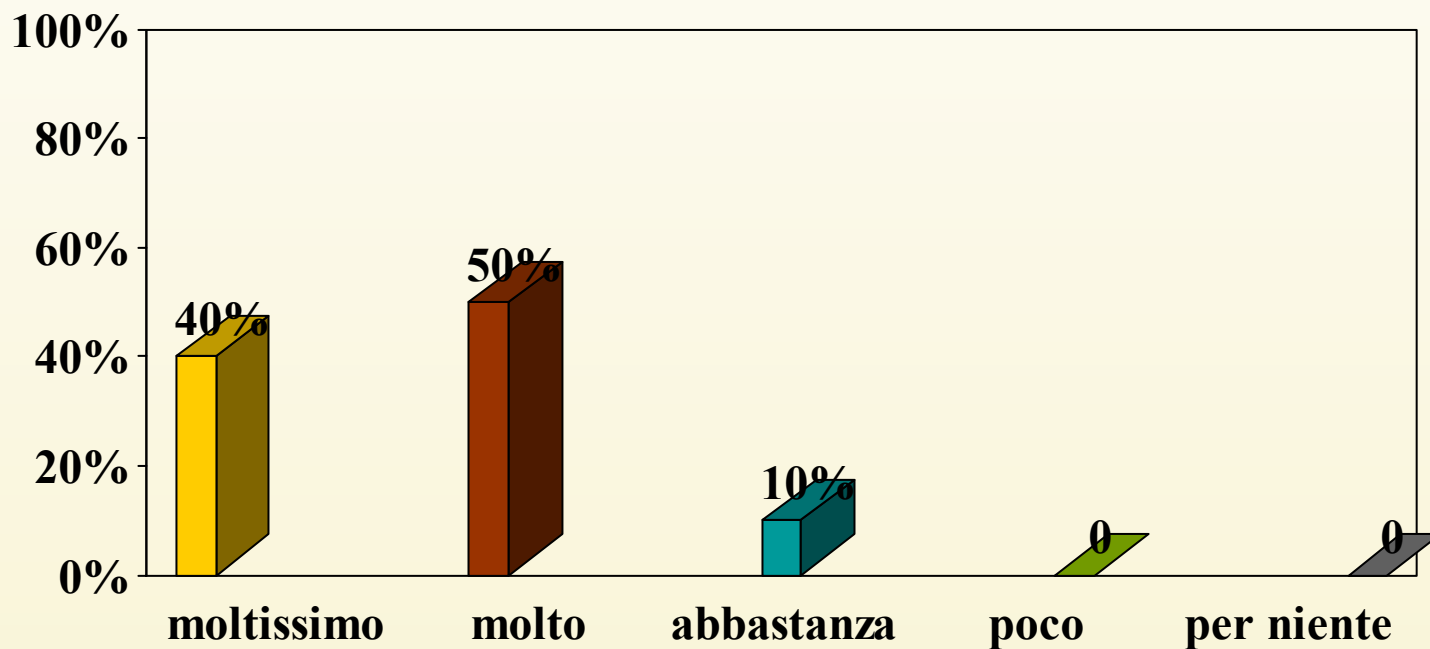
b) CADENZA SETTIMANALE





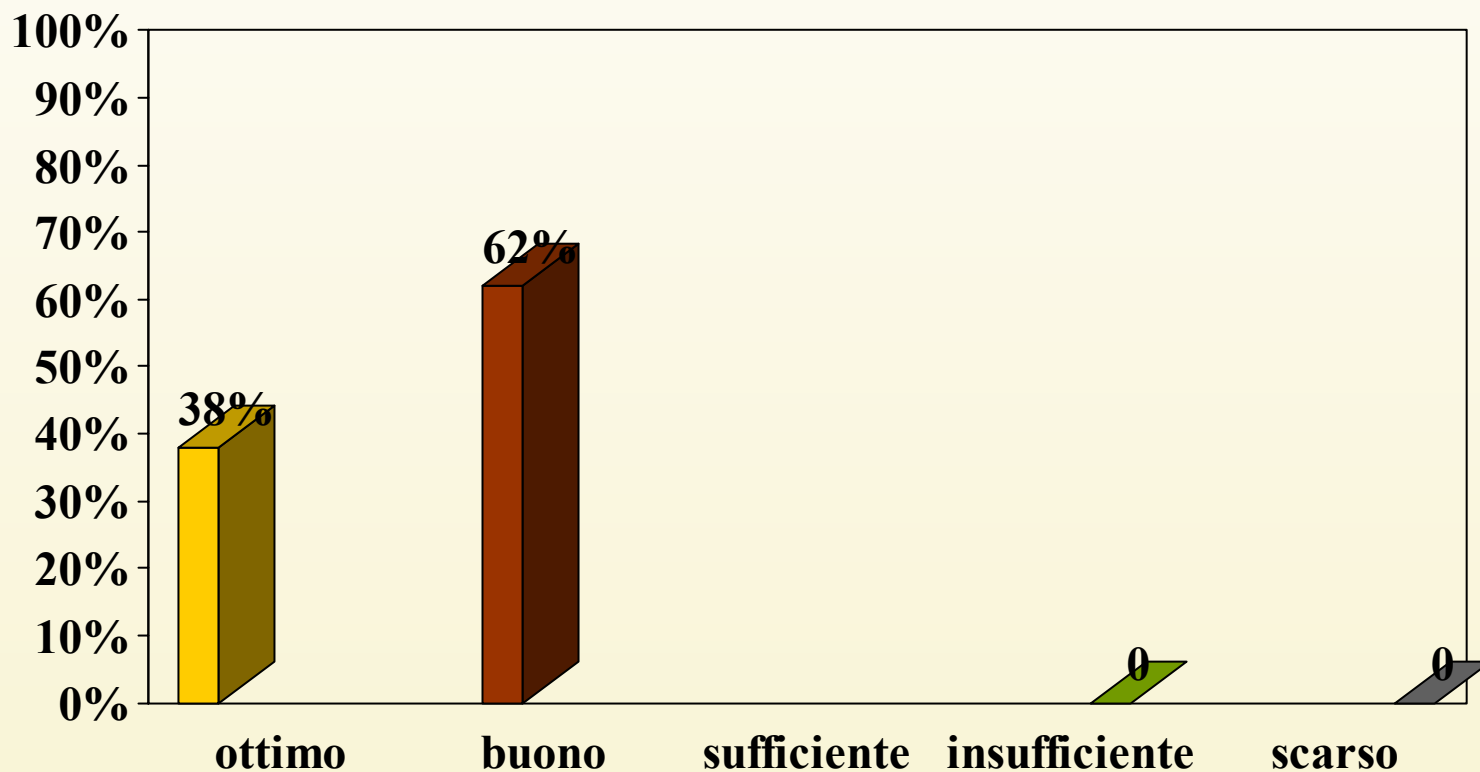
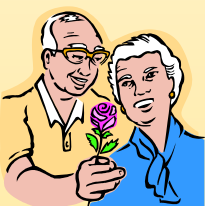
11) Quanto si ritiene soddisfatto del tempo dedicato al servizio?:

c) FASCIA ORARIA



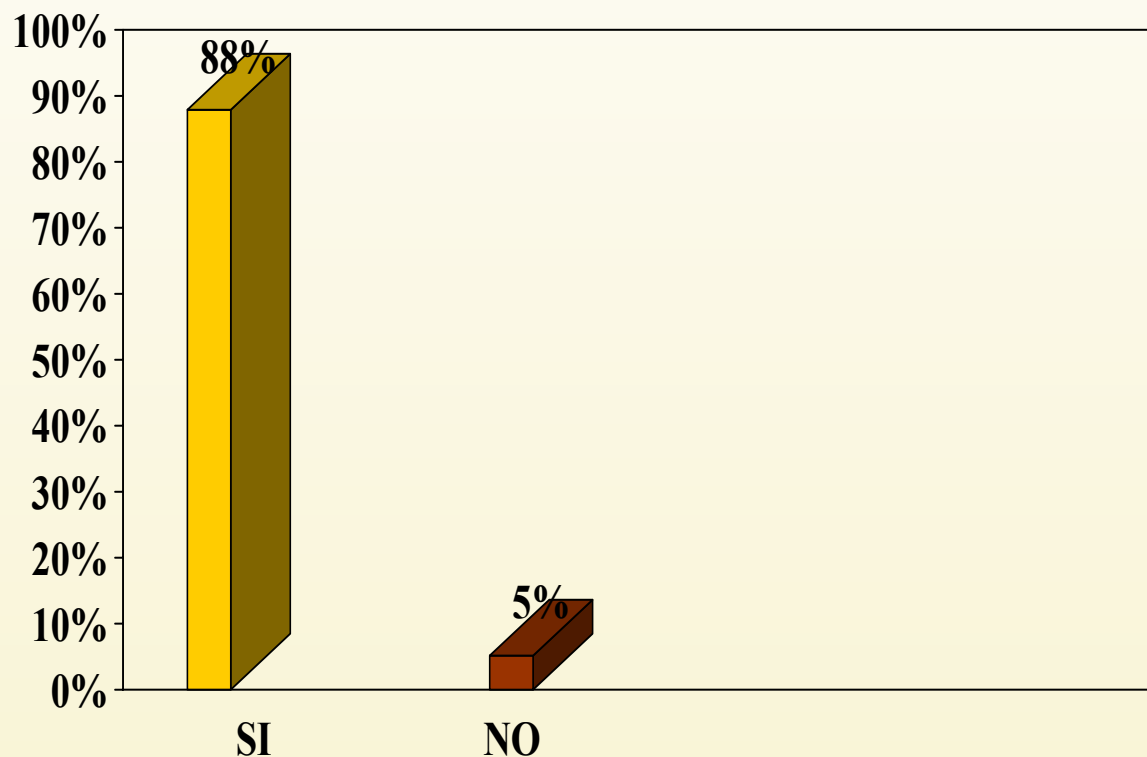


12) Come valuta complessivamente il servizio erogato?:



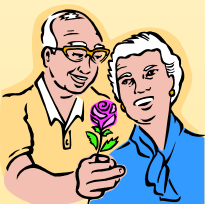
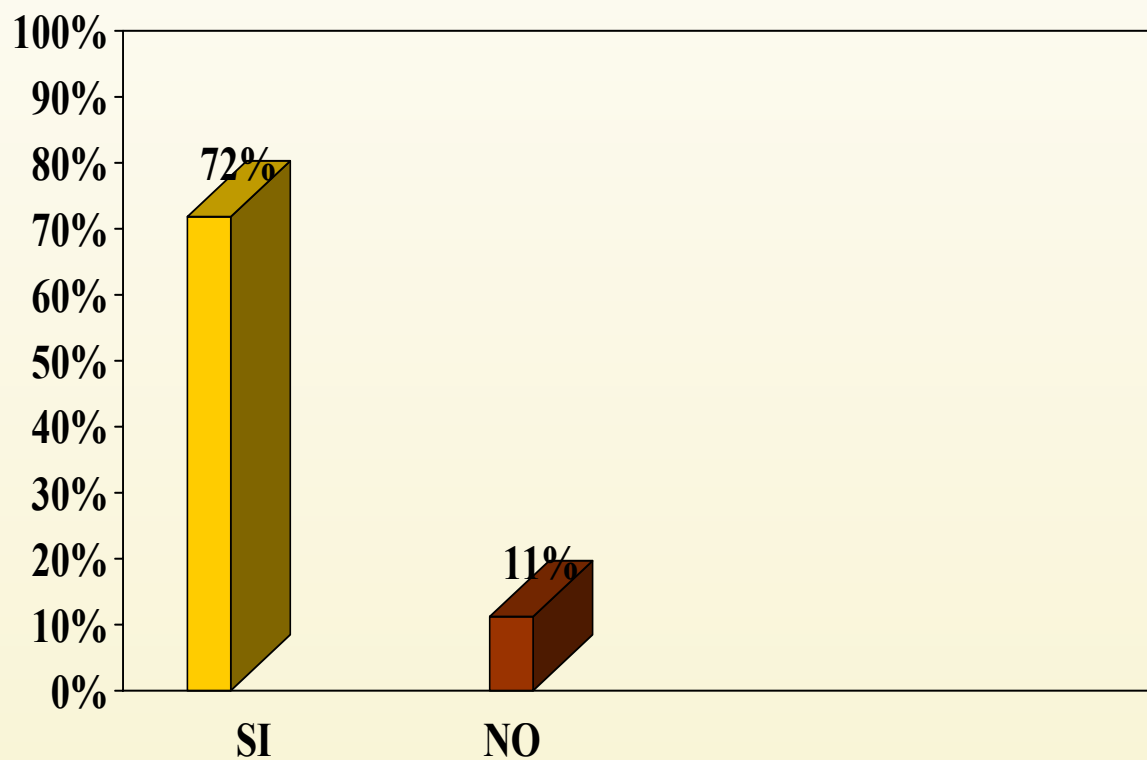


13) In caso di problemi relativi al buon funzionamento del servizio conosce la persona ed il servizio da contattare?



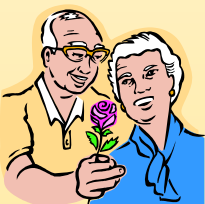
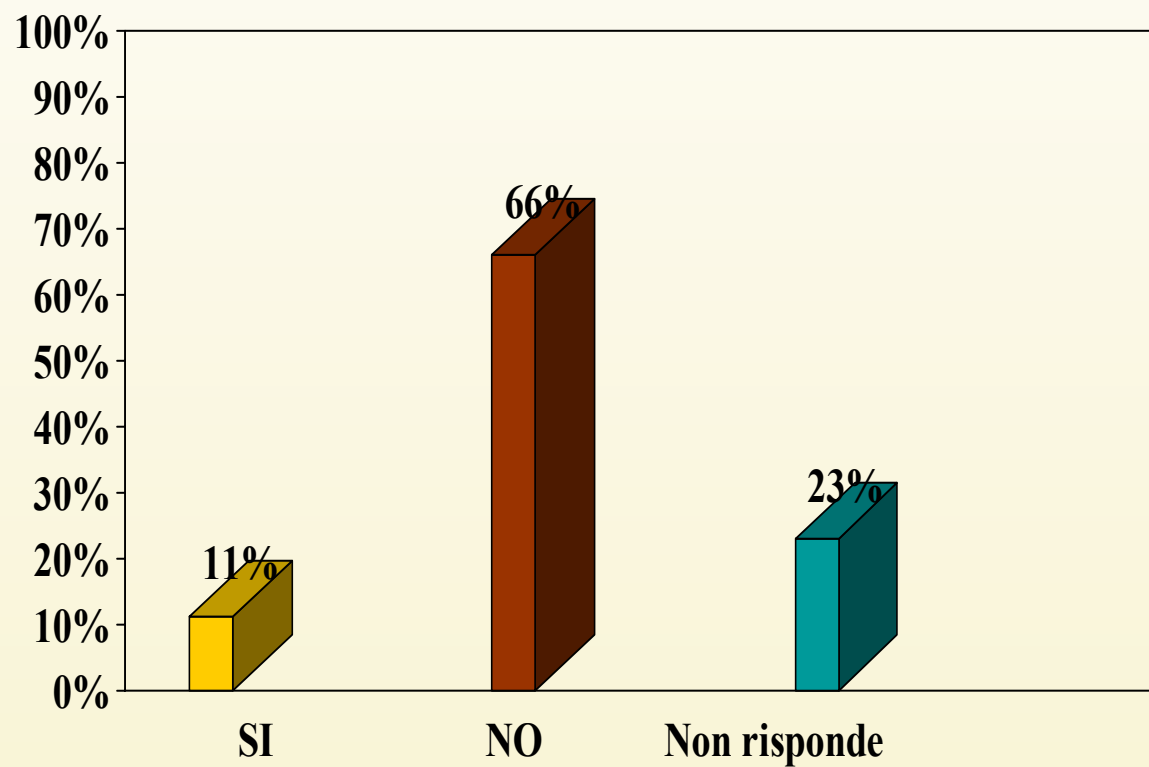


14) Ritiene che la qualità della vita dell'utente sia migliorata?



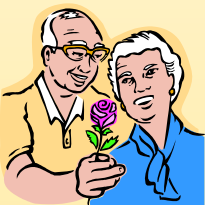


15) A suo giudizio il servizio dovrebbe offrire ulteriori prestazioni?





I familiari che hanno risposto che il servizio dovrebbe offrire ulteriori prestazioni alla domanda n. 15 (2 persone), non hanno però poi indicato alcun suggerimento alle successive domande n. 16 e n. 17, che non si prendono quindi in esame.



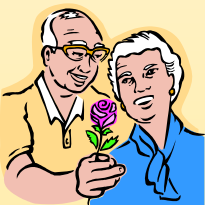


CONCLUSIONI

I risultati dell'indagine rivolta ai familiari degli utenti del S.A.D. conferma nel suo complesso i dati già elaborati nella ricerca rivolta agli utenti stessi.



Restano quindi invariate le considerazioni finali e le relative proposte.



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Giuseppina Galeazzi

Il Resp. Settore Servizi Sociali
Dott. Francesco Reina

