



**Fondazione " Residenza Berardi Manzoni "onlus**  
Via S. Bernardino, 63/B – 25030 Roncadelle (Bs)



# **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE S.A.D COMUNE DI RONCADELLE (BS)**

## **ELABORAZIONE QUESTIONARI DI QUALITA' ANNO 2016**

Rilevazione Questionari 11/2014



## SCHEDA UTENTI

### 1) Sesso.

TOT.utenti	Maschi	Femmine
14	5	9

Maschi= 36% Femmine= 64%

### 2)Età.

TOT.RISPOSTE	Età Media Maschi	Età Media Femmine
14	64,8	77,8

### 3)Stato Civile?

TOT.RISPOSTE	Coniugato	Cel/Nub	Vedovo/a	Divorziato/Sep.
14	6	4	4	

### 4)Vive da solo?

TOT.RISPOSTE	Si	No
14	4	10

### 5)Se ha risposto no al quesito precedente, con chi vive?

Omissis per n. risposte non significative ai fini statistici.

### 6)Ha figli? Quanti?

Omissis per n. risposte non significative ai fini statistici.



## A. INFORMAZIONI GENERALI

### 1 . Come è venuto/a a conoscenza della possibilità di avere un Servizio a Domicilio?

TOT.RISPOSTE	Parente	Infermiere	MMG	Assistente Sociale
14	1			13

### 2 . Da quanto usufruisce del Servizio di assistenza domiciliare?

TOT.RISPOSTE	< 3mesi	3 m.<1 anno	1a<2°	>2a
14	1	3	2	8

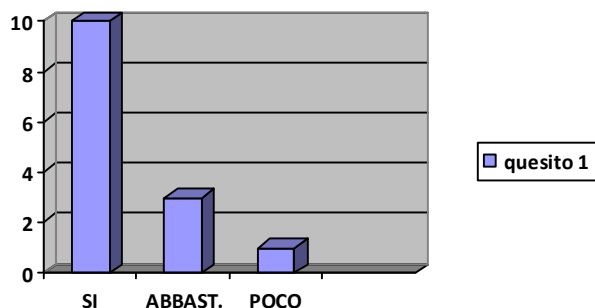
## B. PERCEZIONE DELLA QUALITA'

### B1. Valutazione degli orari.

#### 1. Gli orari nei quali riceve il servizio rispondono alle sue necessità?

TOT.RISPOSTE	Si	Abbastanza	Poco	No
14	10	3	1	

**SI:71% ABBASTANZA:22% POCO:7%**

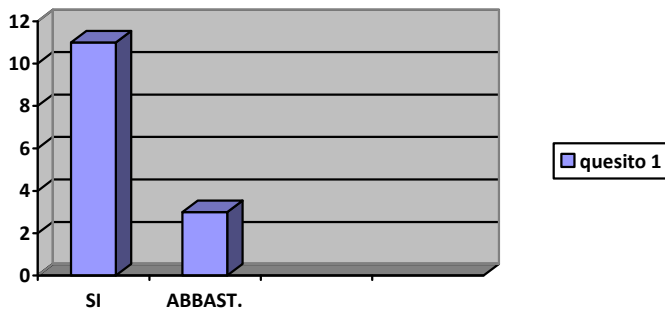




**2. Ritieni che il totale delle ore di servizio che riceve ogni settimana sia adeguato?**

TOT.RISPOSTE	Si	Abbastanza	Poco	No
14	11	3		

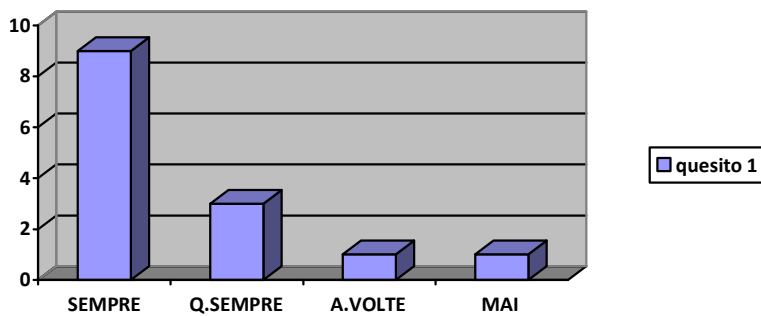
**SI:79% ABBASTANZA:21%**



**3.Viene avvisata in anticipo di eventuali cambiamenti di orario?**

TOT.RISPOSTE	Sempre	Q.sempre	A volte	Mai
14	9	3	1	1

**SEMPRE: 64% Q.SEMPRE: 22% A VOLTE:7% MAI: 7%**



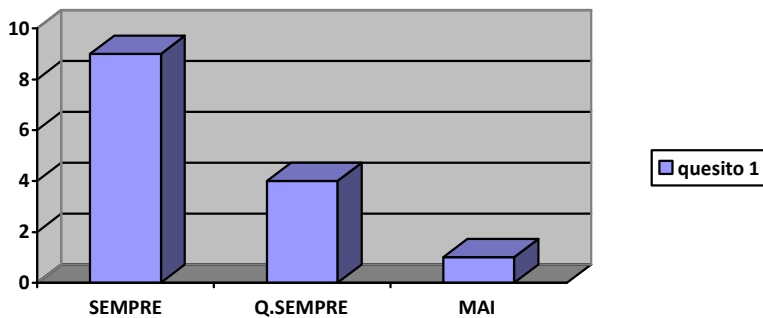


## B2. Valutazione servizio.

### 4.Viene avvisata in anticipo sulle eventuali sostituzione di operatore?

TOT.RISPOSTE	Sempre	Q.sempre	A volte	Mai
14	9	4		1

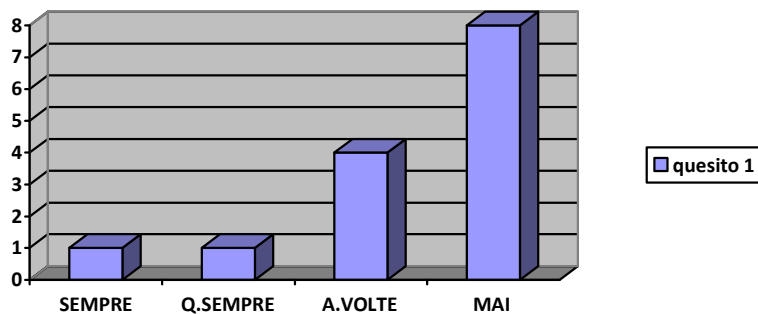
**SEMPRE: 64% QUASI SEMPRE:29% MAI:7%**



### 5.Il cambio degli operatori(rotazione per ferie e malattie) le ha creato disagi e difficoltà?

TOT.RISPOSTE	Sempre	Q.sempre	A volte	Mai
14	1	1	4	8

**SEMPRE: 7% SPESSO: 7% A VOLTE: 29% MAI: 57%**

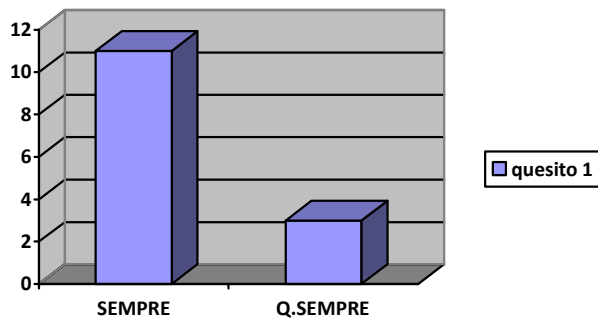




### 6. Gli operatori che la assistono sono puntuali?

TOT.RISPOSTE	Sempre	Q.sempr	A volte	Mai
1	11	3		

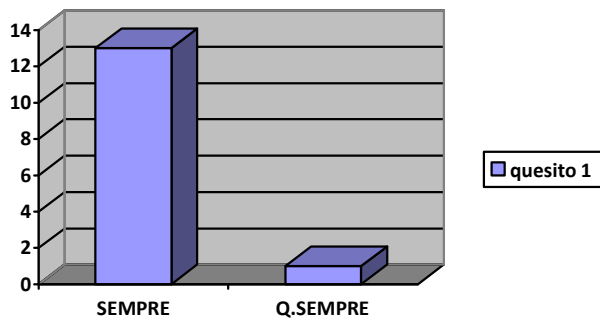
**SEMPRE:79% Q.SEMPRE: 21%**



### 7. I suoi bisogni assistenziali sono ben compresi ed effettuati dagli operatori del servizio?

TOT.RISPOSTE	Sempre	Q.sempr	A volte	Mai
14	13	1		

**SEMPRE:93% Q.SEMPRE:7%**





**8. Gli operatori che la assistono sono disponibili al rapporto umano(gentilezza, cortesia, comprensione)?**

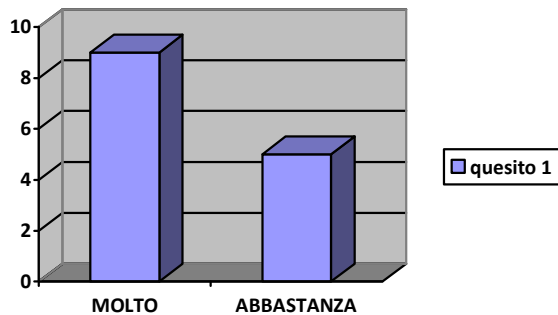
TOT.RISPOSTE	Molto	Abbastanza	Poco	Mai
14	14			

**MOLTO:100%**

**9. Gli operatori del Servizio di Assistenza Domiciliare, rappresentano per lei persone al quale fare affidamento in caso di difficoltà?**

TOT.RISPOSTE	Molto	Abbastanza	Poco	Mai
14	9	5		

**MOLTO:64% ABBASTANZA:36%**



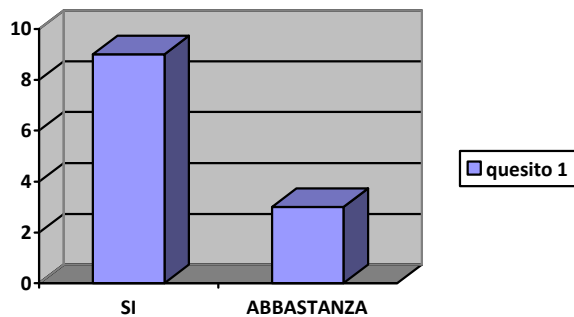


## C. VALUTAZIONE COMPLESSIVA

10. Ritiene che i suoi bisogni siano stati ben compresi durante la prima visita domiciliare?

TOT.RISPOSTE	Si	Abbastanza	Poco	No
14	11	3		

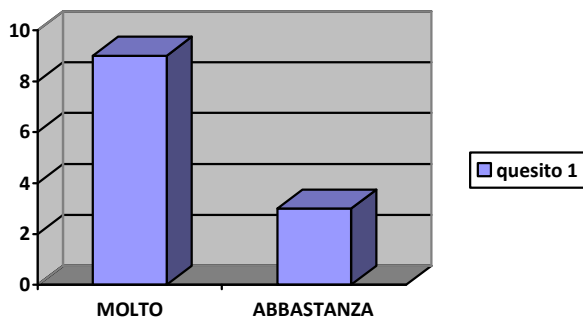
**SI: 79% ABBASTANZA: 21%**



11. Il Servizio domiciliare l'ha aiutata a migliorare la qualità delle condizioni di vita?

TOT.RISPOSTE	Molto	Abbastanza	Poco	No
14	10	4		

**MOLTO: 71% ABBASTANZA: 29%**



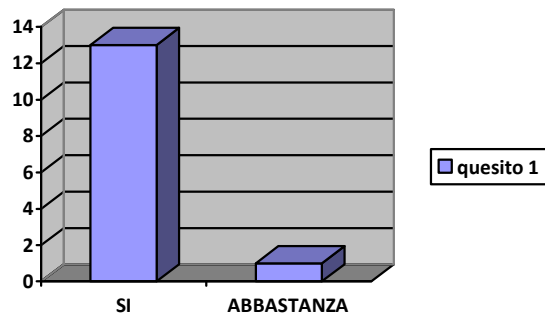




**12. Gli eventuali reclami sul servizio, sono stati accolti e le è stata data risposta in tempi rapidi?**

TOT.RISPOSTE	Si	Abbastanza	Poco	No
14	13	1		

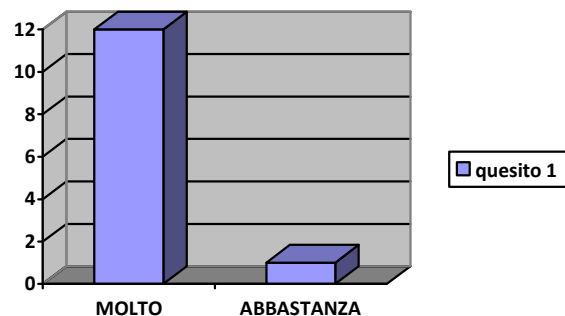
**SI:93% ABBASTANZA: 7%**



**13. Complessivamente , quanto e' soddisfatto del Servizio di Assistenza Domiciliare ricevuto sino ad oggi?**

TOT.RISPOSTE	Molto	Abbastanza	Poco	Insoddisfatto
14	12	2		

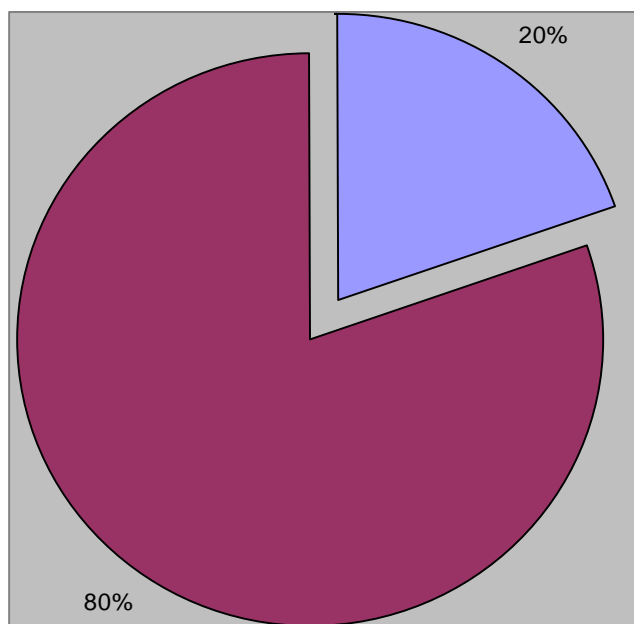
**MOLTO: 86% ABBASTANZA: 14%**





## GRADO DELLA QUALITA' SOGGETTIVA PERCEPITA DAGLI UTENTI – SAD 2014

UTENT I	Molto soddisfatto	Abb. soddisfatto	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
82%	80%	20%	0%	0%



Il Direttore Generale  
Dr. Pietro Pelegrinelli