



SOCIETÀ DELLA SALUTE AREA PRATESE e Comune di Prato
Servizi Sociali - Servizio di Assistenza Domiciliare
Indagine sulla qualità del servizio - Anno 2023
a cura dell'Ufficio di Statistica

Periodo di rilevazione: 12 maggio – 1 settembre 2023

Questionari compilati: 240

Interviste telefoniche al campione degli utenti a cura del Punto Unico di Accesso dei Servizi Sociali.

Il campione degli utenti: estratto in modo stratificato per tipologia di utenza (autosufficiente, non autosufficiente e disabile) e tipologia di servizio (cura della casa, cura della persona, entrambe).

Il campione per Prato: quota del 50% auto sufficiente e disabile, 25% Non auto sufficiente, con limite inferiore a 5 unità.

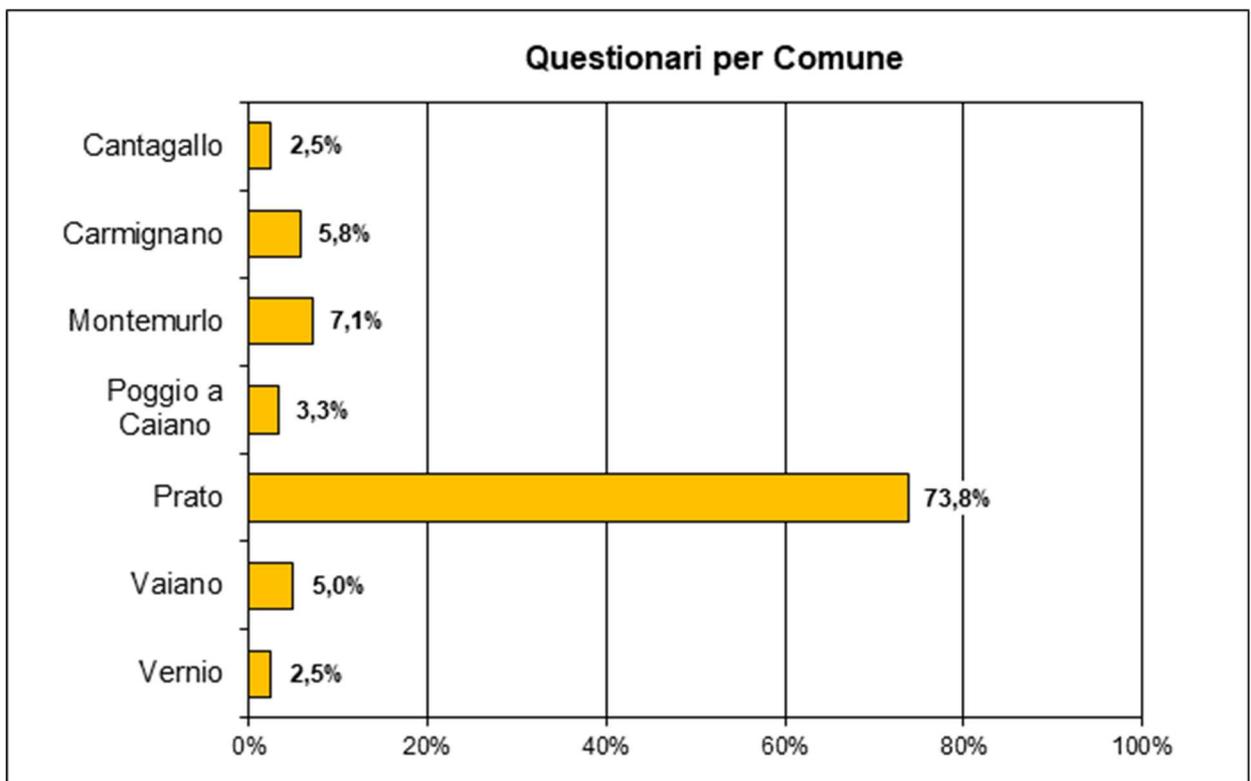
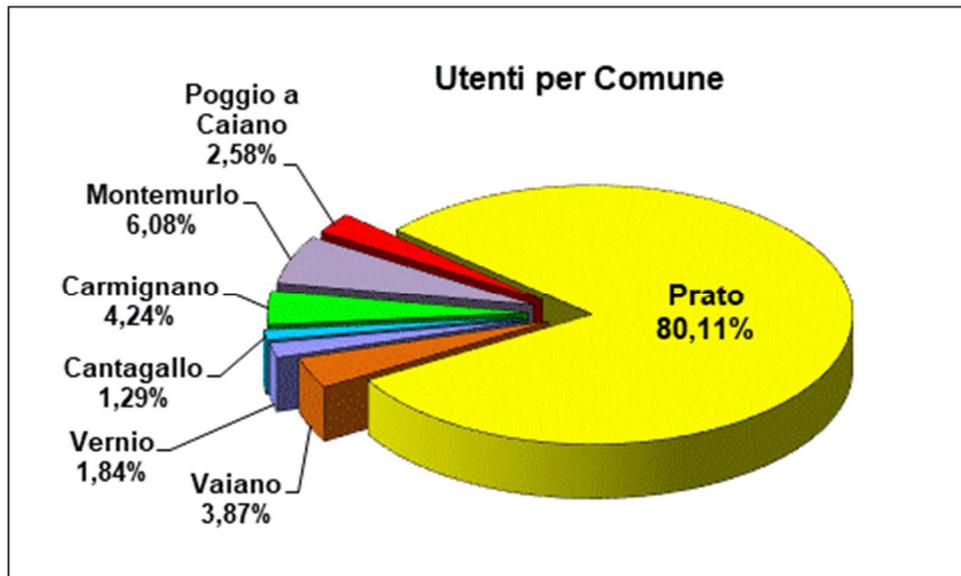
Il campione per i comuni della Provincia: quota del 50% con limite inferiore a 5 unità (tutti se di numero inferiore).

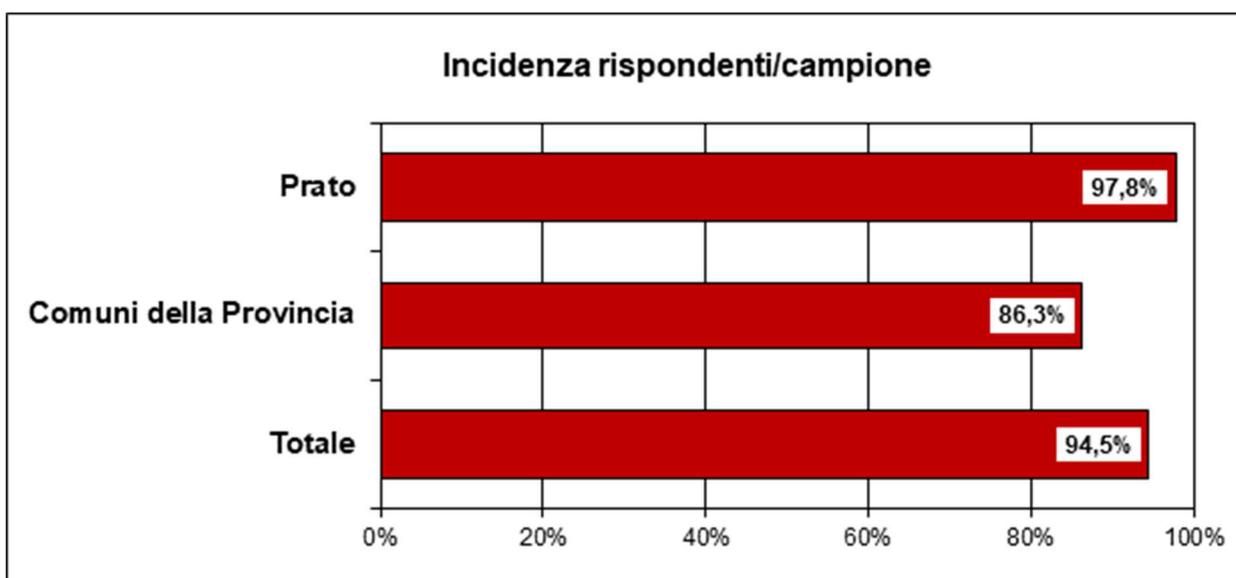
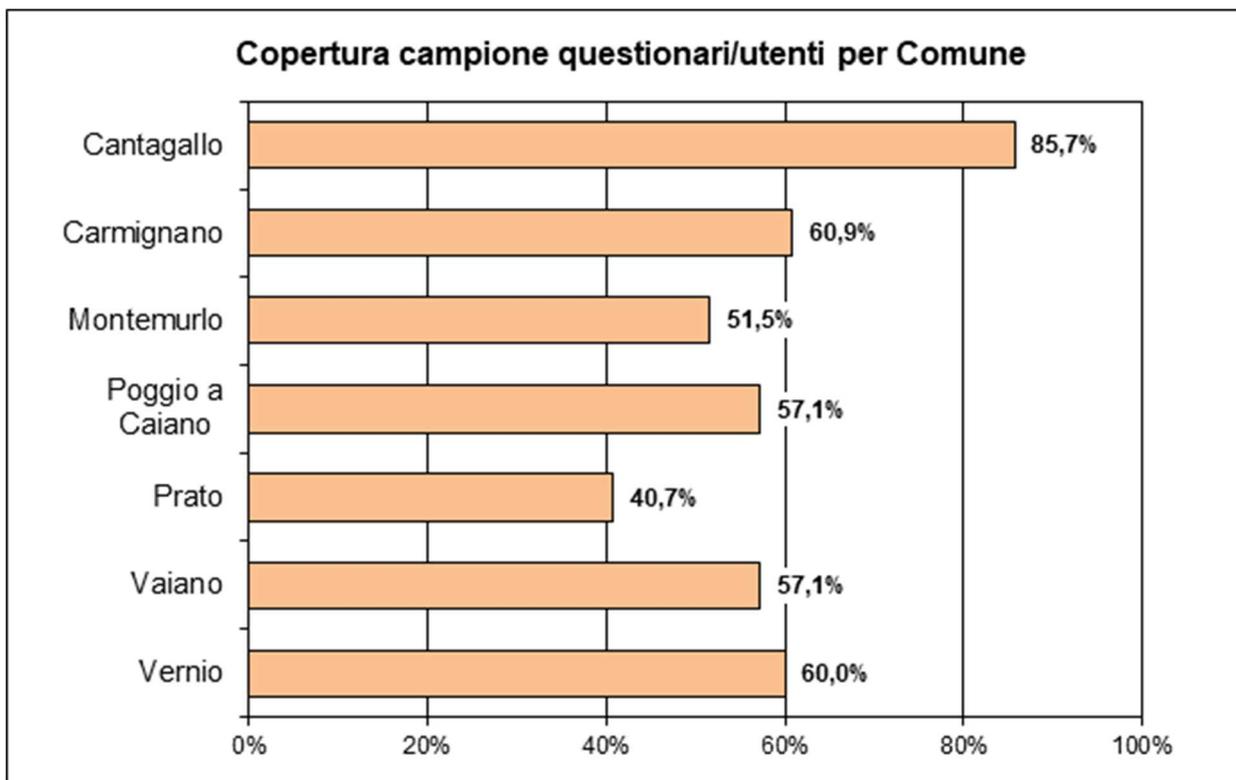
Utenti del servizio	n.
Prato	435
Comuni della Provincia	108
Totale campione	543

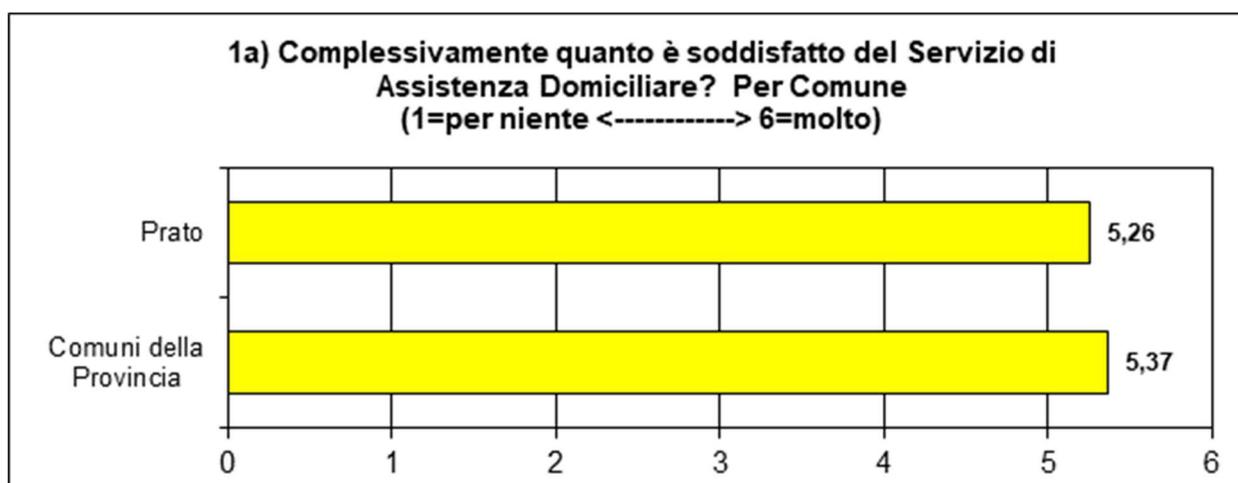
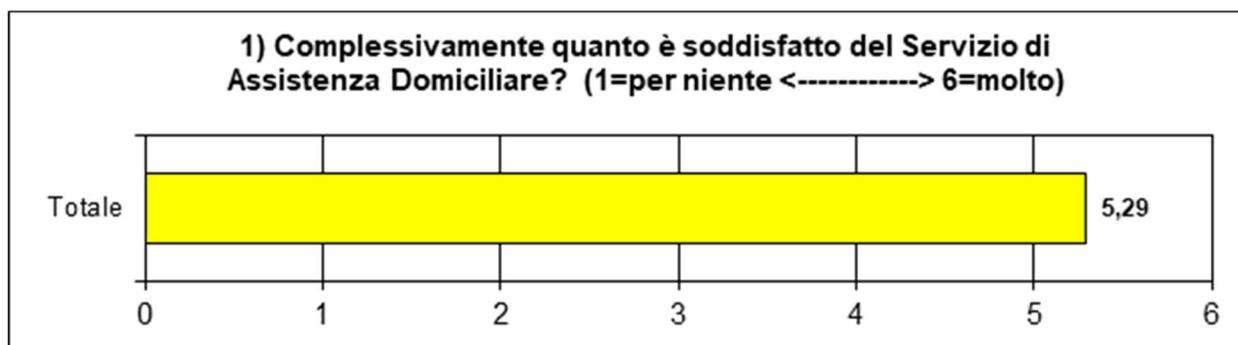
Campione	n.
Prato	181
Comuni della Provincia	73
Totale campione	254

Rispondenti (questionari)	n.
Prato	177
Comuni della Provincia	63
Totale	240

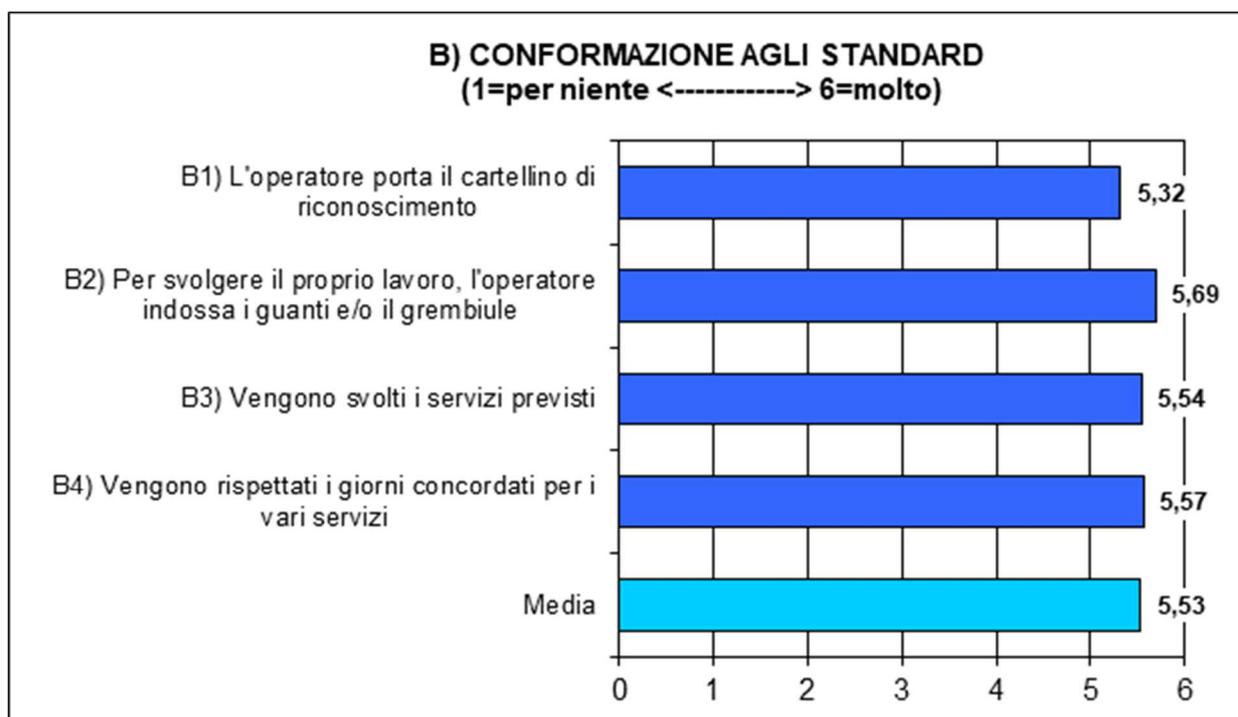
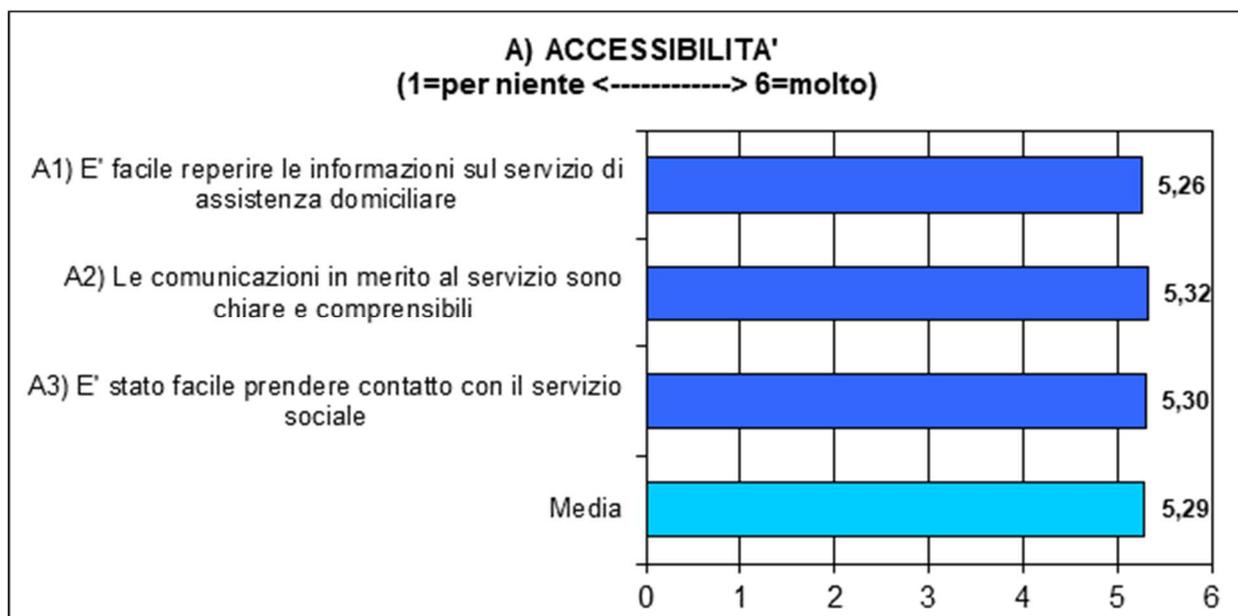
Incidenza rispondenti/utenti campione	%
Prato	97,8%
Comuni della Provincia	86,3%
Totale	94,5%

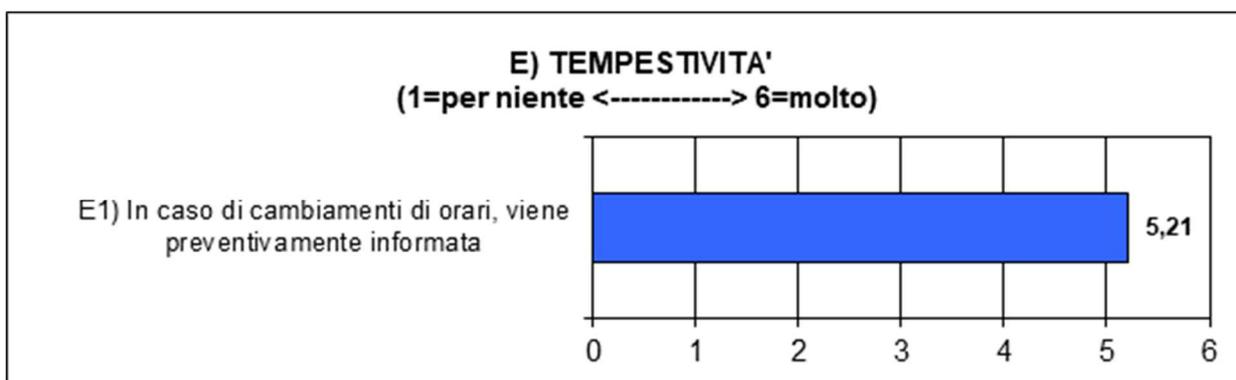
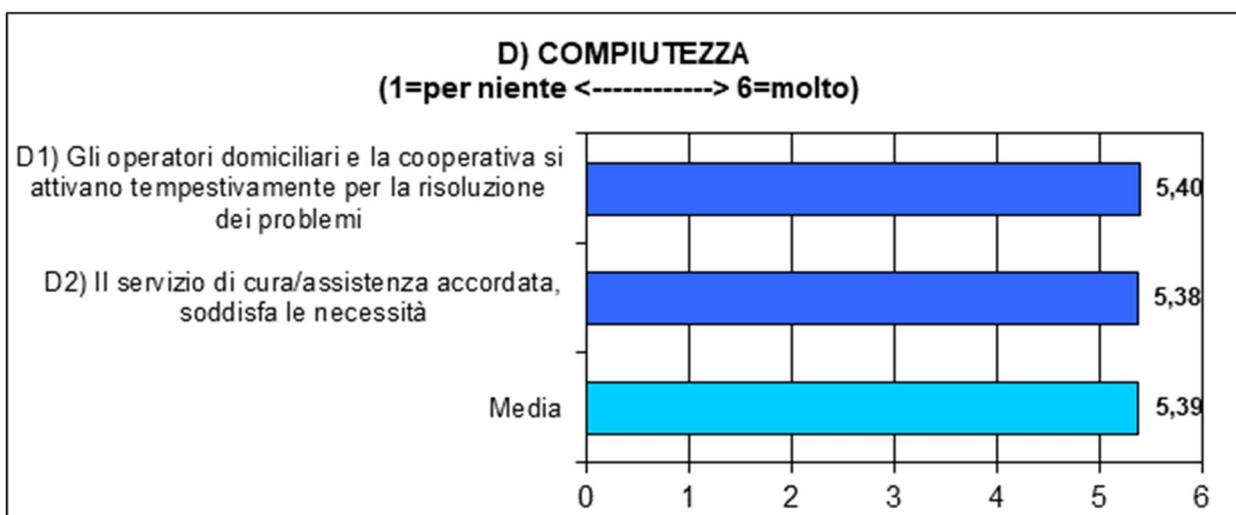
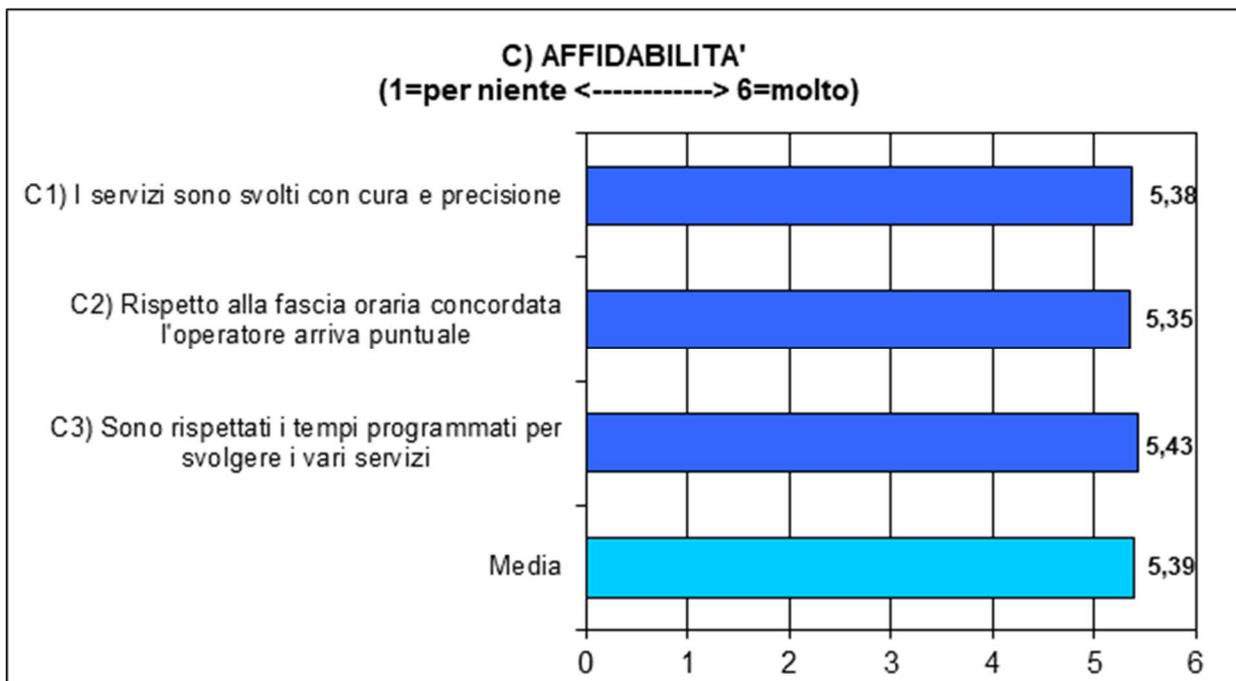


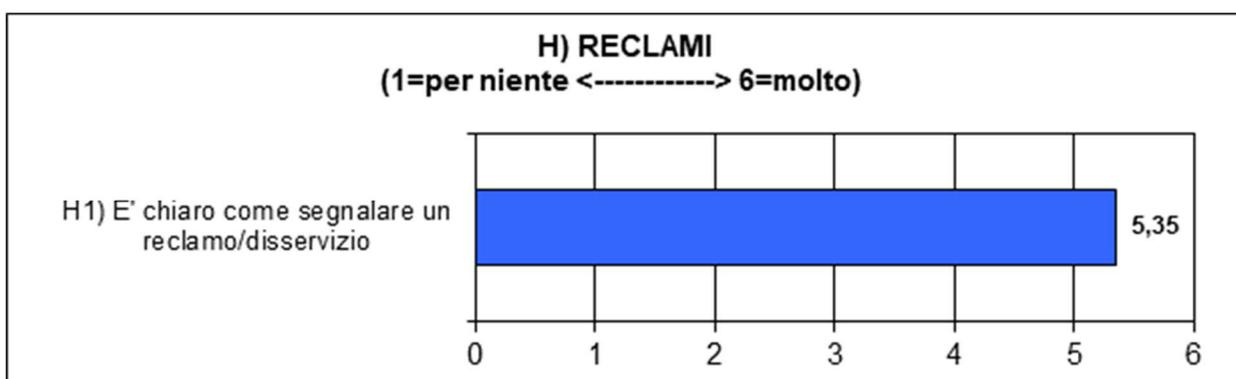
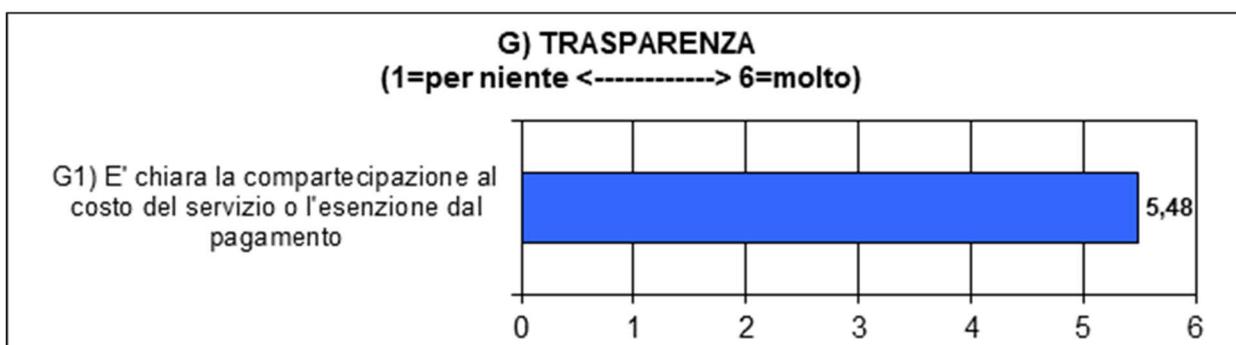
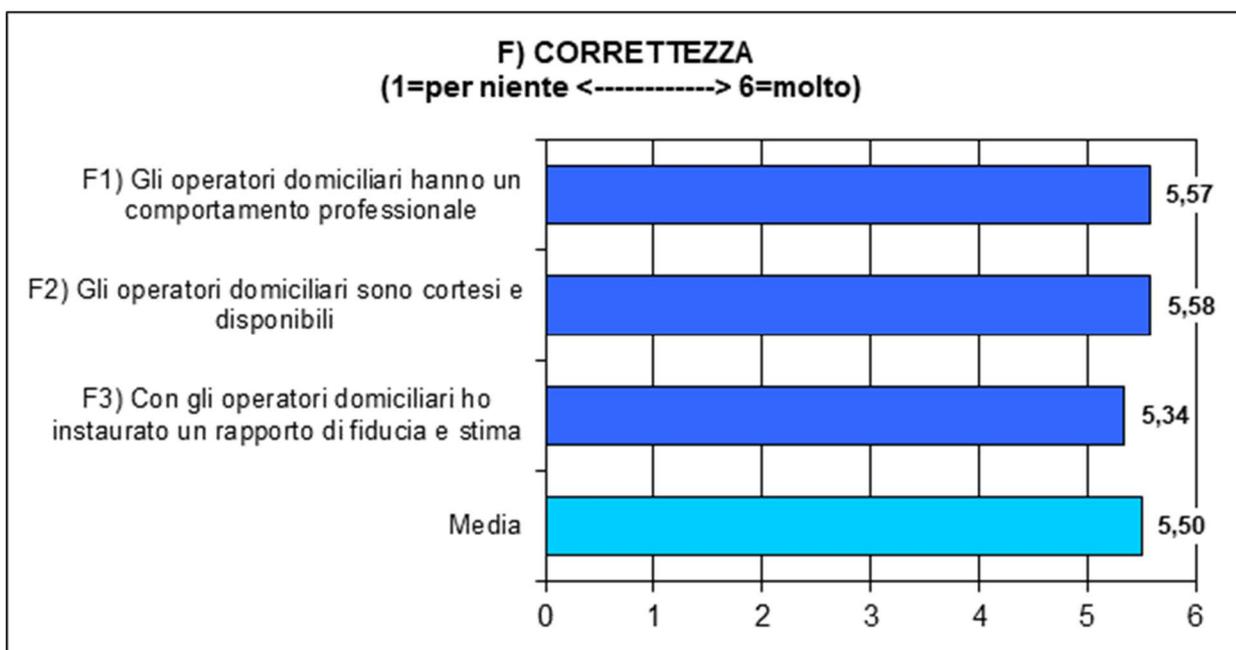




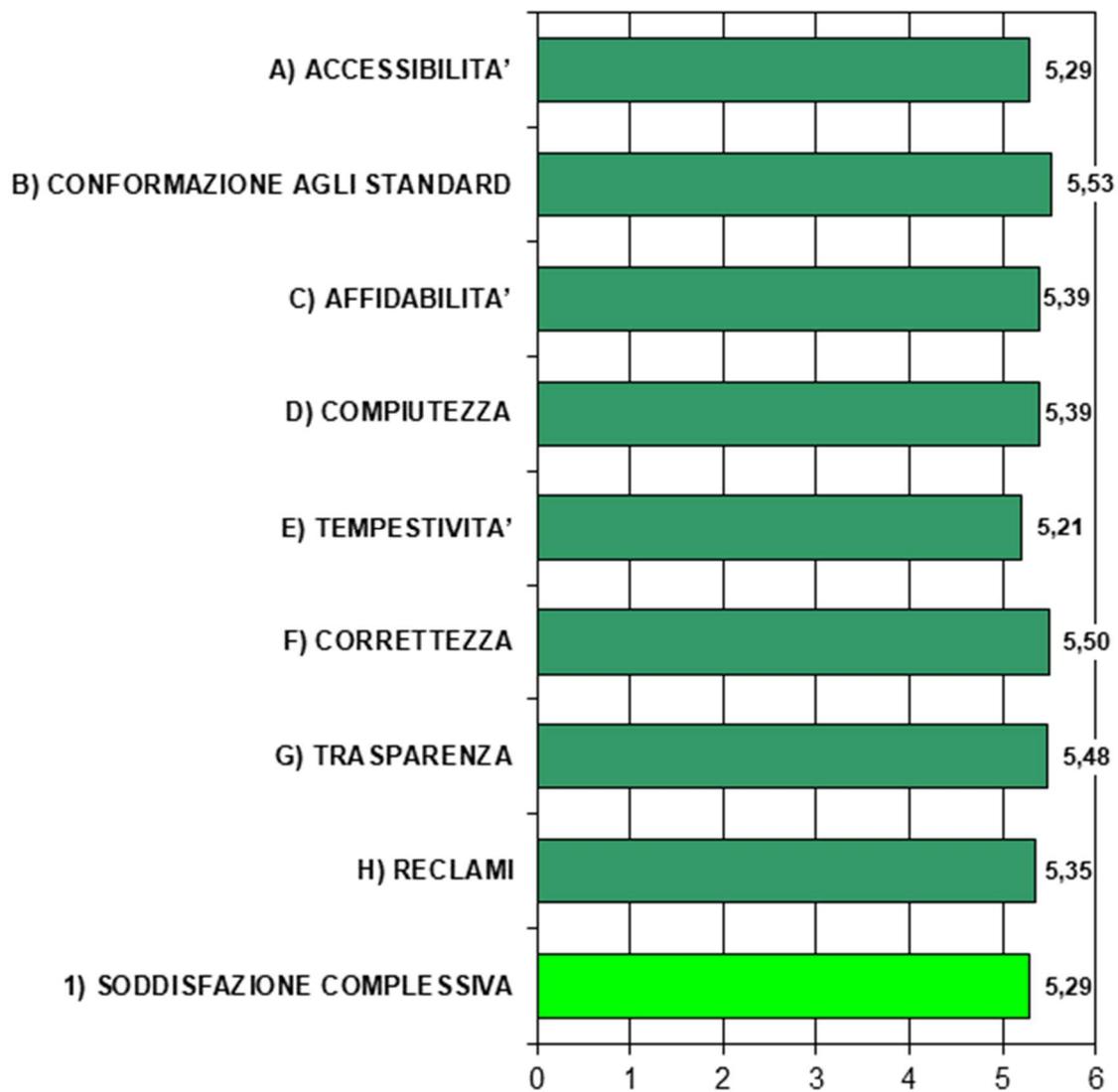
Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? (valutazioni da 1=per niente a 6=molto)



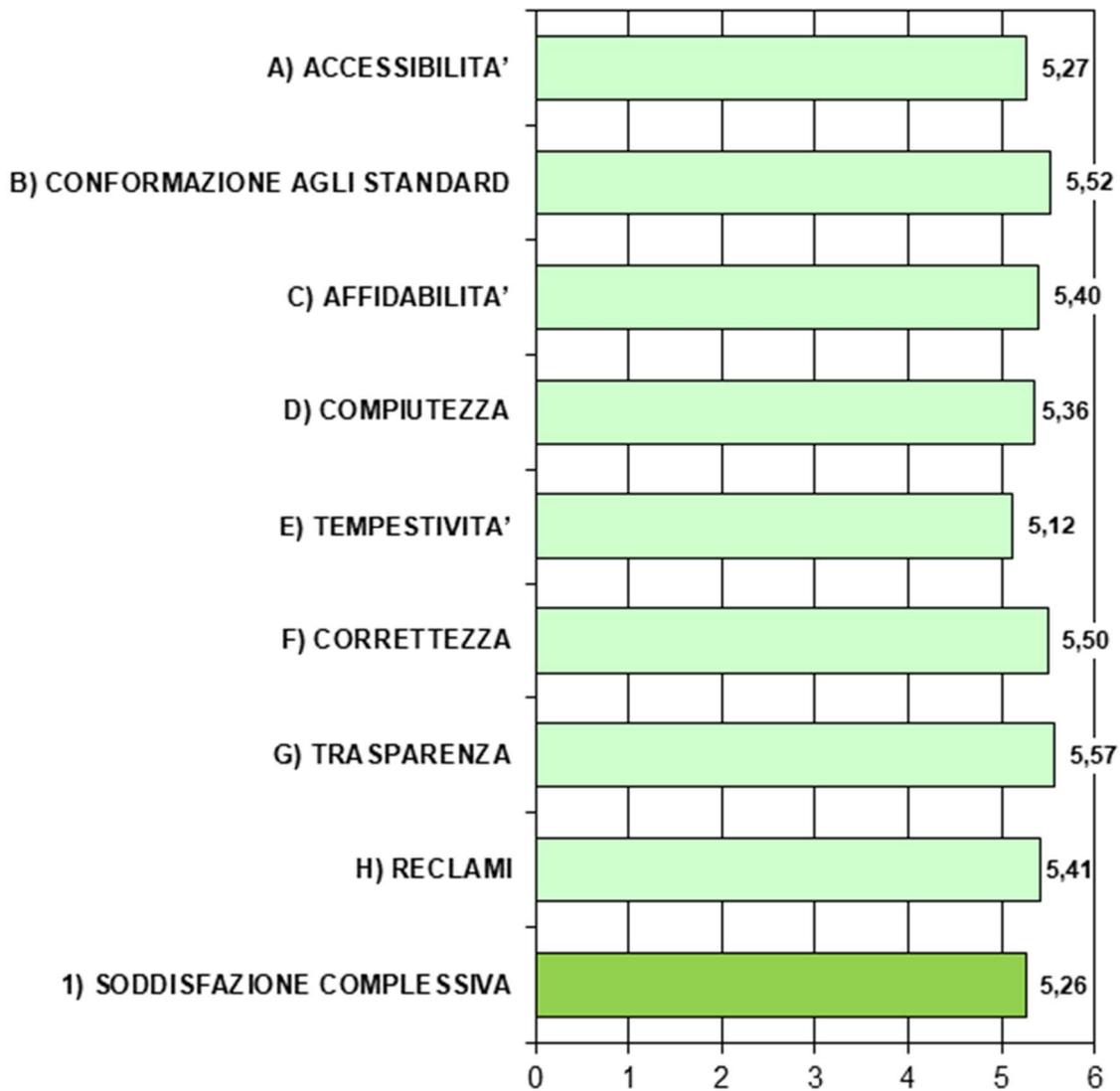




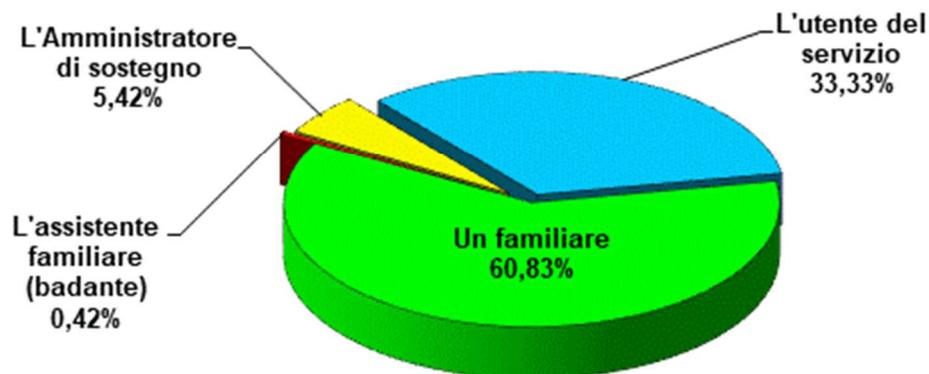
Riepilogo valutazioni medie
(1=per niente soddisfatto <-----> 6=molto soddisfatto)



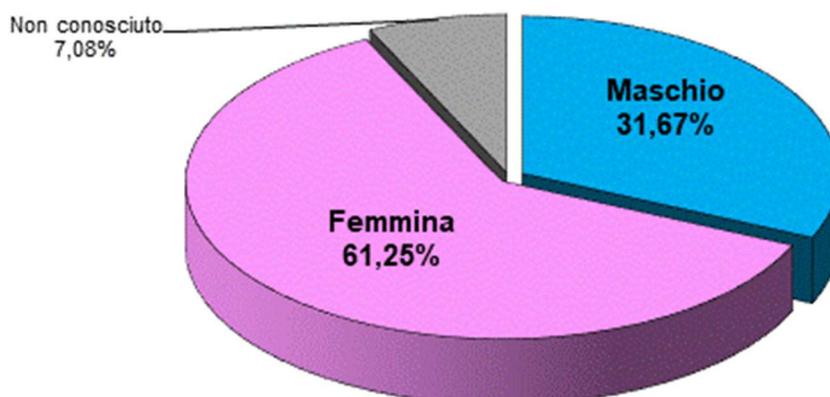
Prato - Riepilogo valutazioni medie
(1=per niente soddisfatto <-----> 6=molto soddisfatto)



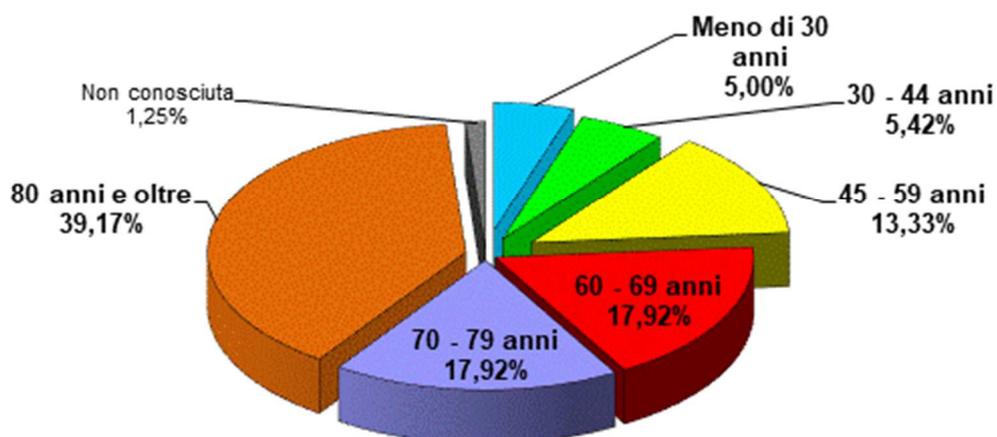
O1 - Chi ha risposto al questionario

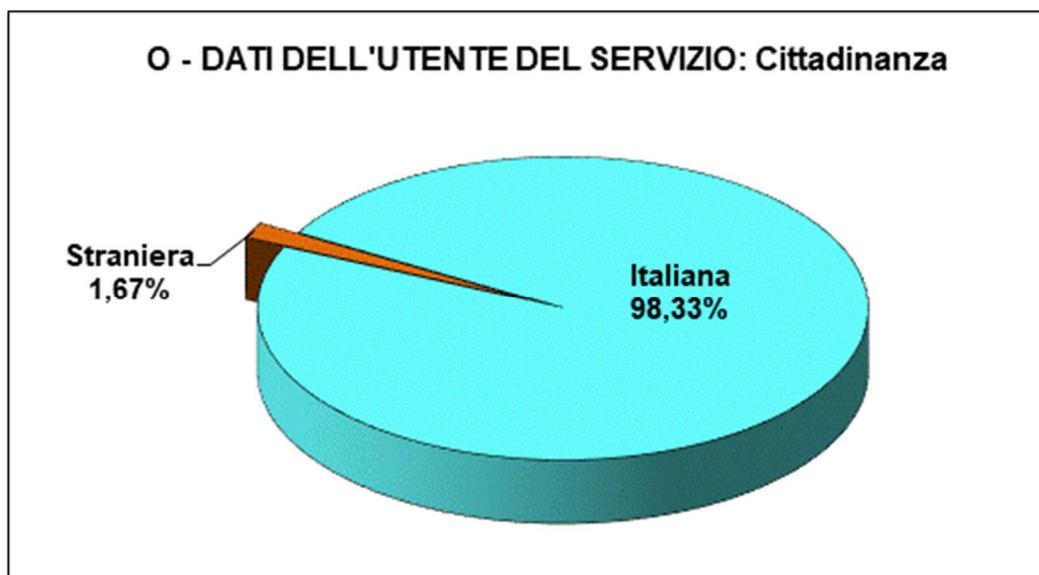


O - DATI DELL'UTENTE DEL SERVIZIO: Genere



O - DATI DELL'UTENTE DEL SERVIZIO: Età





P - Indichi un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

Suggerimenti	Totale	
	n.	%
Non specifica/ nessun suggerimento	140	58,33
Giudizio positivo (va bene così, ottimo servizio, complimenti)/ Non è stato riscontrato alcun problema	57	23,75
Attivazione del servizio non facile e poco chiara	2	0,83
Comportamento dell'operatore poco professionale, servizio da migliorare	4	1,67
Difficoltà nel contatto con i referenti	4	1,67
Necessaria continuità del personale (cambio di personale troppo spesso, anche inadeguato)	16	6,67
Orari non rispettati/ poco o assente il preavviso per il cambio orario	11	4,58
Rivedere esigenze utente (necessario l'aumento di ore per il servizio)	5	2,08
Altro	1	0,42
Totale	240	100,00

IL QUESTIONARIO

SOCIETA' DELLA SALUTE AREA PRATESE e Comune di Prato
Servizi Sociali - Servizio di Assistenza Domiciliare

Indagine sulla qualità del servizio – Anno 2023

Gentile utente,

le chiediamo di dedicare pochi minuti del suo tempo ad un semplice **questionario**.

Può esprimere le sue opinioni sul servizio che le stiamo offrendo aiutandoci così a migliorarlo.

Il **questionario** è **anonimo**, garantiamo l'assoluta riservatezza dei dati forniti che adopereremo unicamente a fine statistico ai sensi del Regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 679/2016.

Grazie della collaborazione

COMUNE:

Prato

Cantagallo Carmignano Montemurlo Poggio a Caiano Vaiano

1 - Complessivamente quanto è soddisfatto del Servizio di Assistenza Domiciliare?

1=per niente soddisfatto/a			6 = molto soddisfatto/a		
1	2	3	4	5	6

A) ACCESSIBILITA'

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto

	1=per niente						6 = molto	Non so
A1) E' facile reperire le informazioni sul servizio di assistenza domiciliare	1	2	3	4	5	6	0	
A2) Le comunicazioni in merito al servizio sono chiare e comprensibili	1	2	3	4	5	6	0	
A3) E' stato facile prendere contatto con il servizio sociale	1	2	3	4	5	6	0	

B) CONFORMAZIONE AGLI STANDARD:

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto

	1=per niente						6 = molto	Non so
B1) L'operatore porta il cartellino di riconoscimento	1	2	3	4	5	6	0	
B2) Per svolgere il proprio lavoro, l'operatore indossa i guanti e/o il grembiule	1	2	3	4	5	6	0	
B3) Vengono svolti i servizi previsti	1	2	3	4	5	6	0	
B4) Vengono rispettati i giorni concordati per i vari servizi	1	2	3	4	5	6	0	

C) AFFIDABILITA':

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto

	1=per niente						6 = molto	Non so
C1) I servizi sono svolti con cura e precisione	1	2	3	4	5	6	0	
C2) Rispetto alla fascia oraria concordata l'operatore arriva puntuale	1	2	3	4	5	6	0	
C3) Sono rispettati i tempi programmati per svolgere i vari servizi	1	2	3	4	5	6	0	

D-E) COMPIUTEZZA E TEMPESTIVITA':

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto

	1=per niente						6 = molto	Non so
D1) Gli operatori domiciliari e la cooperativa si attivano tempestivamente per la risoluzione dei problemi	1	2	3	4	5	6	0	
D2) Il servizio di cura/assistenza accordata, soddisfa le necessità	1	2	3	4	5	6	0	
E1) In caso di cambiamenti di orari, viene preventivamente informata	1	2	3	4	5	6	0	

Continua ➔

F) CORRETTEZZA:								
Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto	Non so
F1) Gli operatori domiciliari hanno un comportamento professionale	1	2	3	4	5	6	0	
F2) Gli operatori domiciliari sono cortesi e disponibili	1	2	3	4	5	6	0	
F3) Con gli operatori domiciliari ho instaurato un rapporto di fiducia e stima	1	2	3	4	5	6	0	

G-H) TRASPARENZA E RECLAMI:								
Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni? Dare un punteggio da 1=per niente a 6=molto	1=per niente						6 = molto	Non so
G1) E' chiara la compartecipazione al costo del servizio o l'esenzione dal pagamento	1	2	3	4	5	6	0	
H1) E' chiaro come segnalare un reclamo/disservizio	1	2	3	4	5	6	0	

I – La SOCIETA' DELLA SALUTE

E' a conoscenza di quale sia l'Ente che eroga il servizio di assistenza domiciliare? 1. Sì 2. No

L – Con chi vive l'utente del servizio?

1. da solo/a 2. da solo con badante 3. in famiglia 4. in famiglia con badante

9. Altro: _____

M – Tipologia di utente

1. anziano autosufficiente 2. anziano non autosufficiente 3. Disabile 4. minore

5. adulto 6. adulto seguito dai Servizi Sanitari Specialistici 9. Altro: _____

N – Tipologia del servizio (possibili più risposte)

1. cura della persona 2. cura della casa

O1) Al questionario ha risposto: 1. l'utente del servizio 2. un familiare

3. l'assistente familiare (badante) 4. Amministratore di sostegno 9. altro (specificare): _____

Dati dell'utente

O2) Genere: 1. Maschio 2. Femmina

O3) Età:

1. Meno di 18 anni 2. 18-24 3. 25 - 29 4. 30 - 34 5. 35-39 6. 40 - 44

7. 45 - 49 8. 50-54 9. 55-59 10. 60-64 11. 65-69 12. 70-74

13. 75-79 14. 80 e oltre

O4) Titolo di studio:

1. Scuola dell'obbligo 2. Diploma Media superiore 3. Laurea/altri titoli universitari

O5) Cittadinanza:

1. Italiana dalla nascita 2. Italiana acquisita (specificare vecchia cittadinanza: _____)

3. Straniera (specificare la cittadinanza: _____)

P - Indichi un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio

Data: _____ / _____ / **2023**