



---

*SAD COMUNE DI RUBANO*

## **VALUTAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA DAGLI UTENTI**

### **PREMESSA E DISEGNO DELLA RICERCA**

La qualità percepita si può definire come la differenza tra le aspettative di un servizio, da parte di un utente, e la sua effettiva esecuzione; in generale quindi, maggiori sono le aspettative di un utente rispetto ad un servizio e minore potrebbe essere la sua qualità percepita (a parità di qualità oggettiva di erogazione del servizio).

La rilevazione della qualità percepita del SAD viene svolta tramite questionari strutturati autocompilati somministrati a domicilio a tutti gli utenti. L'utilizzo di questionari strutturati è funzionale a standardizzare le categorie di risposta.

La consegna e il ritiro dei questionari è avvenuto nel mese di gennaio 2018 tramite le operatrici del SAD. I questionari consegnati hanno previsto l'anonimato delle risposte; la riconsegna degli stessi è avvenuta in busta chiusa. Tutti i dati sono stati poi analizzati in maniera aggregata.

Il questionario di valutazione si divide in 3 aree di interesse:

- Area socio-demografica, di soddisfazione generale del servizio
- Area relativa ai servizi specifici delle OSS
- Area relativa al coordinamento del servizio



## RISULTATI

Dei 24 questionari consegnati, ne sono ritornati compilati 18, quindi il 75%, percentuale sufficiente per considerare attendibili i risultati. Le percentuali di gradimento si riferiscono alle risposte valide (in calce viene fornita tabella, per singola domanda, delle risposte nulle, non valide, o mancanti).

### *Area socio-demografica*

*Tabella 1*

Sesso dei rispondenti		Età media dei rispondenti
M	6	77,5
F	12	

*Tabella 2*

TIPOLOGIA DI SERVIZIO USUFRUITO	
Igiene personale	61%
Bagno o doccia settimanale	50%
Cura della persona	17%
Aiuto nella spesa	55%
Aiuto nel pasto	44%
Accompagnamento a visite mediche	5%
Aiuto nelle pratiche burocratiche	33%

Di seguito 3 tabelle con i risultati alla qualità percepita in senso generale, relativamente al servizio nel suo complesso, alle operatrici domiciliari e al coordinamento del servizio.

*Tabella 3*

In generale quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza domiciliare?	
Non lo so	0%
Molto soddisfatto	37,5%
Soddisfatto	62,5%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	0%



*Tabella 4*

In generale quanto si ritiene soddisfatto dell'operatore domiciliare che viene da lei?	
Non lo so	0%
Molto soddisfatto	31,25%
Soddisfatto	62,5%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	6,25%

*Tabella 5*

In generale quanto si ritiene soddisfatto dei coordinatori dell'assistenza domiciliare?	
Non lo so	6,25%
Molto soddisfatto	12,5%
Soddisfatto	62,5%
Poco soddisfatto	12,5%
Per nulla soddisfatto	6,25%

Le prossime 3 tabelle si riferiscono alla qualità percepita relativamente alle OSS.

*Tabella 6*

Puntualità dell'operatore domiciliare rispetto all'orario concordato	
Non lo so	0%
Molto soddisfatto	18,75%
Soddisfatto	75%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	6,25%

*Tabella 7*

Disponibilità e gentilezza dell'operatore domiciliare	
Non lo so	0%
Molto soddisfatto	42,8%
Soddisfatto	57,2%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	0%



*Tabella 8*

<b>Professionalità dell'operatore domiciliare</b>	
Non lo so	0%
Molto soddisfatto	43,75%
Soddisfatto	56,25%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	0%

Le prossime 3 tabelle si riferiscono invece alla qualità percepita dagli utenti rispetto al coordinamento del servizio.

*Tabella 9*

<b>Reperibilità telefonica dei coordinatori</b>	
Non lo so	13,3%
Molto soddisfatto	20%
Soddisfatto	40%
Poco soddisfatto	20%
Per nulla soddisfatto	6,7%

*Tabella 10*

<b>Disponibilità e gentilezza dei coordinatori</b>	
Non lo so	6,7%
Molto soddisfatto	26,6%
Soddisfatto	53,3%
Poco soddisfatto	6,7%
Per nulla soddisfatto	6,7%

*Tabella 11*

<b>Professionalità dei coordinatori</b>	
Non lo so	213,3%
Molto soddisfatto	26,6%
Soddisfatto	53,3%
Poco soddisfatto	0%
Per nulla soddisfatto	6,7%



La seguente tabella invece riassume la valutazione specifica dei servizi usufruiti, suddivisi per tipologia. In ciascuna colonna viene riportato quindi il grado di soddisfazione dell'attività di assistenza ricevuta. Le percentuali di gradimento sono, anche in questo caso, al netto delle mancate risposte e al netto anche dei casi di "mancato utilizzo" di quella attività assistenziale. Si evidenzia come, nel dettaglio, per ciascun item di indagine tutti gli utenti che hanno risposto, riferiscono un grado di soddisfazione "buono" o "molto buono".

Tabella 12

	Igiene personale e/o bagno settimanale	Cura della casa	Aiuto nella spesa	Aiuto nel pasto	Accompagnamenti a visite mediche	Aiuto nelle pratiche burocratiche
<b>Molto soddisfatto</b>	50%	43%	17%	22%	0%	0%
<b>Soddisfatto</b>	50%	57%	83%	78%	100%	100%
<b>Poco soddisfatto</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<b>Per nulla soddisfatto</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%
<i>Non lo utilizzo*</i>	1*	2*	2*	2*	7*	6*

\*dati riportati in termini assoluti e non percentuali

Infine, riportiamo qui di seguito le considerazioni aggiuntive che ciascun utente poteva, liberamente, inserire al termine della parte strutturata del questionario. Quanto riportato viene trascritto qui fedelmente così come scritto dall'utente.

**Considerazione 1**

"Grazie al dott. Daniele Meneghetti che è sempre gentile e premuroso, grazie alla dott.ssa Paola Pelizzari, grazie a Marina, Paola, Giulia, Ofelia".

**Considerazione 2**

"Sono molto contenta del servizio domiciliare, puntuali e tanta cortesia".

**Considerazione 3**

"Tutte le operatrici che vengono da me sono ottime".

**Considerazione 4**

"Mi piacerebbe sapere quali servizi potrei utilizzare oltre a quelli che ho segnato: es. cura della casa, accompagnamento visite mediche. Come funziona?".

**Considerazione 5**

"Dopo il periodo di incomprensione ora va bene. Grazie. Liviana".



---

## CONCLUSIONI

Dall'analisi dei questionari sulla qualità percepita emerge una sostanziale e piena soddisfazione degli utenti relativamente a tutti gli aspetti del SAD. In particolar modo emerge chiaramente che rispetto all'esecuzione dei compiti e delle attività svolte dalle OSS tutti gli utenti riferiscono di essere soddisfatti o molto soddisfatti (vedi tabella 12). Anche rispetto agli aspetti organizzativi e relazionali con le OSS emerge praticamente una piena, o quasi piena, soddisfazione da parte degli utenti (tabelle 6, 7, 8). Relativamente al coordinamento del servizio (tabelle 9, 10, 11) emerge una sostanziale soddisfazione degli utenti, con alcune note di minor soddisfazione relativamente all'aspetto della reperibilità telefonica.

Altavilla Vicentina, 30 gennaio 2018

*Il coordinatore del Servizio*  
*Daniele Meneghetti*