



SOCIETÀ DELLA SALUTE AREA PRATESE e Comune di Prato

Servizi Sociali - Servizio di Assistenza Domiciliare

Indagine sulla qualità del servizio - Anno 2024 a cura dell'Ufficio di Statistica

Periodo di rilevazione: 10 giugno – 31 ottobre 2024

Questionari compilati: 154

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).

Considerato che l'indagine è stata fatta anche durante l'anno precedente (2023), il campione è composto per i 2/3 da utenti da più di un anno e per 1/3 da utenti nuovi (meno di un anno), con quota del 50% autosufficiente e disabile, 25% non auto sufficiente e con limite inferiore a 3 unità.

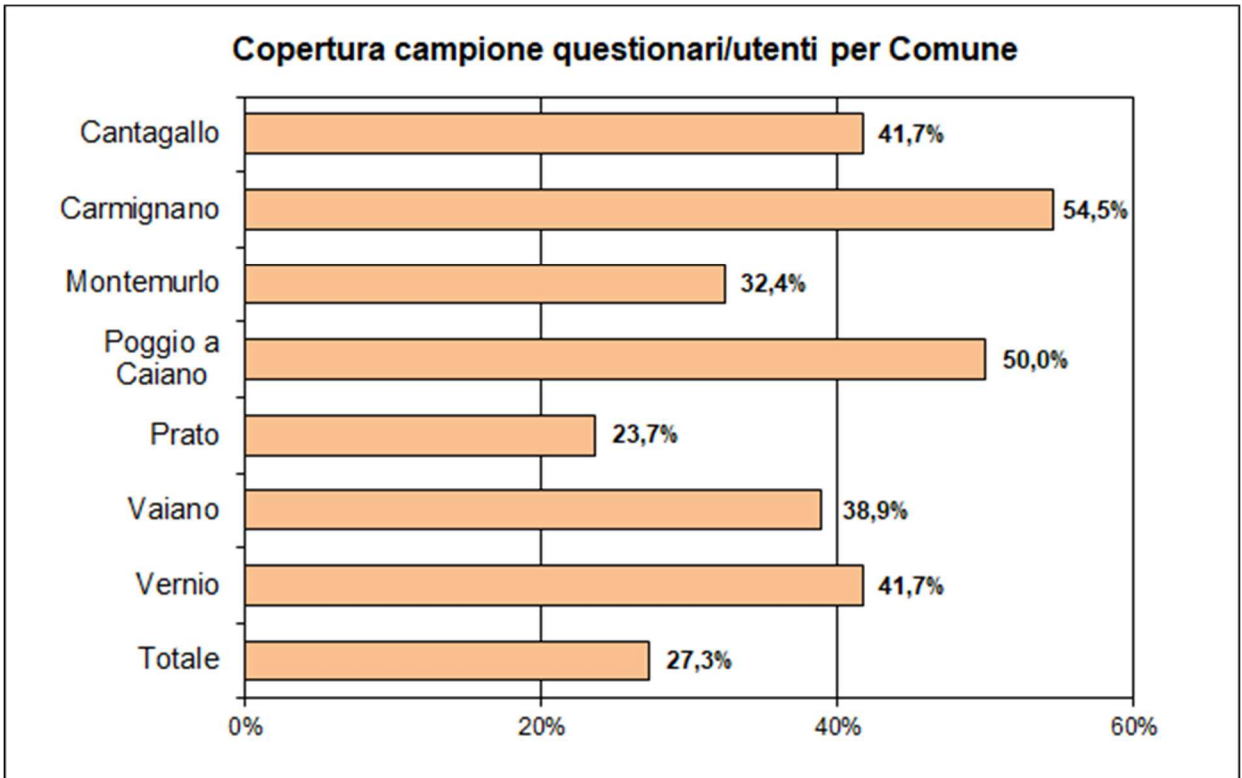
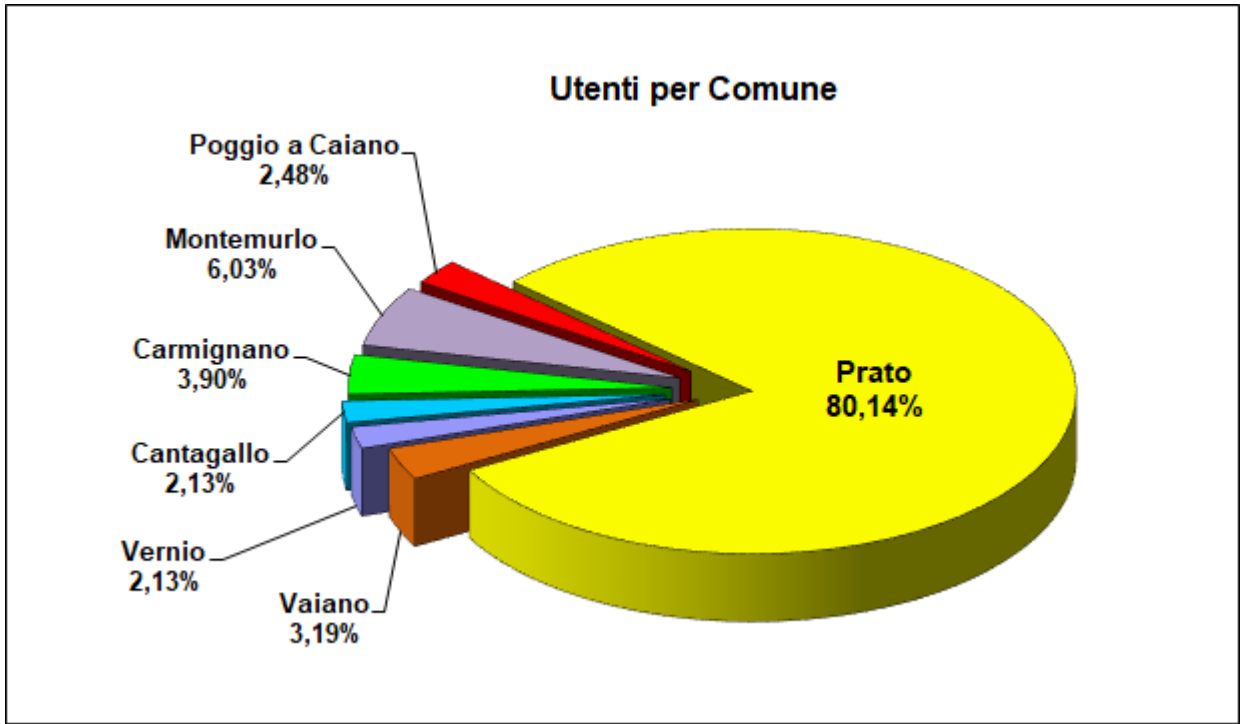
Utenti del servizio	n.
Prato	452
Comuni della Provincia	112
Totale campione	564

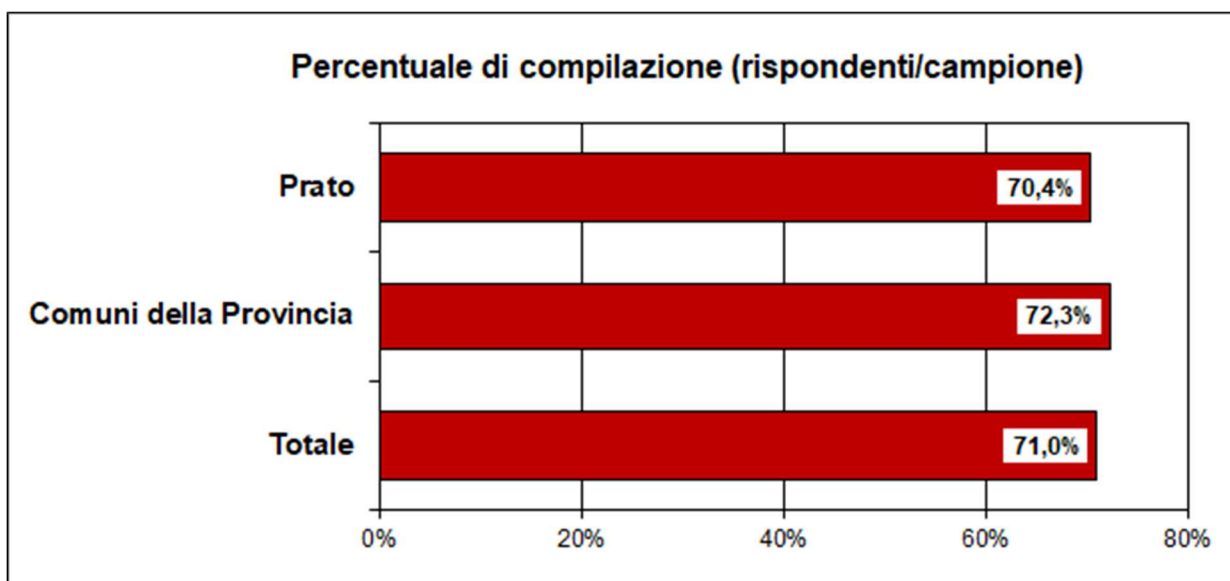
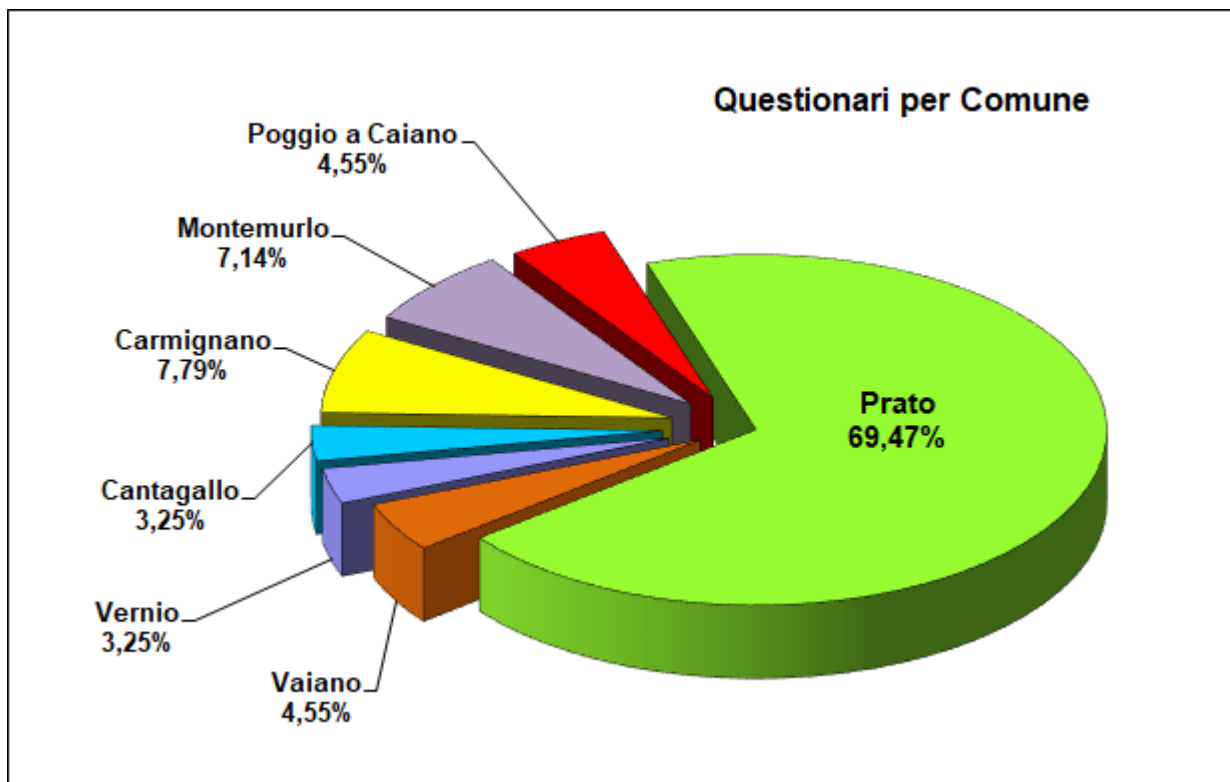
Campione	n.
Prato	152
Comuni della Provincia	65
Totale campione	217

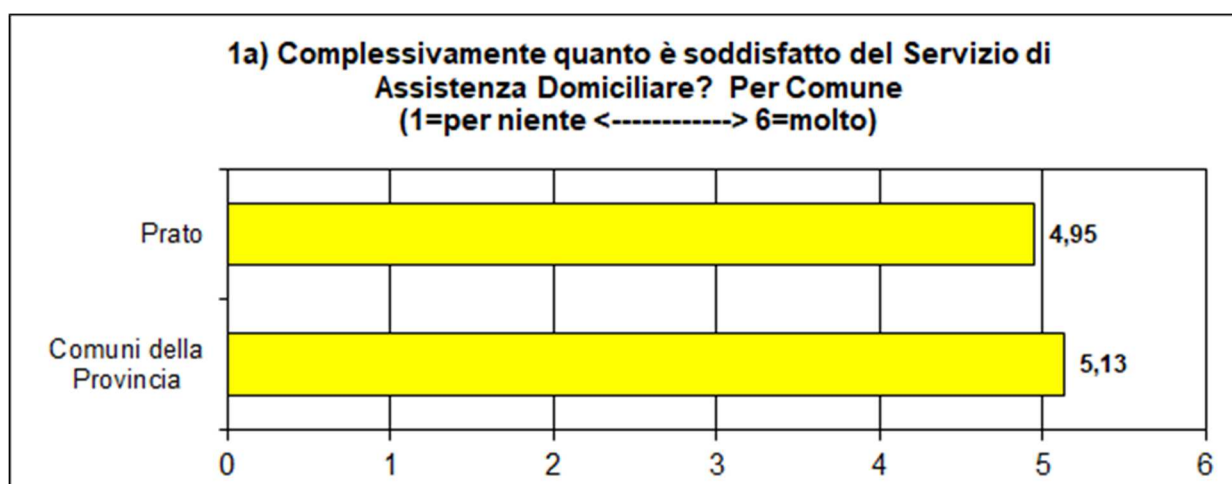
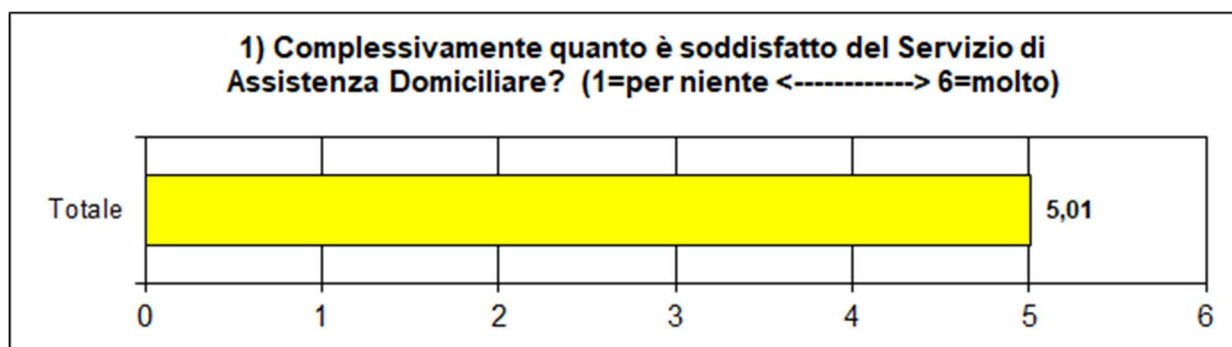
Copertura Campione	%
Prato	33,63
Comuni della Provincia	58,04
Totale copertura campione	38,48

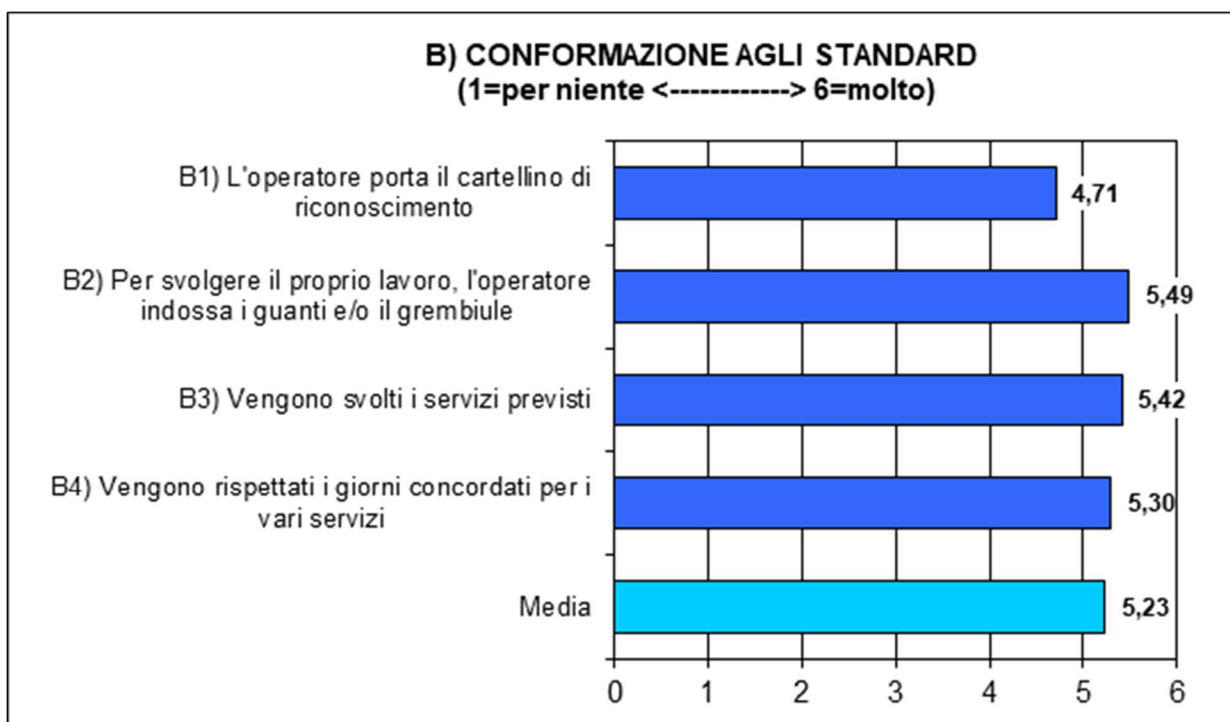
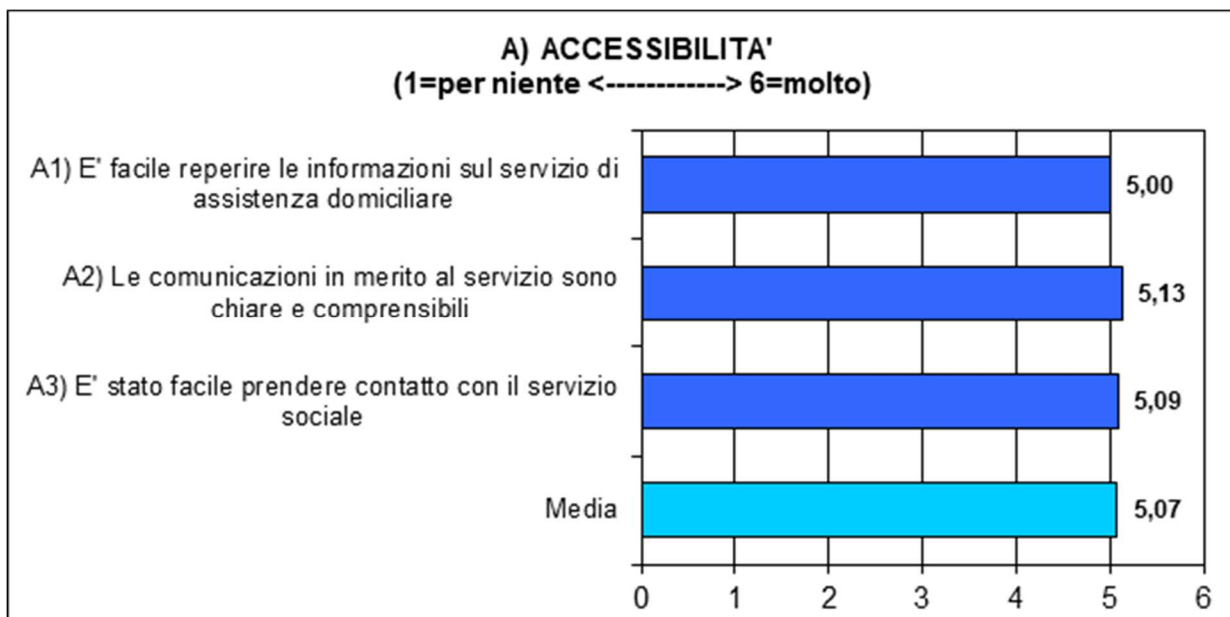
Questionari (Rispondenti)	n.
Prato	107
Comuni della Provincia	47
Totale	154

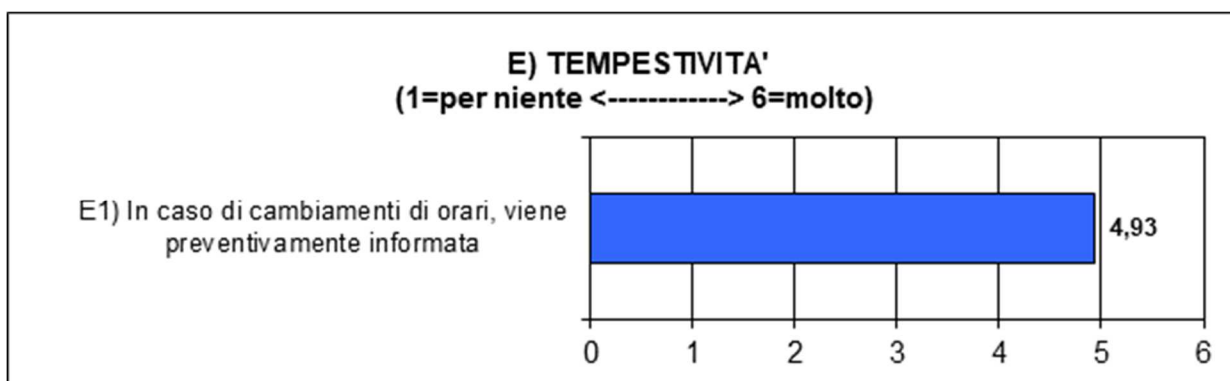
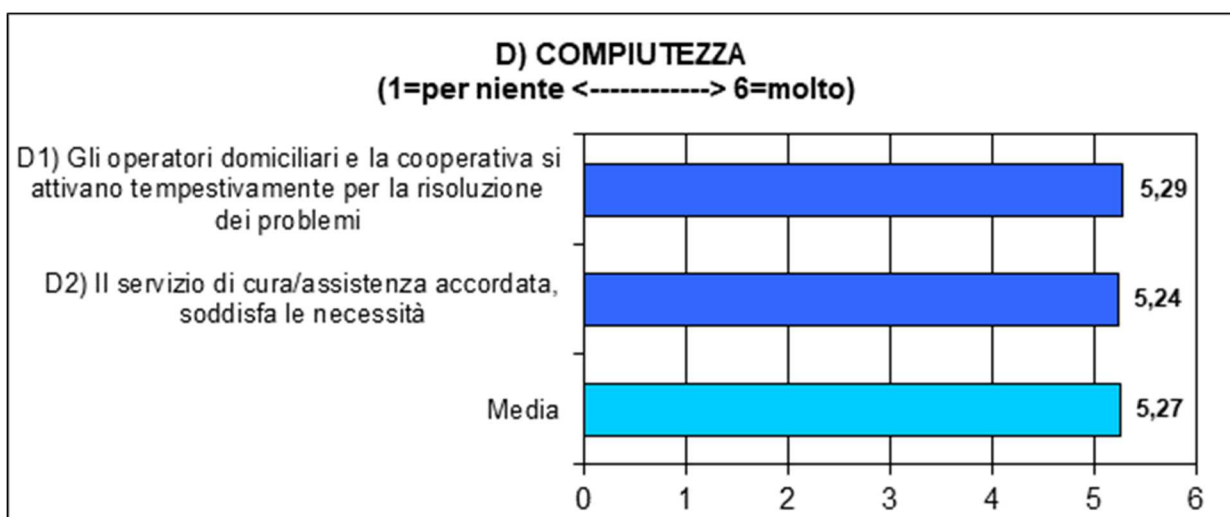
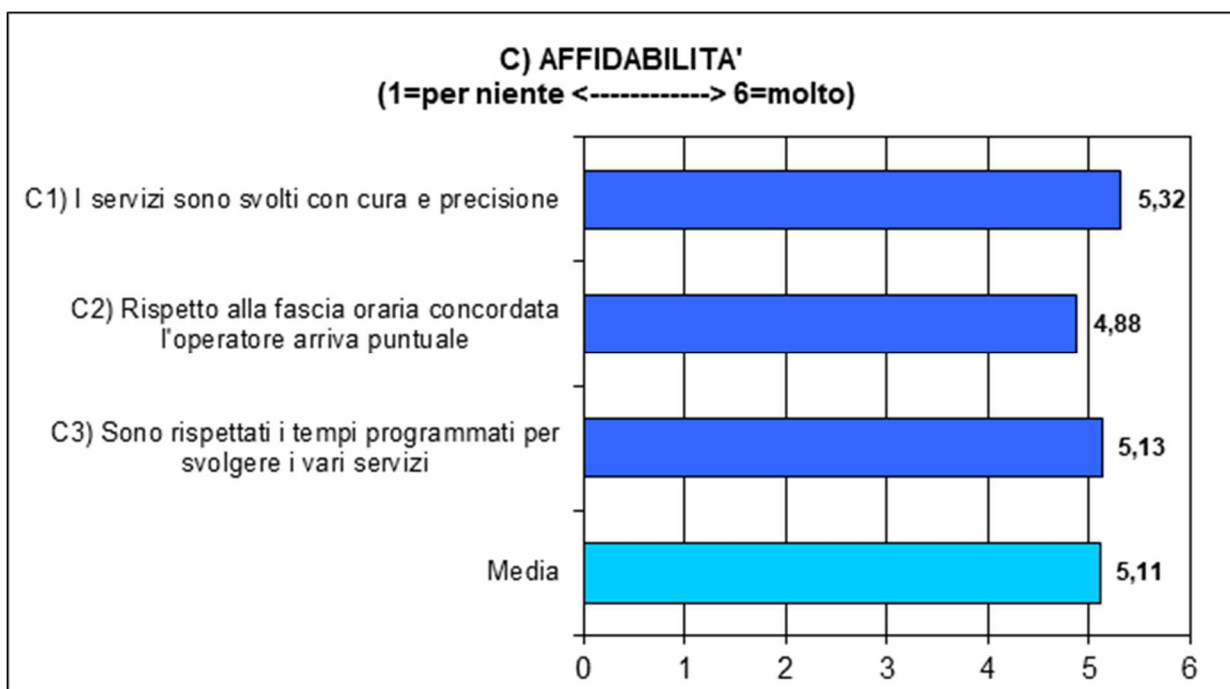
Incidenza rispondenti/utenti campione	%
Prato	70,4%
Comuni della Provincia	72,3%
Totale	71,0%

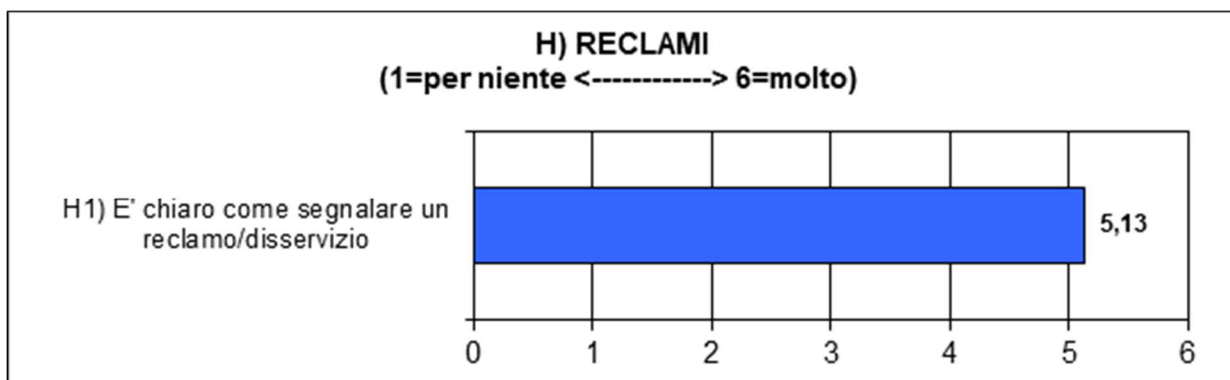
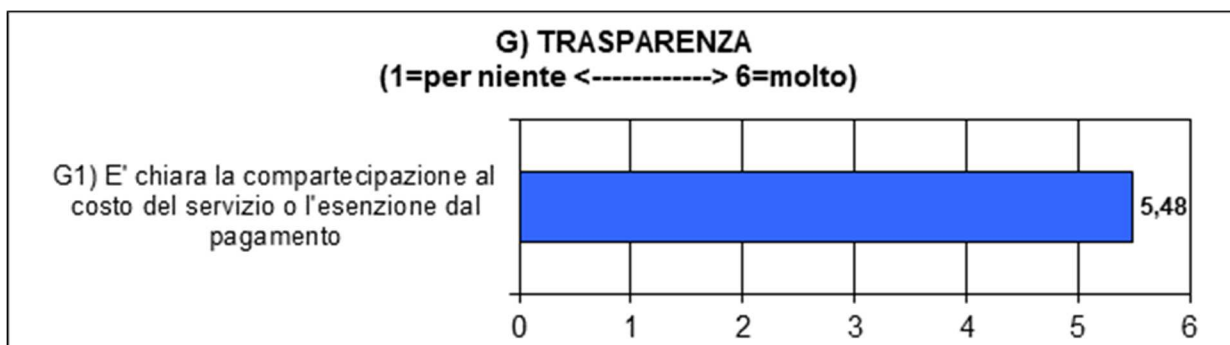
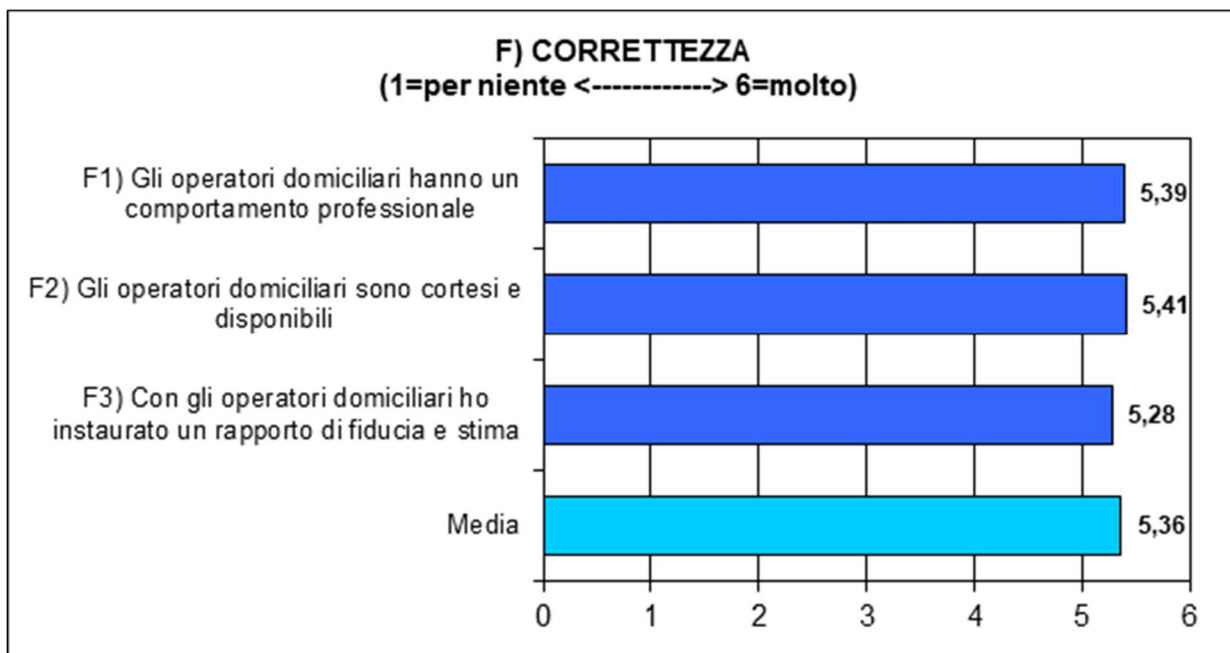




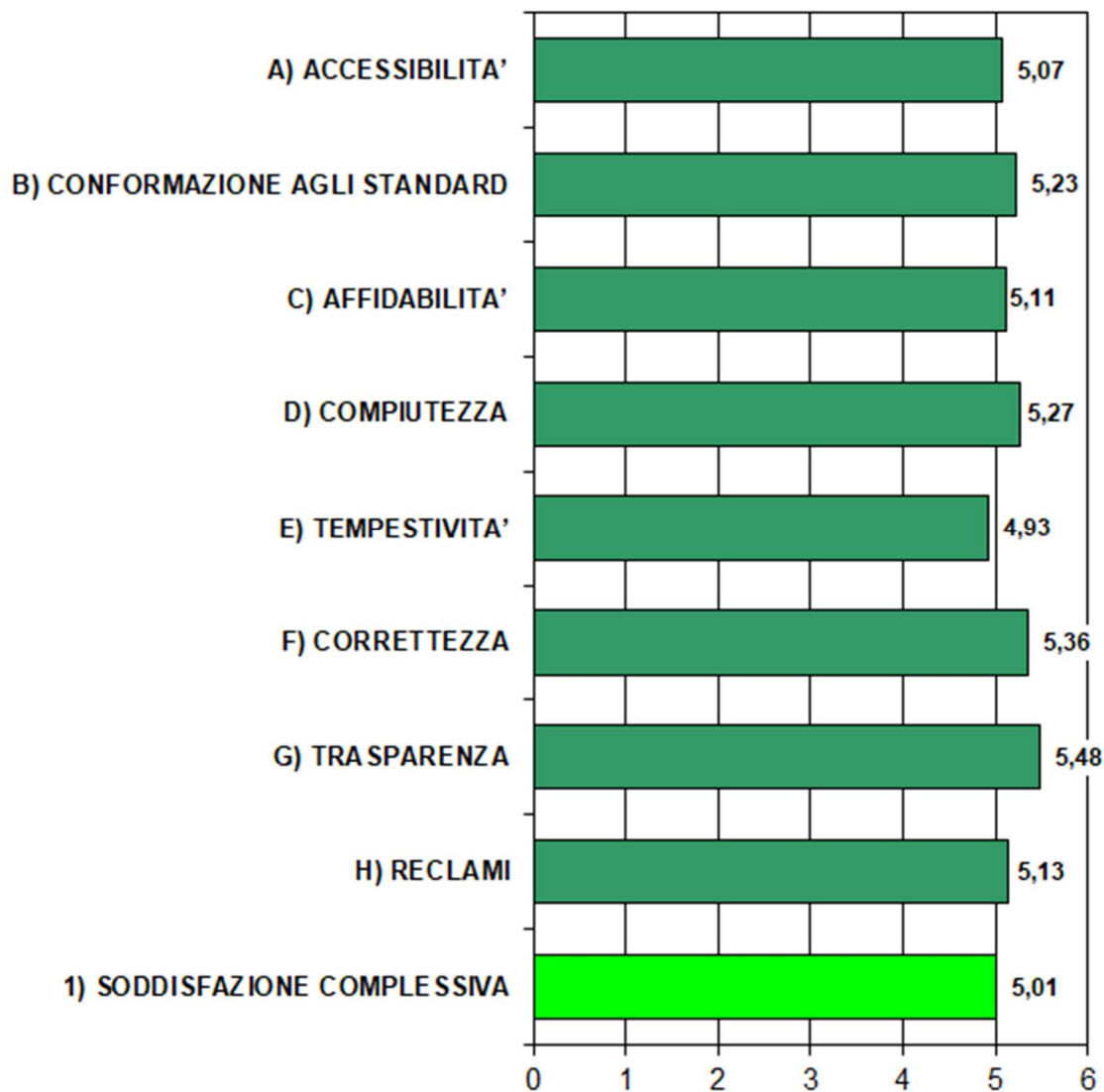




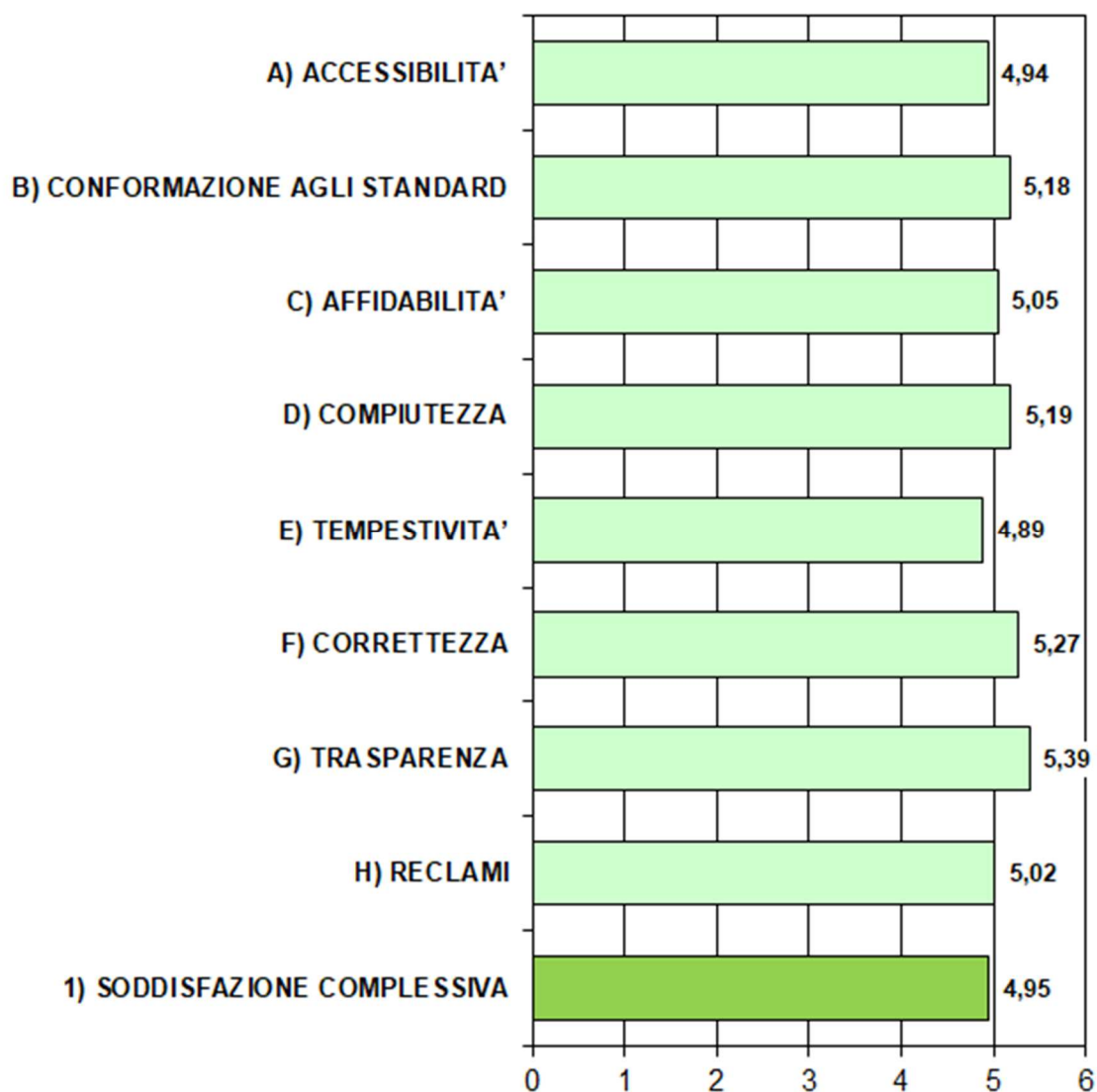


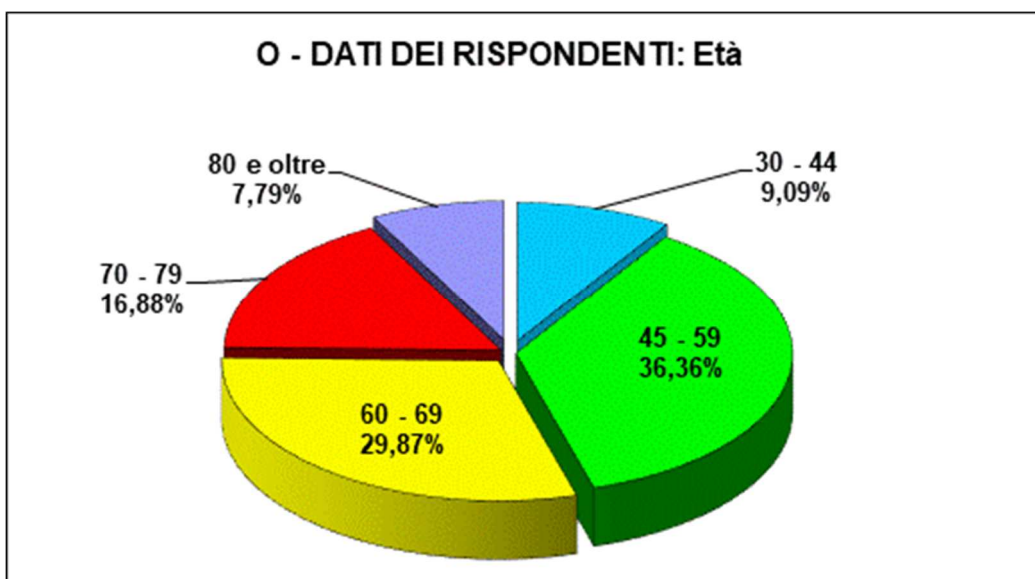
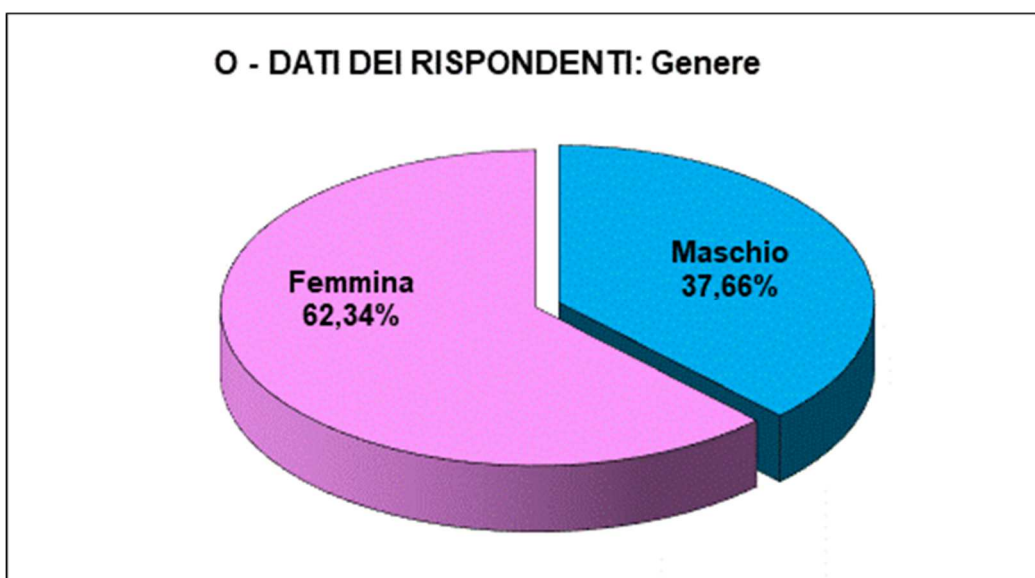
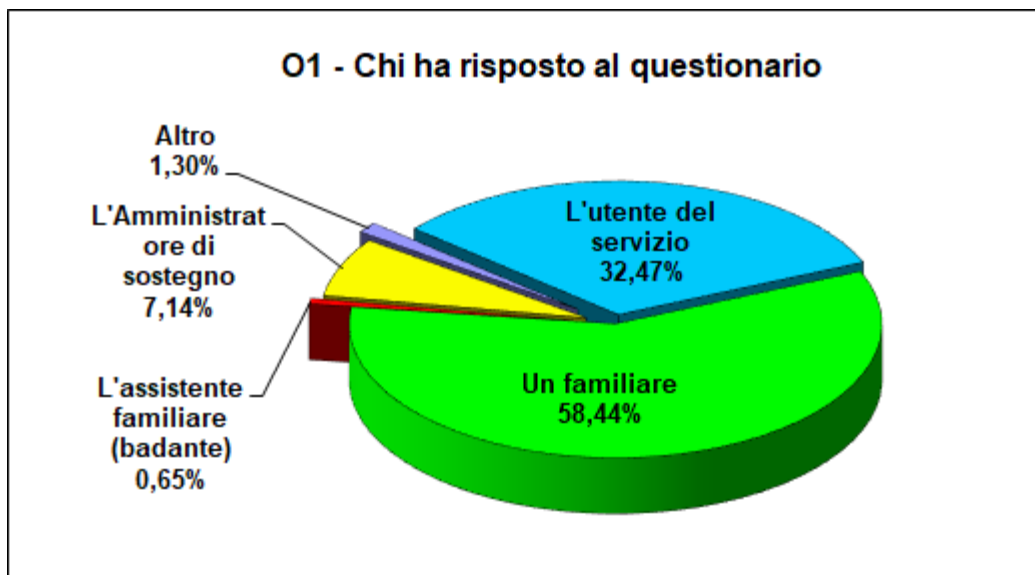


Riepilogo valutazioni medie
(1=per niente soddisfatto <-----> 6=molto soddisfatto)

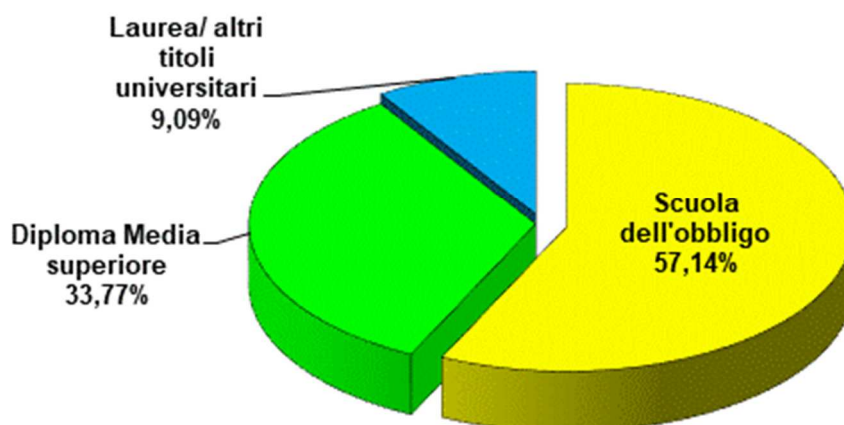


**Prato - Riepilogo valutazioni medie
(1=per niente soddisfatto <-----> 6=molto soddisfatto)**

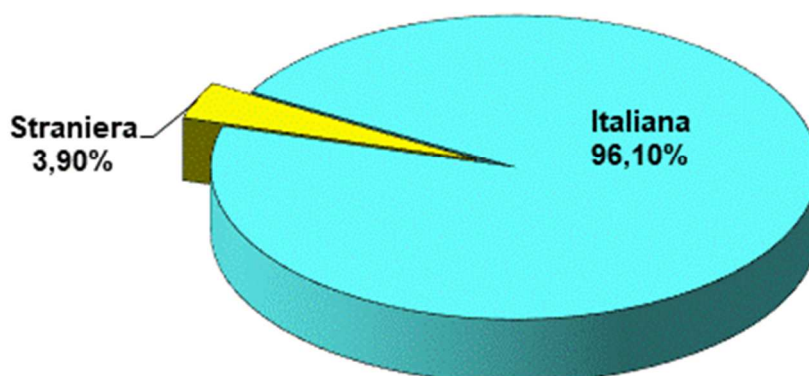




O - DATI DEI RISPONDENTI: Età



O - DATI DEI RISPONDENTI: Cittadinanza



**P - Indichi un suggerimento o una precisazione utile per migliorare il servizio
<più di una risposta>**

SUGGERIMENTI	Totale	
	n.	%
Giudizio positivo (va bene così, ottimo servizio, complimenti)	1	0,65
Giudizio negativo, servizio non soddisfacente	4	2,60
Necessaria continuità del personale (cambio di personale troppo spesso)	6	3,90
Operatore più formati e più cortesi	6	3,90
Più informazioni sui servizi fruibili	1	0,65
Il tempo del servizio è inferiore a quello assegnato	1	0,65
Orari non rispettati/ poco o assente il preavviso per il cambio orario	7	4,55
Ritardo nell'integrazione del servizio	1	0,65
Difficoltà nel contatto con i referenti	1	0,65
Rivedere esigenze utente (necessario l'aumento di ore per il servizio)	4	2,60
Il giudizio (buono/non buono) è in relazione all'operatore	4	2,60
Altro	1	0,65
Nessun suggerimento	121	78,57
Totale	154	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 2024

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.

COMUNE: Cantagallo Carmignano Montemurlo PRATO Poggio a Caiano Vaiano Vernio

Utenza del servizio: Meno di un anno Più di un anno → Estratto 2023? SI NO

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
	1	2	3	4	5	6	0	
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
	1	2	3	4	5	6	0	
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
	1	2	3	4	5	6	0	
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
	1	2	3	4	5	6	0	
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	

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
	1	2	3	4	5	6	0	
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
	1	2	3	4	5	6	
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

I1) E' a conoscenza di quale sia l'Ente che eroga il servizio di assistenza domiciliare? 1.Sì 2.No

I2) E' a conoscenza che da novembre 2023 è possibile scegliere la cooperativa che svolge il servizio? 1.Sì 2.No

I3) <Se utente del servizio da almeno un anno> Rispetto ad un anno fa:
quanto è cambiata la sua soddisfazione? 1. Peggiorata 2. Stabile 3. Migliorata 4. Nuovo utente

L – Con chi vive l'utente del servizio?

1. da solo/a 2. da solo con badante 3. in famiglia (con/senza badante) 9. Altro (specificare): _____

M – Tipologia del servizio (possibili più risposte)

1. cura della persona 2. cura della casa

N – UTENZA

N1) Tipologia di utente: 1. anziano autosufficiente 2. anziano non autosufficiente
3. Disabile/Invalido 4. minore 5. adulto 9. Altro: _____

Dati dell'utente del servizio

N2) Genere: 1. Maschio 2. Femmina

N3) 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

N4) Titolo di studio: 1. Scuola dell'obbligo 2. Diploma Media superiore 3. Laurea/altri titoli universitari

N5) Cittadinanza: 1. Italiana dalla nascita 2. Italiana acquisita (spec. vecchia citt.: _____)
3. Straniera (specificare la cittadinanza: _____)

O1) Al questionario ha risposto:

1. l'utente del servizio → andare a domanda P)
2. un familiare 3. l'assistente familiare (badante) 4. Amministratore di sostegno
9. altro (specificare): _____

Dati di chi risponde al questionario (se diverso dall'utente del servizio)

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 (spec. vecchia citt.: _____)
3. Straniera (specificare la cittadinanza: _____)

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

Data: _____ / _____ / 2024

Grazie della collaborazione