

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE

Servizi Domiciliari



FONDAZIONE
CASA SERENA
ONLUS

**Anno di riferimento:
2023**

Udo: RSA Aperta

Esiti

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI DOMICILIARI -ESITI



MATRICE DELLE REVISIONI

REV.	DATA	DESCRIZIONE DELLA MODIFICA
0	03/10/2023	Emissione documento

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
2	ESITI	4
3	CONSIDERAZIONI.....	10

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI DOMICILIARI -ESITI



1 PREMESSA

All'inizio del mese di Settembre è stato chiesto a tutti i parenti/pazienti a cui viene prestato servizio domiciliare di compilare il questionario (*MO-160-012 Servizi Domiciliari*) per la rilevazione del grado di soddisfazione dei servizi offerti relativamente al primo semestre 2023.

I dati sono stati elaborati nel mese di Ottobre ed è stato predisposto il presente elaborato al fine di rappresentare meglio i dati finali.

Sono stati raccolti alla data odierna n. 32 questionari compilati. Per quanto riguarda Unità d'offerta **RSA aperta** sono stati restituiti 15 questionari di cui sono riepilogati di seguito gli esiti.

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI DOMICILIARI -ESITI



2 ESITI

1 - Qual' è l'età del suo familiare?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

85 anni o più	85 anni o più	65- 74 anni	85 anni o più	85 anni o più	65- 74 anni	85 anni o più	75-84 anni	85 anni o più	75- 84 anni o più	75- 84 anni o più	75- 84 anni o più	85 anni o più	85 anni o più	85 anni o più
---------------------	---------------------	-------------------	---------------------	---------------------	-------------------	------------------	---------------	------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	---------------------	---------------------	---------------------

2 ed il sesso

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Fem	Fem	Fem	Fem	Fem	Mas	Mas	Fem	Fem	Fem	Mas	Fem	Fem	Fem	Fem
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

4 Tipologia di convivenza

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Bada nte	Solo con assiste nza parenti	Coni uge	Figli o/i	Bada nte	Coni uge	Bada nte	Figli o/i	Bada nte	So lo	Coni uge	Coni uge	Coni uge	Bada nte	Bada nte
-------------	--	-------------	--------------	-------------	-------------	-------------	--------------	-------------	----------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

5 - Quale intervento è stato attivato?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Aiuto per l'igien e e la cura della perso na, riabili tazio ne, Assis tenza infer meri stica	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one	Aiuto per l'igie ne e la cura della pers ona, riabil itazi one
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI DOMICILIARI -ESITI



6 - Quali operatori sono intervenuti nelle cure?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Infermiere, Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Psicologo, Fisioterapista, Operatore professionale per la cura/igiene	Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Fisioterapista, Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Fisioterapista, Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Infermiere, Fisioterapista	Fisioterapista, Educatore, Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Fisioterapista, Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)	Operatore professionale per la cura/igiene personale (ASA o OSS)
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	----------------------------	---	--	--	--

1 - Ritieni soddisfacente l'intervento degli operatori al domicilio rispetto ai suoi bisogni?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più che soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Più che soddisfatto	Più che soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto	Soddisfatto	Più che soddisfatto
---------------------	-------------	---------------------	---------------------	---------------------	-------------	-------------	-------------	---------------------	-------------	---------------------	-------------	-------------	-------------	---------------------

Se non soddisfatto, quale limite vede?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Qualità dell'intervento	Qualità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Brevità dell'intervento	Qualità dell'intervento	Qualità dell'intervento
-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI DOMICILIARI -ESITI



2 - Si sente coinvolto dal personale nelle cure?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Poc o sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto
---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------------------	---------------------	---------------------

3 - È soddisfatto della presa incarico delle sue richieste al personale?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto
---------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------

4 - Ritieni che siano state adottate tutte le misure di protezione adeguate alla prevenzione del COVID19?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Poc o sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto
-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------------------	---------------------	-----------------------------------

5 - Ritieni che il personale operi nel rispetto della dignità delle persone assistite tenendo conto delle esigenze correlate all'età, genere, condizioni di salute, fragilità fisica, psicologica e delle specificità religiose e culturali?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Sod disfa tto	Più che sodd isfat to	Più che sodd isfat to	Più che sodd isfat to	Sod disfa tto	Sod disfa tto	Sod disfa tto	Più che sodd isfat to	Sod disfa tto	Sod disfa tto	Più che sodd isfat to	Poc o sodd isfat to	Sod disfa tto	Più che sodd isfat to
---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------------------	---------------------	-----------------------------------

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI DOMICILIARI -ESITI



6 - Tutela riservatezza

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto
-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------

7 - Rapporto con i coordinatori/responsabili

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Poc o sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto
---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

8 - Professionalità degli operatori

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto
-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------

9 - Affidabilità degli operatori

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto
-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

10 - Attenzione ai bisogni

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più	Sod	Più	Più	Più	Sod	Sod	Sod	Più	Sod	Sod	Sod	Sod	Sod	Sod
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI DOMICILIARI -ESITI



che sod disf atto	disf atto	che sod disf atto	che sod disf atto	che sod disf atto	disf atto	disf atto	disf atto	che sod disf atto	disf atto	disf atto	disf atto	disf atto	disf atto	disf atto
----------------------------	--------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	--------------	--------------	--------------	----------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------

11 - Capacità degli operatori di trovare soluzioni

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto
-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

12 - Le informazioni sul piano di assistenza sono state chiare?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Poc o sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto
-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------------------	---------------------	---------------------

13 - Le tempistiche di erogazione dei servizi sono state chiare?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto
-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------

14 - Gli orari di erogazione dei servizi sono chiare e rispettate?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto
---------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI DOMICILIARI -ESITI



15 - Si ritiene soddisfatto del Servizio che le è stato fornito?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto
-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------

16 - Ritene che il Servizio l'abbia aiutata a gestire al meglio la Sua situazione?

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Più che sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto	Più che sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Sod disf atto	Più che sod disf atto
-----------------------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------	-----------------------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	-----------------------------------

Il questionario è stato compilato da:

Di seguito le risposte dei 15 questionari pervenuti:

Altro fami gliar e/pa rent e non conv ivent e	Altro fami gliar e/pa rent e non conv ivent e	Coni uge/ Part ner con vive nte	Alt ro fa mi gli ar e/ co nvi vent e	Altro fami gliar e/par ente non conv ivent e	Altro fami gliar e/par ente non conv ivent e	Altro fami gliar e/par ente non conv ivent e	Altro fami gliar e/par ente conv ivent e	Altro fami gliar e/par ente non conv ivent e	Altro fami gliar e/par ente non conv ivent e	Altro fami gliar e/par ente non conv ivent e	Altro fami gliar e/par ente conv ivent e	Altro fami gliar e/par ente conv ivent e	Altro fami gliar e/par ente non conv ivent e	Altro fami gliar e/par ente non conv ivent e
--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	---	---	--	--

Altre osservazioni e/o suggerimenti

-Sono la moglie di Battaglia Eugenio. Io e mio marito siamo soddisfatti di quello che fanno le infermiere.

QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE

SERVIZI DOMICILIARI -ESITI



3 CONSIDERAZIONI

Nonostante i grandi cambiamenti e le tante preoccupazioni/incertezze degli ultimi anni c'è una generale percezione positiva dei servizi domiciliari e degli operatori che vi operano.