



COMUNE DI VIGONOVO

CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA

Via Veneto, 2

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANNO 2018**

PRIMA DI AVERE IL SERVIZIO

Quesito n. 1	Chi l'ha informata circa la possibilità di avere un Servizio a Domicilio con prestazioni di tipo socio-sanitario?					
Griglia di valutazione	1	2	3	4	5	Voto N/R
N° Voti espressi	4	4	0	8	3	1
% Voti espressi	20%	20%	/	40%	15%	5%

QUALITÀ DEL SERVIZIO CHE STA RICEVENDO

Quesito n. 2	Il Servizio di cui usufruisce l'aiuta anche ad affrontare i problemi di assistenza quotidiani?		Voto N/R
	a) <u>Igiene personale</u>		
Griglia di valutazione	SI	NO	
N° Voti espressi	16	2	2
% Voti espressi	80%	10%	10%
	b) <u>Cura del corpo</u>		
Griglia di valutazione	SI	NO	
N° Voti espressi	9	6	5
% Voti espressi	45%	30%	25%
	c) <u>Gestione della casa</u>		
Griglia di valutazione	SI	NO	
N° Voti espressi	2	13	5
% Voti espressi	10%	65%	25%

Quesito n. 3	Se ha risposto di NO a una delle possibilità precedenti, ritiene di poter avere bisogno di aiuto per queste attività?		Voto N/R
Griglia di valutazione	SI	NO	
N° Voti espressi	5	10	5
% Voti espressi	25%	50%	25%

ASPETTI DEL SERVIZIO PER I QUALI CHIEDIAMO LA SUA VALUTAZIONE

Quesito n. 4	È soddisfatto della puntualità degli interventi?				Voto
					N/R
	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	
Griglia di valutazione					
N° Voti espressi	9	9	1	1	0
% Voti espressi	45%	45%	5%	5%	/

Quesito: n. 5	Considera adeguato il comportamento assunto dagli operatori?				Voto
					N/R
Griglia di valutazione					
N° Voti espressi	14	3	3	0	0
% Voti espressi	70%	15%	15%	/	/

Quesito n. 6	È soddisfatto dell'attenzione prestata alle su esigenze durante gli interventi assistenziali?				Voto
					N/R
Griglia di valutazione					
N° Voti espressi	14	4	2	0	0
% Voti espressi	70%	20%	10%	/	/

Quesito n. 7	Ritiene che l'atteggiamento del personale nei Suoi confronti sia cortese e disponibile?				Voto
					N/R
Griglia di valutazione					
N° Voti espressi	16	3	1	0	0
% Voti espressi	80%	15%	5%	/	/

Quesito n. 8	È soddisfatto della competenza e preparazione tecnica degli operatori?				Voto
					N/R
Griglia di valutazione					
N° Voti espressi	14	4	1	0	1
% Voti espressi	70%	20%	5%	/	5%

Quesito n. 9	Considera che gli operatori tutelino e rispettino la Sua riservatezza?				Voto
					N/R
Griglia di valutazione					
N° Voti espressi	17	2	1	0	0
% Voti espressi	85%	10%	5%	/	/

Quesito n. 10	Ritiene che il servizio Assistenziale risponda ai bisogni per i quali è stato richiesto?				Voto
					N/R
Griglia di valutazione					
N° Voti espressi	14	3	2	1	0
% Voti espressi	70%	15%	10%	5%	0

Quesito n. 11	Sarebbe interessato al servizio se erogato in una fascia oraria più ampia (pomeriggio e sera)?			Voto
				N/R
Griglia di valutazione	SI		NO	
N° Voti espressi	6		13	1
% Voti espressi	30%		65%	5%

Quesito n. 12	Ritiene che il Servizio di Assistenza Domiciliare l'abbia aiutata a gestire al meglio la Sua situazione?		Voto
			N/R
Griglia di valutazione	SI	NO	
N° Voti espressi	17	2	1
% Voti espressi	85%	10%	5%

Quesito n. 13	Qual è il suo giudizio complessivo sul servizio di assistenza Domiciliare?				Voto
					N/R
	MOLTO SODDISFACENTE	ABBASTANZA SODDISFACENTE	POCO SODDISFACENTE	PER NULLA SODDISFACENTE	
Griglia di valutazione					
N° Voti espressi	11	6	2	0	1
% Voti espressi	55%	30%	10%	/	5%

N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

14. Quali prestazioni vorrebbe che fossero offerte dal Servizio di Assistenza Domiciliare che ora non sono offerte?

- 1) Io Sottoscritto chiedo ai Competenti dei Servizi Sociali che mi sia dato il mio Bisogno Domiciliare per avere tutto quello che ho Bisogno.
- 2) Maggior numero di ore.
- 3) Possibile aiuto quando la badante è ammalata oppure ha problemi familiari.
- 4) Un aiuto domestico in casa una volta alla settimana.
- 5) Accompagnamento dal parrucchiere.
- 6) Due persone hanno risposto "Niente di più di quello che già viene effettuato".
- 7) Igiene personale almeno due volte alla settimana ed in caso di festività l'igiene personale deve essere fatta il giorno prima oppure il giorno dopo.

Quesito n. 14	Quali prestazioni vorrebbe che fossero offerte dal Servizio di Assistenza Domiciliare che ora non sono offerte?	
Utenti che hanno risposto alla domanda	SI	NO
Griglia di valutazione		
N° Voti espressi	8	12
% Voti espressi	40%	60%

Il presente questionario è stato realizzato con la collaborazione degli operatori addetti ai servizi sociali Santi Rosella e Carraro Cristina.

Vigonovo, 31.12.2018

La Responsabile dell'Area Servizi alla Persona
F.to Dott.ssa Giuliana Tommasi