



Fondazione
Scarpari Forattini
onlus

ANALISI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ADI 2020

PROCEDURA 2020

Il questionario è stato somministrato dagli infermieri dello Studio Associato Infermieristico Mantovano, della cui collaborazione la Fondazione si avvale per l'erogazione del servizio, a tutti gli utenti in carico con voucher infermieristici e riabilitativi nel mese di ottobre 2020. Nel questionario sono state poste domande atte a valutare la soddisfazione del servizio, prestando particolare attenzione al rapporto operatore/utente.

Al 31/10/2020 sono stati riconsegnati 20 questionari, due terzi del totale somministrato (dato in miglioramento rispetto al 2019).

ANALISI DELLE RISPOSTE

- Alle risposte "Soddisfatto" e "Molto soddisfatto" è stata data una connotazione positiva
- Alle risposte "Insoddisfatto" e "Molto insoddisfatto" è stata data una connotazione negativa

I questionari sono stati compilati in pari numero dai familiari e dagli utenti. Usufruiscono tutti di prestazioni infermieristiche, solo un utente usufruisce di un voucher misto (infermieristico e riabilitativo).

Tutti si sono dimostrati soddisfatti o molto soddisfatti del servizio ricevuto e del personale in termini di puntualità, disponibilità e flessibilità, pazienza e gentilezza.

Per l'anno 2020, vista l'emergenza sanitaria dovuta all'epidemia Covid-19, è stata posta anche una domanda specifica per comprendere se gli utenti si fossero sentiti tutelati dagli operatori. Anche in questo caso, si segnala la quasi totalità di risposte affermative: il 95% si è dichiarato tutelato, solo il 5% (pari ad una risposta) ha dichiarato di essersi sentito abbastanza tutelato, ma non ne ha dato spiegazioni.

Anche le risposte circa il servizio di segreteria, fornite da 12 utenti su 20 (gli altri 8 hanno citato di non averne usufruito) evidenziano piena soddisfazione sia per le informazioni ricevute sia per la disponibilità degli operatori.

OBIETTIVI PER L'ANNO 2021: mantenere il trend di risposte positive.

MODALITÀ DI RESTITUZIONE

La presente relazione è stata elaborata dall'Assistente Sociale Pizzoli Chiara. La stessa è stata approvata dal Comitato Esecutivo in data 30/12/2020 e pubblicata sul sito internet della Fondazione.

Si allega tabella di sintesi dei risultati.

Dott.ssa Pizzoli Chiara _ Assistente Sociale



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE _ ADI 2020

	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
CHI COMPILA																						
Utente	10	50		1				1	1	1	1	1	1	1	1	1						
Familiare	10	50	1		1	1	1										1	1	1	1	1	1

DA QUANTO TEMPO SI AVVALE DEL SERVIZIO ADI	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Meno di 6 mesi	11	55					1	1			1	1		1		1	1	1	1	1	1	1
da 6 mesi a 1 anno	2	10		1									1									
Più di 1 anno	7	35	1		1	1			1	1				1								1

PRESTAZIONI USUFRUITE	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Mediche	0	0																				
Psicologiche	0	0																				
Infermieristiche	20	100	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Riabilitative	1	5																				1
Socio-assistenziali	0	0																				

SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Molto soddisfatto	15	75	1	1	1	1	1	1				1	1	1			1	1	1	1	1	1
Soddisfatto	5	25							1	1	1				1	1						
Insoddisfatto	0	0																				
Molto insoddisfatto	0	0																				

PUNTUALITA' DEL PERSONALE	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Molto soddisfatto	12	60	1	1	1	1	1				1	1	1	1			1	1	1	1	1	1
Soddisfatto	8	40		1	1			1	1						1	1		1				1
Insoddisfatto	0	0																				
Molto insoddisfatto	0	0																				

DISPONIBILITA' E FLESSIBILITA' DEL PERSONALE	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Molto soddisfatto	16	80	1	1	1	1	1				1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1
Soddisfatto	4	20			1			1	1						1							
Insoddisfatto	0	0																				
Molto insoddisfatto	0	0																				

PAZIENZA E GENTILEZZA DEL PERSONALE	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Molto soddisfatto	15	75	1	1	1	1	1					1	1	1		1	1	1	1	1	1	1
Soddisfatto	5	25			1			1	1	1					1							
Insoddisfatto	0	0																				
Molto insoddisfatto	0	0																				

IN QUESTO PERIODO DI EMERGENZA SANITARIA, SI E' SENTITO TUTELATO DAGLI OPERATORI	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Si	19	95	1	1	1	1	1	1			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Abbastanza	1	5							1													
No	0	0																				

ORARI APERTURA SEGRETERIA	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Molto soddisfatto	6	50	1				1					1					1				1	1
Soddisfatto	6	50		1	1	1		1			1								1			
Insoddisfatto	0	0																				
Molto insoddisfatto	0	0																				

DISPONIBILITA' OPERATORI	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Molto soddisfatto	9	75	1	1	1	1	1					1					1	1		1	1	1
Soddisfatto	3	25				1		1		1												
Insoddisfatto	0	0																				
Molto insoddisfatto	0	0																				

CHIAREZZA INFORMAZIONI	Tot.	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Molto soddisfatto	8	66,67	1	1			1					1					1	1		1	1	1
Soddisfatto	4	33,33			1	1		1		1												
Insoddisfatto	0	0,00																				
Molto insoddisfatto	0	0,00																				

OSSERVAZIONI