



CAF DUE
Società Cooperativa Sociale – Onlus
Via Gadames, 47, 20037 Paderno Dugnano (MI)
Telefono e fax 0299041415
Partita IVA 00880010962 Codice Fiscale 07950790159
www.cafdue.it, E-mail: info@cafdue.it

SAD, cosa ne pensano gli assistiti e i loro familiari sul servizio Sad 2020

Di seguito riportiamo una sintesi dei risultati del questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza del servizio assistenza domiciliare somministrato nel mese di febbraio 2021.

Il servizio di assistenza domiciliare (SAD) è un servizio professionale di aiuto e supporto alla persona fragile e di sostegno alla famiglia; viene modulato in accordo o su segnalazione dei servizi sociali oppure privatamente richiesto dalla famiglia.

La lettura dei risultati emersi sarà divisa in argomenti che forniranno una chiave di lettura facile ed immediata e sarà così suddivisa:

- 1. Di seguito i dati dei rispondenti: rispondenti 64%**
utente 47%
parente per il 50%

- 2. Il sesso degli intervistati**
donne 61%
uomini 39%

- 3. Durata del rapporto tra assistito e servizio S.A.D.**

| | |
|--------------------------------|------------|
| È seguito da 1 anno a più di 2 | 68% |
| È seguito da 2 a più mesi | 26% |

Informazioni sugli operatori del servizio

L'operatore che opera in questo servizio è un professionista preparato attraverso specifici corsi di qualifica: Ausiliario Socio Assistenziale "A.S.A." e/o Operatore Socio Sanitario "O.S.S"; è in prevalenza femminile e garantisce l'assistenza a domicilio, supporta la famiglia nelle attività di cura quotidiana e agisce da tramite con la cooperativa.

- + La percezione in merito alla qualità del primo contatto telefonico:**
 - **cortesia disponibilità all'ascolto è stata:**

- ottimo il 32%
- **buono il 55%**
- sufficiente 8%

✚ **La percezione in merito alla cortesia e riservatezza degli assistenti è stata:**

- **ottimo il 42%**
- buono il 50%
- sufficiente 8%

✚ **La percezione in merito alla preparazione dell'operatore è stata:**

- **ottimo 47%**
- buono 50%
- sufficiente 3%

✚ **La percezione in merito al soddisfacimento in termini temporali tra domanda ed offerta è stata:**

- **buono 39%**
- ottimo 45%
- sufficiente 13%

✚ **La percezione in merito alla corrispondenza tra il bisogno e il servizio effettuato è stata:**

- **buono 51%**
- ottimo 29%
- sufficiente 17%

Efficacia del servizio

In questa sezione riportiamo i dati ottenuti in merito all'organizzazione e coordinamento del servizio, componente non meno importante ma complementare all'efficacia del servizio di cura.

✚ **Semplicità per ottenere il servizio:**

- **buono 39%**
- ottimo 45%
- sufficiente 13%

✚ **Flessibilità e adeguatezza degli orari alle esigenze degli assistiti**

- **buono 42%**
- ottimo 47%
- sufficiente 11%

✚ **Rapidità nell'attivazione del servizio**

- **Buono 39%**
- ottimo 45%
- sufficiente 11%
- insufficiente 3%

✚ **Comunicazione anticipata di sostituzioni degli operatori e\o modifiche di orari di assistenza**

- **buono 34%**
- ottimo 55 %
- sufficiente 11%

✚ **Utilizzo di presidi di protezione (guanti, camice ecc.) da parte dell'operatore a tutela dell'igiene dell'assistito**

- **buono 45%**
- ottimo 21%
- sufficiente 16%
- insufficiente 8%

✚ **Rotazione e cambio operatori**

- **buono 46%**
- ottimo 17%
- sufficiente 26%
- insufficiente 3%

✚ **Rispetto degli orari prestabiliti di intervento**

- **buono 42%**
- ottimo 47%
- sufficiente 5%

✚ **Comunicazione e rapporti fra assistito e operatore**

- buono 50%
- **ottimo 39%**
- sufficiente 11%

✚ **Valutazione complessiva**

- **buono 39%**
- ottimo 55%
- sufficiente 3%

🚦 **Attività di informazione ricevuta da parte degli operatori nel corso degli interventi domiciliari:**

- **buono 53%**
- ottimo 39%
- sufficiente 3%

🚦 **Attività di prevenzione attiva (utilizzo dei D.P.I) da parte degli operatori nel corso del servizio**

- **buono 53%**
- ottimo 47%

🚦 **Quanto si ritiene al sicuro dal contagio durante l'assistenza**

- **buono 58%**
- ottimo 39%

Febbraio 2021