



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](http://www.cafdue.it), E-mail: [info@cafdue.it](mailto:info@cafdue.it)

## **SAD, cosa ne pensano gli assistiti e i loro familiari sul servizio Sad 2021**

Di seguito riportiamo una sintesi dei risultati del questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza del servizio assistenza domiciliare somministrato nel mese di Ottobre 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 78%**  
utente 57%  
parente per il 36%
- 2. Il sesso degli intervistati**  
donne 66%  
uomini 34%
- 3. Durata del rapporto tra assistito e servizio S.A.D.**  
È seguito da 1 anno a più di 2 64%  
È seguito da 2 a più mesi 34%

### **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:**

<b>Risultati</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Ottimo	45%	32%	29%
Buono	45%	55%	57%
Sufficiente	6%	8%	3%
Insufficiente	0%		

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

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	51%	42%	51%
Buono	45%	50%	40%
Sufficiente	4%	8%	
Insufficiente			

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

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	57%	47%	51%
Buono	40%	45%	46%
Sufficiente	2%	13%	3%
Insufficiente			

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

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	53%	39%	51%
Buono	45%	45%	46%
Sufficiente	2%	13%	3%
Insufficiente			

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

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	61%	51%	29%
Buono	58%	29%	51%
Sufficiente	5%	17%	17%
Insufficiente			

## 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:

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	51%		
Buono	38%		
Sufficiente	11%		
Insufficiente			

### + Flessibilità e adeguatezza degli orari alle esigenze degli assistiti

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	55%	42%	29%
Buono	36%	47%	51%
Sufficiente	6%	11%	17%
Insufficiente	0%		

### + Rapidità nell'attivazione del servizio

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	45%	39%	37%
Buono	47%	45%	40%
Sufficiente	6%	11%	23%
Insufficiente	0%	3%	

### + Comunicazione anticipata di sostituzioni degli operatori e/o modifiche di orari di assistenza

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	32%		
Buono	43%		
Sufficiente	15%		
Insufficiente	2%		

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

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	34%		
Buono	4%		
Sufficiente	15%		
Insufficiente	2%		

✚ **Rotazione e cambio operatori**

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	60%		
Buono	38%		
Sufficiente	2%		
Insufficiente			

✚ **Rispetto degli orari prestabiliti di intervento**

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	53%		
Buono	45%		
Sufficiente	2%		
Insufficiente	0%		

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

Risultati	2021	2020	2019
Ottimo	68%	50%	51%
Buono	55%	39%	43%
Sufficiente	3%	5%	3%
Insufficiente	0%		

 **Valutazione complessiva**

<b>Risultati</b>	2021	2020	2019
Ottimo	55%	39%	37%
Buono	43%	55%	46%
Sufficiente	3%	3%	14%
Insufficiente	0%		

**Emergenza coronavirus**

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

<b>Risultati</b>	2021	2020
Ottimo	62%	53%
Buono	32%	39%
Sufficiente	4%	3%
Insufficiente	0%	
N.Risponde		

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

<b>Risultati</b>	2021	2020
Ottimo	62%	39%
Buono	32%	58%
Sufficiente	4%	
Insufficiente	0%	
N.Risponde		



## Quanto si ritiene al sicuro dal contagio durante l'assistenza

<b>Risultati</b>	2021	2020
Ottimo	60%	
Buono	32%	
Sufficiente	4%	
Insufficiente	0%	
N.Risponde		

Novembre 2021