

## Esiti **Questionario** di **Valutazione** della **Soddisfazione** del Servizio S.A.D. • 2019

Bergamo Sanità gestisce il Servizio SAD nel territorio della **Media** e **Bassa Valle Seriana** in base all'**accreditamento** con la Società dei Servizi Socio Sanitari Valle Seriana istituita dai Comuni.

Nel corso del **2019** è stato sottoposto alle famiglie un **questionario** anonimo per rilevare il **gradimento** del servizio; eccone i **risultati**:

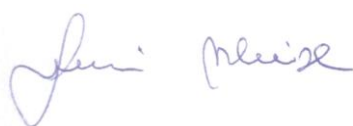
- Sono stati distribuiti 10 questionari e **restituiti compilati** 9, pari al **90%**.
- Risiede a **Nembro** il **67%** delle persone che hanno risposto; il restante **33%** ad Alzano Lombardo.
- Il **78%** dei **fruitori** è di sesso **femminile**.
- Il **78%** dei **fruitori** è venuto a **conoscenza** del servizio da parte dell'**Assistente Sociale** comunale.
- Il questionario è stato **compilato**, per l'**89%** da parte di un **familiare**.

La tabella seguente illustra – con uso dei colori e della percentuale - il **gradimento espresso** per i **vari aspetti considerati**:

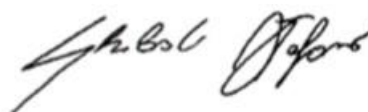
ASPETTO CONSIDERATO PER IL GRADIMENTO		INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	BUONO	OTTIMO
Rispondenza servizio alle sue <b>richieste</b>					92%
prestazioni	Soddisfazione verso <b>igiene personale</b>				92%
	Soddisfazione verso <b>bagno</b>				96%
	Soddisfazione verso <b>cura ambiente</b>				92%
	Soddisfazione verso <b>preparazione pasti</b>				100%
	Soddisfazione verso <b>accompagnamenti</b>				92%
Soddisfazione verso <b>commissioni</b>					92%
ASA / OSS	Rispetto della <b>riservatezza</b>			89%	
	<b>Cortesia</b> del personale				92%
	Capacità di <b>ascolto</b> esigenze <b>utente</b>				91%
	Capacità di <b>ascolto</b> esigenze <b>familiare</b>				93%
	Capacità di <b>consigliare miglioramenti</b> assistenza				95%
Organizzazione	Chiarezza <b>informazioni</b> sul servizio				92%
	<b>Orari</b> del servizio				94%
	<b>Stabilità</b> del personale ASA/OSS			89%	
	<b>Tempestività</b> rispetto alle richieste				97%
	<b>Capacità</b> rispondere ai problemi				92%
	<b>Coordinamento</b> del servizio				94%
	Servizio di <b>Accoglienza</b>				92%

La **soddisfazione complessiva** si è attestata così al **93%** !

A nome di tutta la nostra équipe impegnata al Vostro fianco **ringraziamo** le **famiglie** per il gradimento espresso ed i suggerimenti forniti che terremo nella dovuta considerazione.



Maria Luisa Giurini Infermiera Referente SAD



Stefano Ghilardi Presidente