



città di riva
apsp

A.P.S.P. «Città di Riva»

Riva del Garda

Indagine soddisfazione utenti Alloggi Protetti

Servizi Abitare accompagnati

Ottobre 2021



Principali obiettivi:

- ✓ continuare nel percorso di ascolto degli utenti dei servizi offerto dall'A.p.s.p Città di Riva;
- ✓ indagare il loro grado di soddisfazione, misurando così la loro qualità percepita;
- ✓ sondare esigenze, bisogni e suggerimenti provenienti da una voce “esterna” all'organizzazione;
- ✓ cogliere punti di forza e di debolezza dei servizi al fine di individuare eventuali azioni migliorative.



Scelte metodologiche

Destinatari:

UTENTI SERVIZIO ALLOGGI PROTETTI

Strumento di indagine: QUESTIONARIO

(consegnato a mano da parte del personale addetto agli alloggi protetti)

Modalità di rilevazione:

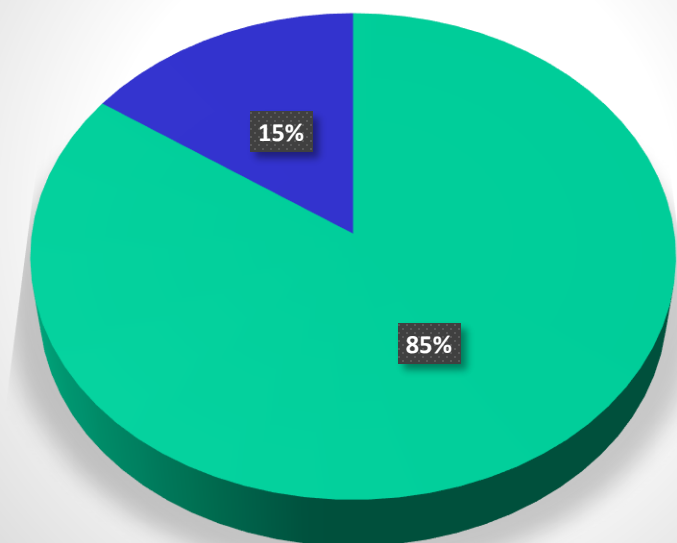
AUTO-COMPILAZIONE

I Numeri dell'indagine

Totale Utenti Pasti a Domicilio	17
Totale questionari consegnati	17
Totale questionari compilati pervenuti	13
Questionario neutralizzati (Non attendibili errata compilazione)	0
<i>Percentuale di risposta considerata</i>	<i>76%</i>

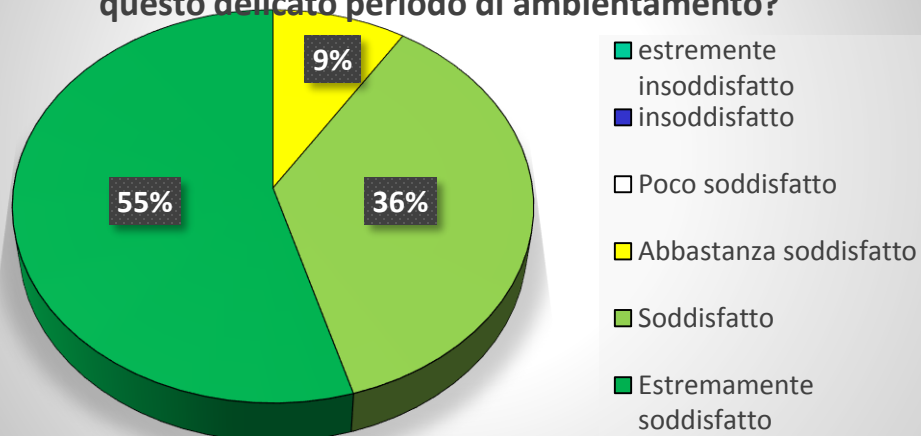
Usufruisce del servizio:

Da quanto tempo vive nell'alloggio protetto
dell'A.P.S.P. Città di Riva

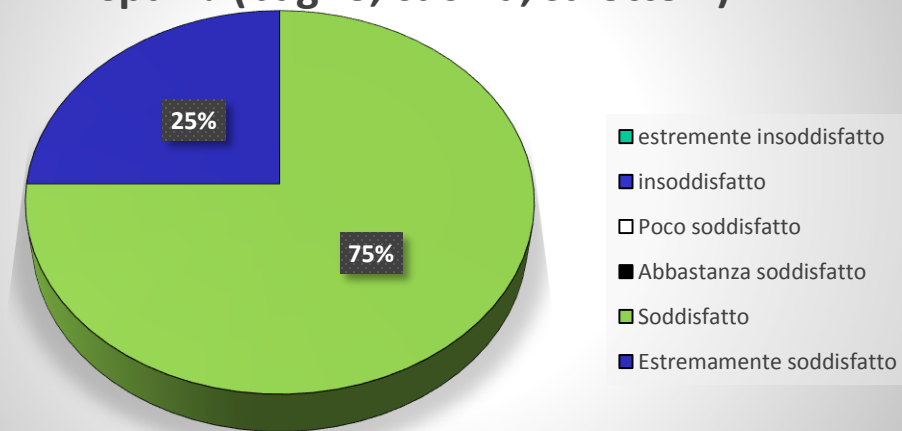


l'85% degli utenti che hanno risposto al questionario, fruisce del servizio da più di un anno, mentre il 15% da meno di un anno.

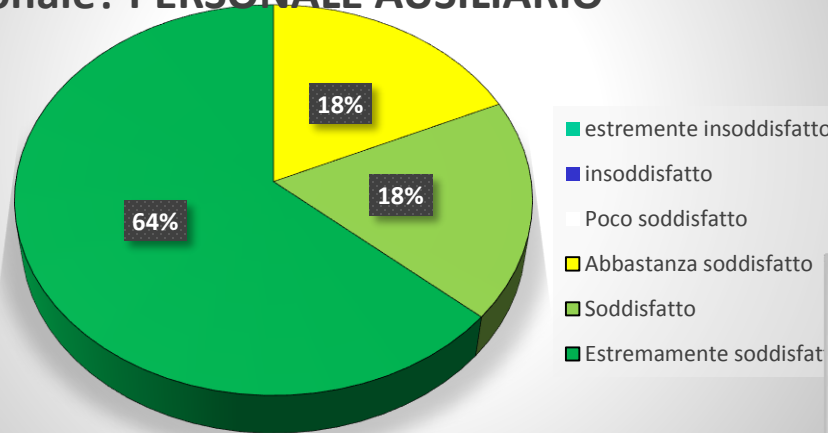
Riguardo al primo periodo di ingresso nell'alloggio, si ritiene soddisfatto del livello di accompagnamento e presenza del personale in questo delicato periodo di ambientamento?



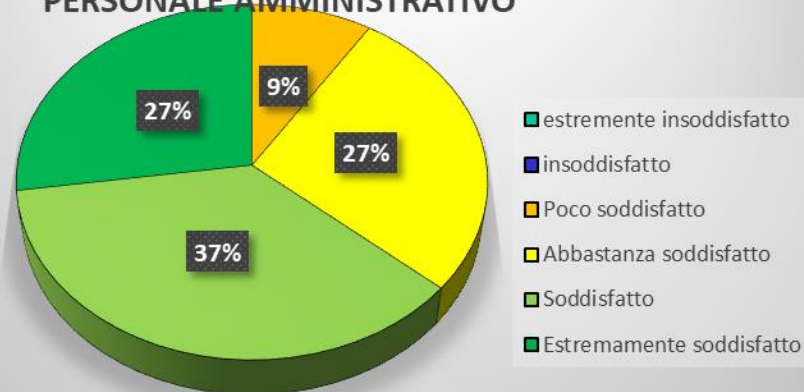
E' soddisfatto della funzionalità degli spazi? (bagno, cucina, salotto...)



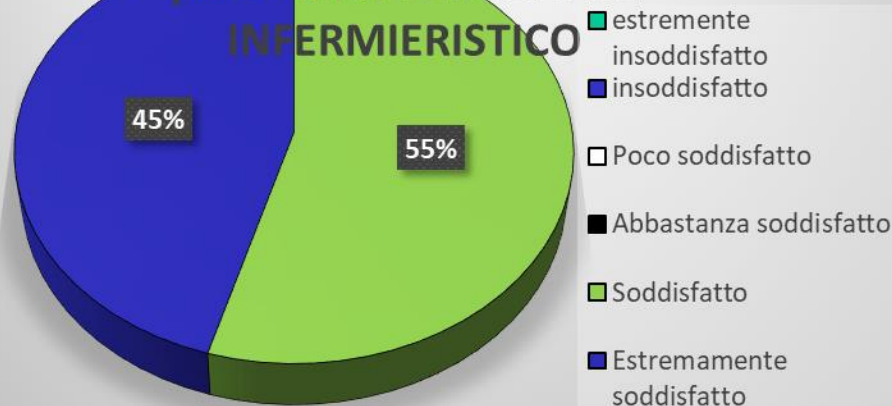
**Quando è soddisfatto della
disponibilità, cordialità, gentilezza del
personale? PERSONALE AUSILIARIO**



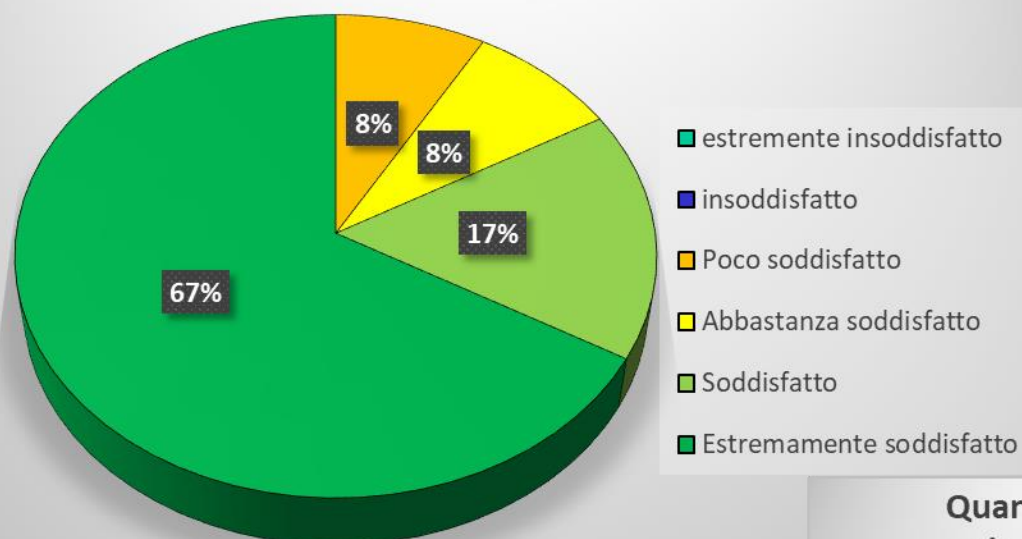
**Quando è soddisfatto della disponibilità,
cordialità, gentilezza del personale?
PERSONALE AMMINISTRATIVO**



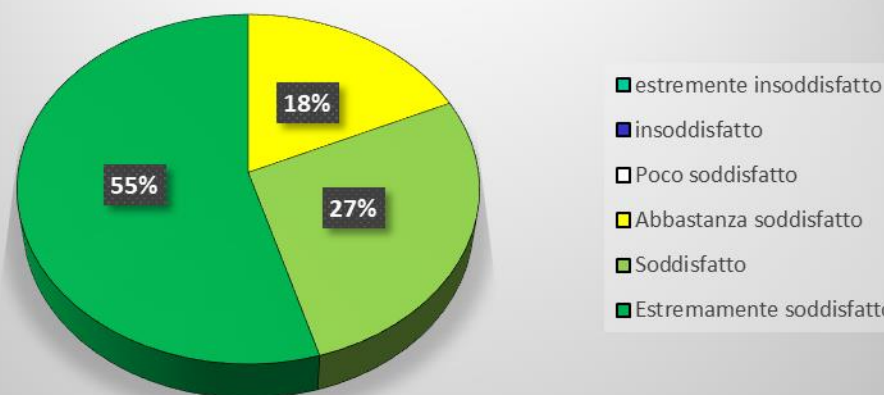
**Quando è soddisfatto della
disponibilità, cordialità, gentilezza del
personale? PERSONALE
INFERMIERISTICO**



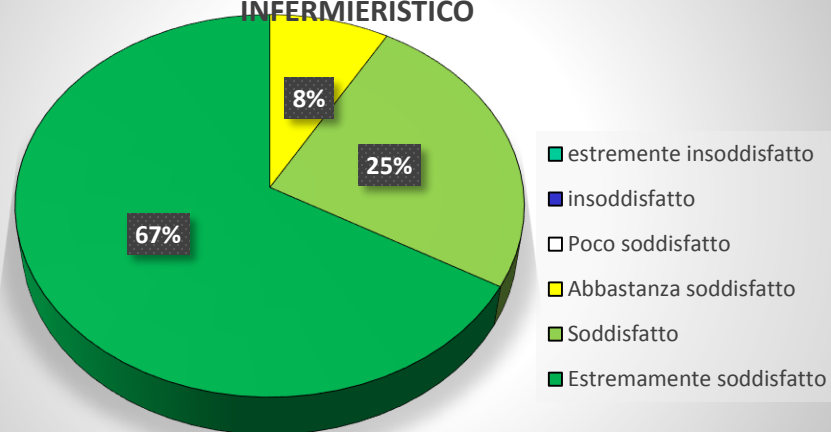
Quanto è soddisfatto del livello di tutela della riservatezza che il personale le garantisce **PERSONALE AUSILIARIO**



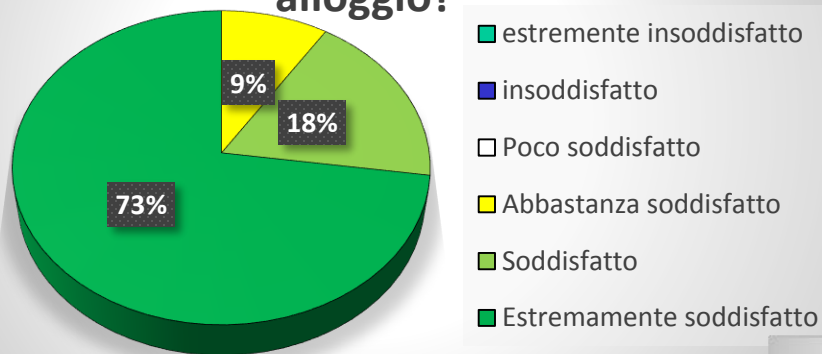
Quanto è soddisfatto del livello di tutela della riservatezza che il personale le garantisce **PERSONALE AMMINISTRATIVO**



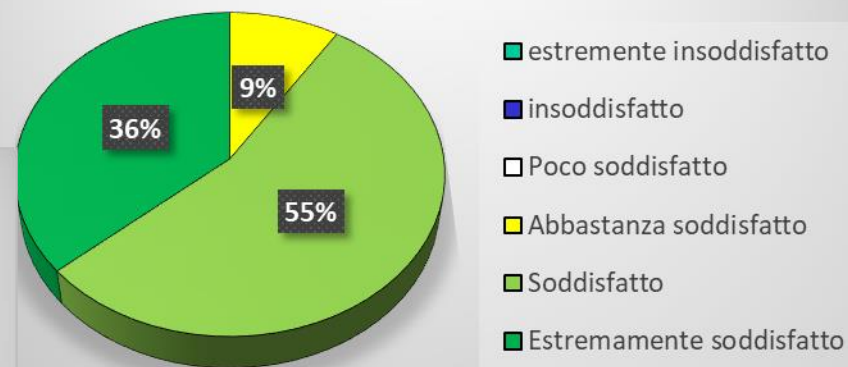
Quanto è soddisfatto del livello di tutela della riservatezza che il personale le garantisce **PERSONALE INFERMIERISTICO**



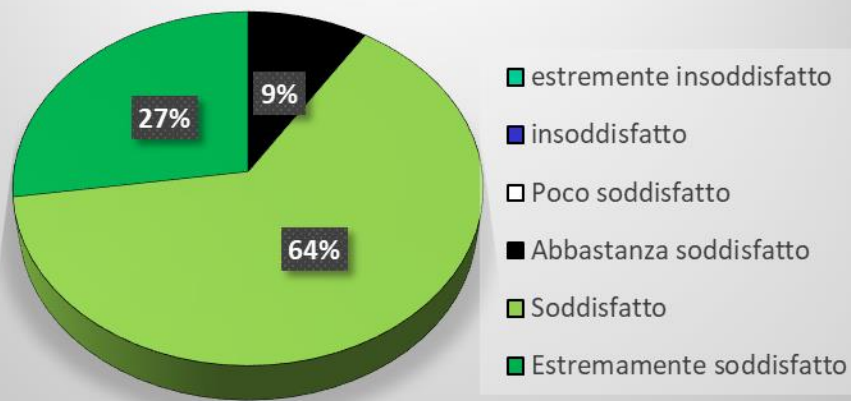
Quanto è soddisfatto del livello di pulizia quindicinale svolta nel suo alloggio?



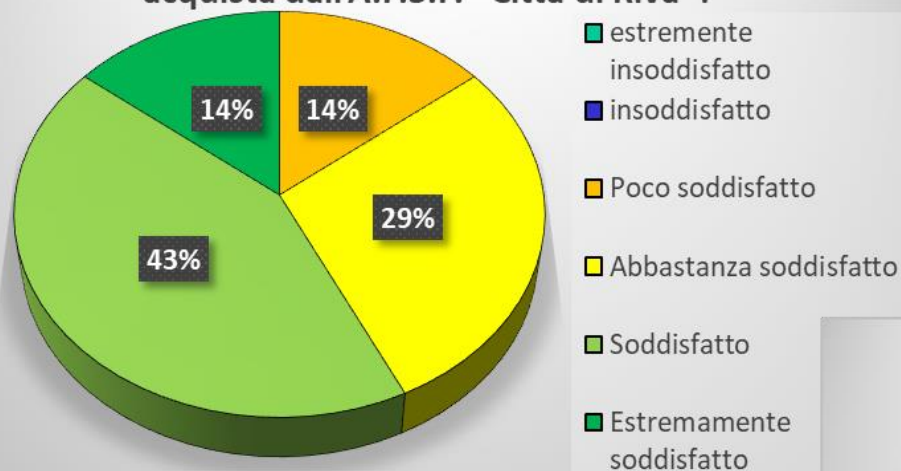
Quanto può ritenersi soddisfatto dei servizi condominiali (ascensore, illuminazione. Manutenzione, pulizie parti comuni)?



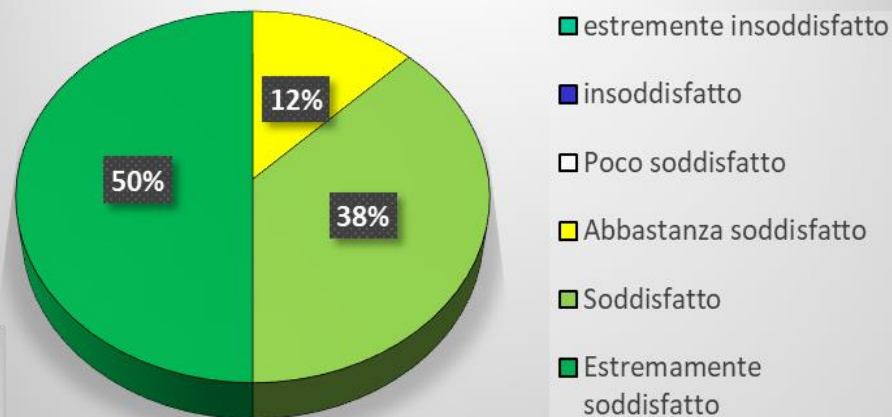
Quanto si ritiene soddisfatto per quanto concerne l'erogazione dell'acqua calda e del riscaldamento?



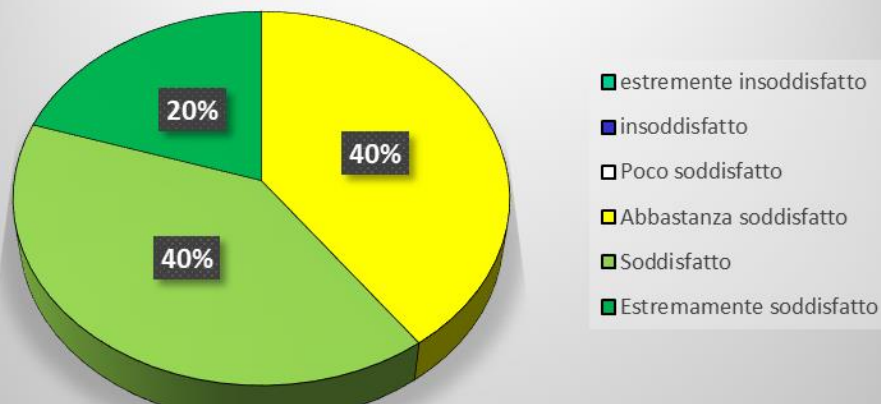
E' soddisfatto della qualità dei pasti che acquista dall'A.P.S.P. "Città di Riva"?



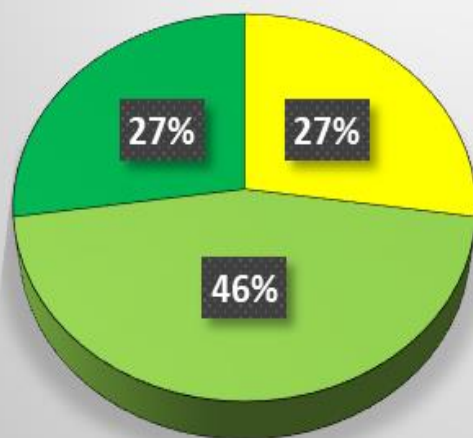
E' soddisfatto di prestazioni di natura assistenziale o parasanitaria a carattere personale, usufruite a domicilio o nella A.P.S.P. "Città di Riva"?



E' soddisfatto del costo di tali servizi?



Quanto si può ritenere soddisfatto delle relazioni che ha con gli altri inquilini degli alloggi?



- ☒ estremamente insoddisfatto
- ☒ insoddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☒ Abbastanza soddisfatto
- ☒ Soddisfatto
- ☒ Estremamente soddisfatto

SUGGERIMENTI FINALI SCRITTI DAGLI UTENTI DEGLI ALLOGGI PROTETTI

Cibo più “leggero” per delle persone con età avanzata, in tal proposito una più costante cura del cibo (a giorni la cura del cibo è buona mentre altri giorni è scadente) Grazie

Se per caso mi ammalassi, chi paga l'affitto?

Comprendo il problema del periodo covid 19 ma l'uso della sala ricreativa, le feste con musica che avevamo prima con il precedente direttore, con il nuovo non è stato più possibile averlo.

Penso che il giorno che casa mielli sarà al completo i servizi ausiliari di pulizia degli alloggi (2 al mese) non saranno più possibili. L'aver trasferito dal servizio la sign.ra _____ è stata una scelta senza senso.

Non vengono comunicati i conteggi (di acqua calda e riscaldamento).

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

Dall'indagine emerge un elevato livello di soddisfazione di tutti i servi erogati.

Detto ciò, potrebbe essere sottoposto a valutazione su possibile miglioramento, l'aspetto del pasto, la comunicazione relativa a consumi di acqua e riscaldamento e la ripresa di momenti di aggregazione e socializzazione, rispettando le norme riguardanti la prevenzione del Covid-19.