

Sede operativa di Cure domiciliari

Via Porta Palermo 139 – Bivona

ANALISI DEL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO 2025

1. PREMESSA

Il presente documento costituisce la relazione finale relativa ai risultati di soddisfazione somministrati agli assistiti del servizio di Cure domiciliari di I, II e III livello a dicembre 2025.

L'Associazione Primavera, quale moderna azienda di servizi alla persona fragile, considera obiettivo prioritario allineare il proprio sistema organizzativo e gestionale alle caratteristiche e ai bisogni espressi dagli utenti, nell'intento di far collimare sempre più la qualità del servizio erogato con quello atteso dal fruitore. Affrontare il tema della valutazione della qualità percepita significa, per l'Associazione, affrontare il tema della qualità e validità dell'assistenza e delle singole prestazioni offerte. In tal senso, l'Associazione stimola e organizza la partecipazione degli utenti e dei familiari che li rappresentano al processo di miglioramento continuo del servizio erogato. Il livello di soddisfazione degli utenti costituisce, pertanto, una risorsa essenziale per il miglioramento dei servizi offerti; l'utente viene chiamato a partecipare alla definizione e al miglioramento del servizio e/o alle modalità di erogazione dello stesso.

Di conseguenza l'Associazione ha approvato il "Piano degli obbiettivi" che viene aggiornato annualmente nel quale viene identificata una specifica struttura organizzativa (Ufficio privacy, qualità e accreditamenti) responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità.

Questa Struttura collabora attivamente con la Direzione Tecnica della sede di Cure domiciliari di I, II e III livello sita in Bivona in Via Porta Palermo e ha, tra le altre, le seguenti funzioni:

- Predisporre di concerto la Direzione Tecnica il questionario per le indagini annuali di gradimento del servizio delle varie unità d'offerta nei confronti degli utenti assistiti, dei loro familiari e del personale dipendente;
- determinare le modalità e i tempi di distribuzione e raccolta dei questionari;
- curare l'analisi dei dati e la presa in considerazione delle criticità emerse;
- attivare le conseguenti azioni di miglioramento del servizio ed eventuali interventi correttivi nell'organizzazione e nelle procedure;
- diffondere i risultati delle indagini e delle misure di miglioramento adottate tramite la pubblicazione sul sito web aziendale o con altre modalità.

2. IL QUESTIONARIO

Il questionario somministrato (allegato al termine di questa relazione) è del tipo "quantitativo - standardizzato", cioè basato su domande che prevedono un ventaglio di possibili risposte definite a priori per il livello di soddisfazione, con una scala che va da "Molto poco" a "molto", e che consente una facile interpretazione delle risposte per la stesura dell'analisi finale.

Lo schema del questionario prevede:

- una breve introduzione che illustra le finalità dell'indagine;
- la parte della "Soddisfazione" articolata in quattro sezioni dove sono inserite le domande attraverso le quali si intende comprendere il livello di gradimento del servizio espresso dall'utente.

- uno spazio finale per suggerimenti e indicazioni che permette anche un minimo di indicazioni di tipo qualitativo.

Per i questionari somministrati telefonicamente, vi è infine la Sezione riservata sulla piattaforma ADI Ready di 4DSoft - da compilare a cura dell'intervistatore, che riporta:

- Data e ora dell'intervista telefonica
- Nome intervistatore
- Distretto sanitario del paziente

Si è tentato, con poche ma mirate domande, di indagare anche alcuni aspetti che potevano presentare criticità, ciò ha consentito di ricavare utili indicazioni per il futuro. Naturalmente il questionario è in forma anonima, anche quando somministrato telefonicamente, per garantire la massima libertà di espressione al compilatore. Le domande dirette all'assistito sono state distribuite in sezioni/gruppi omogenei per tematica, e precisamente:

1. Area informazioni, ascolto e coinvolgimento
2. Organizzazione del servizio
3. Area relazionale
4. Area riservata al caregiver

3. MODALITA' DI DISTRIBUZIONE

Il questionario è stato distribuito direttamente agli assistiti o, nei casi di incapacità, ai loro familiari di riferimento (caregiver principale) dall'equipe multidisciplinare o dagli operatori che hanno fatto il primo accesso al paziente, a partire dal mese di aprile 2025. Sono stati distribuiti circa 500 questionari. Ne sono stati restituiti 70 (14,00%), a conferma di un discreto livello di partecipazione all'indagine, che richiede però una maggiore sensibilizzazione e coinvolgimento dell'utenza per le prossime indagini.

Visto l'alto livello di non autosufficienza dell'utenza, per molti assistiti, il questionario è stato compilato dal familiare/caregiver. Appurato questo aspetto, va considerato che il giudizio dell'assistito è comunque fortemente influenzato dai familiari di riferimento. Questi, in conclusione, in molti casi, sono i reali valutatori e il loro parere non può essere trascurato, pertanto il questionario riporta i campi che individuano i soggetti compilatori dello stesso.

A partire dal mese di agosto è stato inoltre somministrato, ad un campione corrispondente al 10% dei pazienti, il questionario con intervista telefonica a cura del personale qualificato della sede operativa (Assistente sociale – Psicologa), ciò ha consentito di acquisire facilmente un maggior numero di feedback.

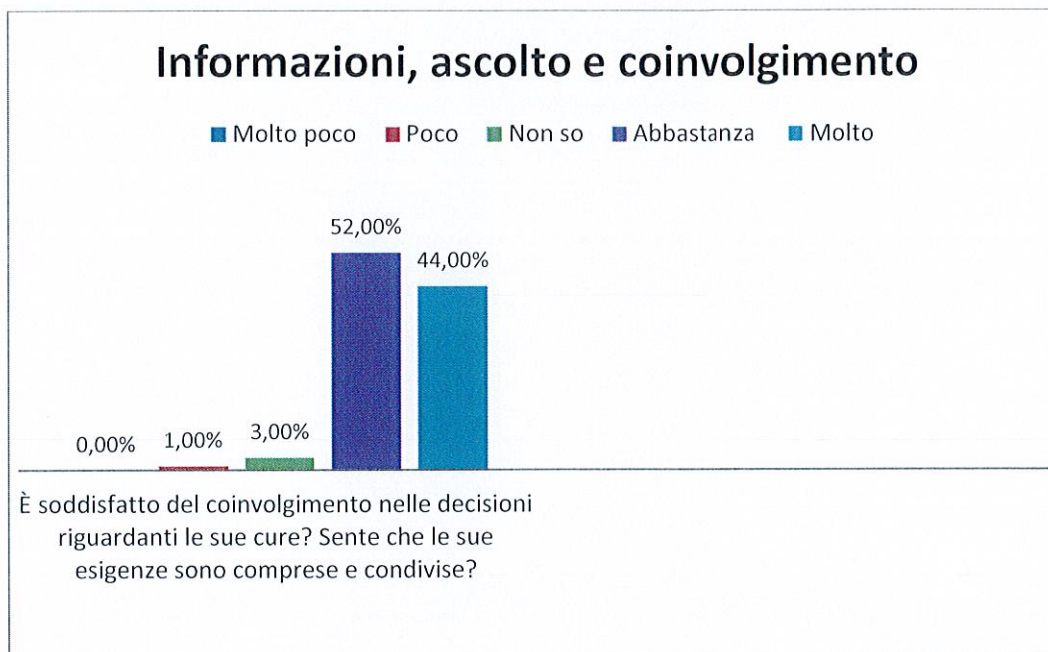
Si è pertanto arrivati complessivamente al 24,00% dei questionari somministrati, sopra la soglia di accettabilità del risultato del monitoraggio ($\geq 20\%$), ciò costituisce una buona base dati per avere un feedback sulla qualità dei servizi erogati.

4. ANALISI DEL QUESTIONARIO

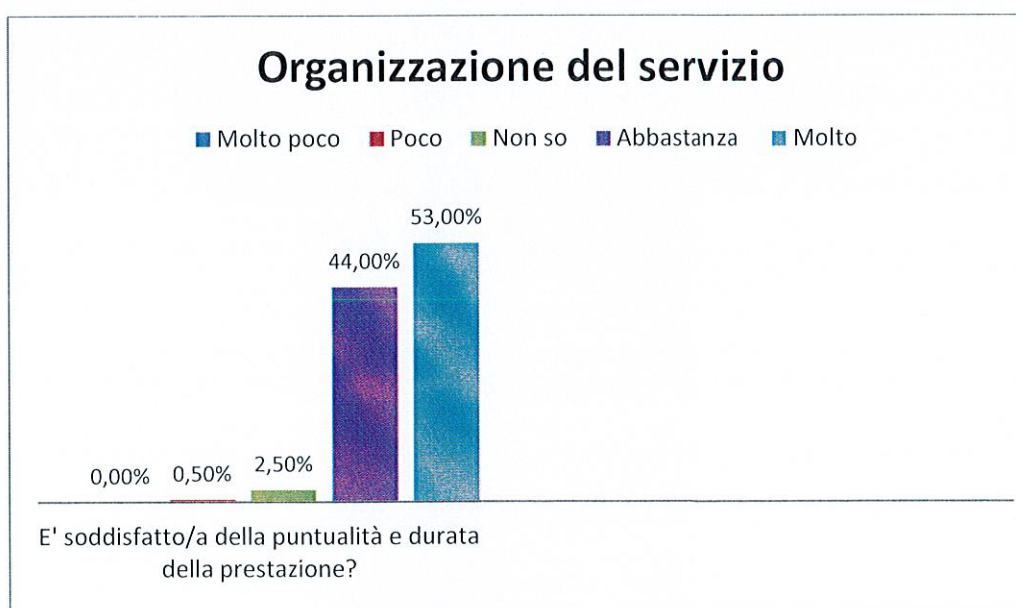
Prima di procedere all'analisi di quanto emerge dai questionari distribuiti, va precisato che l'indagine è stata condotta sul servizio di Cure domiciliari di I, II e III livello erogato dalla sede operativa di Bivona per il territorio di competenza dell'ASP di Agrigento.

La sezione 1 del questionario affronta in linea generale il tema delle informazioni, ascolto e coinvolgimento del paziente.

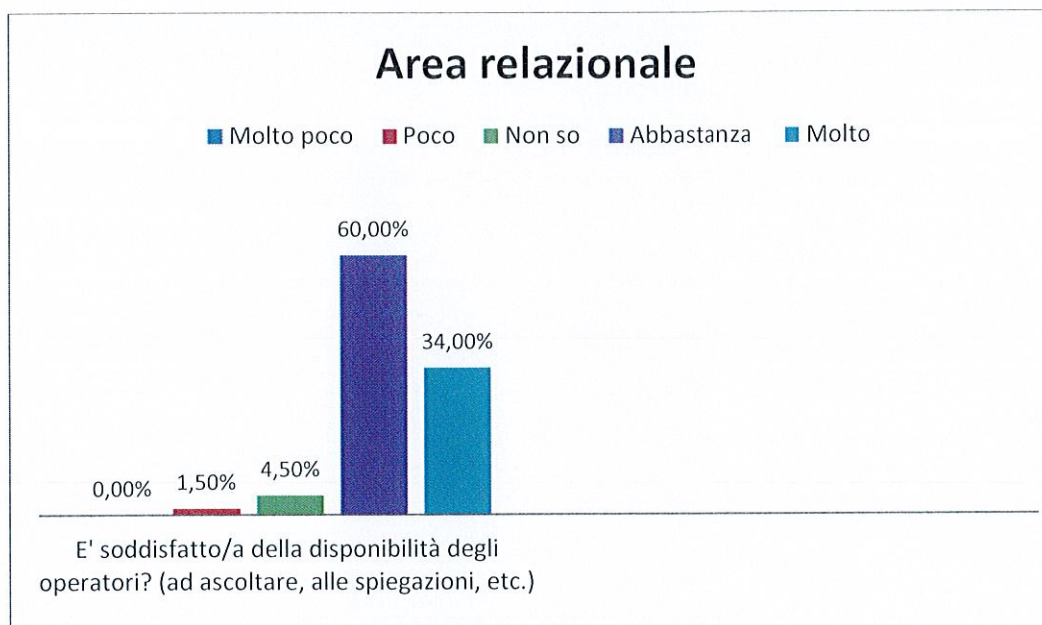
Dall'analisi degli istogrammi emerge un complessivo giudizio positivo di gradimento espresso. In particolare sul tema del coinvolgimento – quesito: *“E' soddisfatto del coinvolgimento nelle decisioni riguardanti le sue cure? Sente che le sue esigenze sono comprese e condivise?”* si registra una percentuale di apprezzamento molto alta di soddisfazione (risposte abbastanza/molto) pari all'96,00%; Ciò è di conforto e consente di migliorare la sicurezza e la qualità delle cure, attraverso l'informazione, la comunicazione continua e la partecipazione attiva dei pazienti.



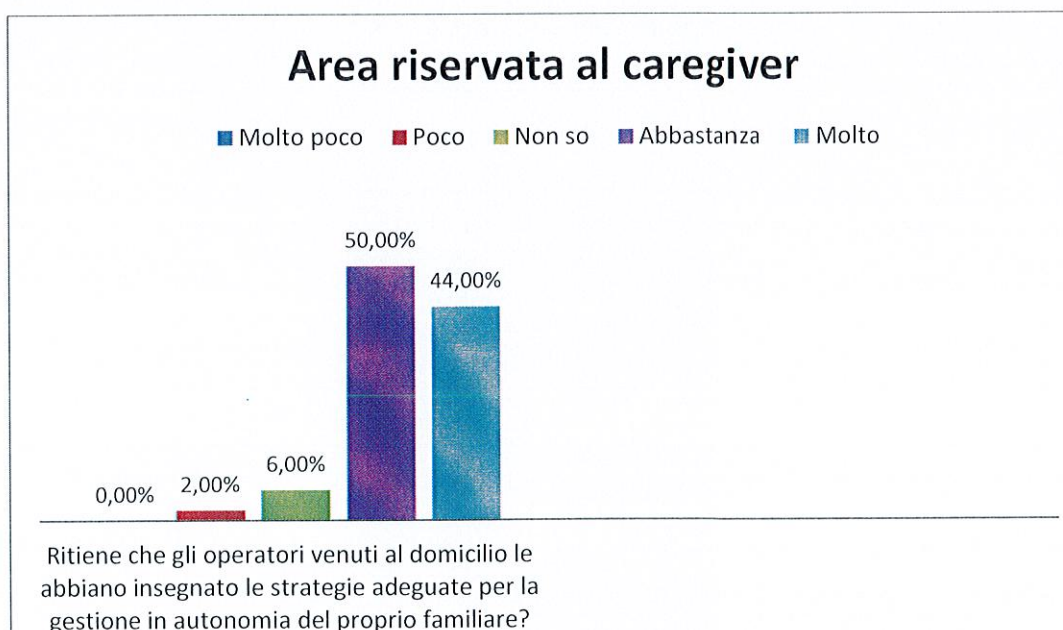
La sezione 2 del questionario affronta il tema dell'organizzazione del servizio: adeguatezza e flessibilità dell'assistenza; puntualità degli operatori, tempestività nel risolvere eventuali problematiche insorte durante il periodo di assistenza. Dall'analisi dei dati emerge un giudizio positivo di gradimento. In particolare sul quesito: *“Puntualità e durata della prestazione”* si è registrata una percentuale di apprezzamento molto alta di soddisfazione (risposte abbastanza / molto) pari all'97,00%.



La sezione 3 del questionario affronta la tematica della qualità dei rapporti e relazioni tra paziente e operatori anche per quanto riguarda le problematiche legate alle condizioni (sesso, genere, cultura, specificità religiosa, etc.) del paziente. Dall'analisi dei dati emerge un giudizio positivo di gradimento. In particolare sul secondo quesito: "E' soddisfatto/a della disponibilità degli operatori (ad ascoltare, alle spiegazioni, etc.)" si è registrata una percentuale di apprezzamento positiva (risposte abbastanza/molto soddisfatto) pari all'94,00%.



La sezione 4 del questionario si occupa degli aspetti legati al coinvolgimento del caregiver. Dall'analisi dei dati emerge un giudizio positivo di gradimento. In particolare sul secondo quesito: "Ritiene che gli operatori venuti al domicilio le abbiano insegnato le strategie adeguate per la gestione in autonomia del proprio familiare?" si è registrata una percentuale di apprezzamento molto positiva (risposte abbastanza/molto soddisfatto) pari all'93,00%.



Inoltre sul quarto quesito: "consiglierebbe ad un suo parente/amico di usufruire dei servizi di cure domiciliari erogati dall'Associazione Primavera" che riguarda sostanzialmente un giudizio complessivo sul servizio, si è avuto

un giudizio di gradimento molto positivo, con una percentuale di apprezzamento alta (risposte abbastanza/molto soddisfatto) pari all'95,00%. Ciò è di conforto e consente di proseguire nel percorso di miglioramento del servizio, perseguendo l'obiettivo della qualità delle cure erogate.

Spazio per suggerimenti e indicazioni

Al fine di intercalare l'analisi quantitativa con quella qualitativa è stato predisposto, al termine del questionario, un apposito spazio dove gli intervistati hanno potuto esprimere critiche, giudizi ed opinioni, ma anche elogi e valutazioni positive per il servizio offerto.

Alcuni utenti hanno approfittato di questa possibilità. Dai commenti emergono apprezzamenti per la qualità del servizio e per la umanità, cortesia e professionalità del personale.

5. CONCLUSIONI

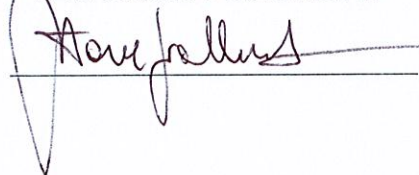
L'analisi realizzata ha mostrato risultati complessivamente molto positivi e attestati su livelli di gradimento elevati.

Tutto ciò gratifica per il lavoro compiuto dall'Associazione Primavera Onlus e ci stimola a migliorare ogni anno, grazie anche al costante dialogo mantenuto con gli assistiti e i loro familiari, che hanno collaborato costruttivamente con proposte e suggerimenti.

Bivona, 30/04/2026

Per l'Ufficio Privacy, Qualità e Accreditamenti

Arch. Salvatore Giallombardo



Il Direttore Tecnico Vicario

Dott. Enzo Panepinto

