



Rilevazione della soddisfazione dei servizi domiciliari					
Genere	M		F		
Età	meno di 65	66-70	71-75	76-80	81-85
	86-90	91-95	96-100	più di 100	
Cittadinanza	Italiana		altra (specificare)		
Titolo di studio conseguito	licenza elementare		diploma scuola media inferiore		qualifica professionale
	diploma scuola media superiore		laurea		altro
Come è venuto a conoscenza della possibilità di usufruire dei servizi domiciliari?	Medico di famiglia		Familiari		Amici/vicini
	Ho consultato il sito internet del Comune di Brescia		Altro		Non risponde
Con chi vive la persona beneficiaria dei servizi?	Vive da solo/sola		Coniuge		Altro (specificare)
Livello di autosufficienza	completa		parziale		non-autosufficiente
Di quali servizi usufruisce?	igiene personale		aiuto nella vestizione		aiuto nella deambulazione
	aiuto nel governo della casa		mobilizzazione letto/poltrona		accompagnamento
	cambio biancheria		bucato/stiratura		aiuto assunzione pasti
	passeggiate/commissioni		supervisione assunzione farmaci		commissioni varie
Da quanto tempo usufruisce dei servizi domiciliari?	meno di 1 anno		1 anno		2 anni
	3 anni		4 anni		5 o più di 5 anni
Con che frequenza vengono gli operatori?	tutti i giorni compresa la domenica		tutti i giorni esclusa la domenica		5 giorni la settimana
	4 giorni la settimana		3 giorni la settimana		altra frequenza
Quante ore si fermano gli operatori?	meno di 1 ora		circa 1 ora		circa 2 ore
	circa 3 ore		non risponde		



<b>Opinione della persona che usufruisce dei servizi domiciliari</b>					
È stato/a informato/a sulle regole che riguardano lo svolgimento dei servizi domiciliari?	si			no	
Quando è stato richiesto un aiuto per la sua situazione all'assistente sociale è stato informato/a sui servizi che il comune le può offrire?	si			no	
Si sente seguito/a dai servizi di assistenza domiciliari?	si			no	
Ha segnalato a qualcuno (familiari, assistente sociale, ecc.) problemi o disservizi particolari?	si			no	
Se le è capitato, è riuscito/a a risolverli con l'aiuto di qualcuno?	si			no	
Sa a chi può chiedere eventuali chiarimenti riguardo ai servizi?	si			no	
In caso di ritardo o di mancata prestazione viene avvisato/a con sufficiente anticipo?	si			no	
Rispetto alle sue aspettative iniziali, è cambiata al sua opinione su servizi?	si			no	
La sua quotidianità ha avuto un miglioramento da quando usufruisce dei servizi?	si			no	
Non risponde					
<b>Utilizzando una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto) valuti i servizi offerti dal Comune</b>					
Quanto è soddisfatto dei giorni e degli orari in cui sono effettuati i servizi?					
	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10
Come giudica la qualità professionale del lavoro svolto dagli operatori?					
	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10
Quanto è soddisfatto della puntualità degli operatori?					
	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10
Quanto è soddisfatto della disponibilità degli operatori nell'adeguarsi alle sue esigenze?					
	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10
In generale quanto è soddisfatto del rapporto umano con gli operatori?					
	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10
Quanto è soddisfatto della reperibilità degli assistenti sociali nel caso debba comunicare richieste straordinarie, urgenze?					
	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10
Complessivamente, come giudica i servizi domiciliari di cui beneficia?					
	1	2	3	4	5
	6	7	8	9	10



Opinione di un familiare						
Grado di parentela	coniuge		sorella/fratello		nipote	
	figlio/a		genero/nuora		Altro (specificare)	
Utilizzando una scala da 1 (per nulla soddisfatto) a 10 (completamente soddisfatto) valuti i servizi offerti dal Comune						
Come valuta il rapporto tra il suo familiare e gli operatori dei servizi domiciliari?						
	1	2	3	4	5	
	6	7	8	9	10	
Complessivamente come giudica i servizi domiciliari?						
	1	2	3	4	5	
	6	7	8	9	10	
Non risponde						

**SPAZIO PER SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, LAMENDELE**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Brescia,

Compilatore: NOME.....COGNOME.....

Firma





### **INDAGINE SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI DOMICILIARI**

#### **Informativa ai sensi dell'art.13 del Codice in materia di protezione dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003, n. 196)**

Titolare del trattamento dei dati raccolti con la presente rilevazione è il Responsabile del Settore Amministrativo e innovazione sociale, Area Servizi alla persona del Comune di Brescia, Piazzale della Repubblica, 1, 25126 Brescia. La partecipazione all'indagine è facoltativa, e la mancata partecipazione non comporta alcuna conseguenza. L'identificazione dei rispondenti è nota esclusivamente a chi effettua la consegna ed il ritiro del questionario e/o coadiuva nella loro compilazione. I dati trasmessi al Settore Amministrativo e innovazione sociale del Comune di Brescia sono anonimi. I dati raccolti nella presente indagine sono tutelati dalle disposizioni sul segreto di cui al d. lsg. n. 322/89 ("Norme sul Sistema statistico nazionale e sull'organizzazione dell'Istituto Nazionale di Statistica") e sottoposti alle regole stabilite a tutela della riservatezza dal Codice in materia di protezione dei dati personali. Essi possono essere diffusi solo in forma aggregata, in modo che non se ne possa trarre alcun riferimento individuale, e possono essere trattati esclusivamente per scopi statistici. Sono fatti salvi tutti i diritti di cui agli art. da 7 a 10 del Codice in materia di protezione dei dati personali.

### **RIFERIMENTI NORMATIVI SULLA TUTELA DELLA RISERVATEZZA**

- Decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322 e successive modifiche ed integrazioni "Norme sul Sistema statistico nazionale e sull'organizzazione dell'Istituto Nazionale di Statistica" - artt. 6 bis (trattamenti di dati personali), 7 (obbligo di fornire dati statistici), 8 (segreto d'ufficio degli addetti agli uffici di statistica), 9 (disposizioni per la tutela del segreto statistico), 11 (sanzioni amministrative in caso di mancata risposta), 13 (Programma Statistico Nazionale);
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali" - artt. 1 (diritto alla protezione dei dati personali), 2 (finalità), 4 (definizioni), 7-10 (diritti dell'interessato), 13 (informativa), 28-30 (soggetti che effettuano il trattamento), 104-110 (trattamento per scopi statistici o scientifici);
- Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 31 luglio 2002, Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali a scopi statistici e di ricerca scientifica effettuati nell'ambito del Sistema Statistico Nazionale".