

Settore: C. D. R. Servizi Socio Sanitari

Referente Qualità: Caro Melani

Gruppo di miglioramento: _____

RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ASSISTENZA DOMICILIARE



CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2016

Tipo di indagine:

L'indagine di Customer Satisfaction sull'Assistenza Domiciliare si è svolta con le seguenti modalità: le persone che usufruiscono di questo servizio e/o i loro familiari, sono state raggiunte telefonicamente, per somministrare loro un questionario semistrutturato.

La platea dei possibili intervistati era costituita da 300 utenti, i soggetti che hanno risposto ai questionari sono stati 187 persone, pari al 63,3% del totale degli utenti. Gli intervistati sono stati per il 44,6% gli utenti stessi, il 49,5% i familiari dell'utente e il 5,9% altri (amministratori di sostegno, amici, assistenti familiari).

E' stato utilizzato un questionario con item a risposta chiusa con le seguenti gradazioni:

- a) soddisfatto;
- b) abbastanza soddisfatto;
- c) poco soddisfatto;
- d) insoddisfatto.

In alcuni item è stato chiesto di motivare il grado di insoddisfazione.

Inoltre sono state utilizzate le seguenti gradazioni:

- 1) Ottima;
- 2) Buona;
- 3) Discreta;
- 4) Insufficiente;
- 5) Pessima.

Elementi analizzati e risultati ottenuti:

Il questionario ha voluto esplorare i seguenti focus di attenzione:

1) qualità del servizio in generale: il 97,3% degli intervistati esprime un parere positivo sulla qualità del servizio in generale con la seguente gradazione: 24,7% ottima, il 62,4% buona e il 10,2% discreta. Mentre il 2,7% giudica il servizio tra l'insufficiente e il pessimo.

2) puntualità e regolarità del servizio: la soddisfazione globale rilevata è pari al 98,4%, dato che indica la puntualità e regolarità del servizio, l'1 % si è dichiarato insoddisfatto del servizio, mentre lo 0,6% non ha dato nessuna risposta;

3) modalità di erogazione del servizio: le risposte riferite a questo item rilevano un ottimo grado di soddisfazione pari al 98,4%, con una percentuale di completamente soddisfatti pari all'54,3%.

4) professionalità delle oss: gli utenti sono soddisfatti della professionalità espressa dal servizio sono il 97,3%, insoddisfatti l'1% e il rimanente degli utenti non hanno risposto.

5) comportamento delle oss: le persone intervistate esprimono complessivamente un giudizio positivo sul comportamento tenuto dalle oss, con un grado di soddisfazione pari al 95,8%, di cui un 64% di soddisfazione completa. L' 1,6% si dichiara insoddisfatto.

6) influenza del servizio sulla qualità della vita dell'utente: il 84,3% degli utenti ha dichiarato che la loro qualità della vita è migliorata grazie al servizio, il 15,7% degli utenti ha dichiarato di non aver ricevuto nessun miglioramento con

	<p>l'apporto del servizio. 7) informazioni del servizio da parte del servizio sociale: il livello di soddisfazione per le informazioni ricevute dal servizio sociale è alto ed è pari al 96,8%, solo l'0,54% si ritiene poco soddisfatto. Il rimanente non ha risposto al quesito. 8) In caso di difficoltà per il servizio gli utenti hanno dichiarato che si rivolgono per il 53,2% all'assistente sociale, per il 40,9 al coordinatore della cooperativa che gestisce il servizio, 0,54% all'amministrativo del servizio sociale e il rimanente non ha risposto. 9) consigli per migliorare il servizio: allargare le mansioni, più elasticità nella gestione dell'orario, meno turn over degli operatori, personale più preparato, quota oraria troppo costosa, garantire più puntualità.</p> <p>Focus sui Punti di forza:</p> <hr/> <p>Dall'analisi dei focus scelti per questa Customer Satisfaction si evidenziano livelli elevati di soddisfazione da parte dell'utenza interpellata, con punte massime che riguardano la puntualità e la regolarità del servizio, la modalità di erogazione del servizio e la professionalità delle oss.. Inoltre il 84,3% degli intervistati ha dichiarato come il servizio abbia migliorato la qualità della vita degli utenti.</p> <p>Focus sui Punti di debolezza:</p> <p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</p> <hr/> <p>Elenco grafici allegati:</p> <hr/> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi: carlo.melani@comune.sp.it</p> <p>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</p> <hr/>
<p align="center">Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	
<p align="center">Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	