

**Settore: C. D. R. Servizi Socio Sanitari**

**Referente Qualità:** \_\_\_\_\_

**Gruppo di miglioramento:** \_\_\_\_\_

## RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION \_\_\_\_\_ (CDR)



### CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2014

#### **Tipo di indagine:**

L'indagine di Customer Satisfaction sull'Assistenza Domiciliare Inps Gestione Dipendenti pubblici 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 75 utenti, i soggetti che hanno risposto ai questionari sono stati 54 persone, pari al 72% del totale degli utenti. Gli intervistati sono stati per il 100% i familiari dell'utente.

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.

#### **Elementi analizzati e risultati ottenuti:**

Il questionario ha voluto esplorare i seguenti focus di attenzione:

1) puntualità e regolarità del servizio: la soddisfazione globale rilevata è pari al 94,45%, dato che indica la puntualità e regolarità del servizio, l'1,85% si è dichiarato insoddisfatto del servizio, mentre il 3,70% non ha dato nessuna risposta;

2) modalità di erogazione del servizio: le risposte riferite a questo item rilevano un ottimo grado di soddisfazione pari al 94,44%, con una percentuale di completamente soddisfatti pari all'83,11%. Si rileva che il 1,85% si è dichiarato insoddisfatto e 3,70% non ha risposto;

3) professionalità delle oss: gli utenti sono soddisfatti della professionalità espressa dal servizio per il 90,74%, di cui il 77,78% si ritiene soddisfatto e il 12,96% abbastanza soddisfatto, da notare l'assenza di insoddisfazione, ma il 9,26% degli utenti non ha risposto.

4) comportamento delle oss: le persone intervistate esprimono complessivamente un giudizio positivo sul comportamento tenuto dalle oss, con un grado di soddisfazione pari al 87,04%, di cui un 70,37% di soddisfazione completa. Il 12,96% non ha voluto rispondere a questo item;

5) stabilità nel tempo della figura dell'oss: il 61,11% degli utenti ha risposto di essere stato seguito nel tempo da solo un oss, mentre il 22,22% da due oss, il 3,70% da tre oss, lo 0% da più di tre oss e il 12,96% non ha risposto;

6) influenza del servizio sulla qualità della vita dell'utente: il 7,41% degli utenti ha dichiarato che la sua qualità della vita è migliorata grazie al servizio, il 44,44% degli utenti ha dichiarato che la sua qualità della vita è migliorata grazie a motivi legati allo svolgimento del servizio, nessuno ritiene di non aver ricevuto nessun miglioramento con l'apporto del servizio, però le mancate risposte a questo item rappresentano il 44,44%.

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 90,75%, solo l'1,85% si ritiene poco soddisfatto. Si rileva che nessun utente intervistato si ritiene insoddisfatto. Il dato rilevato sulla poca soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute dal servizio sociale è collegato al relativo approfondimento dell'informazione data.

In caso di difficoltà per il servizio gli utenti hanno dichiarato che si rivolgono per il 94,44% all'assistente sociale hcp, per il 1,85 all'impiegato hcp e per il 3,70% a nessuno.

8) consigli per migliorare il servizio: in questo item alcuni intervistati hanno voluto sottolineare la soddisfazione per il servizio.

	<p><b>Focus sui Punti di forza:</b></p> <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. Ad un livello leggermente inferiore sempre su una percentuale molto positiva, si posizionano il comportamento delle e le informazioni ricevuta dal servizio sociale. Inoltre il 51,85% degli intervistati ha dichiarato come il servizio abbia migliorato la qualità della vita degli utenti.</p> <p><b>Focus sui Punti di debolezza:</b></p> <p>Un punto di caduta rilevato è la mancata risposta con una percentuale elevata ad alcuni item proposti nel questionario: influenza del servizio sulla qualità della vita dell'utente il 44,44%; comportamento delle oss il 12,96%; professionalità delle oss il 12,96%.</p> <p><b>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</b></p> <p>La politica di mantenimento si esplicherà attraverso un lavoro di miglioramento dei canali comunicativi con i servizi sociali per rendere più agevole ai familiare l'accesso alle informazioni che riguardano il proprio assistito.</p> <p><b>Elenco grafici allegati:</b></p> <hr/> <p><b>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</b></p> <p>carlo.melani@comune.sp.it</p> <p><b>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</b></p> <hr/>
<p align="center"><b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b></p>	
<p align="center"><b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b></p>	<p>Per quanto concerne le mancate risposte al questionario si lavorerà sulla struttura e la lunghezza del medesimo per far sì che sia funzionale ad una sua compilazione completa da parte dell'utente sottoposto ad intervista.</p>