

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction anno 2016

Servizio: "SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI AMBITO TERRITORIALE SOCIALE 21"

Scala di riferimento:

massima soddisfazione **eccellente**;

minima soddisfazione **scarso**;

Il presente rapporto ha l'obiettivo di verificare e quindi valutare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani dell'Ambito Territoriale Sociale 21. Esso si basa pertanto sull'analisi dei dati e delle informazioni che scaturiscono dalla procedura di controllo della qualità e dalla somministrazione dei questionari per rilevare la CS.

Nel mese di ottobre-dicembre 2016 sono state eseguite n. **61 rilevazioni** su un totale di n. **104 utenti**, con una **percentuale di partecipazione** pari al 59 %.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un **quadro complessivamente positivo** circa la soddisfazione degli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani ATS 21 "; globalmente la **qualità del servizio** risulta avere raggiunto un valore medio di 85 % .

Si esaminano nello specifico le aree del sistema: accoglienza, servizio e qualità previste dal questionario.

In particolare, per quanto riguarda **le informazioni** ricevute al momento dell'attivazione in merito all'organizzazione del servizio, si registra un valore medio del 83%. Per quanto concerne la soddisfazione in merito **al modo in cui si presenta il personale al primo accesso a domicilio**, valutando i dati ottenuti dagli utenti/familiari si ha un valore medio dell' 85% . L'**attenzione** posta dal personale in merito **alle problematiche segnalate da ogni singolo utente** ha ottenuto un valore medio dell' 87%.

Per quanto riguarda **la puntualità e la cortesia del personale** si è raggiunta la media dell' 93%.

La **capacità e la tempestività del servizio nel rispondere ai problemi più importanti** riporta una media pari all'82 % . La **sfera della preparazione e competenza professionale degli operatori** ha registrato un valore medio dell' 89,50% .

Per quanto riguarda la dimensione del **rapporto che si è creato con le persone che hanno offerto il servizio** il grado soddisfazione ha ottenuto una media dell' 89%.

In termini di **organizzazione complessiva interna del servizio offerto (orari, sostituzioni del personale, regole di servizio)**, la valutazione da parte degli utenti/familiari del servizio è risultata buona con un valore medio dell'82%.

Per la qualità del **servizio offerto nel suo complesso** si registra un valore medio dell'83%. Per quanto concerne i **tempi di attesa e le risposte che vengono fornite rispetto a problematiche segnalate dagli utenti e/o dai familiari degli stessi** si è avuto un riscontro pari all'80%.

Al punto 2 del questionario veniva richiesto agli utenti e/o loro familiari di esprimere i **fattori più importanti** tra i 10 indicati nel questionario stesso ed è emerso quanto segue:

I fattori giudicati maggiormente importanti sono:

- Area del sistema SERVIZIO (punteggio 119)
- Area del sistema ACCOGLIENZA (punteggio 53)
- Area del sistema QUALITA' (punteggio 43)

Seguono in ordine di importanza:

- Rapporto con le persone che offrono il servizio (28 contr.)
- Puntualità e cortesia del personale (25 contr.)
- Professionalità e competenza degli operatori (25 contr.)
- L'attenzione fornita dal personale circa le problematiche segnalate (24 contr.)
- Qualità del servizio offerto nel suo complesso (23 contr.)
- Capacità e tempestività nelle risposte ai problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza (21contr.)
- Modalità di presentazione del personale al primo accesso a domicilio (19 contr.)
- Tempi di attesa e risposte fornite in merito ai problemi segnalati (19 contr.)
- L'organizzazione interna del servizio: orari, sostituzione del personale, regole di servizio etc (19 contr.)
- Informazioni sul servizio al momento dell'attivazione (9 contr.)

Per quanto riguarda l'analisi delle **richieste/proposte** da parte degli utenti, queste vertono principalmente su:

- Possibilità di usufruire di più ore di servizio di assistenza domiciliare;
- Possibilità di usufruire di pulizie di tipo straordinario;
- Possibilità di avere a disposizione il trasporto per commissioni e spesa;
- Possibilità di flessibilità negli orari di erogazione del servizio;
- Possibilità di ricevere i bollettini regolarmente ogni mese.

In relazione ai fattori giudicati più importanti dai clienti, COOSS MARCHE ha individuato alcune possibili soluzioni da valutare e da approvare in equipe con il personale in merito ai punti più salienti del questionario e da inserire come processo di miglioramento continuo:

Richieste/proposte	Soluzione/azione
Formazione/aggiornamento del personale	Formazione/aggiornamento interni alla Cooperativa, riunioni d'equipe, supervisioni.
L'organizzazione interna del servizio	Rinforzo del passaggio di informazioni sul regolamento del servizio da parte del Coordinatore referente e dell'assistente titolare del SAD.

Il coordinatore Cooss Marche

Dott.ssa Manuela Neroni

