

ANALISI QUESTIONARI CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017

Premessa

Uno degli aspetti che maggiormente vengono messi in rilievo dalle nuove normative è la centralità del cittadino che dovrebbe fungere da punto di riferimento per tutte le attività sia di produzione che di erogazione di servizi. Di conseguenza emerge la necessità di tenere sotto controllo la soddisfazione dello stesso per capire se il servizio fornito risponda ai suoi bisogni, intesi anche come aspettative non espresse.

Nella dgr. 3540/2012 e nella dgr. 2569/2014 tra i requisiti per l'accreditamento viene richiesto la **rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza**, assicurando la salvaguardia della privacy.

La rilevazione deve essere orientata al miglioramento della qualità dell'erogazione dei servizi, pertanto la rilevazione dovrà evidenziare le criticità e i punti di forza dell'Assistenza Domiciliare.

La qualità delle prestazioni rese agli utenti dipende dalla capacità delle aziende di perseguire il miglioramento continuo.

In quest'ottica, anche nel corso del 2017, l'indagine condotta è stata diretta a conoscere, nella maniera più oggettiva e rappresentativa possibile, la valutazione e quindi il grado di soddisfazione della propria utenza riguardo al servizio di assistenza domiciliare offerto, al fine di poter individuare eventuali punti critici, pianificare le azioni di miglioramento e stabilire i futuri obiettivi in maniera più mirata alle sue esigenze.

E' stato preparato un questionario a domande chiuse che viene consegnato all'utente al momento dell'inizio della prestazione.

Tale questionario potrà essere restituito durante il voucher e al termine del trattamento.

La raccolta delle informazioni è stata svolta nel rispetto del DL 196/2003 sulla privacy.

Struttura del questionario

Il questionario è stato così strutturato:

- **informazioni generali**, relative al sesso, età, nazionalità, comune di residenza e professione
- vi è poi **l'area della informazione**, nel quale si chiede se è stato soddisfatto delle informative ricevute sul servizio, nel particolare si chiede come è venuto a conoscenza del servizio, a chi si rivolge se ha problemi col funzionamento del servizio;
- **area continuità e assistenza**, il questionario grazie a una serie di domande a risposta chiusa, affronta il tema della soddisfazione del servizio in se e poi sulle informazioni dell'utente sul suo piano di cure;
- **area organizzazione del servizio** nel quale si chiedono informazioni in merito all'organizzazione del servizio e in particolare su orari e turnazione del personale;
- **area relazionale** nel quale si analizza il rapporto che si è creato con l'operatore, del servizio ADI e un giudizio sulla qualità della vita in questo momento.

Analisi questionario

Il questionario è stato somministrato a partire dal 1 settembre 2012.

I questionari sono stati compilati da 20 donne pari al 66.6% e 10 uomini pari al 33.3%, .
 La media di età delle persone che hanno compilato il questionario è 74 anni, e tra questi il 70% è pensionato, il 23.3% è casalinga. In merito alla cittadinanza il 100% è italiano.

1 Tabella condizione occupazionale

professione	numero	percentuale
pensionato	21	70
casalinga	7	23.3
altro	1	3.3
impiegato	1	3.3

Si è poi analizzato se l'utente è "soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio A.D.I."

Le risposte relative mostrano dati interessanti e positivi, con il 86.6% degli utenti e dei famigliari risulta essere molto soddisfatto.

Tabella 2 "soddisfazione informazioni"



Si è poi analizzata l'area dell'assistenza, chiedendo all'utente se "l'infermiere/terapista ha soddisfatto le sue esigenze"

I risultati sono molto positivi in quanto il 90% degli utenti è molto soddisfatto degli operatori che hanno effettuato la prestazione, il 10% soddisfatto.

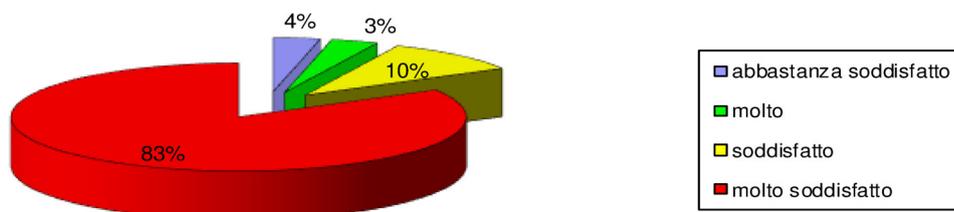
AREA SODDISFAZIONE OPERATORE



Nella parte relativa all'organizzazione, si è chiesto se in generale l'utente era soddisfatto del servizio, degli orari, della turnazione, dei giorni delle prestazioni.

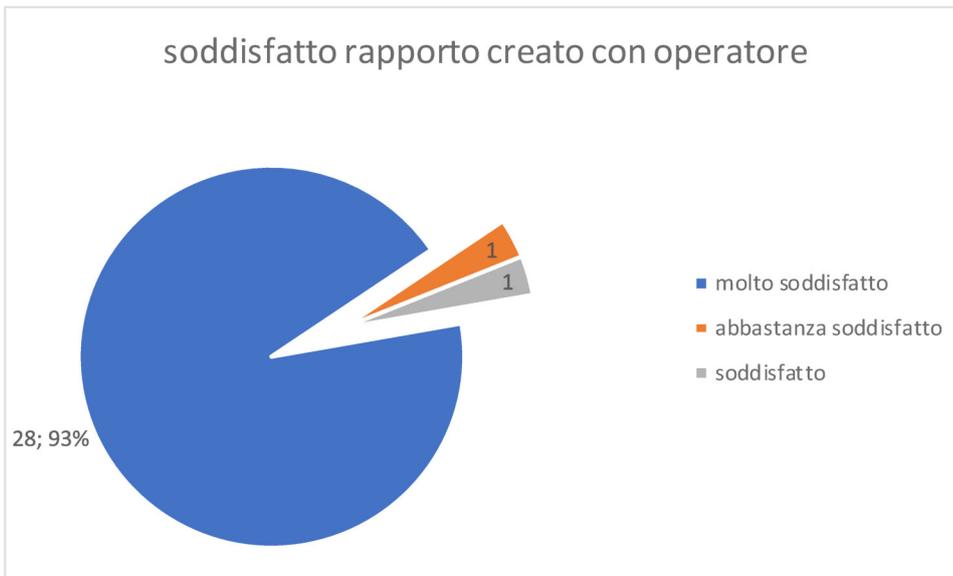
In questo caso L'83% degli utenti e dei familiari è molto soddisfatto dell'organizzazione del servizio, l'11% soddisfatto il 3% risulta essere soddisfatto e questo è un dato molto positivo in quanto vi è un incremento della soddisfazione (nel 2014 il 75% era molto soddisfatto).

SODDISFAZIONE ORGANIZZAZIONE ADI

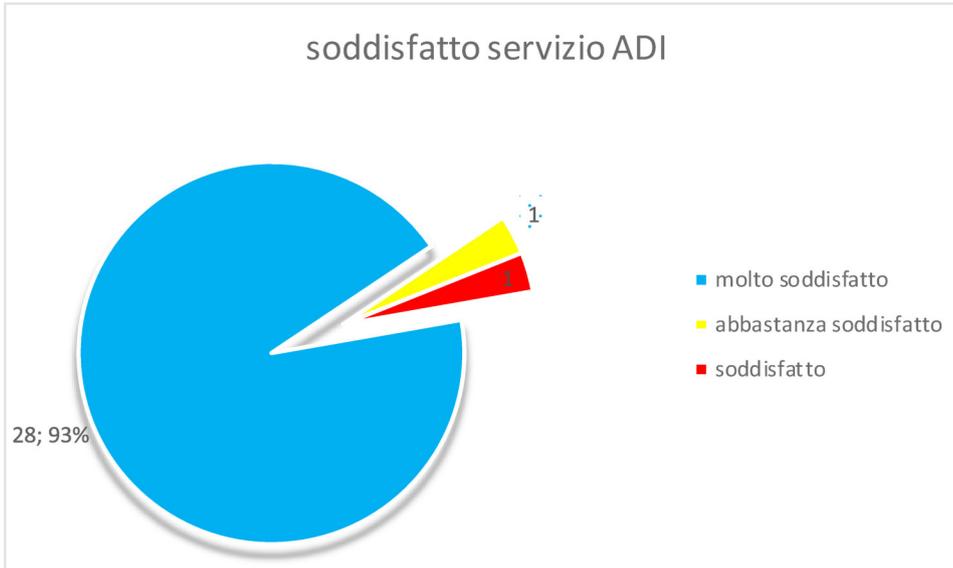


In merito all'area relazionale si chiede se l'utente è soddisfatto del rapporto che si è creato con l'operatore che si è occupato di lui.

Il risultato è molto positivo infatti il 93 % degli intervistati è molto soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori.



Si è cercato poi di capire se nel complesso l'utente era soddisfatto del servizio ADI. Il giudizio complessivo è positivo, con un 93% degli utenti molto soddisfatto del servizio avuto.



Considerazioni finali

Questa analisi ci ha consentito di raggiungere alcuni risultati generali:

1. la misurazione del livello di soddisfazione dei cittadini rispetto ai servizi oggetto dell'indagine;
2. la mappatura dei problemi, dei punti di forza e dei suggerimenti proposti.

Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova

Strada Lago Paiolo 10 – 46100 Mantova | www.asst-mantova.it
 Centralino 0376 2011 | Codice Fiscale e Partita Iva 02481840201

La rilevazione ha evidenziato complessivamente un buon grado di soddisfazione per i servizi di assistenza domiciliare forniti direttamente dall'ASST di Mantova.

La soddisfazione dell'utente è l'aspetto più importante, perché mai esprime giudizi negativi.

Per quanto concerne le criticità riscontrate, emerse soprattutto in merito alle informazioni ricevute, saranno strutturate iniziative di miglioramento in modo da offrire informazioni sempre più adeguate e dettagliate rispetto alle esigenze dei cittadini. Saranno predisposti opuscoli informativi dettagliati ed esaustivi.

La rilevazione del gradimento proseguirà anche nei prossimi anni, per mantenere monitorato il livello di soddisfazione dell'utente.

Dr.ssa Alessia Mode
Responsabile ADI ASST Mantova