

## **CUSTOMER SATISFACTION 2019**

### ➤ *Perché rilevare la customer satisfaction?*

Perché consente a *Cooperativa Sinergie* di individuare specificamente i bisogni e di monitorare i processi di qualità che vanno a comporre il grado di soddisfazione del servizio offerto attraverso la pratica dell'ascolto dei bisogni degli stakeholders. Questa indagine serve ad ascoltare e comprendere i bisogni che il cittadino – cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e che lo riceve.

### ➤ *Fasi di lavoro per la raccolta dei dati*

Per realizzare l'indagine di Customer Satisfaction *Cooperativa Sinergie* ha creato una sintesi delle fasi di lavoro per procedere con la rilevazione e successivamente con la rielaborazione dei dati.

#### – Cosa voglio conoscere?

Vogliamo conoscere come i nostri utenti valutano complessivamente la qualità del servizio e il loro grado di soddisfazione.

#### – A cosa servono le informazioni raccolte?

Le informazioni raccolte servono a migliorare gli aspetti del servizio che incidono maggiormente sulla qualità per garantire un servizio ottimale alla nostra utenza.

#### – In quanto tempo si vuole realizzare l'indagine?

L'indagine ha durata annuale, dal 1° gennaio 2018 al 31 dicembre 2018.

#### – Come e con quale strumento attuerò l'indagine?

L'indagine sarà sottoposta all'utenza sotto forma di questionario anonimo a risposta chiusa. Il questionario sarà allegato alla Cartella Clinica che di norma si trova al domicilio del paziente e sarà compito del professionista che lo segue accertarsi che, al termine del periodo di assistenza previsto, il questionario ritorni presso la *Cooperativa* per la rielaborazione dei dati.

### ➤ *Rielaborazione dati*

## Informazioni Generali

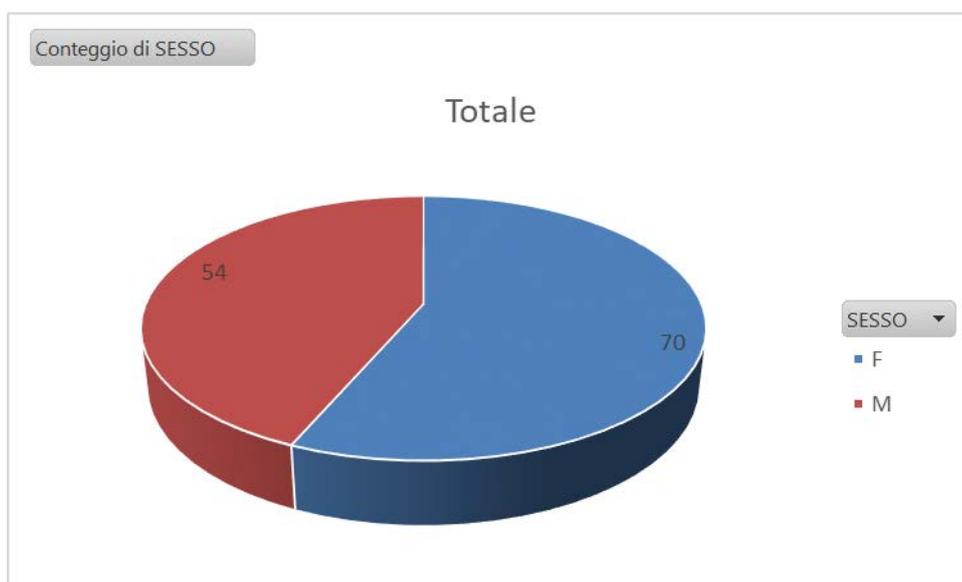
Su 258 FASAS distribuiti, sono pervenuti a Cooperativa Sinergie 124 questionari compilati (48,6%) e 134 non compilati (51,4%).

Età:

Minima	30 anni
Massima	102 anni
Media	79 anni

Sesso (percentuali):

Donne	70	56,5%
Uomini	54	43,5%



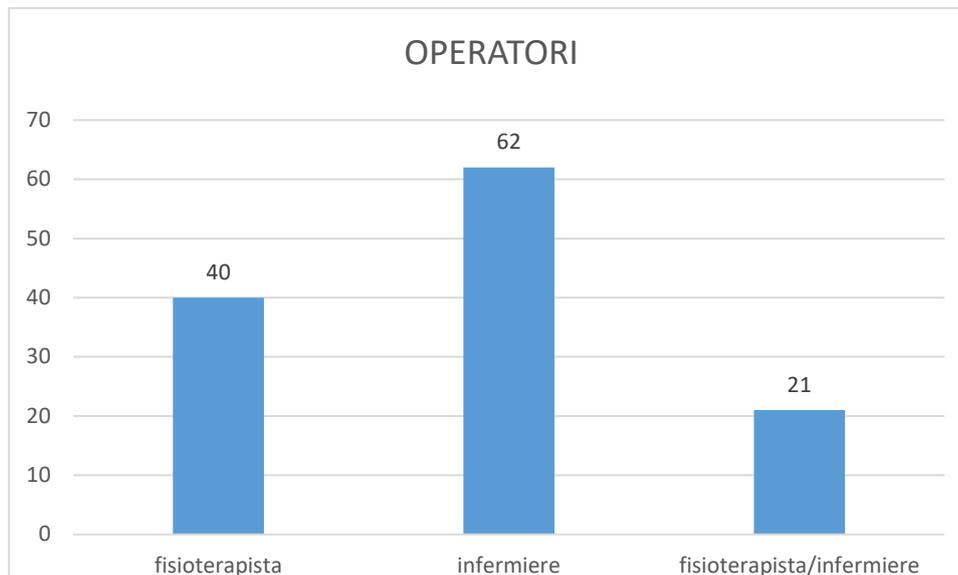
Nazionalità: quasi la totalità degli utenti che hanno compilato il questionario è *italiana*,

Scolarità:

Nessuna	3	2,41%
Elementari	74	59,67%
Medie	17	13,70%
Superiori	18	14,51%
Laurea	4	3,22%
Non compilato	8	6,45%

Operatori al domicilio: le figure professionali interessate nello svolgimento del servizio sono state:

Fisioterapista	40
Infermiere	62
Infermiere/Fisioterapista	21



## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Quanto è soddisfatto dell'operatore/operatori venuto/venuti a casa sua?

Gli utenti risultano essere molto soddisfatti e estremamente soddisfatti, però occorre considerare

Estremamente Soddisfatto	85	
Molto Soddisfatto	14	
Vuoto	2	

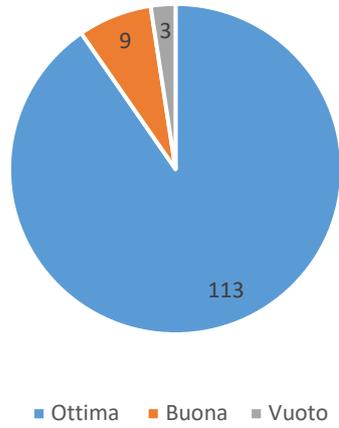


In generale, come giudica la qualità del servizio prestato?

Gli utenti valutano la qualità del servizio in modo ottimo e buono, non vi sono dati sufficienti o negativi. Non hanno risposto 3 persone che corrispondono

Ottima	113
Buona	9
Vuoto	0

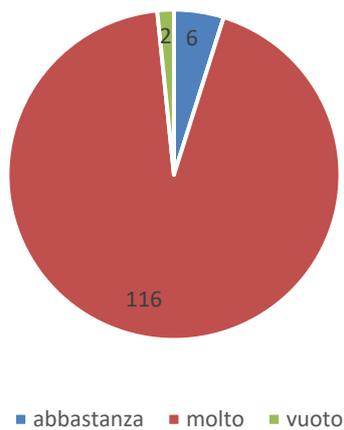
### Qualità del servizio



### Si ritiene soddisfatto del servizio ADI di Sinergie Soc. Coop. O.N.L.U.S.?

Molto	116
Abbastanza	6
Vuoto	2

### soddisfazione del servizio ADI



➤ *Conclusioni*

Dall'analisi dei dati raccolti, emerge che il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio ADI è largamente da considerarsi molto buono, sia riguardo alla professionalità e competenza dei professionisti, sia riguardo alle informazioni che vengono riportate ai pazienti stessi e alle loro famiglie per aumentare il grado di consapevolezza.

In allegato il questionario.