



CUSTOMER SATISFACTION 2018

➤ *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

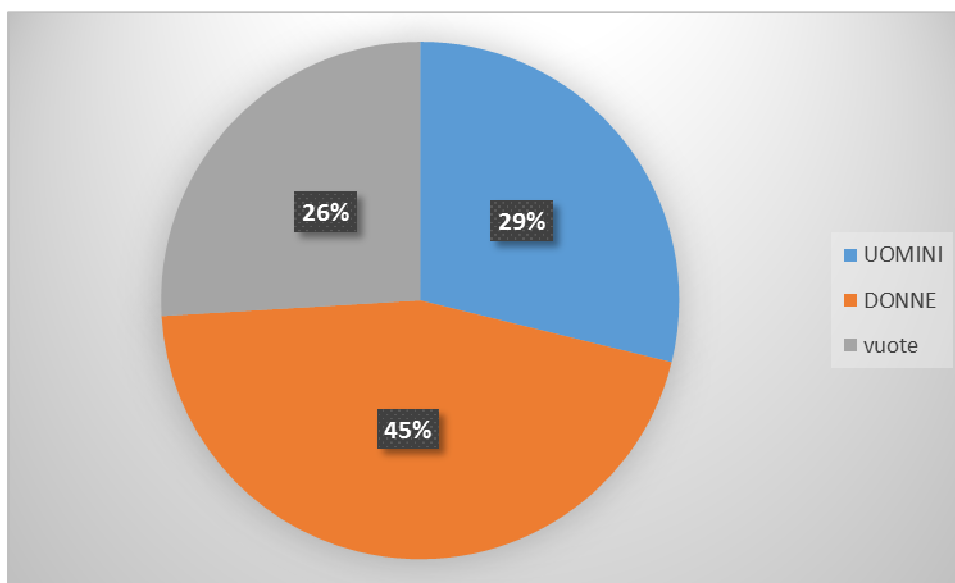
Su 306 FASAS distribuiti, sono pervenuti a Cooperativa Sinergie 104 questionari corrispondenti al 34% del fasas distribuiti. Di questi 104 di cui 79 compilati (76%) e 25 consegnati non compilati (24%).

Età:

Minima	20 anni
Massima	98 anni
Media	77 anni

Sesso (percentuali):

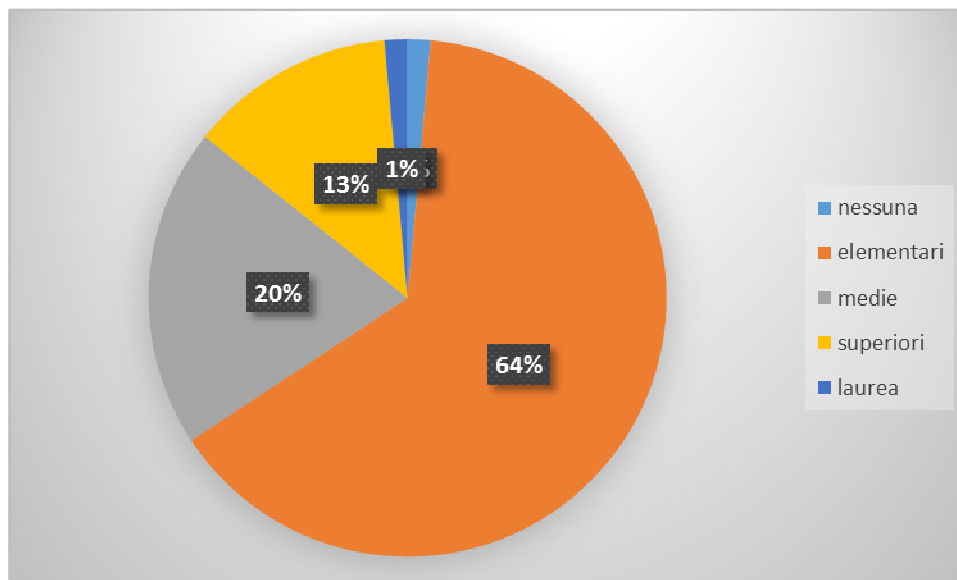
Donne	47	45 %
Uomini	30	29 %



Nazionalità: il 66% degli utenti che hanno compilato il questionario è *italiana*,

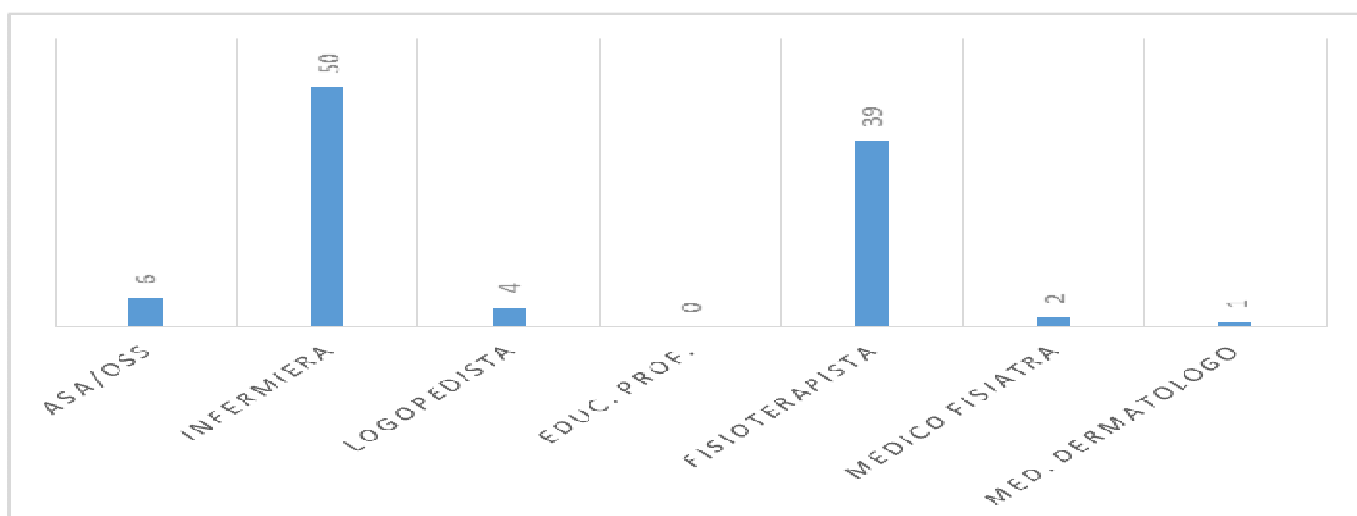
Scolarità:

Nessuna	1	1 %
Elementari	45	64 %
Medie	14	20 %
Superiori	9	13 %
Laurea	1	1 %



Operatori al domicilio: possono essere presenti più figure professionali contemporaneamente

Asa/Oss	6
Infermiere	50
Logopedista	4
Educatore Professionale	0
Fisioterapista	39
Medico Fisiatra	2
Medico Dermatologo	1
Psicologo/a	0
Altro Specialista	0

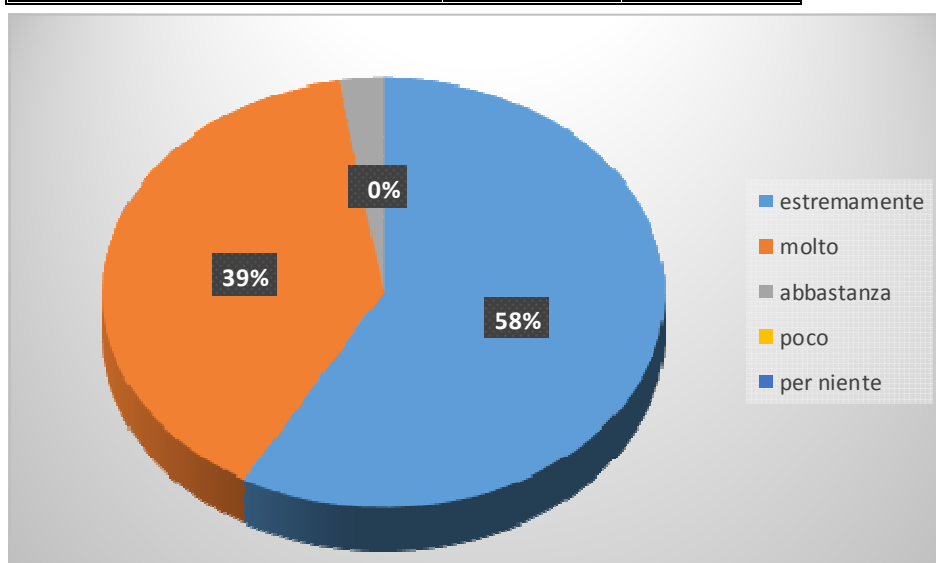


VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

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

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

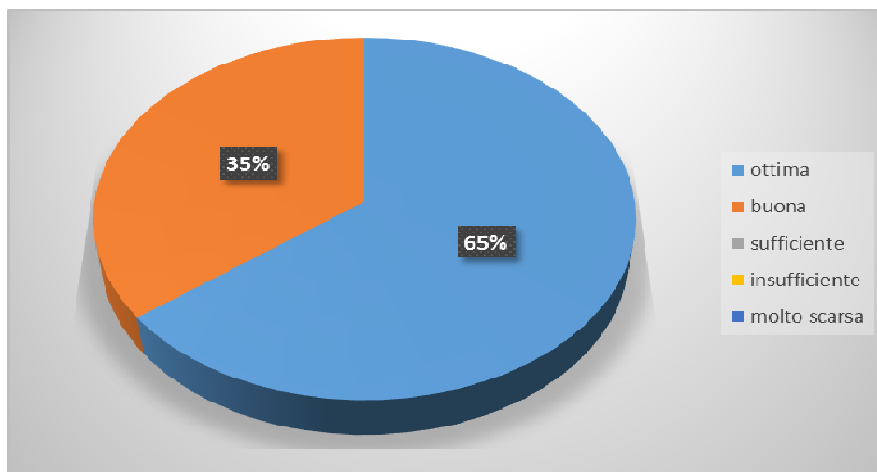
Estremamente Soddisfatto	46	58%
Molto Soddisfatto	31	39 %
Abbastanza Soddisfatto	2	0,2 %
Poco Soddisfatto	0	0 %
Per niente	0	0 %



In generale, come giudica la qualità del servizio prestato?

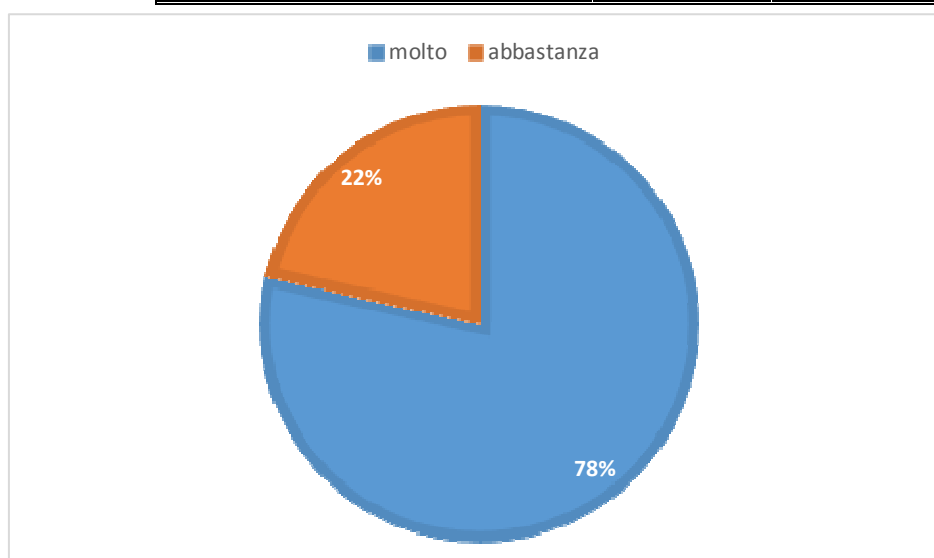
Gli utenti valutano la qualità del servizio in modo ottimo e buono, non vi sono dati sufficienti o negativi. Non hanno risposto 25 persone che corrispondono al 24% dei questionari.

Ottima	51	65 %
Buona	28	35 %
Sufficiente	0	0 %
Insufficiente	0	0 %
Molto scarsa	0	0%



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

Molto	62	78 %
Abbastanza	17	22 %
Poco	0	0%
Per Niente	0	0%



➤ *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.



Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. Via Imre Nagy, 26 - 46100 Mantova

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

Gentile Signora/e

la Cooperativa Sociale O.N.L.U.S. è molto interessata a conoscere il suo grado di soddisfazione per il servizio – che uno o più professionisti collaboratori - hanno prestato al suo domicilio .

Per questo saremmo contenti se volesse rispondere alle domande che seguono con la massima libertà e sincerità. **NON C'È BISOGNO DI METTERE LA FIRMA : BASTA LA DATA.**

Grazie per il tempo che vorrà dedicare a questa indagine

oooooooooooo

Età Sesso maschio femmina

Nazionalità italiana straniera _____

Scolarità nessuna elementari medie superiori laurea

INFORMAZIONI GENERALI

1. QUALI SONO GLI OPERATORI CHE SONO VENUTI AL SUO DOMICILIO?

ASA/OSS	<input type="checkbox"/>	Fisioterapista	<input type="checkbox"/>
Infermiera/e	<input type="checkbox"/>	Medico fisiatra	<input type="checkbox"/>
Logopedista	<input type="checkbox"/>	Medico dermatologo	<input type="checkbox"/>
Educatore professionale	<input type="checkbox"/>	Psicologa/o	<input type="checkbox"/>
Altro specialista	<input type="checkbox"/>	Quale?	

2. QUANTO E' SODDISFATTO DELL'OPERATORE/OPERATORI VENUTO /VENUTI A CASA SUA?

- Estremamente soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

3. IN GENERALE, COME GIUDICA la QUALITÀ DEL SERVIZIO PRESTATO?

- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente
- Molto scarsa

4. SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO ADI di SINERGIE SOC. COOP. O.N.L.U.S.?

- MOLTO ABBASTANZA POCO PER NIENTE

5. CON CHI HA COMPILATO il QUESTIONARIO

- DA SOLO CON IL CONIUGE/PARTNER SONO STATO AIUTATO DA ALTRI

Data di compilazione _____