

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

Servizio: "Home Care Premium (HCP)"

Scala di riferimento: **Ottimo, Buono, Sufficiente, Insufficiente, Non saprei.**

Il presente rapporto ha l'obiettivo di verificare e quindi valutare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio di Home Care Premium (HCP). 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.

Nei mesi di Gennaio e Febbraio 2025 sono state eseguite n. 16 rilevazioni su un totale di n. 34 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 47%.

È stata utilizzata la modalità di compilazione tramite Forms online ed il link per la partecipazione è stato inviato dalla Coordinatrice agli stessi utenti oppure al familiare/Amministratore di sostegno di riferimento, a seconda dei casi.

Il questionario è stato compilato in 15 casi dal familiare ed in un caso dallo stesso utente.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente quasi ottimale circa la soddisfazione degli utenti del servizio HCP: nel complesso, la **soddisfazione per il servizio** ha raggiunto un valore pari a **4,31 su 5**.



Si esaminano nello specifico le dimensioni della qualità previste dal questionario: informazione, personale, ambiente, organizzazione.

In particolare, per quanto riguarda **Offerta e Servizi** si riscontrano giudizi molto positivi rispetto a:

- **Organizzazione del servizio**, cioè giornate ed orari, sostituzioni del personale, regole del servizio, ecc. (il **44%** valuta **ottimo** questo aspetto ed il **44%** lo valuta **buono**)
- **Qualità delle prestazioni di cura, igiene e assistenza**, ad es. igiene quotidiana, bagno, ecc. (il **44%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **31,5%** **buono**)
- **Qualità delle prestazioni di sostegno all'autosufficienza**, ad es, aiuto nella deambulazione, vestizione, ecc. (il **37,5%** la valuta **ottima**, il **24%** **buona**)
- **Qualità delle prestazioni di cura dell'ambiente di vita**, se previste, ad es, pulizia degli ambienti, lavaggio e stiratura, ecc. (il **25%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **31,5%** **buono**)
- **Professionalità e disponibilità del personale della Cooperativa che si occupa dell'organizzazione del servizio**, cioè Coordinatore, segreteria ed amministrazione, ecc. (il **62,5%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **31,5%** **buono**).

Per quanto riguarda **Personale e Relazioni**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario esprimono giudizi molto positivi rispetto a questi aspetti:

- **Disponibilità e cortesia dell'operatore** (il **69%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **31,5%** **buono**)
- **Qualità della comunicazione verbale da parte dell'operatore**, ad es. utilizza un tono di voce pacato e gentile e un linguaggio adeguato, ecc. (il **56,5%** reputa **ottimo** questo aspetto mentre il **37,5%** lo ritiene **buono**)

- **Qualità degli atteggiamenti e dell'approccio utilizzato dall'operatore**, ad es. usa gesti cortesi e crea un contatto in maniera garbata e delicata, ecc. (il **69%** valuta **ottimo** questo aspetto mentre il **31%** lo giudica **buono**)
- **Attenzione e gestione delle esigenze e richieste da parte del personale della Cooperativa** (il **50%** reputa **ottimo** questo aspetto mentre il **44%** lo ritiene **buono**).

Per quanto riguarda **Informazioni e Risposte** si rileva una soddisfazione elevata rispetto a:

- **Informazioni ricevute in merito all'organizzazione del servizio** (il **50%** valuta **ottimo** questo aspetto mentre il **37,5%** lo ritiene **buono**)
- **Scambio di informazioni e condivisione del PAI** (il **37,5%** lo reputa **ottimo**, il **37,5%** **buono** ed il **19%** **sufficiente**)
- **Modalità e tempi di gestione e risposta alla problematica segnalata**, per chi ha presentato reclami o segnalato problemi alla Cooperativa (il **25%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **31,5%** lo ritiene **buono** mentre il **31%** risponde "non saprei")
- **Misura in cui il personale rispetta e garantisce la riservatezza di utenti e loro familiari** (il **50%** reputa **ottimo** questo aspetto, il **25%** lo ritiene **buono**).



Per quanto riguarda l'analisi dei **suggerimenti per il miglioramento** del servizio da parte degli utenti, questi vertono principalmente su:

- "Il personale deve interloquire con i familiari, non con le badanti in essere"
- "Più ore di assistenza".

Una persona che ha risposto al questionario ha utilizzato, invece, questa parte del questionario per esprimere apprezzamenti al servizio, dichiarando in particolare:

- "Grazie per tutto. Abbiamo avuto la fortuna di avere con mia mamma una persona competente, educata, affettuosa e corretta".



L'analisi sopra riportata verrà trasmessa alle seguenti parti coinvolte:

- Sistema Qualità COOSS che ha il compito di relazionare l'insieme delle analisi di soddisfazione dei servizi certificati;
- Ente appaltante del servizio.

Jesi, lì 19/03/2025

La Coordinatrice del Servizio

Dott.ssa Alessandra David