

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

Servizio: “Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)”

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 assistenza domiciliare (SAD). 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. 33 rilevazioni su un totale di n. 114 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 29%.

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 25 casi dal familiare, in 7 casi dallo stesso utente e in un caso dall'Amministratore di sostegno.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente quasi ottimale circa la soddisfazione degli utenti del servizio SAD: nel complesso, la **soddisfazione per il servizio** ha raggiunto un valore pari a **4,42 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 **51,5%** valuta **ottimo** questo aspetto ed il **45,5%** lo valuta **buono**)
- **Qualità delle prestazioni di cura, igiene e assistenza**, ad es. igiene quotidiana, bagno, ecc. (il **57,5%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **27,5%** **buono**)
- **Qualità delle prestazioni di sostegno all'autosufficienza**, ad es, aiuto nella deambulazione, vestizione, ecc. (il **54,5%** 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 **54,5%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **33,5%** **buono**)
- **Professionalità e disponibilità del personale della Cooperativa che si occupa dell'organizzazione del servizio**, cioè Coordinatore, segreteria ed amministrazione, ecc. (il **60,5%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **27,5%** **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** (l'**88%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **12%** **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 **76%** reputa **ottimo** questo aspetto mentre il **24%** 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. (l'**81%** valuta **ottimo** questo aspetto mentre il **18,5%** lo giudica **buono**)
- **Attenzione e gestione delle esigenze e richieste da parte del personale della Cooperativa** (il **57,5%** reputa **ottimo** questo aspetto mentre il **33,5%** 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 **48,5%** valuta **ottimo** questo aspetto mentre il **39,5%** lo ritiene **buono**)
- **Scambio di informazioni e condivisione del PAI** (il **45,5%** lo reputa **ottimo**, il **33,5%** **buono**)
- **Modalità e tempi di gestione e risposta alla problematica segnalata**, per chi ha presentato reclami o segnalato problemi alla Cooperativa (il **33,5%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **24%** lo ritiene **buono** mentre il **36,5%** risponde "non saprei")
- **Misura in cui il personale rispetta e garantisce la riservatezza di utenti e loro familiari** (il **51,5%** reputa **ottimo** questo aspetto, il **39,5%** lo ritiene **buono**).



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

- Maggiore conoscenza delle demenze.

Altre 4 persone che hanno risposto al questionario hanno utilizzato, invece, questa parte del questionario per esprimere apprezzamenti al servizio, dichiarando in particolare:

- "Il servizio è davvero molto soddisfacente, la flessibilità è veramente importante"
- "Ho avuto problemini all'inizio dell'assistenza domiciliare, ma sono sati risolti in breve tempo"
- "Ottimo servizio, grazie".



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