

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

Servizio: "Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)"

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

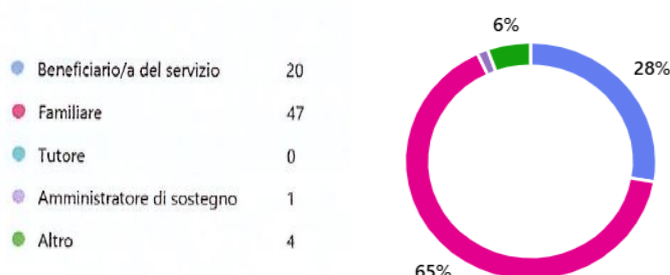
Il presente rapporto ha l'obiettivo di verificare e quindi valutare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio di assistenza domiciliare (SAD). Esso si basa pertanto sull'analisi dei dati e delle informazioni che scaturiscono dalla procedura di controllo della qualità e dalla somministrazione dei questionari per rilevare la CS.

Nel mese di **Dicembre 2025** sono state eseguite n. **72** rilevazioni su un totale di n. 128 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 56%.

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. Coloro i quali erano impossibilitati a compilare il forms hanno ricevuto la versione cartacea dello stesso questionario, restituito poi in busta chiusa.

Il questionario è stato compilato in 47 casi dal Familiare (65%), in 20 casi dallo stesso Utente (28%), in 4 casi da Altri (6%) e in un caso dall'Amministratore di sostegno (1%).

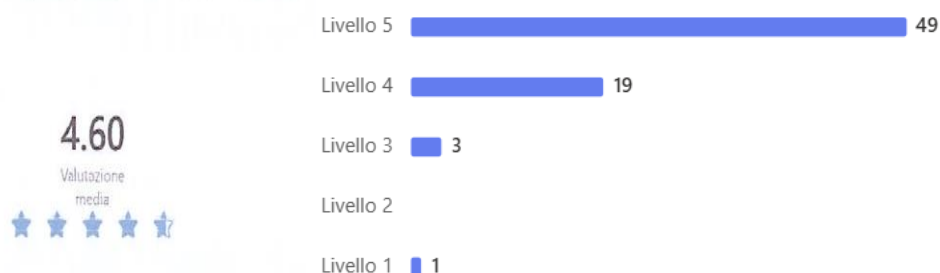
1. Compilatore:



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 **4,6** su **5**.

In particolare, 49 persone (**68%**) ritengono **ottimo** il servizio, 19 persone (**27%**) lo ritengono **buono**, 3 persone (4%) lo ritengono sufficiente e solo 1 persona (1%) lo giudica insufficiente.

5. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto/a del servizio?



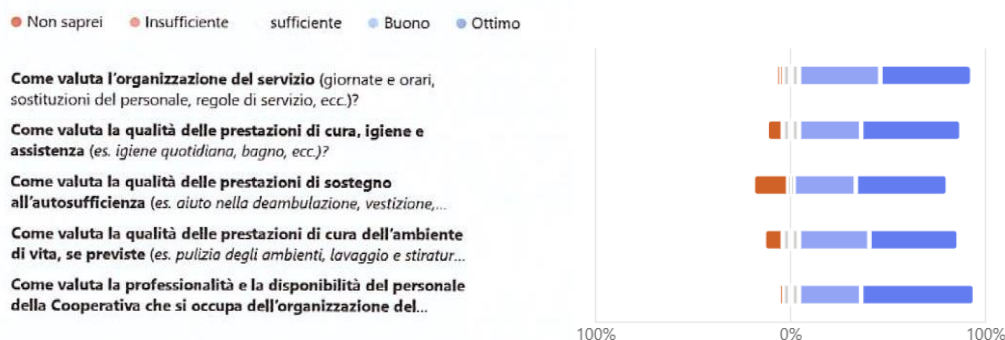
~~~~~

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 **47%** valuta **ottimo** questo aspetto ed il **41,5%** lo valuta **buono**)
- **Qualità delle prestazioni di cura, igiene e assistenza**, ad es. igiene quotidiana, bagno, ecc. (il **51,5%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **32%** **buono**)
- **Qualità delle prestazioni di sostegno all'autosufficienza**, ad es. aiuto nella deambulazione, vestizione, ecc. (il **47%** la valuta **ottima**, il **32%** **buona**)
- **Qualità delle prestazioni di cura dell'ambiente di vita**, se previste, ad es. pulizia degli ambienti, lavaggio e stiratura, ecc. (il **46%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **36%** **buono**)
- **Professionalità e disponibilità del personale della Cooperativa che si occupa dell'organizzazione del servizio**, cioè Coordinatore, segreteria ed amministrazione, ecc. (il **58,5%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **32%** **buono**).

## 2. OFFERTA E SERVIZI



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 **69,5%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **25%** **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 **68%** reputa **ottimo** questo aspetto mentre il **26,5%** 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 **71%** valuta **ottimo** questo aspetto mentre il **23,5%** lo giudica **buono**)
- **Attenzione e gestione delle esigenze e richieste da parte del personale della Cooperativa** (il **61%** reputa **ottimo** questo aspetto mentre il **32%** lo ritiene **buono**).

## 3. PERSONALE E RELAZIONI



Per quanto riguarda [Informazioni e Risposte](#) si rileva una soddisfazione elevata rispetto a:

- **Informazioni ricevute in merito all'organizzazione del servizio** (il **51,5%** valuta **ottimo** questo aspetto mentre il **34,5%** lo ritiene **buono**)
- **Scambio di informazioni e condivisione del PAI** (il **46%** lo reputa **ottimo**, il **30,5%** **buono**)
- **Modalità e tempi di gestione e risposta alla problematica segnalata**, per chi ha presentato reclami o segnalato problemi alla Cooperativa (il **37,5%** valuta **ottimo** questo aspetto, il **28%** lo ritiene **buono** mentre il **29%** risponde “non saprei”)
- **Misura in cui il personale rispetta e garantisce la riservatezza di utenti e loro familiari** (il **62,5%** reputa **ottimo** questo aspetto, il **28%** lo ritiene **buono**).

#### 4. INFORMAZIONI E RISPOSTE



Per quanto riguarda l'analisi dei [suggerimenti per il miglioramento](#) del servizio da parte degli utenti, questi vertono principalmente sulla **possibilità di contatti telefonici tra i familiari e gli operatori**, sia titolari che sostituti, in quelle situazioni nelle quali il familiare è distante o comunque non presente durante lo svolgimento del servizio. Fermo restando l'utilità della condivisione delle informazioni con i familiari, si sceglie tuttavia di privilegiare una modalità di comunicazione più strutturata, tramite il Coordinatore ed il coinvolgimento dell'assistente sociale dell'Asp, a tutela dell'utente, del familiare e dell'operatore. Una comunicazione strutturata riduce il rischio di incomprensioni e di conflitti mentre al telefono le informazioni possono essere fraintese, dimenticate, interpretate soggettivamente. Consente, inoltre, di avere una tracciabilità delle informazioni condivise e di garantire uniformità dell'intervento (mentre le comunicazioni telefoniche arrivano ad un solo operatore).

Altre risposte fornite, ad es. “**più flessibilità**”, per la natura estremamente sintetica, non consentono una piena comprensione del suggerimento veicolato. Inoltre, la flessibilità, aspetto importante nel servizio di assistenza domiciliare per la personalizzazione degli interventi, si ritiene utile solo quando contestualizzata, motivata da bisogni specifici dell'utente o da situazioni contingenti, nel rispetto dell'organizzazione complessiva del servizio.

La maggior parte delle persone (6 su 11) sceglie di utilizzare questa parte del questionario per esprimere **apprezzamenti per il servizio**. Si riportano a titolo di esempio alcune risposte:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Non ho nulla da dire perché mia madre si trova davvero molto bene                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Vorrei complimentarmi con l'intera organizzazione per l'aiuto che ci date per restituire serenità a chi affronta il tramonto della vita. Quando si incontra la persona giusta che assiste tua madre, insieme a lei, si riesce ad avere quella serie di preziosi aiuti e conoscenze per dare aiuto di qualsiasi genere. Grazie ancora a tutti Voi!! |
| Estremamente soddisfacente                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Tutto bene                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

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 27/01/2026

La Coordinatrice del Servizio  
Dott.ssa Alessandra David