




FONDAZIONE "TOSI/CIPPELLETTI DI RIVAROLO MANTOVANO" ONLUS

## RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ADI

<b>Redatto da:</b> Direzione Amministrativa	<b>Approvato da:</b> Datore di Lavoro
Firma 	Firma 



### **Scopo della relazione**

Il presente documento – redatto ai sensi della DGR 2569/2014 - ha lo scopo di:

- riepilogare i risultati della "Customer satisfaction", ottenuti attraverso la compilazione del questionario allegato alla Carta dei Servizi ADI;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre opportune azioni di miglioramento.

### **Strumenti di customer applicati nel corso del 2020**

Nel corso del 2020, sono stati distribuiti i questionari per la rilevazione della customer satisfaction a tutti gli utenti beneficiari di attività domiciliari (es. medicazioni, voucher, ecc.).

### **Analisi dei risultati**

I risultati emersi sono confortanti, perché non hanno evidenziato problemi particolari: il servizio offerto è stato giudicato "ottimo". Resta un po' scarso il numero di questionari riconsegnati in rapporto agli utenti del servizio: sono ritornati cinque questionari compilati su un totale di tredici utenti del servizio ADI (la percentuale di ritorno è invariata rispetto all'anno scorso e si sta consolidando: 4 su 15 nel 2018= 27%; 7 su 18 nel 2019 = 39%; 5 su 13 nel 2020 = 38%). Purtroppo, la pandemia da virus covid-19 ha reso difficile anche le attività più semplici e forse anche per questo motivo la raccolta di questionari è risultata ancora piuttosto bassa.

### **Azioni di miglioramento**

Alla luce di quanto sopra, si propone di consolidare il meccanismo di raccolta dei questionari, in modo da poter disporre di un campione più significativo da analizzare:

- 1) azione di sensibilizzazione: nei confronti degli operatori ADI, in modo che, a loro volta, facciano capire all'utente/care giver l'importanza della compilazione del questionario ai fini del miglioramento del servizio;
- 2) l'operatore ADI che effettuerà l'ultima prestazione prevista nel piano terapeutico avrà il compito di chiedere all'utente/familiare la riconsegna del questionario compilato, curandone il successivo inoltro all'ufficio amministrativo preposto alla raccolta e all'elaborazione dei risultati. Dovrà altresì comunicare all'ufficio suddetto l'eventuale diniego alla compilazione da parte dell'utente/familiare.

Rivarolo Mantovano, 15/02/2021

  
**Il Segretario Direttore**  
**Baracca dr.ssa Monica**  
