

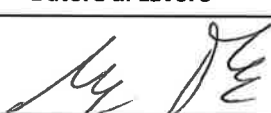


FONDAZIONE "TOSI/CIPPELLETTI DI RIVAROLO MANTOVANO" ONLUS

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION ADI

Redatto da: Direzione Amministrativa	Approvato da: Datore di Lavoro
Firma 	Firma  

Scopo della relazione

Il presente documento – redatto ai sensi della DGR 2549/2014 - 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 2018

Nel corso del 2018, 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 generalmente "ottimo". L'unica criticità è data dallo scarso numero di questionari riconsegnati in rapporto agli utenti del servizio: sono ritornati, infatti, solo quattro questionari compilati su un totale di una quindicina di utenti del servizio ADI (la percentuale di ritorno è diminuita rispetto al biennio precedente - 8/20 nel 2016= 40%; 8/15 nel 2017= 53%; 4/15 nel 2018= 27%).

Azioni di miglioramento

Alla luce di quanto sopra, si propone di rafforzare il meccanismo che porta alla 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, 31/01/2019


Il Segretario Direttore
Baracca dr.ssa Monica
