

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 2022

Nel corso del 2022, sono stati distribuiti i questionari per la rilevazione della customer satisfaction agli utenti beneficiari di attività domiciliari (es. medicazioni, voucher, ecc.).

Analisi dei risultati

I risultati emersi non hanno evidenziato problemi particolari: il servizio offerto è stato giudicato "ottimo" dal 94% degli utenti che hanno risposto. Resta esiguo il numero di questionari riconsegnati in rapporto agli utenti del servizio: sono ritornati sedici questionari compilati su un totale di quarantanove utenti abituali del servizio ADI (la percentuale di ritorno è in linea rispetto agli anni scorsi: 4 su 15 nel 2018= 27%; 7 su 18 nel 2019 = 39%; 5 su 13 nel 2020 = 38%; 5 su 28 nel 2021 = 18%; 16 su 49 nel 2022 = 33%).

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 comprendere 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, 30/01/2023


Il Direttore Generale
Brunelli Rag. Mattia