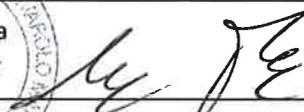
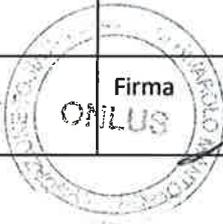


FONDAZIONE "TOSI/CIPPELLETTI DI RIVAROLO MANTOVANO" ONLUS

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 2019

Nel corso del 2019, 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 solo sette questionari compilati su un totale di diciotto utenti del servizio ADI (la percentuale di ritorno, però, è aumentata rispetto all'anno scorso: 4 su 15 nel 2018= 27%; 7 su 18 nel 2019 = 39%).

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, 17/01/2020


Il Segretario Direttore
Baracca dr.ssa Monica
