

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 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 2017**

Nel corso del 2017, 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 all'unanimità "ottimo". L'unica criticità riscontrabile è data dal numero di questionari riconsegnati in rapporto agli utenti del servizio: sono ritornati otto questionari compilati su un totale di una quindicina di utenti del servizio ADI. Comunque, la percentuale di ritorno è aumentata rispetto all'anno precedente (8/20 nel 2016= 40%; 8/15 nel 2017= 53%).

### **Azioni di miglioramento**

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

- 1) azione di sensibilizzazione: l'operatore ADI effettuerà un'azione di sensibilizzazione verso l'utente/familiare sull'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, 26/03/2018

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

