

Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S. Indagine sulla soddisfazione dei clienti

Servizio Assistenza domiciliare ADI
Anno 2023



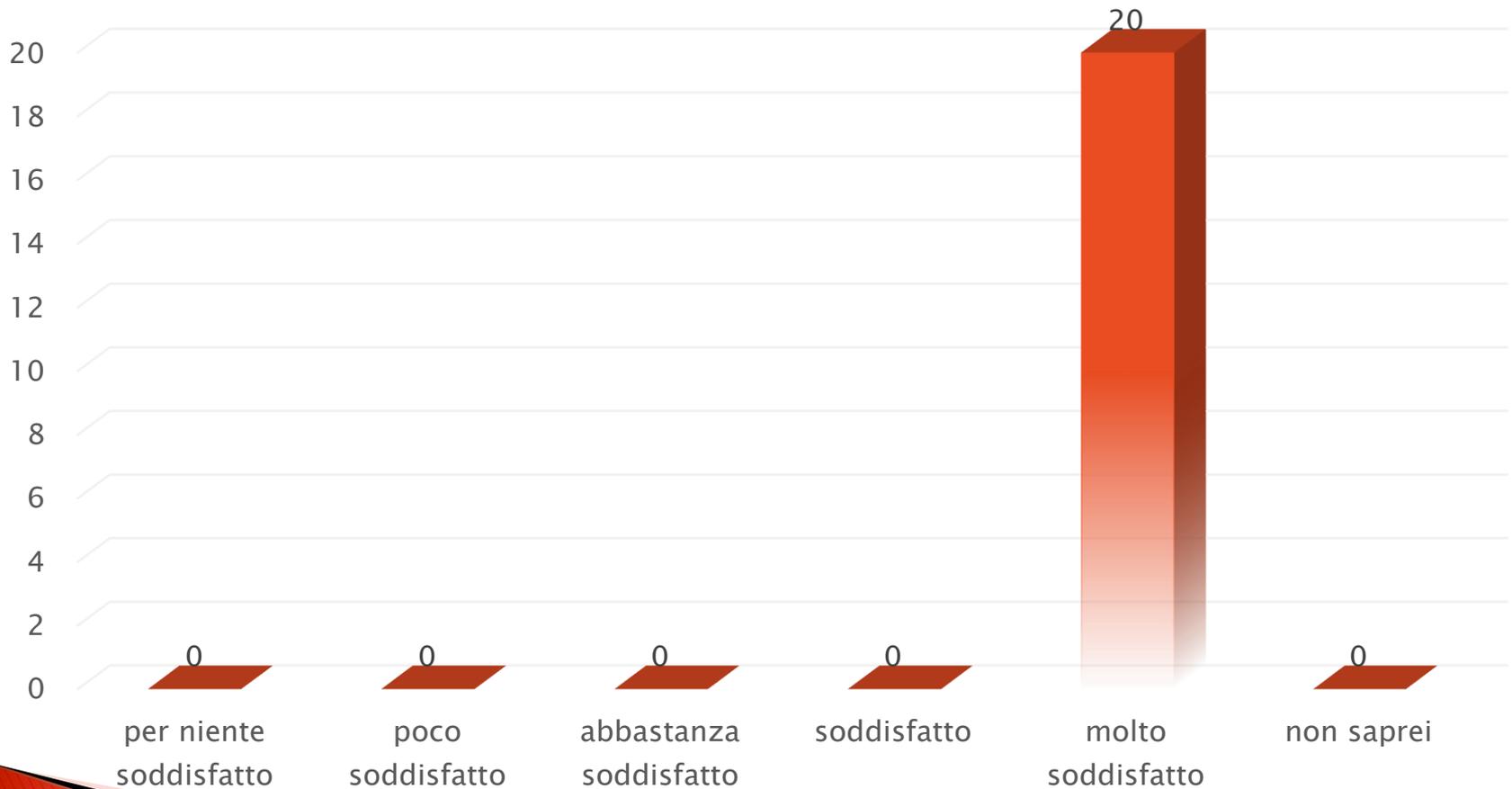
Godiasco Salice Terme , 31 GENNAIO 2024

Note metodologiche

- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo GENNAIO/DICEMBRE 2023;
- ▶ Il questionario, è stato somministrato telefonicamente, ad alcuni utenti/famigliari /care giver che hanno usufruito del servizio ADI, presi a campione in fase di rendicontazione;
- ▶ Sono stati somministrati 20 questionari a campione su un totale di 119 utenti trattati;
- ▶ L'indagine mira a rilevare la soddisfazione dell'utente sia per quanto riguarda il personale addetto ai servizi domiciliari, sia per quanto riguarda l'organizzazione del servizio in generale;
- ▶ Piano di diffusione: i risultati della customer satisfaction verranno esposti nella bacheca esterna, e divulgati durante la presentazione del Bilancio Sociale 2023.

ADI

Giudizio complessivo dei servizi offerti anno 2023



Altri indicatori utilizzati per la rilevazione della Customer Satisfaction

- ▶ **Fedeltà del cliente:**
 - la nostra Struttura verrebbe consigliata ad un amico o familiare;
 - in caso in futuro se si dovesse avere necessità di attivare l'assistenza domiciliare, verrebbe scelta ancora la nostra Struttura come ente erogatore;
- ▶ **Aumento cicli assistenziali erogati;**
- ▶ **Il numero e le caratteristiche dei reclami presentati dagli Ospiti e dai loro familiari;**

Considerazioni finali

- ▶ Un indicatore considerato è la fedeltà dell'utente/famigliare/care giver, infatti molti utenti hanno poi presentato la domanda per la nostra Casa di Riposo, e per il servizio di RSA Aperta;
- ▶ Non abbiamo mai ricevuto richieste di interruzione del servizio o di cambio di Ente erogatore e nemmeno reclami rilevanti;
- ▶ Non sono stati fatti rilievi sulla professionalità e cortesia degli operatori del servizio ADI;
- ▶ Gli utenti hanno gradito lo sforzo della Fondazione di mantenere un turn-over basso degli operatori impiegati nel servizio
- ▶ Dalle check-list effettuate telefonicamente è emerso un giudizio sostanzialmente più che positivo del servizio in generale;
- ▶ Si evidenzia una notevole difficoltà nell'erogare il servizio nel territorio della Comunità Montana Oltrepò Pavese, dove i costi di erogazione risultano notevolmente superiori rispetto allo standard regionale. Questa sfida è ulteriormente complicata dalla scarsa disponibilità di operatori disposti a lavorare in quest'area, poiché i costi associati ai tempi di percorrenza per raggiungere l'utenza sono notevoli e dove la remunerazione delle prestazioni da parte di ATS non copre i costi sostenuti.