



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

Servizio Assistenza domiciliare ADI  
**Anno 2018**

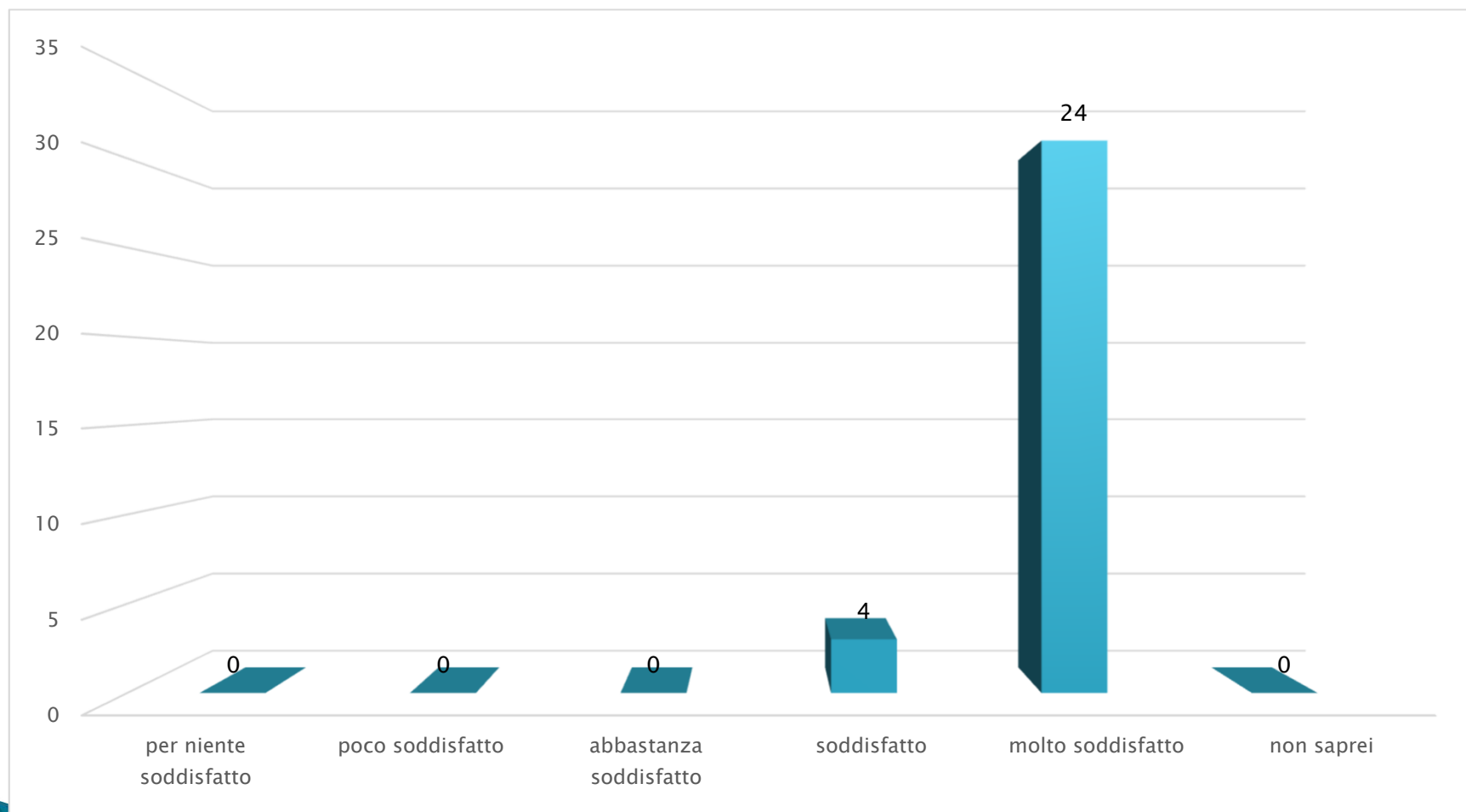
*Godiasco Salice Terme , 20/02/2019*

# Note metodologiche

- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo GENNAIO/FEBBRAIO 2019;
- ▶ 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 mensile;
- ▶ Sono stati somministrati 28 questionari su un totale di 99 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 2018.

# ADI

## Giudizio complessivo dei servizi offerti anno 2018



## 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 alcuni utenti hanno poi presentato la domanda per la nostra Casa di Riposo, per il nostro Centro Diurno Integrato e per il nuovo servizio di RSA Aperta;
- ▶ Non abbiamo mai ricevuto richieste di interruzione del servizio o di cambio di Ente erogatore e nemmeno reclami.
- ▶ La Fondazione ha confermato la certificazione ai sensi della norma OHSAS 18001:2007 (Sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro) e della norma UNI EN ISO 9001:2008 (Sistema Gestione per la Qualità).
- ▶ Il totale dei cicli assistenziali erogati è notevolmente aumentato rispetto agli anni precedenti.
- ▶ Dalle check-list effettuate telefonicamente è emerso un giudizio sostanzialmente più che positivo;
- ▶ Nell'ottica del miglioramento continuo del servizio verranno ridefiniti gli obiettivi di qualità per l' anno 2019.

