

Fondazione "Varni Agnetti" O.N.L.U.S.

Indagine sulla soddisfazione dei clienti

Servizio Assistenza domiciliare ADI
Anno 2024



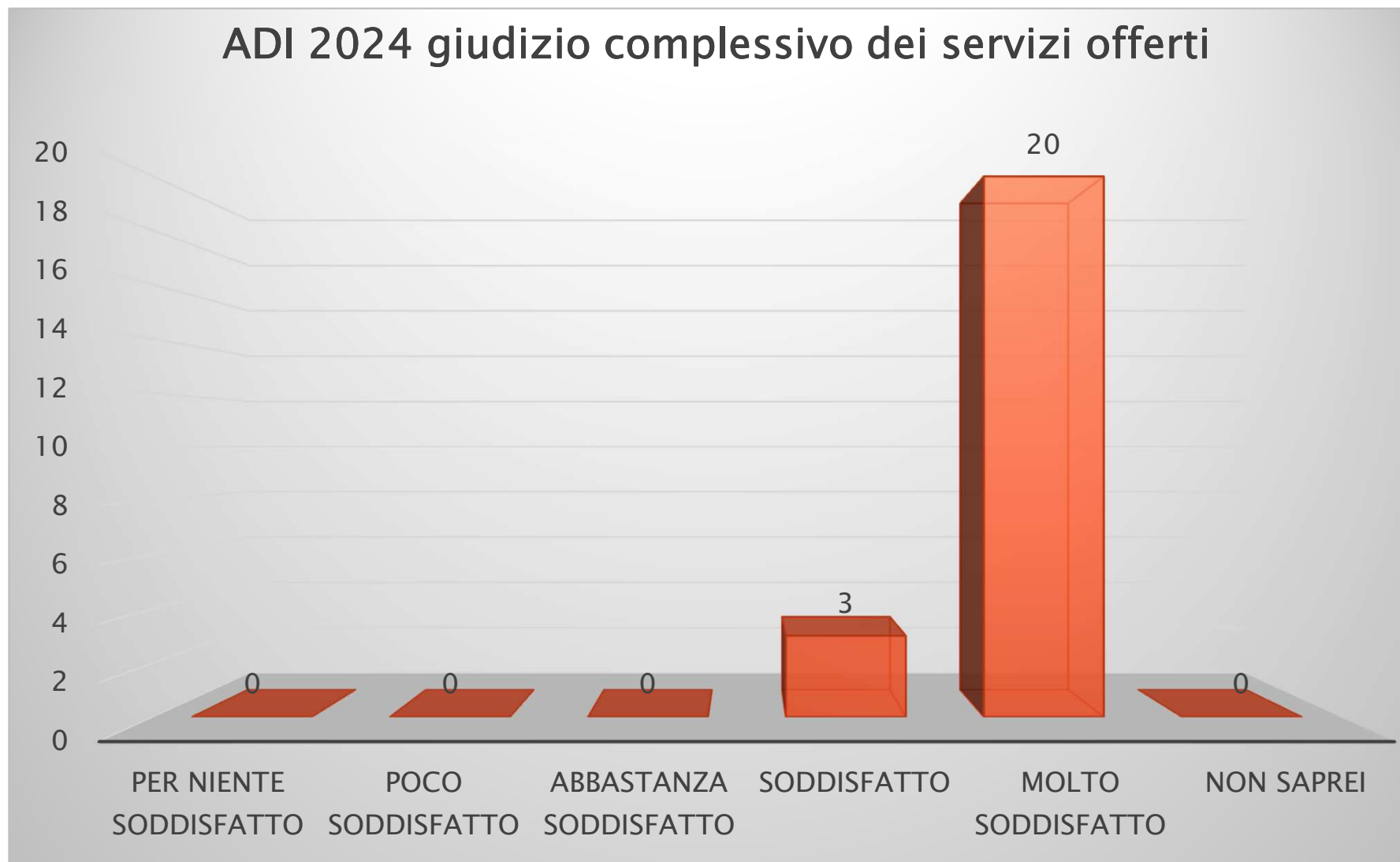
Godiasco Salice Terme , 31 GENNAIO 2025

Note metodologiche

- ▶ L'indagine è stata svolta nel periodo GENNAIO/DICEMBRE 2024;
- ▶ 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 23 questionari a campione su un totale di 136 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 2024.

A.D.I.

Giudizio complessivo dei servizi offerti anno 2024



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;**

Azioni previste per il 2025

- ▶ L'obiettivo è mantenere la certificazione conforme alla norma UNI ISO 45001 per il Sistema di gestione della salute e sicurezza sul luogo di lavoro, oltre alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per il Sistema di gestione della qualità. Nel Bilancio Sociale del 2024, che sarà presentato entro luglio 2025, verranno pubblicati i risultati dell'indagine di soddisfazione, accessibili anche sul sito internet (www.varniagnetti.it);
- ▶ Avviare un percorso formativo per tutto il personale impiegato nell'Offerta C-Dom per l'utilizzo del programma ADIWEB (Tekne).

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, 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 A.D.I. (a fronte di 4.170 accessi);
- ▶ 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 A.T.S. non copre i costi sostenuti.