

# Servizio Assistenza Domiciliare Integrata/ADI Voucher

*Fondazione “Giuseppe Restelli” O.N.L.U.S.*

## Rilevazione customer satisfaction anno 2013

Il servizio di assistenza domiciliare integrata, avviato nel 2004 prevede interventi a favore di utenti impossibilitati a muoversi da casa, che necessitano di prestazioni sanitarie realizzabili al domicilio.

Si è consolidato sul nostro territorio avvalendosi di operatori qualificati della Fondazione e di alcuni collaboratori esterni, il servizio è molto apprezzato dagli utenti e dai loro parenti.

L'area di competenza del servizio ADI è il distretto Rhodense, fornendo assistenza ai paesi quali Lainate, Pero, Pogliano milanese, Pregnana milanese, Rho, Vanzago.

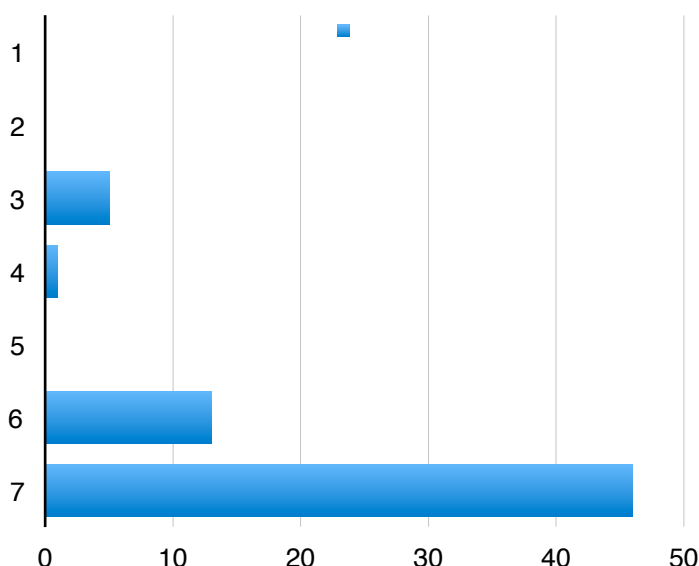
Per garantire un continuo monitoraggio e miglioramento dei servizi svolti l'operatore che fornisce il servizio distribuisce il questionario, al paziente o parente del paziente preso in cura, dando la possibilità di esprimere il loro gradimento, si prevede a verifica degli interventi attuati ed eventuali miglioramenti la ripetizione dello stesso questionario.

Il questionario proposto è in forma anonima e strutturato con domande a risposta chiusa fornendo il proprio grado di soddisfazione, i quesiti fanno riferimento al primo contatto, disponibilità e qualità dell'assistenza del personale socio-sanitario e la valutazione complessiva.

I questionari distribuiti da parte degli operatori del servizio ADI sono stati 382 e ne sono stati restituiti 65 pari al 17,02 degli intervistati, il gruppo considerato dal Test di cui 44 donne e 21 uomini con nazionalità Italiana, ha un età media di 77 anni, i partecipanti al Test possedevano un livello di istruzione pari a : N°5 nessuna; N°40 scuola media inferiore; N°18 scuola media superiore; N°2 laurea.

I risultati del Test hanno sintetizzato i punti di forza del servizio svolto, come la qualità dell'assistenza e competenza degli operatori.

### Domanda 1: Primo contatto : cortesia e diponibilità

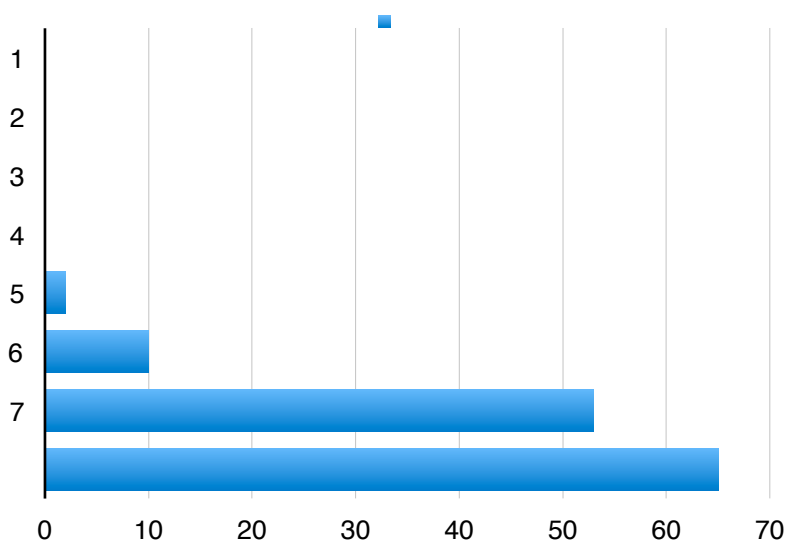


Risultato 6,4 Voto medio attribuito dall'utenza alla domanda 1.

Punteggio attribuito al gradimento domanda 1

1 (0)- 2 (0)- 3 (5)- 4(1)- 5 (0)- 6 (13)- 7 (48)

Domanda 2: Tempo di attesa dalla richiesta di intervento al primo accesso.

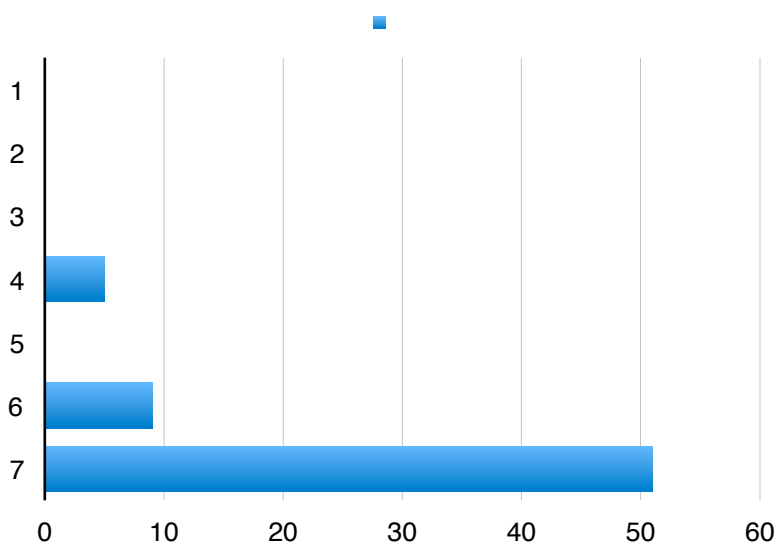


Risultato 6,7 voto medio attribuito dall'utenza alla domanda 2.

Punteggio attribuito al gradimento domanda 2.

1(0)-2(0)- 3(0)-4(0)-5(2) -6(10)- 7(48)

Domanda 3: Rispetto delle prestazioni (accessi) nei giorni concordati.

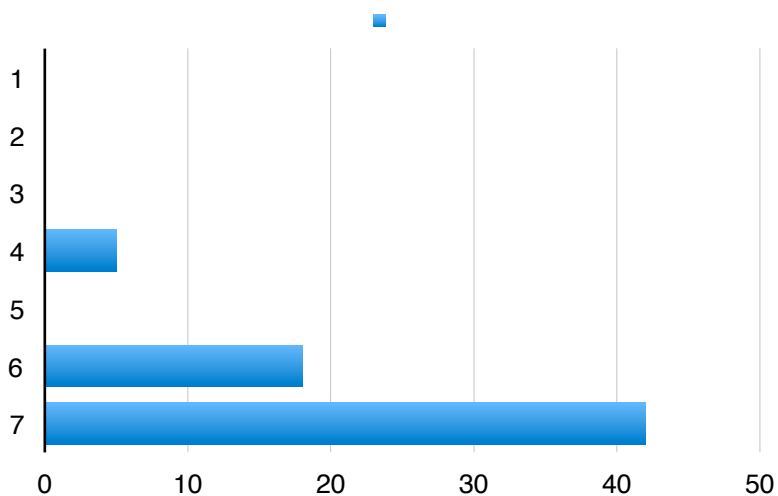


Risultato 6,6 voto medio attribuito dall'utenza alla domanda 3.

Punteggio attribuito al gradimento domanda 3.

1(0)- 2(0)- 3(0)- 4(5)- 5(0)- 6(9)- 7(52)

Domanda 4: Richiesta di aiuto per eventuali improvvisi bisogni sanitari.

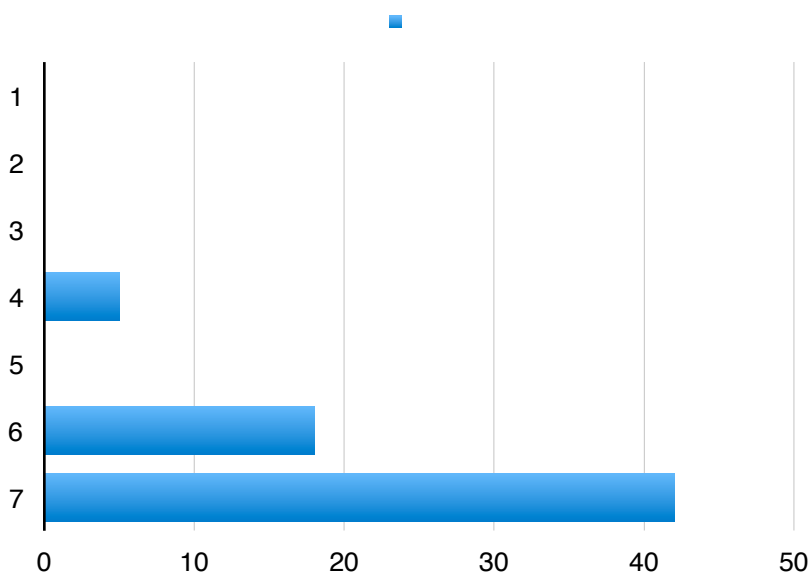


Risultato 6,4 voto medio attribuito dall'utenza alla domanda 4.

Punteggio attribuito al gradimento domanda 4.

1(0)- 2(0)- 3(0)- 4(5)- 5(0)- 6(18)-7(43)

Domanda 5: Riservatezza e preparazione del personale amministrativo (coordinamento).

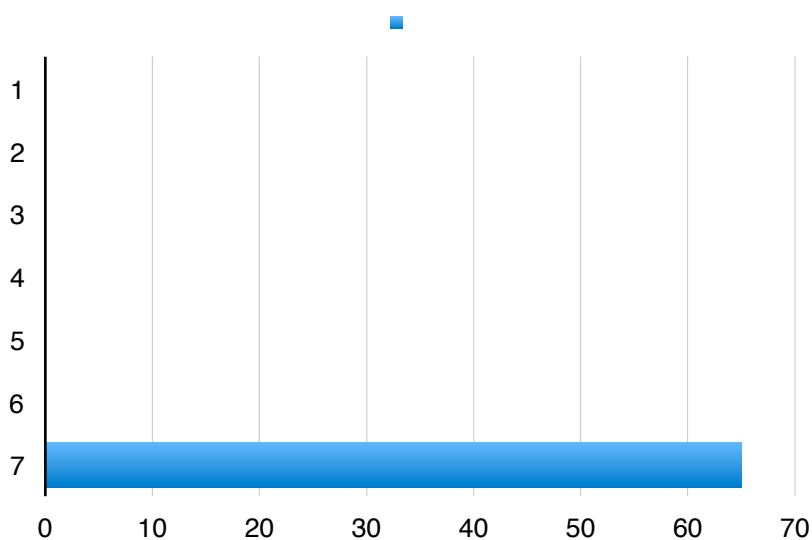


Risultato 6,4 voto medio attribuito dall'utenza alla domanda 5.

Punteggio attribuito al gradimento domanda 5.

1(0)-2(0)-3(0)-4(5)-5(0)-6(18)-7(43)

Domanda 6: Riservatezza e preparazione del personale socio-sanitario (ASA/OSS – infermieristico – fisioterapico ).

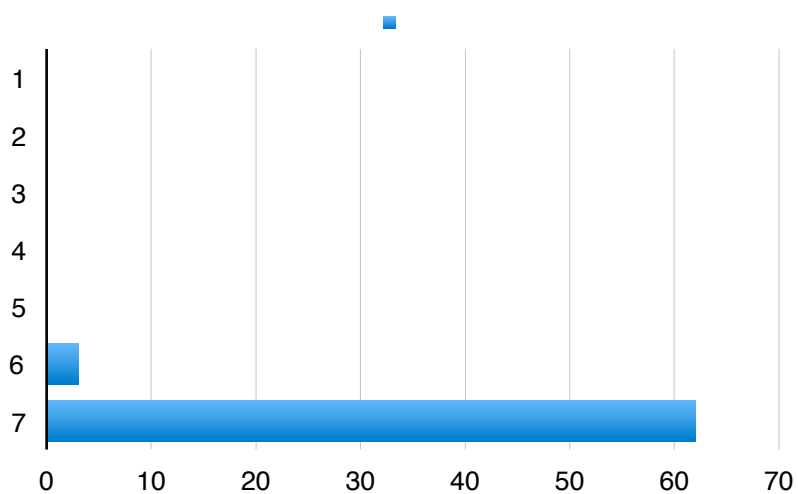


Risultato 7 voto medio attribuito dall'utenza alla domanda 6.

Punteggio attribuito al gradimento domanda 6.

1(0)-2(0)-3(0)-4(0)—5(0)-6(0)-7(65)

Domanda 7: Soddisfazione complessiva della qualità del servizio

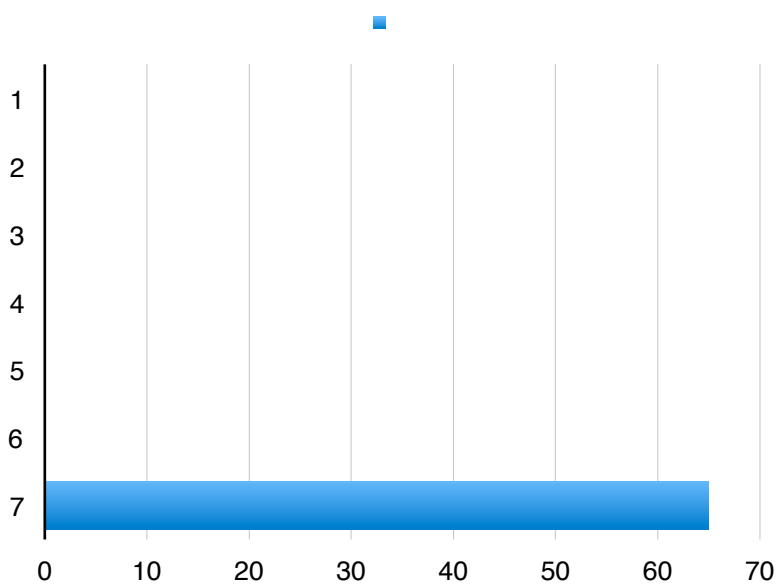


Risultato 6,9 voto medio attribuito dall'utenza alla domanda 7.

Punteggio attribuito al gradimento domanda 7.

1(0)-2(0)- 3(0)- 4(0)- 5(0)- 6(3)-7(62)

Domanda 8: Consiglierebbe ad altri utenti questo ente.



Risultato 7 voto medio attribuito dall'utenza alla domanda 8.

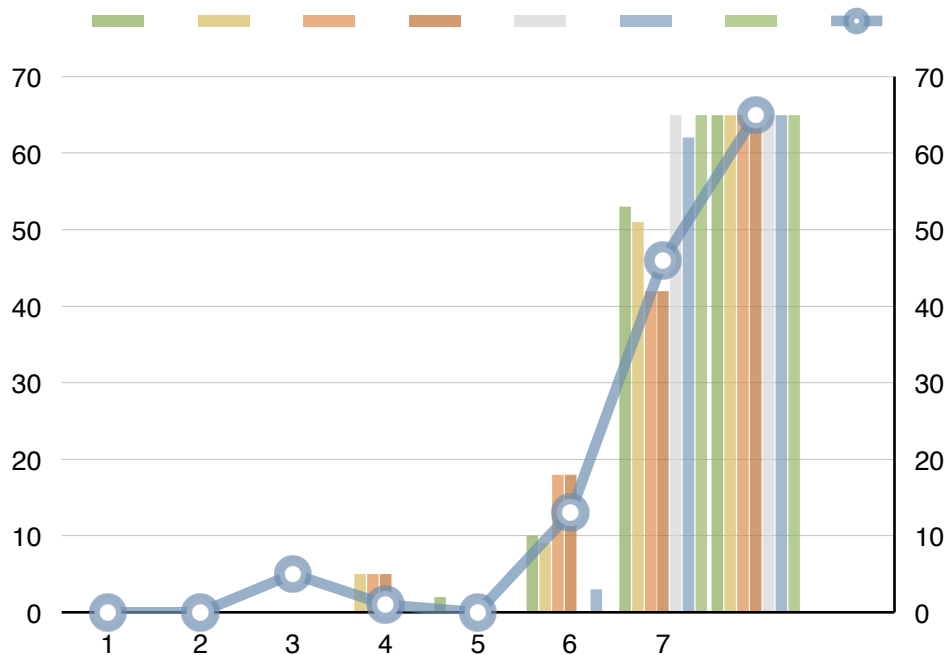
Punteggio attribuito al gradimento domanda 8.

1(0)- 2(0)- 3(0)- 4(0)- 5(0)- 6(0)- 7(65)

Conclusioni

L'analisi dei dati nonostante la restituzione del 17,02 % dei questionari, ci fornisce elementi per un'ulteriore miglioramento della qualità in termini generali e specifici del servizio.

Il giudizio globale di qualità percepita è risultato più che buono e lo si evince dalla media delle risposte che è di 6.73 sul massimo del gradimento percepito indicato con valore 7.



Rho, 30/06/2014.