

RILEVAZIONE CUSTOMER SATISFACTION SERVIZIO ADI “ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA” ANNO 2021

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 n. 229 (anno 2020 n.190) e ne sono stati restituiti n. 203 (anno 2020 n. 142) pari al 88,65% degli intervistati (anno 2019 74,73%).

Il gruppo considerato dal Test si suddivide in n. 83 donne (anno 2020 n. 91 donne), n. 116 uomini (anno 2020 n. 51 uomini) e 4 non specificato, di cui 187 di nazionalità Italiana e 14 non specificato con un età media di 73,43 anni (nel 2020 media 63,80 anni).

I partecipanti al Test possedevano un livello di istruzioni pari a :

- N. 26 nessuna (anno 2020 n. 14);
- N. 100 scuola media inferiore (anno 2020 n. 62);
- N. 49 scuola media superiore (anno 2020 n. 41);
- N. 15 laurea (anno 2020 n. 15).

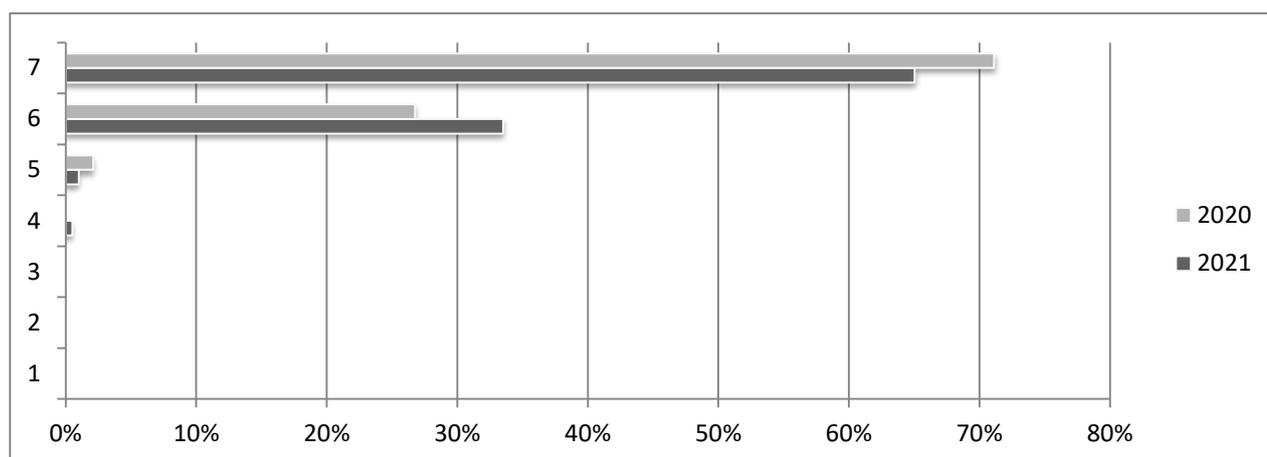
I dati raccolti e di seguito illustrati sono messi a confronto con la precedente Customer (anno 2020).

voto	Domanda 1		Domanda 2		Domanda 3		Domanda 4		Domanda 5		Domanda 6		Domanda 7		Domanda 8	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	2	0	7	6	8	0	0	0	0	0	0	0	0
5	2	3	15	1	11	9	33	11	3	5	0	6	3	6	1	6
6	68	38	96	44	75	47	69	49	59	26	42	28	64	28	58	78
7	132	101	90	92	114	69	95	73	140	111	158	107	136	107	139	58
totale	203	142	201	139	200	142	203	141	202	142	200	141	203	141	198	142

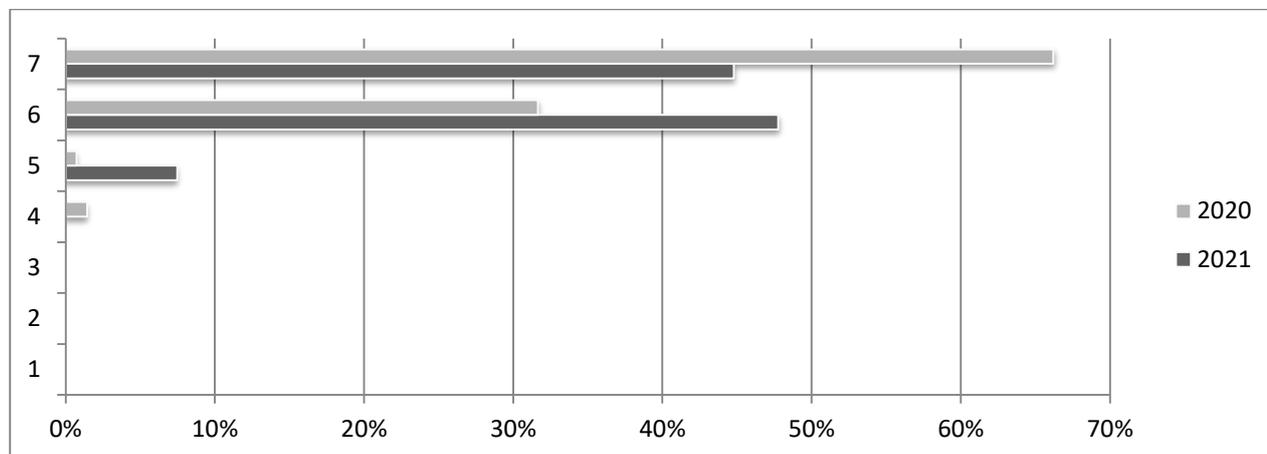
*alcune domande nei questionari consegnati non hanno avuto risposta

voto	Domanda 1		Domanda 2		Domanda 3		Domanda 4		Domanda 5		Domanda 6		Domanda 7		Domanda 8	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
1	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
2	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
3	0%	0%	0%	0%	0%	5%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4	0%	0%	0%	1%	0%	5%	3%	6%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
5	1%	2%	7%	1%	6%	6%	16%	8%	1%	4%	0%	4%	1%	4%	1%	4%
6	33%	27%	48%	32%	38%	33%	34%	35%	29%	18%	21%	20%	32%	20%	29%	55%
7	65%	71%	45%	66%	57%	49%	47%	52%	69%	78%	79%	76%	67%	76%	70%	41%
totale	100%															

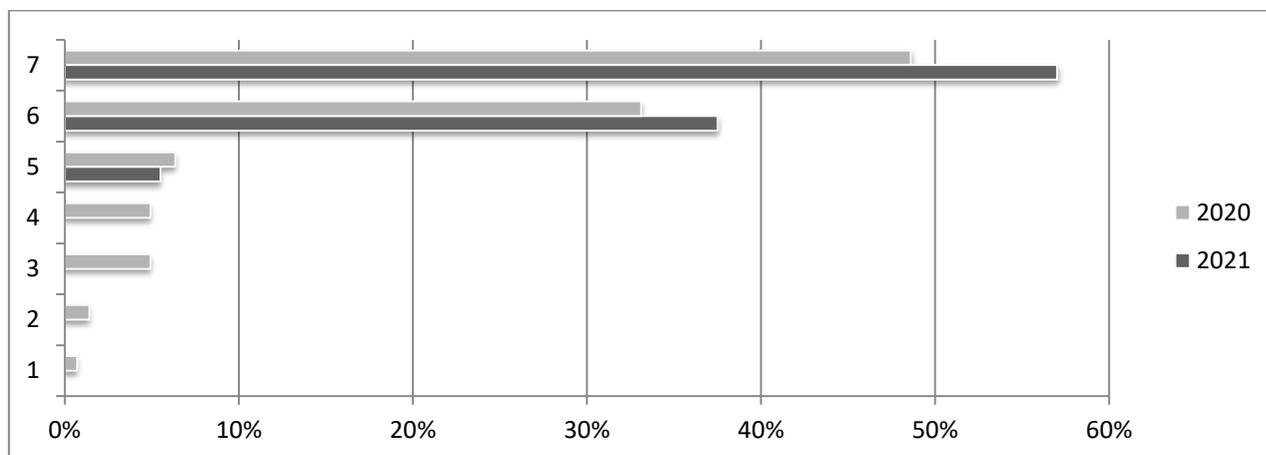
Domanda 1: Primo contatto: cortesia e diponibilità



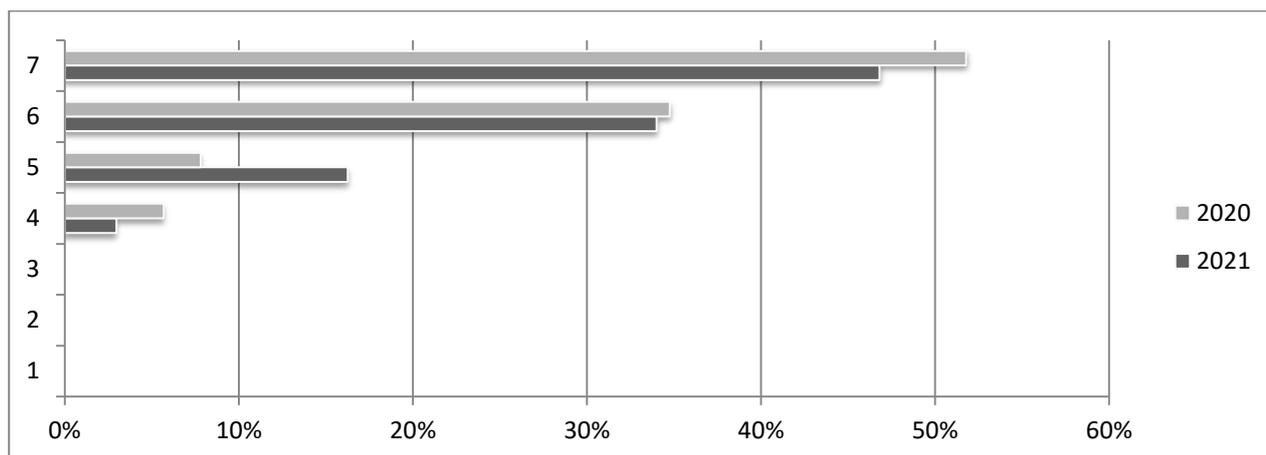
Domanda 2: Tempo di attesa dalla richiesta di intervento al primo accesso.



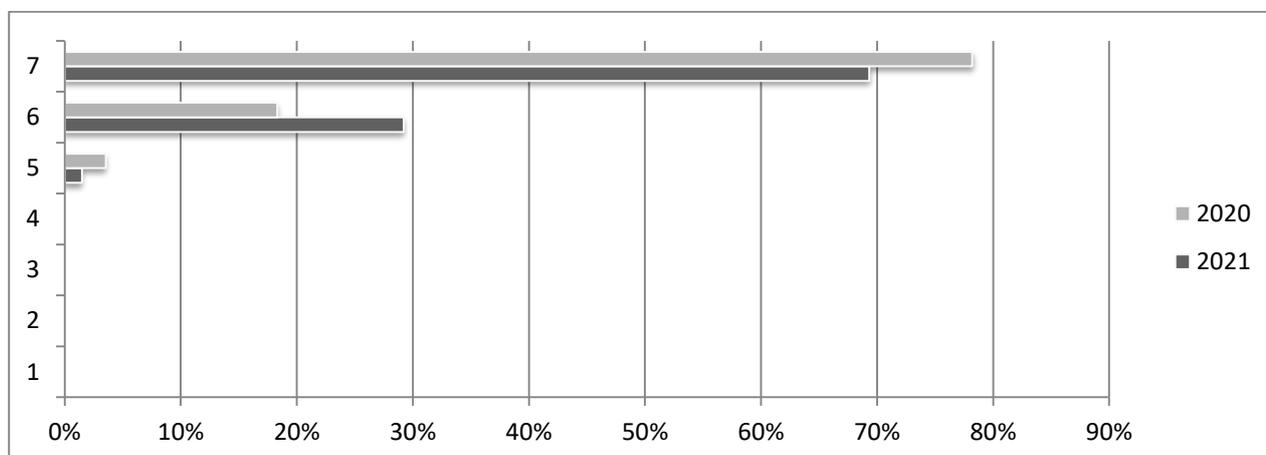
Domanda 3: Rispetto delle prestazioni (accessi) nei giorni concordati.



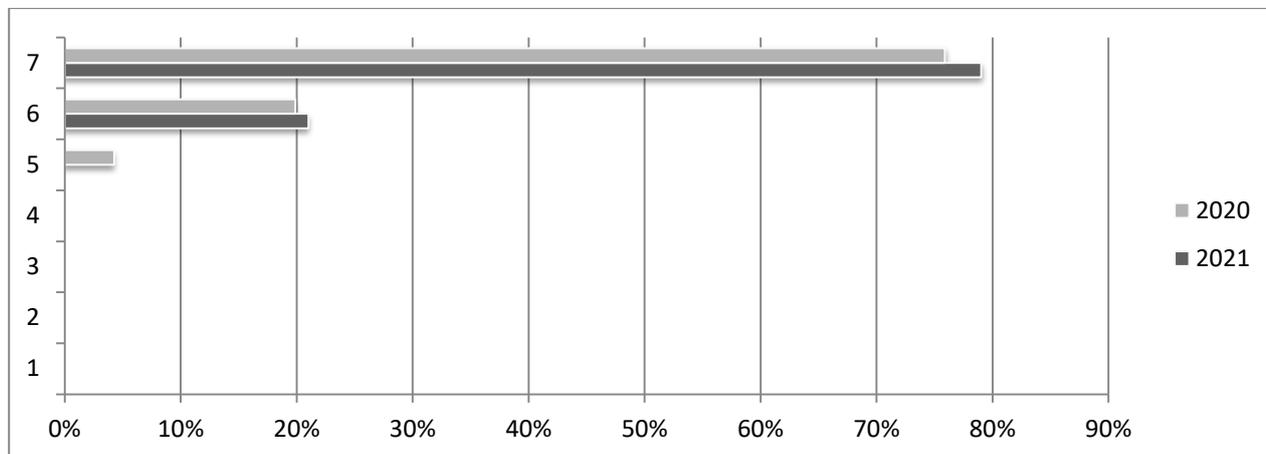
Domanda 4: Richiesta di aiuto per eventuali improvvisi bisogni sanitari.



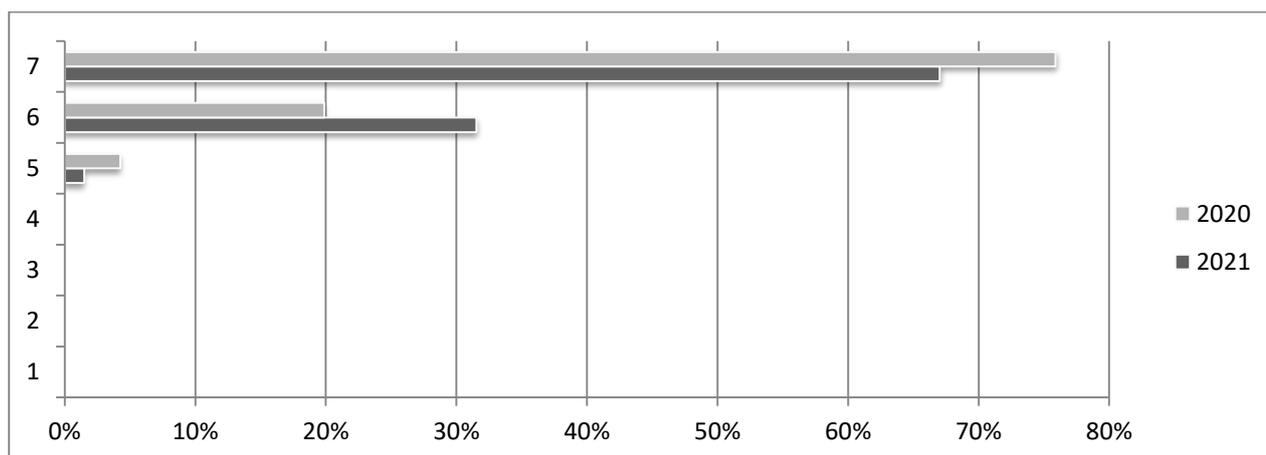
Domanda 5: Riservatezza e preparazione del personale amministrativo (coordinamento).



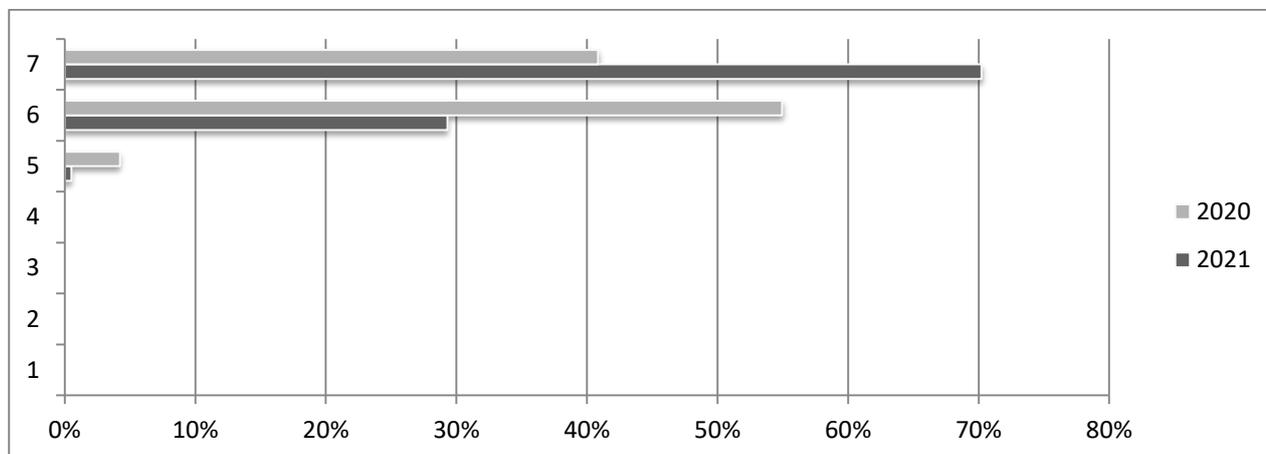
Domanda 6: Riservatezza e preparazione del personale socio-sanitario (ASA/OSS – infermieristico – fisioterapico)



Domanda 7: Soddisfazione complessiva della qualità del servizio

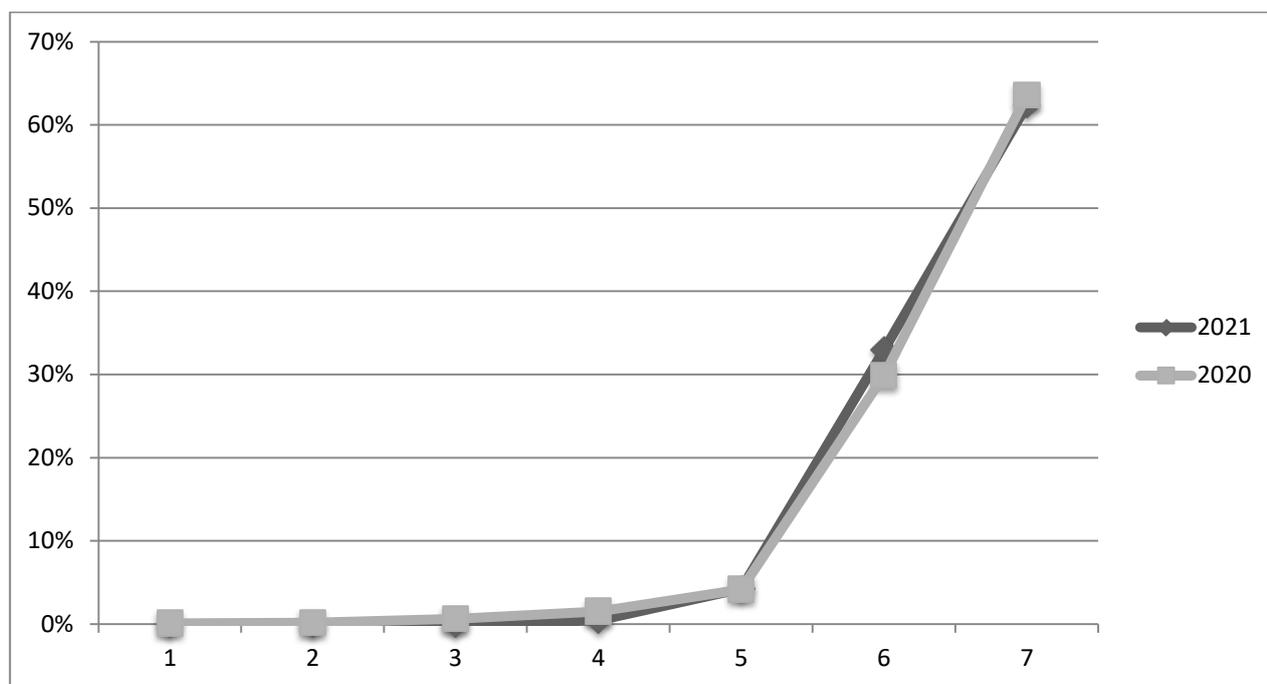


Domanda 8: Consiglierebbe ad altri utenti questo ente.



Conclusioni

Dall'analisi dei dati emerge un quadro di stabilità tra l'anno 2021 e l'anno 2020, con un mantenimento dell'alto gradimento del servizio fruito dai pazienti. Il giudizio globale di qualità percepita è risultato più che buono e lo si evince da un alta percentuale di risposte con il massimo del gradimento pari a circa il 60%.



Rho, 17/01/2021