

OGGETTO: RAPPORTO DI VALUTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION
COOPERATIVA COOSS PER SERVIZIO SAD COMUNE DI FANO – ANNO 2020

Il presente rapporto ha l'obiettivo di verificare e valutare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio assistenziale domiciliare del Comune di Fano gestito ed erogato dalla nostra cooperativa, in regime di contratto d'appalto per l'anno 2020. Si basa sull'analisi dei dati e delle informazioni che scaturiscono dalla procedura di controllo della qualità e dalla somministrazione dei questionari per rilevare la Customer Satisfaction (da ora in poi CS)

Secondo quanto previsto dal Piano di erogazione Cooss , nei primi giorni di gennaio 2021 a tutti gli utenti attivi nel servizio SAD è stato sottoposto il questionario di gradimento .

I questionari sono stati consegnati personalmente dai nostri operatori ritirando, al momento della consegna , su apposito modulo, la firma di ricevuta questionario.

Nell'anno 2020 il servizio SAD ha contato un totale di n.93 utenti beneficiari , al 31/12/2020 ne risultavano attivi n. 76 e sono stati consegnati n.76 questionari allegati di busta bianca , con cui l'utente poteva , mantenendo l'anonimato , spedire per posta alla sede della cooperativa o riconsegnare , sigillata , direttamente all'operatore, il questionario compilato.

Nella lettera di accompagnamento al questionario consegnato si fornivano tutte le istruzioni necessarie alla compilazione del documento. In particolare veniva chiesto di indicare chi fosse la persona che si occupava di tale compito: *l'utente, l'utente aiutato dal familiare, il familiare oppure l'utente aiutato dall'operatore*. Ai nostri assistenti domiciliari era stato richiesto di intervenire solo nel caso in cui non fosse possibile altra soluzione.

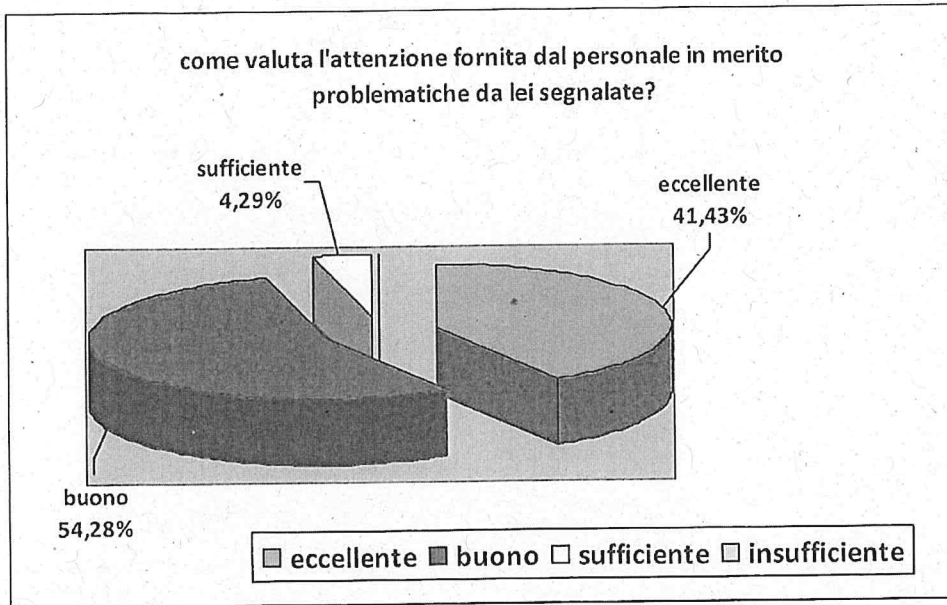
Il questionario , composto di 10 domande, con una scala di riferimento adottata per la valutazione dei quesiti da massima soddisfazione: **eccellente e buono** , a minima soddisfazione: **sufficiente, insufficiente, molto scarso**. mirava a raccogliere informazioni mediante risposte di tipo quantitativo, sulla soddisfazione generale del servizio , sulla chiarezza e sulla qualità delle informazioni ricevute, sulla organizzazione , sulle capacità di rispondere ai problemi e sul rapporto instauratosi tra operatore e utente, lasciando nel contempo uno spazio aperto all'esposizione delle difficoltà incontrate oltre che di osservazioni e suggerimenti mediante possibili risposte aperte di tipo qualitativo.

Alla data di compilazione del presente report su un totale di 76 questionari consegnati , 70 risultano restituiti compilati, con una percentuale di **partecipazione alla rilevazione CS pari al 92.10 %**.

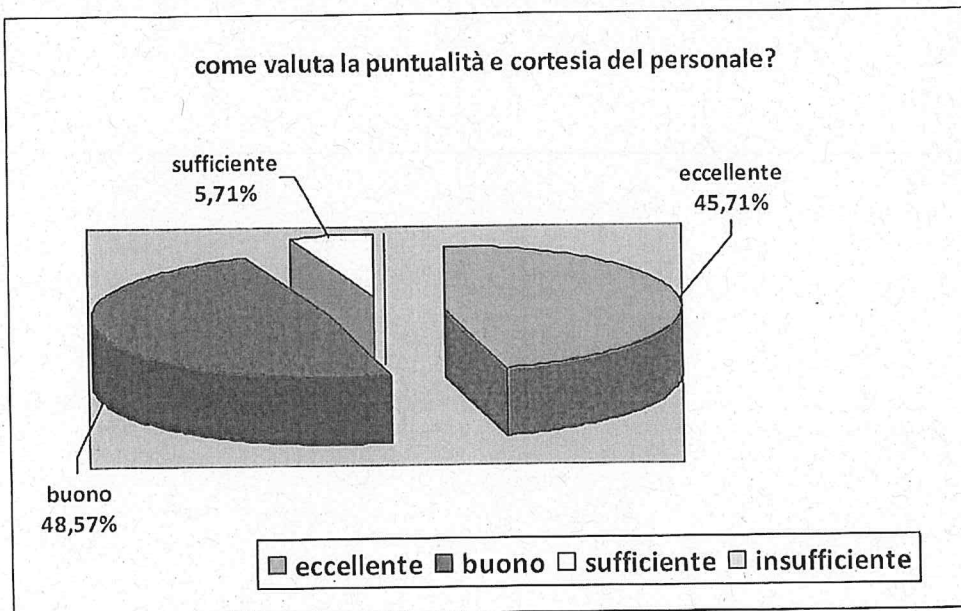
Dei 70 questionari tornati , risultano 16 compilati dall'assistito , 6 con l'aiuto del familiare , 26 esclusivamente dal familiare e 15 con l'aiuto dell'operatore. Nel rimanente 7 casi non viene specificato il compilatore.

Dall'analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente positivo circa la soddisfazione degli utenti del servizio : **globalmente la qualità del servizio offerto risulta avere raggiunto un valore : d'eccellenza per il 30%, buono per il 37.14 % , discreto per il 30% e sufficiente per il 2.86 %**.

L'attenzione fornita dal personale in merito problematiche segnalate ha riscosso massima soddisfazione, eccellente per 41.43% e buona per il 54.29% ; con una media delle risposte pari a 8.7 decimi.

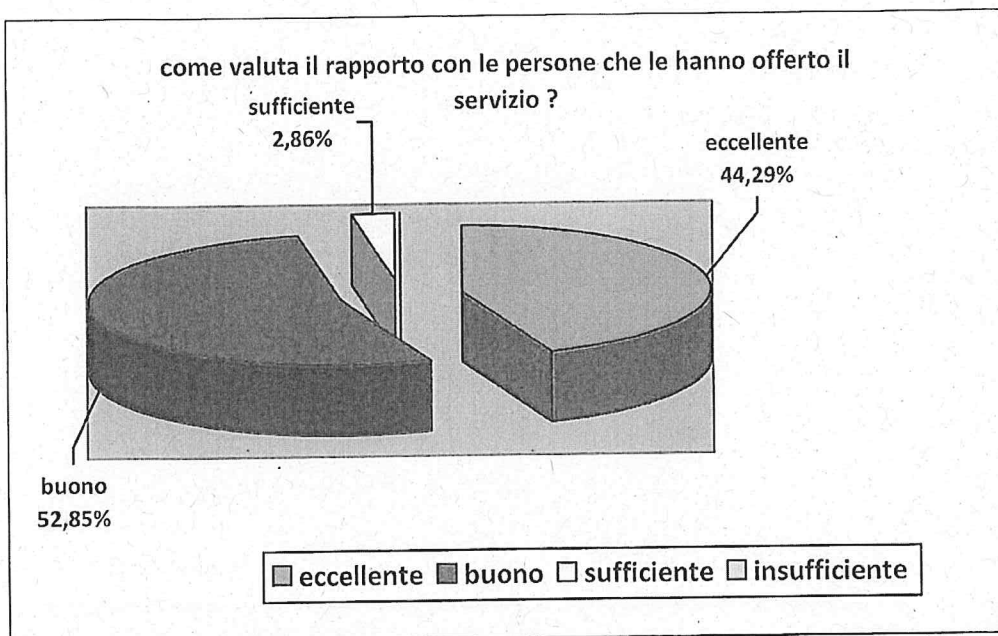


Anche l'area del servizio ha avuto un giudizio globalmente molto positivo da parte degli utenti; in particolare rispetto la puntualità e cortesia del personale il 45.71% ha espresso massima soddisfazione, eccellente e il 48.57% buono ; con una media di risposte pari a 8.8 decimi

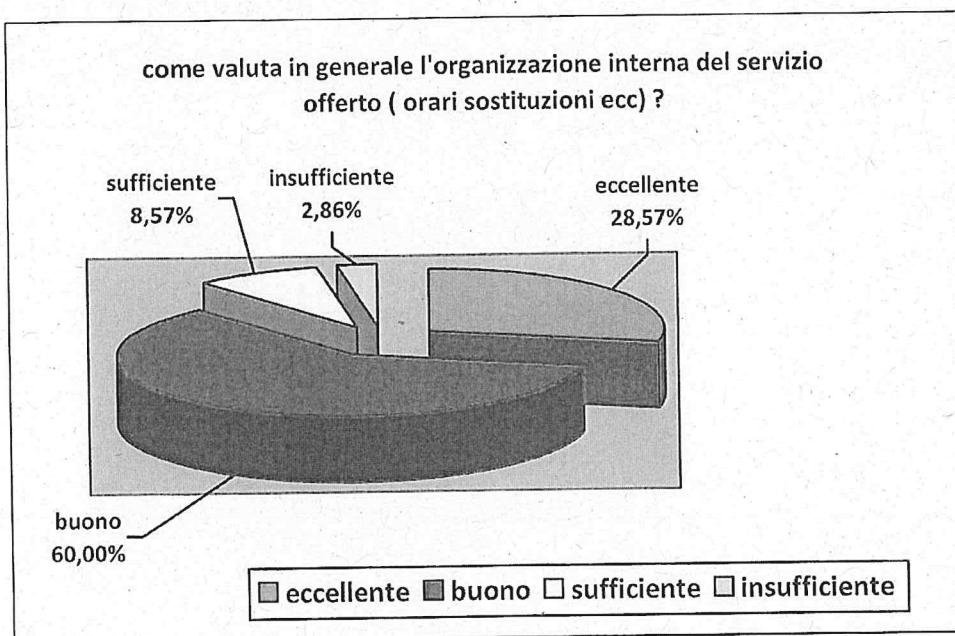




Il rapporto creato con il personale del servizio offerto ha riscosso massima soddisfazione , eccellente, per il 44.29 % e buono per il 52.86% ; con una media di risposte pari al 8.8 decimi.



L'organizzazione interna del servizio offerto in termini di organizzazione orari e sostituzioni personale ecc. ha ricevuto la massima soddisfazione, eccellente , per il 28.57% e buona per il 60%; con una media di risposte pari a 8.2 decimi.



Nella sezione 2 del questionario, agli utenti si chiedeva di indicare alcuni fattori i più rilevanti tra i 10 esposti attraverso le domande sottoposte, da cui è risultato segnalato maggiormente il fattore /domanda 3 -6 -9 – confermando l'importanza del ruolo dell'operatore nel gradimento del servizio.

Nella domanda con risposta aperta, si chiedeva agli utenti di segnalare casi di difficoltà incontrate oppure di suggerire possibili miglioramenti al servizio ; per correttezza e visto l'esiguo numero di commenti si rimanda all'allegato con i fogli excel di elaborazione dei questionari

A conclusione del report si precisa che le ricevute di consegna all'utente e i questionari tornati compilati sono archiviati in sede cooss di via nolfi, Fano ma disponibili alla consultazione o invio per eventuali verifiche.

Infine si allega al presente :

- A. Il modello di questionario utilizzato per l rilevazione e relativo foglio di ricevuta consegna
- B. Gli schemi e fogli excel di elaborazione dei questionari , con maggiori e dettagliati dati a riscontro di quanto indicato

Rinnovando la disponibilità a qualsivoglia chiarimenti in merito suddetto report e disponibilità ad una riflessione condivisa con l'Ente per l'individuazione delle criticità e obiettivi di miglioramento del servizio , porgo i più cordiali saluti .

Coordinatrice del servizio SAD
Cooperativa Cooss Marche





ALLEGATO A :

**Modello questionario
e
ricevuta consegna**

GRADIMENTO E SODDISFAZIONE

Questionario per rilevare la soddisfazione del servizio socio-assistenziale offerto
agli utenti del servizio di assistenza domiciliare del comune di _____

Gentile Signora/ Signore,

La preghiamo di compilare il presente modulo che riguarda il suo personale grado di soddisfazione circa le prestazioni ed i servizi che Lei e/o il Suo parente ha ricevuto.

La presente rilevazione è motivata oltre che dal nostro interesse a servirLa sempre meglio anche dalle esigenze organizzative di adeguamento del nostro Sistema Qualità verso il continuo miglioramento.

Il questionario rimane anonimo e la trattazione dei dati avverrà nell'assoluto rispetto della vigente normativa sulla privacy (D.lgs 196/03).

Una volta compilato, può consegnare il questionario in busta chiusa al personale che le fornisce assistenza o inviarlo per posta alla sede della Cooperativa Cooss Marche in Via

1) GIUDIZIO SULLA VOSTRA SODDISFAZIONE IN MERITO AI NOSTRI SERVIZI

Indicare con (X) il Vostro giudizio sul nostro servizio considerando la scala dei valori indicata.

Area del Sistema	Fattore	Descrizione del Fattore di Soddisfazione	Scala dei valori →				
			Eccellente	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Scarso
			5	4	3	2	1
accoglienza	1	Come valuta le informazioni ricevute al momento dell'attivazione in merito all'organizzazione del servizio di assistenza domiciliare?					
	2	Come valuta il modo in cui si presenta il personale al primo accesso a domicilio?					
	3	Come valuta l'attenzione fornita dal personale in merito a problematiche da lei segnalate?					
servizio	4	Come valuta la puntualità e la cortesia del personale?					
	5	Come valuta la capacità e la tempestività del servizio di rispondere ai problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?					
	6	Secondo lei gli operatori sono professionalmente preparati e competenti?					
	7	Come valuta il rapporto che si è creato con le persone che le hanno offerto il servizio?					
Qualità	8	Come valuta in generale l'organizzazione interna del servizio che le è stato offerto a domicilio (orari, sostituzione del personale, regole di servizio etc...)					
	9	E' soddisfatto della qualità del servizio offerto nel suo complesso?					
	10	Come valuta i tempi di attesa e la risposta che le viene fornita in merito a problemi che lei segnala?					

2) INDICATE N° 5 FATTORI PIU' IMPORTANTI TRA I 10 SUINDICATI (contrassegnare solo 5 caselle).

Accoglienza			Servizio					Qualità	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3) EVENTUALI GRADITI SUGGERIMENTI

Indicate liberamente eventuali difficoltà/problemi incontrati e/o i vostri suggerimenti per il miglioramento del nostro sistema qualità, indicare eventuali servizi aggiuntivi che potrebbero essere forniti

Compilatore: <input type="checkbox"/> assistito <input type="checkbox"/> con l'aiuto di un familiare <input type="checkbox"/> con l'aiuto di un operatore <input type="checkbox"/> familiare	Data: ___/___/___
--	-------------------

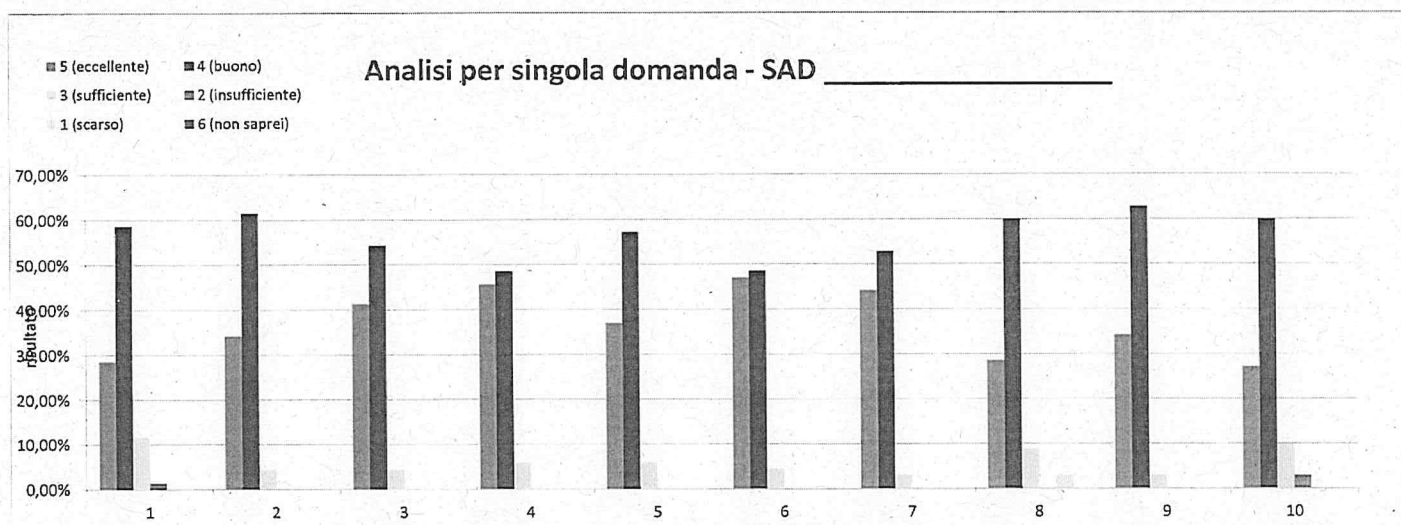
Grazie per la Sua collaborazione.



ALLEGATO B

Fogli lavoro elaborazione dei questionari

RISULTATI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5 (eccellente)	28,57%	34,29%	41,43%	45,71%	37,14%	47,14%	44,29%	28,57%	34,29%	27,14%
4 (buono)	58,57%	61,43%	54,29%	48,57%	57,14%	48,57%	52,86%	60,00%	62,86%	60,00%
3 (sufficiente)	11,43%	4,29%	4,29%	5,71%	5,71%	4,29%	2,86%	8,57%	2,86%	10,00%
2 (insufficiente)	1,43%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%
1 (scarso)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,86%	0,00%	0,00%
6 (non saprei)	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
totale	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



FRASE DA INSERIRE:

Dai questionari ritornati, per singola domanda vengono riportate le statistiche di risposta da parte degli intervistati



Servizio Assistenza Domiciliare _____

Rev.01 del 01/10/2013



Analisi questionari CS - Anno 2020

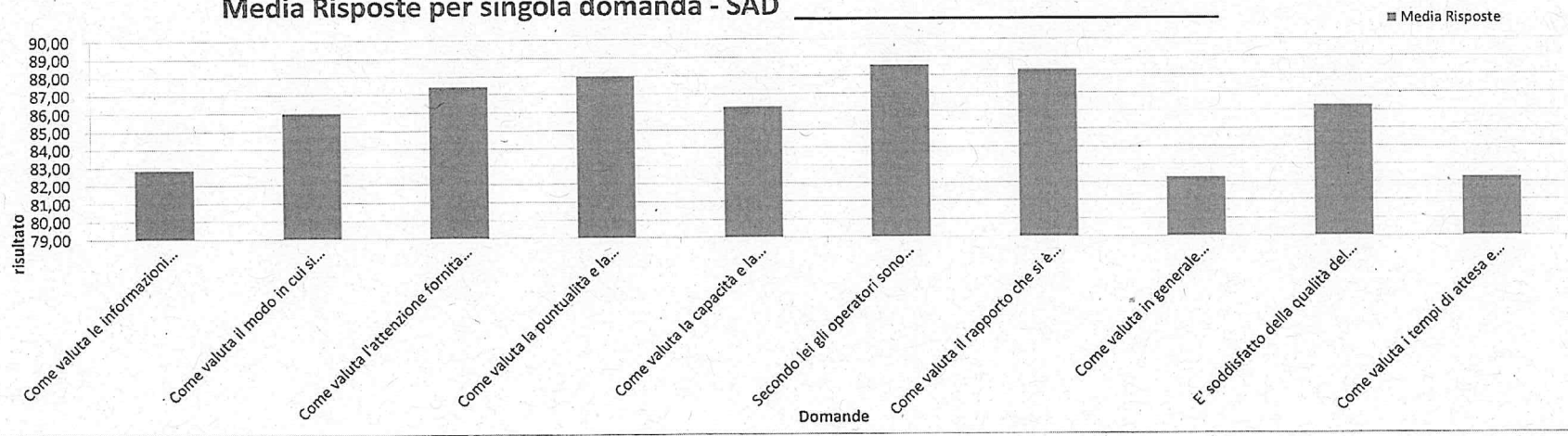
Pag. 2/4



RISULTATI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5 (eccellente)	20,00	24,00	29,00	32,00	26,00	33,00	31,00	20,00	24,00	19,00
4 (buono)	41,00	43,00	38,00	34,00	40,00	34,00	37,00	42,00	44,00	42,00
3 (sufficiente)	8,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	6,00	2,00	7,00
2 (insufficiente)	1,00	-	-	-	-	-	-	-	-	2,00
1 (scarso)	-	-	-	-	-	-	-	2,00	-	-
6 (non saprei)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
totale	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00	70,00

RISULTATI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5 (eccellente)	2.000,00	2.400,00	2.900,00	3.200,00	2.600,00	3.300,00	3.100,00	2.000,00	2.400,00	1.900,00
4 (buono)	3.280,00	3.440,00	3.040,00	2.720,00	3.200,00	2.720,00	2.960,00	3.360,00	3.520,00	3.360,00
3 (sufficiente)	480,00	180,00	180,00	240,00	240,00	180,00	120,00	360,00	120,00	420,00
2 (insufficiente)	40,00	-	-	-	-	-	-	-	-	80,00
1 (scarso)	-	-	-	-	-	-	-	40,00	-	-
6 (non saprei)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Media Risposte	82,86	86,00	87,43	88,00	86,29	88,57	88,29	82,29	86,29	82,29

Media Risposte per singola domanda - SAD



RISULTATI	non saprei	scarso	insufficiente	sufficiente	buono	eccellente	totale
CS 1	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 2	-	-	-	2,00	6,00	2,00	10,00
CS 3	-	-	-	-	1,00	9,00	10,00
CS 4	-	-	-	-	1,00	9,00	10,00
CS 5	-	-	-	-	5,00	5,00	10,00
CS 6	-	-	-	-	-	10,00	10,00
CS 7	-	-	-	-	4,00	6,00	10,00
CS 8	-	1,00	-	1,00	3,00	5,00	10,00
CS 9	-	-	2,00	2,00	4,00	2,00	10,00
CS 10	-	1,00	1,00	-	1,00	7,00	10,00
CS 11	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 12	-	-	-	4,00	6,00	-	10,00
CS 13	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 14	-	-	-	2,00	8,00	-	10,00
CS 15	-	-	-	-	9,00	1,00	10,00
CS 16	-	-	-	-	9,00	1,00	10,00
CS 17	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 18	-	-	-	-	-	10,00	10,00
CS 19	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 20	-	-	-	3,00	7,00	-	10,00
CS 21	-	-	-	-	7,00	3,00	10,00
CS 22	-	-	-	-	4,00	6,00	10,00
CS 23	-	-	-	1,00	8,00	1,00	10,00
CS 24	-	-	-	-	6,00	4,00	10,00
CS 25	-	-	-	2,00	6,00	2,00	10,00
CS 26	-	-	-	1,00	5,00	4,00	10,00
CS 27	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 28	-	-	-	1,00	5,00	4,00	10,00
CS 29	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 30	-	-	-	-	1,00	9,00	10,00
CS 31	-	-	-	-	9,00	1,00	10,00
CS 32	-	-	-	-	3,00	7,00	10,00
CS 33	-	-	-	5,00	5,00	-	10,00
CS 34	-	-	-	-	5,00	5,00	10,00
CS 35	-	-	-	-	3,00	7,00	10,00
CS 36	-	-	-	-	7,00	3,00	10,00
CS 37	-	-	-	-	5,00	5,00	10,00
CS 38	-	-	-	-	4,00	6,00	10,00
CS 39	-	-	-	-	9,00	1,00	10,00
CS 40	-	-	-	-	-	10,00	10,00
CS 41	-	-	-	-	-	10,00	10,00
CS 42	-	-	-	-	7,00	3,00	10,00
CS 43	-	-	-	1,00	3,00	6,00	10,00
CS 44	-	-	-	1,00	7,00	2,00	10,00
CS 45	-	-	-	-	9,00	1,00	10,00
CS 46	-	-	-	2,00	5,00	3,00	10,00
CS 47	-	-	-	-	1,00	9,00	10,00

non saprei	scarso	insufficiente	sufficiente	buono	eccellente	media
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	120,00	480,00	200,00	80,00
-	-	-	-	80,00	900,00	98,00
-	-	-	-	80,00	900,00	98,00
-	-	-	-	400,00	500,00	90,00
-	-	-	-	-	1.000,00	100,00
-	-	-	-	320,00	600,00	92,00
-	20,00	-	60,00	240,00	500,00	82,00
-	-	80,00	120,00	320,00	200,00	72,00
-	20,00	40,00	-	80,00	700,00	84,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	240,00	480,00	-	72,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	120,00	640,00	-	76,00
-	-	-	-	720,00	100,00	82,00
-	-	-	-	720,00	100,00	82,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	-	-	1.000,00	100,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	180,00	560,00	-	74,00
-	-	-	-	560,00	300,00	86,00
-	-	-	-	320,00	600,00	92,00
-	-	-	60,00	640,00	100,00	80,00
-	-	-	-	480,00	400,00	88,00
-	-	-	120,00	480,00	200,00	80,00
-	-	-	60,00	400,00	400,00	86,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	60,00	400,00	400,00	86,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	-	80,00	900,00	98,00
-	-	-	-	720,00	100,00	82,00
-	-	-	-	240,00	700,00	94,00
-	-	-	-	300,00	400,00	70,00
-	-	-	-	400,00	500,00	90,00
-	-	-	-	240,00	700,00	94,00
-	-	-	-	560,00	300,00	86,00
-	-	-	-	400,00	500,00	90,00
-	-	-	-	320,00	600,00	92,00
-	-	-	-	720,00	100,00	82,00
-	-	-	-	-	1.000,00	100,00
-	-	-	-	-	1.000,00	100,00
-	-	-	-	560,00	300,00	86,00
-	-	-	60,00	240,00	600,00	90,00
-	-	-	60,00	560,00	200,00	82,00
-	-	-	-	720,00	100,00	82,00
-	-	-	120,00	400,00	300,00	82,00
-	-	-	-	80,00	900,00	98,00

CS 48	-	-	-	7,00	3,00	-	10,00
CS 49	-	-	-	4,00	6,00	-	10,00
CS 50	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 51	-	-	-	-	4,00	6,00	10,00
CS 52	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 53	-	-	-	-	4,00	6,00	10,00
CS 54	-	-	-	-	-	10,00	10,00
CS 55	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 56	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 57	-	-	-	-	9,00	1,00	10,00
CS 58	-	-	-	-	10,00	-	10,00
CS 59	-	-	-	-	6,00	4,00	10,00
CS 60	-	-	-	-	3,00	7,00	10,00
CS 61	-	-	-	-	8,00	2,00	10,00
CS 62	-	-	-	-	1,00	9,00	10,00
CS 63	-	-	-	-	-	10,00	10,00
CS 64	-	-	-	-	8,00	2,00	10,00
CS 65	-	-	-	-	6,00	4,00	10,00
CS 66	-	-	-	1,00	7,00	2,00	10,00
CS 67	-	-	-	-	4,00	6,00	10,00
CS 68	-	-	-	-	8,00	2,00	10,00
CS 69	-	-	-	2,00	8,00	-	10,00
CS 70	-	-	-	-	2,00	8,00	10,00

-	-	-	420,00	240,00	-	66,00
-	-	-	240,00	480,00	-	72,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	-	320,00	600,00	92,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	-	320,00	600,00	92,00
-	-	-	-	-	1.000,00	100,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	-	720,00	100,00	82,00
-	-	-	-	800,00	-	80,00
-	-	-	-	480,00	400,00	88,00
-	-	-	-	240,00	700,00	94,00
-	-	-	-	640,00	200,00	84,00
-	-	-	-	80,00	900,00	98,00
-	-	-	-	-	1.000,00	100,00
-	-	-	-	640,00	200,00	84,00
-	-	-	-	480,00	400,00	88,00
-	-	-	60,00	560,00	200,00	82,00
-	-	-	-	320,00	600,00	92,00
-	-	-	-	640,00	200,00	84,00
-	-	-	120,00	640,00	-	76,00
-	-	-	-	160,00	800,00	96,00

