FONDAZIONE OPERA IMMACOLATA CONCEZIONE - Onlus
VIA TOBLINO, 53 – PADOVA
U.O. Assistenza Domiciliare Integrata
Via Dante 8 – Bozzolo (MN)

OGGETTO: **CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2018 ADI.**

La Fondazione Opera Immacolata Concezione Onlus, ente gestore dell'A.D.I. operante in Bozzolo presso la R.S.A. Domus Pasotelli Romani, in ottemperanza alla normativa vigente, ha provveduto a redigere la Customer Satisfaction anno 2018 analizzando il grado di soddisfazione dei soggetti indicati dalla normativa.

Si è distribuita la scheda per la raccolta del grado di soddisfazione a tutti gli assistiti dal nostro personale. Tale scheda viene lasciata al domicilio dell'utente all'interno del FASAS. La presenza di tale scheda viene messa in rilevanza dalla collocazione della stessa all'interno del FASAS e dall'invito da parte del nostro personale a compilarla e spedirla in forma anonima presso la R.S.A. Domus Pasotelli Romani in via Dante 8, Bozzolo.

La scheda customer ADI è così composta: informazioni riguardo quale soggetto compila il questionario (diretto interessato o caregiver); informazioni generiche del soggetto assistito (età, sessualità, nazionalità, livello di scolarità); livello di soddisfazione dell'assistenza e relazione della soddisfazione con l'aspettativa; aspetti che hanno influito circa il livello di soddisfazione dell'assistenza; aspetti che sono stati percepiti come carenti; informazioni circa le modalità con cui è stata scelta la struttura; chiarezza delle informazioni circa il programma di cura.

Nonostante la diffusione, il posizionamento all'interno del FASAS, l'invito a compilarla e spedirla in forma anonima per posta nel 2018 abbiamo ricevuto una sola scheda compilata. Tale scarso rientro di dati ha reso impossibile l'elaborazione della customer.

La mancanza di feedback nella customer in parte è spiegata dal fatto che con l'utenza si è creato un rapporto professionale/affettivo tale per cui difficilmente la stessa tende alla compilazione di documentazione se non ha problematiche da presentare o criticità da esporre. In secondo luogo potrebbe anche essere dovuto ad un timore di essere riconosciuti, proprio per questo il personale ADI invita sempre l'utente e il caregiver a spedire la customer per posta e in forma anonima. Potrebbe esserci anche la possibilità che non venga compilata per pigrizia, in quanto la spedizione della customer comporta un dispendio di tempo.

Come ulteriore incentivo alla raccolta di questo documento si è previsto che il care manager in una delle sue visite a domicilio, preferibilmente all'inizio della presa in carico, spieghi all'utente e ai caregivers l'importanza di questo particolare strumento. Nonostante questo accorgimento le persone seguite a domicilio non restituiscono la scheda compilata. Verrà fornita l'infermiera domiciliare di un pacco chiuso e sigillato con il quale potrà nell'arco dell'anno raccogliere le schede customer. Per garantire una maggior riservatezza dell'assistito il pacco verrà aperto nel mese di dicembre.

Bozzolo, Marzo 2019

Direttore di struttura dott. Antonino Pettina