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

OGGETTO: **CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2019 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 2019 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; in alternativa riponendola in forma anonima all'interno dell'apposita urna.

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. Nel 2019 è stata dotata l'infermiera addetta all'ADI di un urna nella quale la persona seguita a domicilio potesse inserire la scheda in maniera anonima. Tale metodo ha consentito la raccolta di 6 schede customer.

La mancanza di ulteriori 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. Potrebbe esserci anche la possibilità che non venga compilata per pigrizia.

Come ulteriore incentivo alla raccolta di questo documento si è previsto dal 2019 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. È stata fornita l'infermiera domiciliare di un pacco chiuso e sigillato (urna) con il quale ha potuto nell'arco dell'anno raccogliere le schede customer. Per garantire una maggior riservatezza dell'assistito il pacco è stato aperto nel mese di febbraio 2020.

Il 100% dell'utenza si definisce molto soddisfatta del servizio e degli operatori. Il 67% definisce il servizio migliore di come se lo aspettava e il 33% come se lo aspettava. Il 100% dell'utenza si definisce soddisfatta per rapidità di esecuzione del servizio, competenza, educazione, adeguatezza nelle cure. Il 17% ha scelto il nostro servizio perché più vicino alla propria abitazione, il 33% aveva già usufruito del servizio ADI, il 33% ne aveva sentito parlare bene. Il 100% dell'utenza si definisce soddisfatta delle informazioni ricevute circa il piano di assistenza individuale. Il 67% era a conoscenza di poter cambiare il servizio in caso non fosse stato soddisfatto e comunque il 100% non ha cambiato erogatore. Delle persone che hanno restituito la customer l'83% è rappresentato da sesso femminile; 100% italiani; 67% scolarità elementare, 17% nessuna scolarità; 17% scolarità media superiore.

Bozzolo, Marzo 2020

Direttore di struttura dott. Antonino Pettina