

Verona, 25 marzo 2022

Spettabile

**Comune di Verona**

Servizi Sociali Accoglienza Turismo Sociale

Promozione Lavoro

Vicolo San Domenico n. 13/b

37122 – VERONA

alla c.a. Dott.ssa Daniela Liberati

alla c.a. Dott.ssa Cristina Purgato

## **OGGETTO: Relazione Customer Satisfaction 2021**

### ***Rif. servizio affidato: Servizio Assistenza Domiciliare***

A fine anno 2021 è stata condotta l'indagine di soddisfazione degli Utenti a cui erogiamo il Servizio di Assistenza Domiciliare nel vostro Comune di Verona.

Siamo attenti ai nostri Utenti e alla Qualità attesa, le loro percezioni e le loro valutazioni sul servizio ricevuto; abbiamo distribuito i questionari nel mese di dicembre e raccolti a febbraio 2022, con successiva elaborazione del riscontro ricevuto.

Una volta raccolti, i questionari sono stati trasmessi tramite corrispondenza elettronica ed in forma anonima al Responsabile del Sistema Gestione Qualità di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali per l'elaborazione dei risultati.

### **Risultati analizzati.**

L'indice di risposta (**IR**) è pari a 88,51%, ovvero n.131 questionari raccolti su n.148 distribuiti agli utenti per condurre l'indagine; nello specifico n.99 questionari raccolti su n.99 distribuiti agli utenti assistiti dai nostri operatori OSS e n.32 questionari raccolti su n.49 distribuiti agli utenti assistiti dai nostri Operatori Generici (OG).

Il 18% dei questionari (23% il risultato con OSS e 3% con OG) sono stati compilati con l'aiuto del caregiver (familiare o badante) per difficoltà di compilazione in **autonomia** o comprensione.

Degli utenti, il 78% (75% per OSS e 91% per OG) ricevono la nostra assistenza da più di un anno, il 9% (10% per OSS e 3% per OG) da un periodo compreso tra 6 mesi ed 1 anno, mentre il restante 13% (15% per OSS e 6% per OG) da meno di 6 mesi.

La scala di valori del giudizio esprimibile va da un minimo di 1 ad un massimo di 4;

le domande sottoposte sono semplici ma molto importanti per capire quali potrebbero essere gli **spunti di miglioramento** per la nostra Cooperativa;

l'analisi è stata focalizzata sul rapporto empatico e di disponibilità riscontrata dagli assistiti.

Riportiamo le domande, i risultati espressi in % di soddisfazione e le relative considerazioni.

OSS / OG

Item #1	Soddisfazione complessiva del servizio domiciliare offerto	88,27 %	90,91 %	79,84 %
Item #2	Soddisfazione delle competenze professionali degli operatori (capacità, esperienza, rispetto dell'orario)	91,35 %	93,43 %	84,68 %
Item #3	Soddisfazione del rapporto instaurato con gli operatori (punto di vista empatico, gentilezza, disponibilità, modo di porsi)	95,77 %	96,72 %	92,74 %
Item #4	Soddisfazione della relazione con la nostra Struttura (comunicazione con l'Ufficio di Coordinamento)	83,14 %	86,73 %	71,77 %

Il quadro complessivo è **risultato più che buono** in tutte le domande, con un indice medio CSI (Customer Satisfaction Index) pari a **89,63%**: quindi servizio, operatori e struttura sono molto graditi. I dati risultano particolarmente positivi poiché riferiti ad un periodo molto difficile caratterizzato dalla situazione pandemica, che ha comportato difficoltà di gestione del servizio legate all'assenza del personale incaricato (per quarantena fiduciaria e/o positività). Per garantire la continuità assistenziale, l'Ufficio di Coordinamento ha provveduto ad individuare strategie quotidiane per soddisfare i bisogni delle persone più fragili, anche integrando l'organico quando necessario.

Risulta rilevante, tuttavia, la differenza di gradimento tra gli Utenti che usufruiscono del servizio di assistenza fornito dall'O.S.S. piuttosto che di coloro che usufruiscono del servizio ausiliario di pulizie (con O.G.). Tale discrepanza può essere attribuita alla tipologia di servizio, in quanto chi usufruisce delle sole pulizie (con O.G.) è più riluttante ad accettare cambiamenti, sia di operatore che di orario.

Soddisfazione riscontrata in un periodo molto difficoltoso sia per i nostri utenti assistiti, che per i nostri operatori che con dedizione e coraggio non riducono il loro operato. A conferma di ciò si fa notare come il risultato dell'item #3 "Soddisfazione del rapporto instaurato con gli operatori (punto di vista empatico, gentilezza, disponibilità, modo di porsi)" sia superiore agli altri item, in un periodo di isolamento in cui le relazioni interpersonali hanno assunto un significato ancora più prezioso per le persone anziane e spesso sole.

Riportiamo infine le tipologie di prestazioni erogate suddivise per OSS e OG:

cura della persona	81%	9%
cura della casa	52%	88%
commissioni e trasporto	47%	13%
socializzazione	48%	16%

### Interventi di miglioramento

Non sono stati formalizzati suggerimenti o espressi spunti di miglioramento.

In compenso abbiamo raccolto anche alcuni casi di encomi grazie alla dedizione dei nostri operatori.

### Il Resp. Sistema Gestione Integrato ISO



C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali Società Cooperativa Sociale

#### Sede legale

Via Gelso, 8 - 46100 MANTOVA  
Tel 0376 285611 - Fax 0376 285619  
csacoop@csa-coop.it

#### Filiale

Via Silvestrini, 7 - 37135 VERONA  
Tel. 045 583334 - Fax 045 8757177  
csavr@csa-coop.it

PEC: csassistenziali@pec.confcooperative.it  
Cod.Fisc. / P.Iva 01697440202

[WWW.CSA-COOP.IT](http://WWW.CSA-COOP.IT)