



Verbale in merito alla rilevazione del grado di soddisfazione

Customer Satisfaction Famiglie - Servizio Assistenza Domiciliare Cadoneghe - ANNO 2024

La presente analisi è redatta ai sensi della Procedura P4 – Customer Satisfaction, in coerenza con il Sistema di Gestione Qualità della Cooperativa Sociale Mameri, con l'obiettivo di monitorare il grado di soddisfazione espresso dagli utenti e dai familiari del Servizio di Assistenza Domiciliare di Cadoneghe in merito alla qualità dei servizi erogati nel corso dell'anno 2024.

Input

La rilevazione è stata effettuata mediante la somministrazione del questionario strutturato MOD. P4.2 – Questionario sulla qualità – Servizio Assistenza Domiciliare, articolato in:

- una sezione informativa sul compilatore (assistito, assistito con aiuto familiare, familiare);
- una sezione sulla relazione con gli operatori (Q3–Q8): presentazione, esposizione cartellino/divisa, attenzione allo stato di salute, uso guanti, istruzioni in assenza, ascolto;
- una sezione sulla qualità del servizio (Q9): griglia a 6 voci su scala da 1 a 4;
- una sezione sulle criticità riscontrate (Q10) e una sui suggerimenti di miglioramento (Q11);
- una sezione con i dati di contatto del compilatore.

La scala di valutazione adottata per la sezione Q9 è:

- 1 = Insufficiente
- 2 = Sufficiente
- 3 = Buono
- 4 = Ottimo

Output

L'elaborazione dei questionari consente di ottenere:

- una valutazione della qualità percepita del servizio (puntualità, cortesia, disponibilità, qualità complessiva, utilizzo materiali, compilazione documentazione);
- una valutazione dei comportamenti professionali degli operatori (Q3–Q8);



- un quadro descrittivo del campione dei rispondenti utile a contestualizzare i risultati;
- elementi per la redazione delle statistiche di gradimento e per il miglioramento continuo del servizio;
- un riscontro qualitativo diretto tramite le segnalazioni e i suggerimenti raccolti.

Mod. P4.2 – Campione e metodo

Sono stati raccolti e analizzati 2 questionari, relativi agli utenti del Servizio Assistenza Domiciliare di Cadoneghe. Il tasso di compilazione della sezione Q9 è risultato pari al 100%.

I dati sono stati elaborati mediante il calcolo dei valori medi per ciascuna voce della sezione Q9 e analizzati in forma quantitativa e qualitativa attraverso la lettura delle osservazioni libere.

Si precisa che la presente indagine misura la percezione soggettiva della qualità del servizio e non costituisce una valutazione tecnica delle prestazioni. Data la dimensione ridotta del campione (2 questionari), i risultati hanno valore indicativo e non consentono generalizzazioni statistiche.

Punti presi in esame

Sezione Q9 – Qualità del servizio:

- Puntualità del servizio
- Cortesia degli operatori
- Disponibilità degli operatori
- Qualità complessiva del servizio erogato
- Corretto utilizzo del materiale
- Corretta compilazione dei documenti richiesti (diario clinico, valutazione iniziale, ecc.)

Sezione Q3–Q8 – Comportamenti professionali degli operatori:

- Presentazione come dipendenti di Cooperativa Mameri (Q3)
- Esposizione cartellino di riconoscimento e utilizzo divisa da lavoro (Q4)
- Informarsi dello stato di salute dell'assistito (Q5)
- Utilizzo dei guanti prima dell'intervento (Q6)
- Fornitura di istruzioni operative in assenza degli operatori (Q7)
- Capacità di ascolto di dubbi e richieste (Q8)



Capacità

Attraverso il questionario è stata valutata la capacità del Servizio Assistenza Domiciliare di:

- garantire un servizio puntuale, cortese e disponibile, coerente con le esigenze degli assistiti;
- assicurare un livello qualitativo complessivo elevato delle prestazioni domiciliari;
- mantenere standard professionali adeguati da parte degli operatori (identificazione, igiene, comunicazione);
- assicurare una corretta e aggiornata compilazione della documentazione clinica e assistenziale;
- raccogliere e utilizzare in modo strutturato segnalazioni e suggerimenti per il miglioramento continuo del servizio.

Descrizione sintetica del campione

N. questionari compilati	2
Tasso di compilazione Q9	100%
Compilato dall'assistito	1 (50%)
Compilato dall'assistito con aiuto del familiare	1 (50%)
Compilato dal familiare	0
Familiare coinvolto – di cui coniuge	1 (100% dei casi con familiare coinvolto)

Rappresentazione dei risultati – Q9 Qualità del servizio

Voce Q9	Media	Valutazione
Puntualità del servizio	3,50	Buono–Ottimo
Cortesia degli operatori	3,50	Buono–Ottimo
Disponibilità degli operatori	4,00	Ottimo
Qualità complessiva del servizio	4,00	Ottimo
Corretto utilizzo del materiale	4,00	Ottimo
Corretta compilazione documenti	3,50	Buono–Ottimo

Mameri Società Cooperativa Sociale Onlus - Via Don Abbo, 20, Imperia CAP 18100 - P.I. 02567110990

Pec: mameriscs@legalmail.it - Mail: posta@mameri.it - Telefono: 3662569371

Sistema Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015

Sistema Gestione per l'Ambiente UNI EN ISO 14001:2015

Sistema Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro ISO 45001:2018

Assistenza residenziale agli anziani UNI 10881:2013

Servizi per la prima infanzia UNI 11034:2003

Sistema di Gestione per la Parità di Genere - UNI/PdR 125:2022

Sistema di Gestione per la diversità e l'inclusione sui luoghi di lavoro ISO 30

Sistema di Gestione per la Diversità e l'Inclusione sui luoghi di lavoro – ISO 30415:2021

www.cooperativamameri.org



I punteggi medi si collocano tra 3,50 e 4,00, evidenziando un livello di soddisfazione molto elevato, con **media globale di 3,75** su 4.

- Disponibilità, Qualità complessiva e Utilizzo del materiale raggiungono il punteggio massimo di 4,00 in entrambi i questionari.
- Puntualità, Cortesia degli operatori e Compilazione documenti si attestano a 3,50, per effetto di una valutazione "Buono" in uno dei due questionari a fronte di "Ottimo" nell'altro.
- La dispersione tra i due rispondenti è contenuta (range massimo 1 punto su singola voce): il campione, seppur ridotto, esprime valutazioni coerenti e complessivamente molto positive.

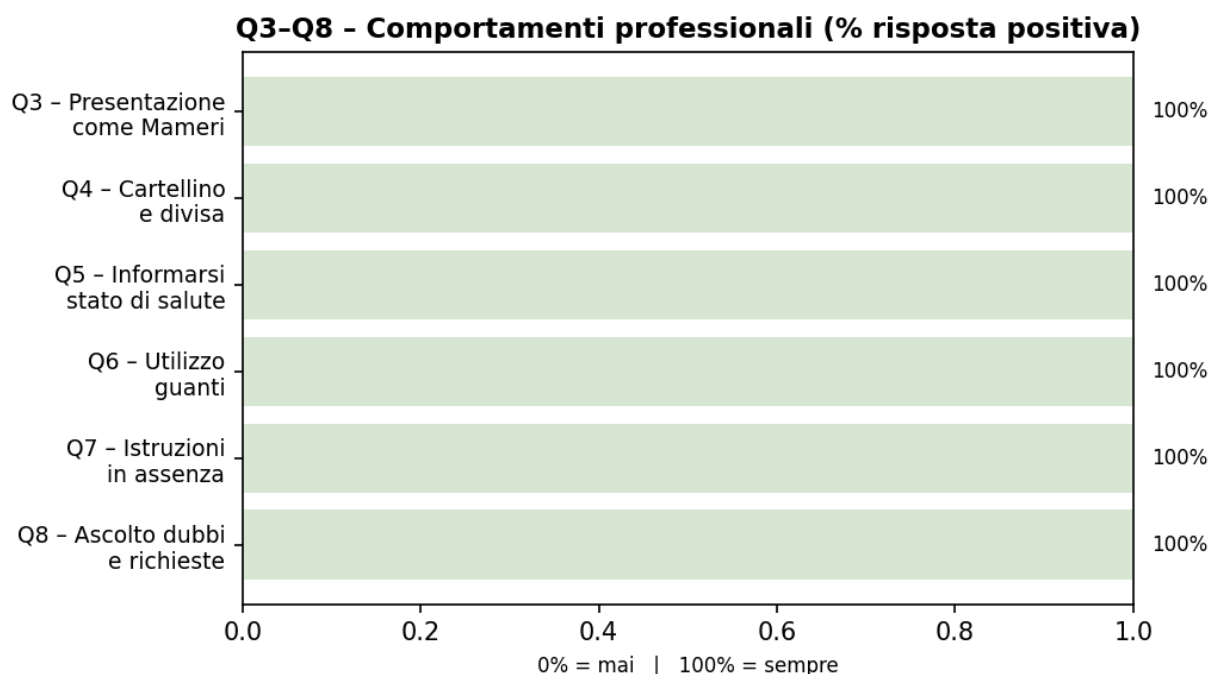
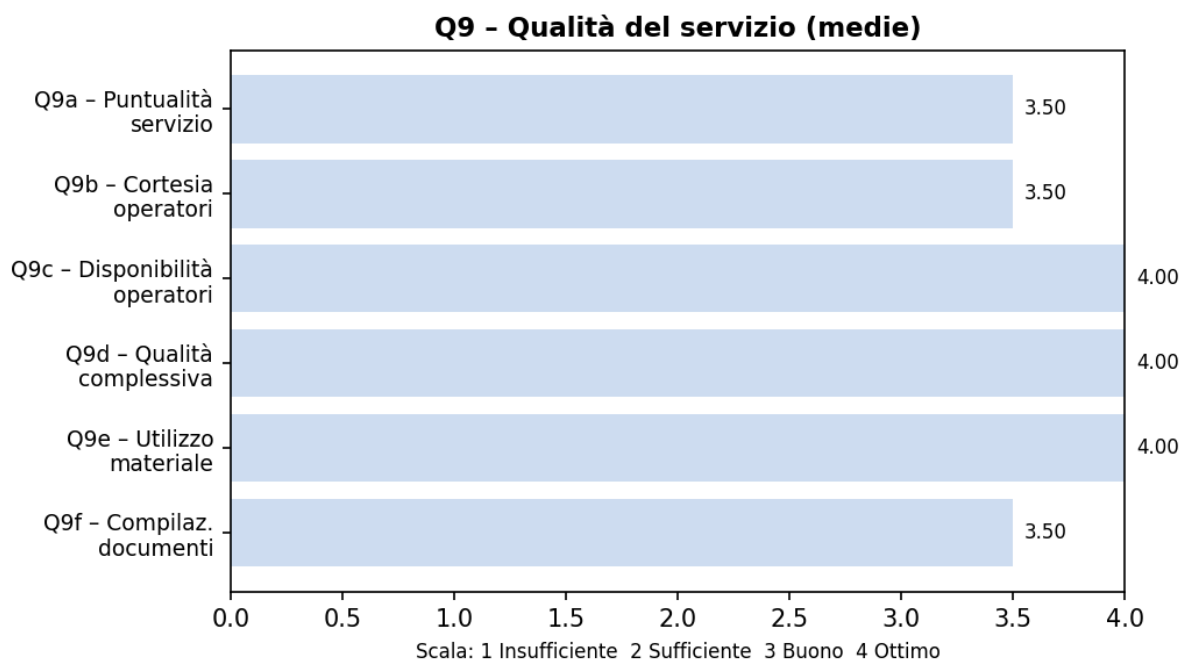
Rappresentazione dei risultati – Q3–Q8 Comportamenti professionali

Comportamento (Q3–Q8)	Risposte	Esito
Q3 – Presentazione come Mameri	2/2 Sì	100% Sì
Q4 – Cartellino e divisa	2/2 Sì sempre	100% Sì sempre
Q5 – Informarsi stato di salute	2/2 Sì sempre	100% Sì sempre
Q6 – Utilizzo guanti	2/2 Sì sempre	100% Sì sempre
Q7 – Istruzioni in assenza	1/2 Tutte le volte, 1/2 Finché imparato	50% Sempre, 50% Finché imparato
Q8 – Ascolto dubbi e richieste	2/2 Sì sempre	100% Sì sempre

I comportamenti professionali degli operatori ricevono una valutazione pienamente positiva. In 5 delle 6 dimensioni il 100% dei rispondenti conferma il comportamento atteso. L'unica variazione riguarda Q7 (istruzioni in assenza), dove un rispondente su due indica "Sì, tutte le volte che vengono" e l'altro indica "Sì, fino a quando non abbiamo imparato": una risposta compatibile con un percorso di progressiva autonomia dell'assistito, analogamente a quanto osservato in altre rilevazioni del servizio.



Rappresentazione grafica dei risultati





Analisi qualitativa e segnalazioni

Dalle sezioni Q10 (Criticità) e Q11 (Suggerimenti) emergono i seguenti elementi:

- entrambi i questionari (2/2) non riportano alcuna criticità (Q10 lasciata vuota);
- entrambi i questionari (2/2) non riportano alcun suggerimento di miglioramento (Q11 lasciata vuota).

Nessun questionario segnala problemi di natura assistenziale, relazionale o amministrativa.

Risultanze e conclusioni

L'analisi dei 2 questionari evidenzia:

- **un livello di soddisfazione molto elevato in tutte le voci della sezione Q9 (media globale 3,75/4,00);**
- **una valutazione pienamente positiva di tutti i comportamenti professionali degli operatori (Q3–Q8), con 5 dimensioni al 100% e 1 dimensione al 50/50%;**
- **assenza totale di criticità e di suggerimenti di miglioramento riportati dai rispondenti.**

Nel complesso, la rilevazione conferma un elevato standard qualitativo del Servizio Assistenza Domiciliare di Cadoneghe. Si evidenzia tuttavia che, trattandosi di un campione di sole 2 unità, tali risultati hanno valore indicativo e si raccomanda di ampliare la base di rilevazione nelle prossime campagne di Customer Satisfaction, in coerenza con gli obiettivi di miglioramento continuo del Sistema di Gestione Qualità.

Alessandria, 09/04/2025

Il Responsabile della Qualità

Valerio Mercantile