

L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION DELLE STRUTTURE

In riferimento al capitolo 3, paragrafo 3.3 (L'opinione delle famiglie sulla qualità dei servizi)

Le indagini di customer satisfaction effettuate nel 2013 hanno riguardato la totalità dei servizi socio-sanitari e sanitari (13) gestiti da Fondazione Renato Piatti onlus, oltre che il servizio SAI? per il quale abbiamo utilizzato i questionari distribuiti tra i familiari degli utenti/ospiti dei nostri servizi per raccogliere informazioni sulla qualità del servizio fornito.

Le indagini effettuate tra i familiari/tutor degli utenti dei servizi gestiti dalla Fondazione nel corso del 2013 sono state quindi 13 (13 nel 2012, 13 nel 2011, 11 nel 2010 e 10 nel 2009); **complessivamente sono stati distribuiti 314 questionari** per le indagini di customer satisfaction (300 nel 2011, 298 nel 2010 e 264 nel 2009), così come dettagliato, servizio per servizio, nella tabella che segue:

Il numero di questionari restituiti è stato di 175, pari al **56%** del totale (49% nel 2012, 55% nel 2011, 52% nel 2010 e 60% nel 2009); nel dettaglio, la rappresentazione della variabilità dei risultati che si riferiscono alla percentuale di restituzione, è la seguente:

NUMERO DI QUESTIONARI DISTRIBUITI E RESTITUITI NEL 2013

	Distribuiti	Riconsegnati	% restituzione
RSD San Fermo	60	29	48%
RSD Sesto Calende	28	16	57%
CDD Besozzo	25	14	56%
CDD Bregazzana	21	15	71%
CRS Besozzo	81	35	43%
CSS Melegnano	10	4	40%
CDD Melegnano	17	15	88%
CSE Melegnano	3	2	67%
CDD Bobbiate	32	20	63%
CSS Bobbiate	9	3	33%
CT Fogliaro	8	8	100%
CSS Busto Arsizio (A)	9	8	89%
CSS Busto Arsizio (B)	11	6	55%
TOTALE	314	175	56%

STATISTICHE DESCRITTIVE - PERCENTUALE DI RESTITUZIONE

30%
Minimo

100%
Massimo

62%
Valore medio

55%
Valore complessivo

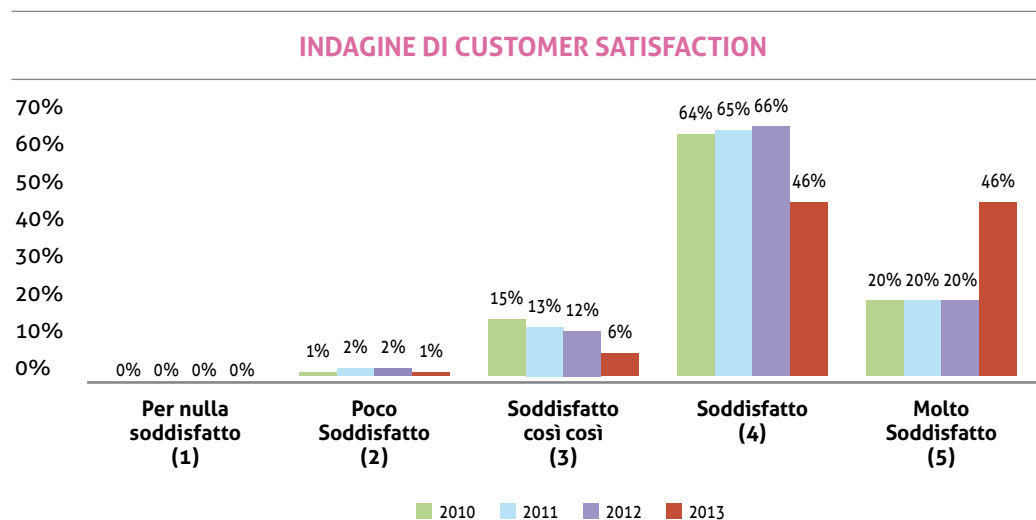
Anche per le rilevazioni condotte nel corso del 2013, si è provveduto ad elaborare un indicatore, definito **livello di soddisfazione**, disponibile per singola struttura oppure sintetizzato come indice globale. In questo modo, alla lettura delle frequenze che si riferiscono alla soddisfazione riportato dai compilatori viene affiancato un indicatore di sintesi utile per una valutazione complessiva dei risultati della singola indagine ed anche, attraverso il calcolo di una media ponderata, complessivamente dell'indagine svolta. I risultati sono riportati nella tabella che segue:

LIVELLO DI SODDISFAZIONE									
	Mese rilevazione	Riconsegnati	% restituzione	Livello di soddisfazione			Peso	$(\mu * p)$	Media ponderata complessiva
				Media	Mediana	Moda			
RSD San Fermo	Aprile	29	48%	4,30	4,31	4,00	0,16	0,68	
RSD Sesto Calende	Aprile	16	57%	4,43	4,59	5,00	0,09	0,39	
CDD Besozzo	Aprile	14	56%	4,47	4,90	4,17	0,08	0,34	
CDD Bregazzana	Giugno	15	71%	4,39	4,33	5,00	0,08	0,36	
CDD Melegnano	Maggio	15	88%	4,75	4,93	5,00	0,08	0,39	
CSE Melegnano	Maggio	2	67%	4,67	4,67	N/D	0,07	0,31	
CSS Melegnano	Maggio	4	40%	4,69	4,64	4,50	0,02	0,10	
CRS Besozzo	Giugno	35	43%	4,21	4,07	4,00	0,19	0,81	
CDD Bobbiate	Ottobre	20	63%	4,44	4,40	5,00	0,11	0,49	
CSS Bobbiate	Ottobre	3	33%	4,40	4,35	N/D	0,02	0,07	
CSS Busto Arsizio (A)	Ottobre	8	89%	4,56	4,71	5,00	0,04	0,20	
CSS Busto Arsizio (B)	Ottobre	6	55%	4,65	4,89	5,00	0,03	0,15	
CT Fogliaro	Giugno	8	100%	4,65	4,89	5,00	0,03	0,15	

4,44

I risultati evidenziano un livello di soddisfazione adeguato (pari o superiore al valore considerato come desiderabile, ossia 4) per le rilevazioni effettuate ed indicate in tabella con un indice complessivo pari a **4.44**; in tutte le Unità operative si è superato il livello desiderato.

Diamo infine una rappresentazione ulteriormente esplicativa dei risultati, con un istogramma che rappresenta i risultati dei singoli questionari raggruppati in cinque classi: *per nulla soddisfatto* (fino a 1,99), *poco soddisfatto* (fino a 2,99), *soddisfatto così così* (fino a 3,99), *soddisfatto* (fino a 4,99) e *molto soddisfatto* (5):



Come si evidenzia nel confronto rappresentato nel grafico i risultati si pongono in continuità con l'anno precedente; complessivamente considerando le frequenze aggregate di chi si ritiene *soddisfatto* e *molto soddisfatto*, il **92%** di chi ha compilato/restituito il questionario **valuta positivamente il servizio fornito**.

La tabella che segue riporta i dati degli ultimi anni :

	2009	2010	2011	2012	2013
Per nulla soddisfatto (1)	0%	0%	0%	0%	0%
Poco soddisfatto (2)	1%	1%	2%	2%	1%
Soddisfatto così così (3)	19%	15%	13%	12%	6%
Soddisfatto (4)	63%	64%	65%	66%	46%
Molto soddisfatto (5)	17%	20%	20%	20%	46%
TOTALE	100%	100%	100%	100%	100%