

# APPENDICI

## 2. L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION RIVOLTA ALLE FAMIGLIE

*In riferimento al capitolo 3, paragrafo 3.3 (I risultati dell'indagine di customer satisfaction rivolta alle famiglie)*

Le indagini di *Customer Satisfaction* effettuate nel 2011 hanno riguardato la totalità dei servizi socio-sanitari e sanitari gestiti da FRP (13) oltre che il servizio SAI? per il quale, ancora una volta, abbiamo utilizzato i questionari distribuiti tra i familiari degli Utenti/Ospiti dei nostri servizi per raccogliere informazioni sulla qualità del servizio fornito. Come già più volte evidenziato in passato, si tratta di una soluzione **non ottimale**, seppur "economica", in quanto non permette di interpellare in maniera esaustiva tutte le persone che hanno usufruito del servizio nel corso dell'anno.

Per il futuro sarebbe opportuno prevedere ed implementare modalità di rilevazione della qualità del servizio alternative.

**Le indagini effettuate tra i familiari/tutori degli Utenti dei servizi gestiti da FRP nel corso del 2011 sono state quindi 13 (11 nel 2010 e 10 nel 2009); complessivamente sono stati distribuiti ai familiari/tutori 300 questionari per le indagini di *Customer Satisfaction* (298 nel 2010 e 264 nel 2009) così come sintetizzato, servizio per servizio, nella tabella che segue:**

TABELLA 1 - CUSTOMER SATISFACTION 2011 - NUMERO DI QUESTIONARI DISTRIBUITI			
Struttura	Distribuiti	Riconsegnati	Restituzione %
RSD San Fermo	57	25	44%
RSD Sesto Calende	29	15	52%
CDD Besozzo	25	14	56%
CDD Bregazzana	21	12	57%
CRS Besozzo	76	36	47%
CSS Melegnano	10	7	70%
CDD Melegnano	17	14	82%
CSE Melegnano	5	4	80%
CDD Bobbiate	31	20	65%
CSS Bobbiate	9	4	44%
CT Fogliaro	6	2	33%
CSS Busto Arsizio (A)	9	7	78%
CSS Busto Arsizio (B)	5	4	80%
TOTALE	300	164	55%

Il numero di questionari restituiti è stato di 164, pari al 55% (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:

<b>TABELLA 2 - CUSTOMER SATISFACTION 2011- STATISTICHE PERCENTUALE DI RESTITUZIONE</b>	
<b>Statistiche</b>	<b>Restituzione %</b>
<b>Minimo</b>	<b>33%</b>
<b>Massimo</b>	<b>82%</b>
<b>Valore medio</b>	<b>61%</b>
<b>Valore complessivo</b>	<b>55%</b>

Anche per il 2011 si è provveduto ad elaborare un indicatore, definito livello di soddisfazione, per misurare e rappresentare l'andamento della percezione dei servizi forniti, calcolato sia per singola struttura, sia come indice globale, riferito quindi alla totalità dei servizi al momento gestiti da FRP.

TABELLA 3 - CUSTOMER SATISFACTION 2011: LIVELLO DI SODDISFAZIONE										
Unità operativa	Mese rilevazione	Dimensione di n.	% risposta	Media	Mediana	Moda	Peso	( $\mu$ *p)	Media ponderata complessiva	
Customer Satisfaction	RSD S. Fermo	Marzo/Aprile	25	44%	4,30	4,14	4,00	0,15	0,66	4,42
	RSD Sesto Calende	Marzo/Aprile	15	52%	4,54	4,57	5,00	0,09	0,42	
	CDD Besozzo	Marzo/Aprile	14	56%	4,21	4,15	5,00	0,09	0,35	
	CDD Bregazzana	Maggio/Giugno	12	57%	4,21	4,17	3,71	0,07	0,31	
	CDD Melegnano	Aprile/Maggio	14	82%	4,72	4,83	5,00	0,09	0,40	
	CSE Melegnano	Aprile/Maggio	4	80%	4,85	4,85	N/D	0,02	0,12	
	CSS Melegnano	Aprile/Maggio	7	70%	4,84	4,88	5,00	0,04	0,21	
	CRS Besozzo	Maggio/Giugno	36	47%	4,55	4,82	5,00	0,22	1,00	
	CDD Bobbiate	Ottobre	20	65%	4,32	4,33	5,00	0,12	0,53	
	CSS Bobbiate	Ottobre	4	44%	4,40	4,35	N/D	0,02	0,11	
	CSS Busto A. (Cod. 314219)	Ottobre	7	78%	3,62	3,89	N/D	0,04	0,17	
	CSS Busto A. (Cod. 314222)	Ottobre	4	80%	4,22	4,10	N/D	0,02	0,10	
CT Fogliaro	Maggio/Giugno	2	33%	4,38	4,38	N/D	0,01	0,05		

I risultati evidenziano un livello di soddisfazione adeguato (pari o superiore al valore considerato come desiderabile, ossia 4) per le rilevazioni di Customer Satisfaction effettuate presso le UU.OO. indicate in tabella con un indice complessivo pari a 4,42 (4,38 nel 2010 e 4,30 nel 2009); solo per una delle CSS di Busto A. (Cod. 314219) si evidenzia un valore inferiore alle aspettative (3,89).

La tabella che segue riporta i dati degli ultimi tre anni sia in termini di frequenze assolute, sia in termini di frequenze relative<sup>1</sup>:

TABELLA 4 - RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION 2009-2011						
Classe	2009 (f)	2009 (%)	2010 (f)	2010 (%)	2011 (f)	2011 (%)
Per nulla (1)	0	0%	0	0%	0	0%
Poco soddisfatto (2) Soddisfatto c	2	1%	1	1%	4	2%
osi, c osi (3) Soddisfatto (4)	29	18%	21	15%	20	12%
Molto soddisfatto (5)	100	63%	92	65%	105	65%
	27	17%	28	20%	32	20%
	158	100%	142	100%	161	100%

In alcune strutture il numero di questionari restituiti è stato piuttosto esiguo. Per una lettura più corretta dei dati tale aspetto deve essere tenuto in considerazione in quanto le risposte di ciascuna persona assumono un peso percentuale piuttosto elevato.

**Quanto emerso dalle risposte ai questionari viene condiviso e discusso con le famiglie**, che vengono invitate ad un incontro presso la struttura di riferimento con l'obiettivo di avviare azioni concrete (ove necessario) per migliorare la qualità del servizio offerto. Al momento della stesura del presente bilancio sociale sono già stati effettuati gli incontri di restituzione con le famiglie presso il CDD di Besozzo, il CDD di Melegnano, le RSD di Varese e Sesto Calende.

<sup>1</sup> NB: il numero di questionari considerati per il calcolo del livello di soddisfazione è di 161, anziché 164 poiché abbiamo raccolto 3 questionari non validi (quindi in bianco o compilati per meno dell'80% dei quesiti presentati).