

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2018

In data 06/02/2019, alla presenza del sig. Merlini Rodolfo, in qualità di osservatore esterno al Servizio, e di Zenti Chiara, in qualità di operatore amministrativo per l'Assistenza Domiciliare Integrata di ASPeF, è avvenuto lo scrutinio dei questionari di soddisfazione dell'utente relativi all'anno 2017.

Su un totale di 63 voucher chiusi nel 2018 sono pervenuti in busta chiusa n. 5 questionari (7,9%).

Sul totale di 5 questionari compilati, le risposte pervenute in merito agli items presenti sono le seguenti:

per quanto riguarda il **primo contatto** con il Servizio, 3 utenti vi si sono rivolti direttamente, 1 sono stati indirizzati dal MMG, 1 non ha specificato.

La **scelta dell'Erogatore** è stata dettata in massima parte dall'averne sentito parlare bene (4), 1 non ha specificato.

l'**accessibilità** del servizio è stata valutata ottima dal 40% degli utenti, buona dal 40%, il 20% non ha specificato.

per la **rapidità** di attivazione del servizio, la valutazione è stata ottima per il 60%, buona per il 20%, il 20% non ha specificato.

la **chiarezza delle informazioni** è risultata ottima per l'80% dell'utenza considerata, buona per il 20%;

ha valutato ottima la **puntualità** degli operatori il 60% degli utenti, buona il 20%, sufficiente il 20%

cortesie e disponibilità, rispetto e discrezione sono state valutate ottime dal 100% dell'utenza considerata

professionalità e competenza:

infermieri: ottimo 100%, (su un totale di 3 utenti che hanno ricevuto prestazioni infermieristiche)

fisioterapisti: ottimo 100%, (su un totale di 5 utenti che hanno ricevuto prestazioni fisioterapiche)

ASA/OSS: ottimo 100% (su un totale di 2 utenti che nel voucher avevano comprese le prestazioni assistenziali)

Altra figura (medico specialista, logopedista,...): ottimo 50%, buono il 50% (su un totale di 2 utenti che hanno ricevuto prestazioni da parte di altre figure professionali).

La **valutazione globale** del servizio è ottima per il 100% dell'utenza che ha risposto al questionario.

Per dettagli si vedano le schede allegate.

Mantova, 06/02/2019



