

## RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2017

In data 22/01/2018, 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 68 utenti per i quali l'erogazione del servizio si è conclusa nel 2017 sono pervenuti in busta chiusa n. 10 questionari (14,7%).

Sul totale di 10 questionari compilati, le risposte pervenute in merito agli items presenti sono le seguenti:

per quanto riguarda il **primo contatto** con il Servizio, 2 utenti vi si sono rivolti direttamente, 4 sono stati indirizzati dal MMG, 1 dai Servizi Sociali, 2 dallo specialista e 1 dall'ospedale.

La **scelta dell'Erogatore** è stata dettata in massima parte dall'averne sentito parlare bene (6) 4 avevano già ricevuto cure dal Servizio, 2 lo hanno scelto perché altre persone di loro conoscenza si sono rivolte allo stesso erogatore, 2 perché era l'unico che conoscessero. (NB: alcuni utenti hanno indicato più di un'opzione).

l'**accessibilità** del servizio è stata valutata ottima dal 100% degli utenti;

lo stesso vale per la **rapidità** di attivazione del servizio;

la **chiarezza delle informazioni** è risultata ottima per il 90% dell'utenza considerata, buona per il 10%;

ha valutato ottima la **puntualità** degli operatori il 100% degli utenti;

lo stesso vale per **cortesia e disponibilità** e anche per **rispetto e discrezione;**

**professionalità e competenza:**

**infermieri:** ottimo 100%, (su un totale di 9 utenti che hanno ricevuto prestazioni infermieristiche)

**fisioterapisti:** ottimo 100%, (su un totale di 6 utenti che hanno ricevuto prestazioni fisioterapiche)

**ASA/OSS:** ottimo 100% (su un totale di 3 utenti che nel voucher avevano comprese le prestazioni assistenziali)

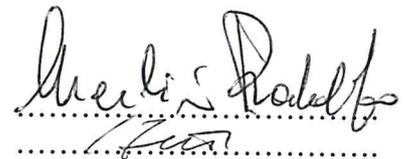
**Altra figura** (medico specialista, logopedista,...): ottimo 100%(su un totale di 1 utenti che hanno ricevuto prestazioni da parte di altere figure professionali).

La **valutazione globale** del servizio è ottima per il 90% dell'utenza che ha risposto al questionario, buona per il restante 10%.

Un questionario riporta un commento positivo nella parte dedicata a osservazioni o suggerimenti.

Per dettagli si vedano le schede allegate.

Mantova, 22/01/2018



.....  
.....

# ASPETTI DELL'ASSISTENZA

