

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2019

In data 28/05/2020, 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 2019.

Su un totale di 45 voucher chiusi nel 2019 sono pervenuti in busta chiusa n. 2 questionari (4,5 %).

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

per quanto riguarda il **primo contatto** con il Servizio, 1 utente vi si è stato indirizzato dallo specialista, 1 dall'ospedale.

La **scelta dell'Erogatore** è stata dettata dall'averne sentito parlare bene (50%), 1 (50%) ha indicato che questo Ente era l'unico che conoscesse

l'**accessibilità** del servizio è stata valutata buona dal 50% degli utenti, sufficiente dal restante 50%.

per la **rapidità** di attivazione del servizio, la valutazione è stata buona per il 50%, scarsa per il restante 50%.

la **chiarezza delle informazioni** è risultata ottima per il 50% dell'utenza considerata, sufficiente per il 50% rimanente.

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

cortesìa e disponibilità, rispetto e discrezione sono state valutate ottime dal 50% dell'utenza considerata e buone dal rimanente 50%.

professionalità e competenza: (si riportano le valutazioni relative alle figura professionali per le quali è stata espressa una valutazione)

fisioterapisti: ottimo 100%, (su un totale di 2 utenti che hanno ricevuto prestazioni fisioterapiche)

ASA/OSS: ottimo 100% (su un totale di 1 utente che nel voucher aveva comprese le prestazioni assistenziali)

La **valutazione globale** del servizio è buona per il 50% dell'utenza che ha risposto al questionario, sufficiente per l'altro 50%.

Per dettagli si vedano le schede allegate.

Mantova, 28/05/2020



.....
.....

