

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2020

In data 18/08/2021, 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 2020.

Su un totale di 45 voucher chiusi nel 2020 sono pervenuti in busta chiusa n. 6 questionari (13,33%).

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, 2 utenti si sono rivolti direttamente al servizio, 4 sono stati indirizzati dal medico di base.

La **scelta dell'Erogatore** è stata dettata dall'averne sentito parlare bene (67%), 1 (17%) aveva già ricevuto cure dal servizio, 1 conosceva altre persone che vi si erano rivolte.

l'**accessibilità** del servizio è stata valutata ottima dall'83% degli utenti, buona dal 17% per la **rapidità** di attivazione del servizio, la valutazione è stata ottima per il 100% degli utenti

la **chiarezza delle informazioni** è risultata ottima per il 67% dell'utenza considerata, sufficiente per il 17%, il restante 17% non ha risposto

ha valutato ottima la **puntualità** degli operatori il 67% degli utenti, il 33% l'ha ritenuta buona

cortesie e disponibilità, sono state valutate ottime dal 83% dell'utenza considerata, buone dal 17%

rispetto e discrezione sono stati valutati ottimi dal 100% degli utenti.

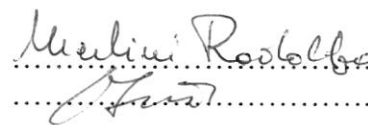
professionalità e competenza: (si riportano le valutazioni relative alle figure professionali per le quali è stata espressa una valutazione)

infermieri: ottimo 100%; le altre figure professionali non sono state valutate nei questionari pervenuti

La **valutazione globale** del servizio è ottima per l'83% dell'utenza che ha risposto al questionario, il 17% non ha risposto

Per dettagli si vedano le schede allegate.

Mantova, 18/08/2021


.....
.....

