

## RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021

In data 04/03/2022, 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 2021.

Su un totale di 45 voucher chiusi nel 2021 sono pervenuti in busta chiusa n. 20 questionari (44%%).

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, 16 utenti si sono rivolti direttamente al servizio, 2 sono stati indirizzati dal medico di base, 1 dall'ospedale, 1 non risponde.

La **scelta dell'Erogatore** è stata dettata dall'averne sentito parlare bene (35%), 9 (45%) aveva già ricevuto cure dal servizio, 2 conoscevano altre persone che vi si erano rivolte, 1 non conosceva altri servizi e 1 non risponde.

l'**accessibilità** del servizio è stata valutata ottima dall'40% degli utenti, buona dal 50%, sufficiente dal 5% e il 5% non risponde.

per la **rapidità** di attivazione del servizio, la valutazione è stata ottima per il 40% degli utenti, buona per il 45%, sufficiente per il 10% e il 5% non risponde.

la **chiarezza delle informazioni** è risultata ottima per il 30% dell'utenza considerata, buona per il 60% sufficiente per il 5%, il restante 5% non ha risposto

ha valutato ottima la **puntualità** degli operatori il 60% degli utenti, il 35% l'ha ritenuta buona, il 5% sufficiente.

**cortesie e disponibilità**, sono state valutate ottime dal 65% dell'utenza considerata, buone dal 30%, sufficienti dal 5%.

**rispetto e discrezione** sono stati valutati ottimi dal 60% degli utenti, buoni dal 35%, sufficienti dal 5%.

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

**infermieri:** ottimo 60%, buono 40%;

**fisioterapisti:** ottimo 85%, buono 15%;

**altra figura professionale:** buono 100%

La **valutazione globale** del servizio è ottima per l'65% dell'utenza che ha risposto al questionario, buona per il 30%, sufficiente per il 5%.

Per dettagli si vedano le schede allegate.

Mantova, 04/03/2022

  
.....  
.....

