

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022

In data 15/03/2023, 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 2022.

Su un totale di 69 voucher chiusi nel 2022 sono pervenuti in busta chiusa n. 17 questionari (25%).

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, 8 utenti si sono rivolti direttamente al servizio, 4 sono stati indirizzati dal medico di base, 2 dai servizi sociali, 3 dall'ospedale.

La **scelta dell'Erogatore** è stata dettata dall'averne sentito parlare bene (47%), 5 (29%) aveva già ricevuto cure dal servizio, 2 conoscevano altre persone che vi si erano rivolte, 2 non conoscevano altri servizi.

l'**accessibilità** del servizio è stata valutata ottima dall'82% degli utenti, buona dal 18%.

per la **rapidità** di attivazione del servizio, la valutazione è stata ottima per il 88% degli utenti, buona per il 12%.

la **chiarezza delle informazioni** è risultata ottima per il 71% dell'utenza considerata, buona per il 29%

ha valutato ottima la **puntualità** degli operatori il 71% degli utenti, il 29% l'ha ritenuta buona, il 5% sufficiente.

cortesie e disponibilità, sono state valutate ottime dal 82% dell'utenza considerata, buone dal 18%.

rispetto e discrezione sono stati valutati ottimi dal 76% degli utenti, buoni dal 24%.

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

infermieri: ottimo 85%, buono 15%;

fisioterapisti: ottimo 88%, buono 12%;

altra figura professionale: buono 100%

La **valutazione globale** del servizio è ottima per il 71% dell'utenza che ha risposto al questionario, buona per il 18%, non risponde il 12%.

Per dettagli si vedano le schede allegate.

Mantova, 07/04/2023

