

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2023

In data 15/02/2024 è avvenuto lo scrutinio dei questionari di soddisfazione dell'utente relativi all'anno 2023.

Sono pervenuti in busta chiusa n. 23 questionari.

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, 3 utenti si sono rivolti direttamente al servizio, 7 sono stati indirizzati dal medico di base, 2 dai servizi sociali, 9 dall'ospedale, 1 da altra fonte e 1 non ha risposto.

La **scelta dell'Erogatore** è stata dettata dal conoscere altre persone che se ne erano avvalse (8), 6 utenti avevano già ricevuto cure dal servizio, 3 conoscevano solo questo, 2 ne avevano sentito parlare bene, 1 ha addotto una motivazione non ricompresa tra le precedenti e 1 non ha risposto.

L'**accessibilità** del servizio è stata valutata ottima da 12 utenti, buona da 11.

Per la **rapidità** di attivazione del servizio, la valutazione è stata ottima per 15 utenti, buona per 8.

La **chiarezza delle informazioni** è risultata ottima per 12 utenti, buona per 6, 5 non hanno risposto.

Hanno valutato ottima la **puntualità** degli operatori 12 utenti, 10 l'hanno ritenuta buona, 1 non ha risposto.

Cortesie e disponibilità, sono state valutate ottime da 18 utenti, buone da 4, 1 non ha risposto.

Rispetto e discrezione sono stati valutati ottimi da 16 utenti, buoni da 6, 1 non risponde.

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

infermieri: ottimo 4 utenti, buono 5;

fisioterapisti: ottimo 11, buono 4;

altra figura professionale: ottimo 1 utente

La **valutazione globale** del servizio è ottima per 15 degli utenti che hanno risposto al questionario, buona per 7, sufficiente per 1.

Per dettagli si vedano le schede allegate.

Mantova, 15/02/2024

