

### **Scopo della relazione**

Il presente documento ha lo scopo di:

- riepilogare i risultati della “Customer satisfaction”, ottenuti attraverso la compilazione del questionario allegato alla Carta dei Servizi C-DOM;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre opportune azioni di miglioramento.

### **Strumenti di customer applicati nel corso del 2023**

Nel corso del 2023, sono stati distribuiti i questionari per la rilevazione della customer satisfaction agli utenti beneficiari di attività domiciliari (es. medicazioni, voucher, ecc.).

### **Analisi dei risultati**

I risultati emersi non hanno evidenziato problemi particolari: il servizio offerto è stato giudicato “ottimo” dalla maggior parte degli utenti che hanno risposto; l’unico aspetto giudicato “discreto” (3 questionari su 18), riguarda la puntualità degli operatori. Il numero di questionari riconsegnati in rapporto agli utenti del servizio è in costante miglioramento rispetto agli anni scorsi: sono ritornati diciotto questionari compilati su un totale di trentatré utenti del servizio C-DOM (la percentuale di ritorno è aumentata rispetto agli anni scorsi: 5 su 13 nel 2020 = 38%; 5 su 28 nel 2021 = 18%; 16 su 36 nel 2022 = 44%; 18 su 33 nel 2023 = 55%).

### **Azioni di miglioramento**

Alla luce di quanto sopra, si propone di consolidare il meccanismo di raccolta dei questionari, in modo da poter disporre di un campione più significativo da analizzare, chiedendo anche maggiore puntualità agli operatori:

- 1) azione di sensibilizzazione: nei confronti degli operatori domiciliari, in modo che, a loro volta, facciano comprendere all’utente/care giver l’importanza della compilazione del questionario ai fini del miglioramento del servizio;
- 2) l’operatore del servizio domiciliare che effettuerà l’ultima prestazione prevista nel piano terapeutico avrà il compito di chiedere all’utente/familiare la riconsegna del questionario compilato, curandone il successivo inoltro all’ufficio amministrativo preposto alla raccolta e all’elaborazione dei risultati. Dovrà altresì comunicare all’ufficio suddetto l’eventuale diniego alla compilazione da parte dell’utente/familiare;

- 3) in caso situazioni impreviste che costringano l'operatore a modificare o differire l'appuntamento concordato, l'addetto al servizio domiciliare si preoccuperà di avvisare tempestivamente l'utente/care giver, limitando così eventuali disagi.

Rivarolo Mantovano, 23/01/2024

  
**Il Direttore Generale  
Brunelli Rag. Mattia**