

### **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 2024**

Nel corso del 2024, 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” (1 questionari su 5), riguarda la risposta rapida degli operatori in caso di necessità urgenti. Il numero di questionari riconsegnati in rapporto agli utenti del servizio è diminuito rispetto l’anno scorso: sono ritornati cinque questionari compilati su un totale di ventinove 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%; 11 su 29 nel 2024 = 38%).

### **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:

- 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;

Rivarolo Mantovano, 22/01/2025

  
**Il Direttore Generale  
Brunelli Rag. Mattia**