

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 2025

Nel corso del 2025, 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” (4 questionari su 9), riguarda la puntualità degli operatori. Il numero di questionari riconsegnati in rapporto agli utenti del servizio è aumentato rispetto allo scorso anno: sono ritornati nove questionari compilati su un totale di trentotto utenti del servizio C-DOM (la percentuale di ritorno rispetto agli anni scorsi: 5 su 28 nel 2021 = 18%; 16 su 36 nel 2022 = 44%; 18 su 33 nel 2023 = 55%; 5 su 29 nel 2024 = 17%).

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, 26/01/2026

Il Direttore Generale
Brunelli Rag. Mattia