

Spettabile
Comune di Mozzecane (VR)

Verona, 16 maggio 2022

OGGETTO: Relazione Customer Satisfaction 2022

Rif. servizio affidato: Servizio Assistenza Domiciliare

Nel mese di maggio 2022 è stata condotta l'indagine di soddisfazione degli Utenti a cui eroghiamo il Servizio di Assistenza Domiciliare nel vostro Comune di Mozzecane in Provincia di Verona.

Siamo attenti ai nostri Utenti e alla Qualità attesa, le loro percezioni e le loro valutazioni sul servizio ricevuto; abbiamo distribuito i questionari alla fine del mese di aprile e raccolti dal 2 al 11 maggio, con successiva elaborazione del riscontro ricevuto.

Risultati analizzati.

L'indice di risposta (**IR**) è pari a 100%, ovvero n.7 utenti a cui abbiamo sottoposto l'indagine e n.7 i questionari raccolti.

Solamente 2 questionari su 7 sono stati compilati con l'aiuto del caregiver (familiare o badante) per difficoltà di compilazione in **autonomia** o comprensione.

Degli utenti, il 28,57 % (2 su 7) ricevono la nostra assistenza da più di un anno, altri 2 ricevono la nostra assistenza da meno di 6 mesi, mentre il restante 42,86% (3 su 7) da un periodo compreso tra 6 mesi ed 1 anno.

Una volta raccolti, i questionari sono stati trasmessi dall'Assistente Sociale tramite corrispondenza elettronica ed in forma anonima al Responsabile del Sistema Gestione Qualità di C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali per l'elaborazione dei risultati.

La scala di valori del giudizio esprimibile va da un minimo di 1 ad un massimo di 4.

Le domande sottoposte sono semplici ma molto importanti per capire quali potrebbero essere gli **spunti di miglioramento** per la nostra Cooperativa; analisi focalizzata sul rapporto empatico e di disponibilità riscontrata dagli assistiti.

Riportiamo le domande, i risultati espressi in % di soddisfazione e le considerazioni.

Item 1	Soddisfazione complessiva del servizio domiciliare offerto	96,43 %
--------	--	---------

Item 2	Soddisfazione delle competenze professionali degli operatori (capacità, esperienza, rispetto dell'orario)	100,00 %
Item 3	Soddisfazione del rapporto instaurato con gli operatori (punto di vista empatico, gentilezza, disponibilità, modo di porsi)	100,00 %
Item 4	Soddisfazione della relazione con la nostra Struttura (comunicazione con l'Ufficio di Coordinamento)	92,86 %

Il quadro complessivo è **risultato ottimo** in tutte le domande, con un indice CSI (Customer Satisfaction Index) pari a **97,32 %** ;

quindi servizio, operatori e struttura sono molto graditi.

Soddisfazione riscontrata in un periodo molto difficoltoso sia per i nostri utenti assistiti, che per i nostri operatori che con dedizione e coraggio non riducono il loro operato.

Interventi di miglioramento

Non sono stati formalizzati reclami o espressi spunti di miglioramento.

La nostra speranza, soprattutto in questo gravoso frangente pandemico caratterizzato da isolamento sociale e distanziamento, è che la nostra opera, anche se erogata per pochi momenti del quotidiano degli assistiti, possa trasmettere sollievo morale e gradita compagnia.

Verona, 16 maggio 2022

Il Resp. Sistema Gestione Integrato ISO



UNI EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 11034:2003

SA8000:2014