

Spettabile  
**Comune di Mozzecane (VR)**

Verona, 12 luglio 2021

## **OGGETTO: Relazione Customer Satisfaction 2021**

### ***Rif. servizio affidato: Servizio Assistenza Domiciliare***

Nel mese di giugno 2021 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 giugno e raccolti dal 5 al 9 luglio, con successiva elaborazione del riscontro ricevuto.

### **Risultati analizzati.**

L'indice di risposta (**IR**) è pari a 100%, ovvero n.6 utenti a cui abbiamo sottoposto l'indagine e n.6 i questionari raccolti.

L' 83,33% dei questionari (5 su 6) sono stati compilati con l'aiuto del care giver (familiare o badante) per difficoltà di compilazione in **autonomia** o comprensione.

Degli utenti, il 33,33 % (2 su 6) ricevono la nostra assistenza da più di un anno, mentre il restante 66,67% da un periodo compreso tra 6 mesi ed 1 anno.

Una volta raccolti, i questionari sono stati trasmessi dal referente Comunale 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 5.

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, risultati espressi in % di soddisfazione e considerazioni.

Item 1	Soddisfazione complessiva del servizio domiciliare offerto	100,00 %
Item 2	Soddisfazione delle competenze professionali degli operatori (capacità, esperienza, rispetto dell'orario)	100,00 %

#### **C.S.A. Cooperativa Servizi Assistenziali Società Cooperativa Sociale**

##### **Sede legale**

Via Gelso, 8 - 46100 MANTOVA  
Tel 0376 285611 - Fax 0376 285619  
csacoop@csa-coop.it

##### **Filiale**

Via Silvestrini, 7 - 37135 VERONA  
Tel. 045 583334 - Fax 045 8757177  
csavr@csa-coop.it

PEC: csassistenziali@pec.confcooperative.it  
Cod.Fisc. / P.Iva 01697440202

[WWW.CSA-COOP.IT](http://WWW.CSA-COOP.IT)

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)	100,00 %

Il quadro complessivo è **risultato ottimo** in tutte le domande, con un indice CSI (Customer Satisfaction Index) pari a **100 %** ;

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.

L'unica nota scritta che abbiamo ricevuto, dall'unico utente che ha compilato il questionario in autonomia, è stata una richiesta in previsione di eventuali ferie estive che potrebbero allontanare per un certo periodo l'operatrice dall'assistito;

la nota ci fa capire, soprattutto in questo gravoso frangente pandemico caratterizzato da isolamento sociale e distanziamento, che gli assistiti fragili stringono un rapporto molto profondo con le nostre operatrici, dalle quali non attendono solo un servizio di assistenza, ma a loro si affidano con totale fiducia.

Verona, 12 luglio 2021

**Il Resp. Sistema Gestione Integrato ISO**