

# CUSTOMER SATISFACTION 2021 - FONDAZIONE O.N.L.U.S. "VILLA MONS. DAMIANO ZANI SERVIZIO ADI

Carissimi utenti e caregiver,

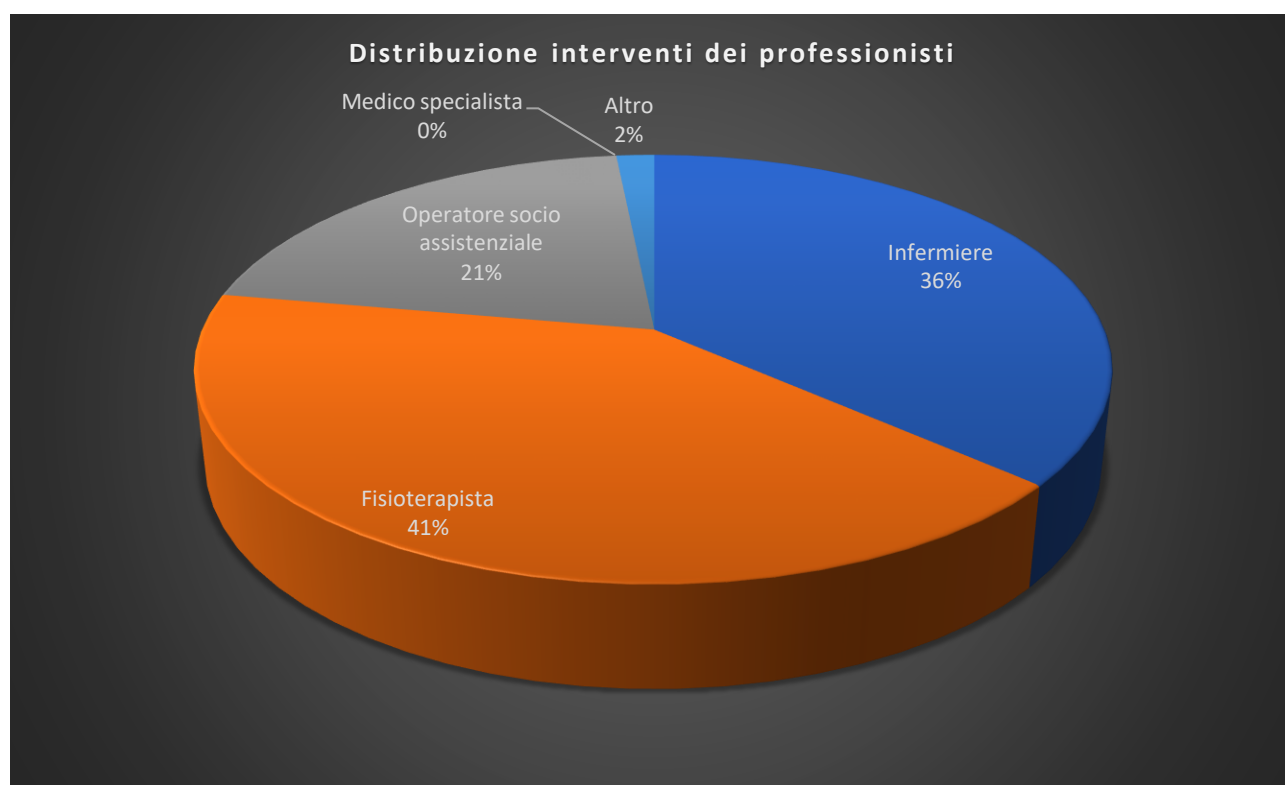
la presente per presentare i dati di sintesi dell'elaborazione degli esiti del questionario di gradimento del nostro servizio.

Ringraziandovi per averci aiutato con le vostre valutazioni a comprendere in cosa possiamo migliorare, restiamo sempre a vostra disposizione per ogni ulteriore forma di segnalazione (a tal proposito ricordiamo la possibilità di inoltrare reclami e suggerimenti attraverso apposito modulo).

I questionari sono stati somministrati nel corso dell'anno in occasione della conclusione del voucher.

Nel corso dell'anno 2021 abbiamo ricevuto ed elaborato 40 questionari (su un totale di 92 utenti) con una % di restituzione del 43,5%.

Gli stessi segnalano una distribuzione dei professionisti come evidenziata nel grafico a seguire (solo in riferimento ai questionari compilati):

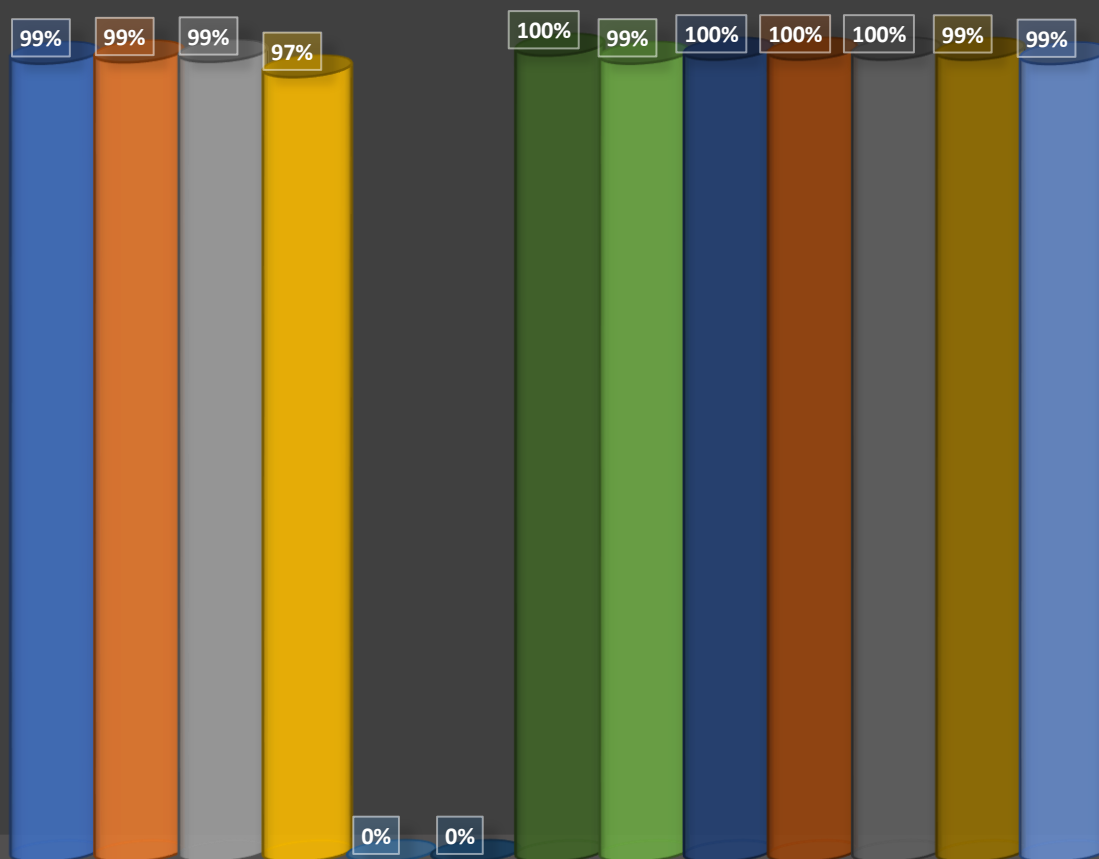


A seguire il grafico che evidenzia le valutazioni espresse

# QUESTIONARIO UTENTI ADI 2021

## FONDAZIONE O.N.L.U.S. "VILLA MONS. DAMIANO ZANI"

- E' soddisfatto delle informazioni che riceve da chi svolge in casa Sua le prestazioni acquistate con il voucher socio-sanitario?
- Dal punto di vista pratico l'infermiere ha soddisfatto le Sue esigenze?
- Dal punto di vista pratico il fisioterapista ha soddisfatto le Sue esigenze?
- Dal punto di vista pratico l'OSS ha soddisfatto le Sue esigenze?
- Dal punto di vista pratico il Medico specialista ha soddisfatto le Sue esigenze?
- Dal punto di vista pratico l'educatore professionale ha soddisfatto le Sue esigenze?
- Dal punto di vista pratico \_\_\_\_\_ (altro operatore) ha soddisfatto le Sue esigenze?
- E' soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del servizio che Le è stato offerto a domicilio ( orari, turnazione del personale, ecc. )?
- E' soddisfatto del rapporto che si è creato con il professionista che si è maggiormente occupato di Lei?
- Come valuta la tempestività del servizio nell'affrontare i problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?
- Come valuta la capacità del servizio di rispondere ai problemi più importanti che si sono presentati durante il periodo di assistenza?
- Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di assistenza socio-sanitaria ricevuto con il voucher socio-sanitario?
- Indicare le eventuali difficoltà che avete incontrato (es. tempi di attesa, scarse informazioni, difficoltà nel contattare gli operatori,...)



1

Si tratta di risultati eccellenti che non riteniamo necessitino di ulteriori commenti.

In riferimento ai punti 5-6- che riportano una percentuale pari allo 0%, si evidenzia che la stessa è dovuta all'assenza di risposte in merito e non ad una valutazione negativa.

Ringraziamo tutti coloro che hanno compilato tale questionario e che hanno premiato gli sforzi del nostro personale per garantire un servizio anche in un momento difficile come quello che stiamo vivendo a causa della diffusione del coronavirus e della conseguente emergenza sanitaria.