

## CUSTOMER SATISFACTION 2023

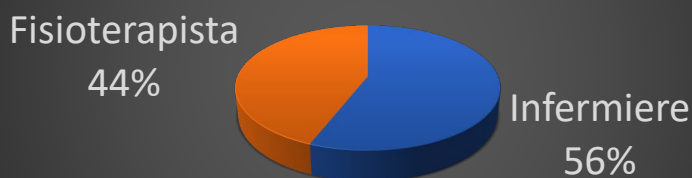
### SERVIZIO C-DOM

Nel corso del 2023 sono stati somministrati i questionari agli utenti del servizio di C-DOM. Per la somministrazione viene utilizzato il modello suggerito in fase di prima applicazione dall'ATS.

Ne sono stati restituiti 49 su un totale di 140 utenti presi in carico dal servizio (alcuni dei quali hanno attivato l'ADI solo per il tampone di pre ingresso in struttura) con una % di redemption pari al 35% (in linea con il 33% dell'anno precedente).

I valori rilevati risultano eccellenti. A seguire una elaborazione di sintesi con indicazione del livello di intervento di ogni professionista (si ricorda a tal proposito che ci sono questionari compilati per più figure) e della soddisfazione generale per il servizio C-DOM:

#### Distribuzione interventi dei professionisti



#### QUESTIONARIO UTENTI C-DOM 2023 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,...)

