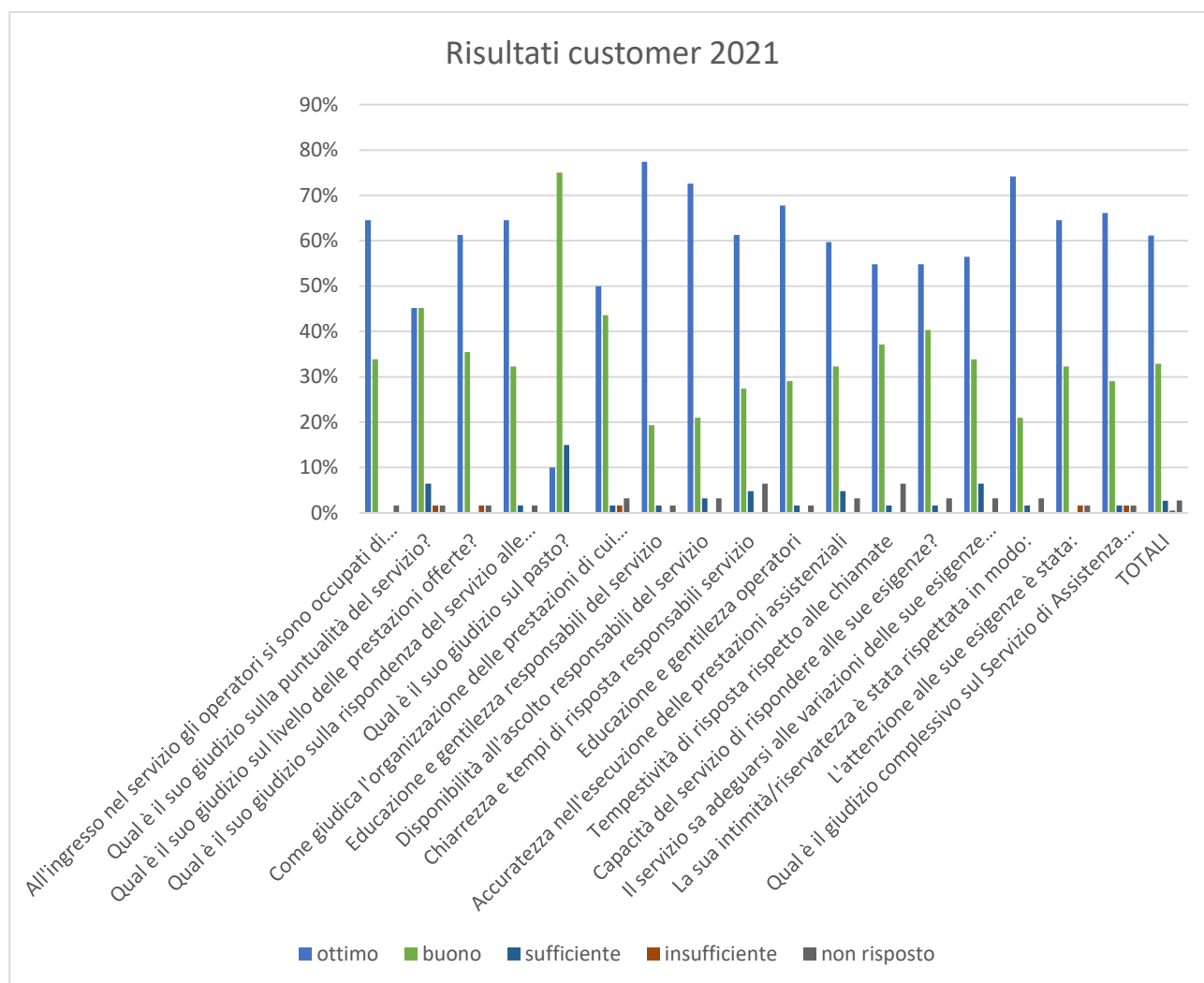


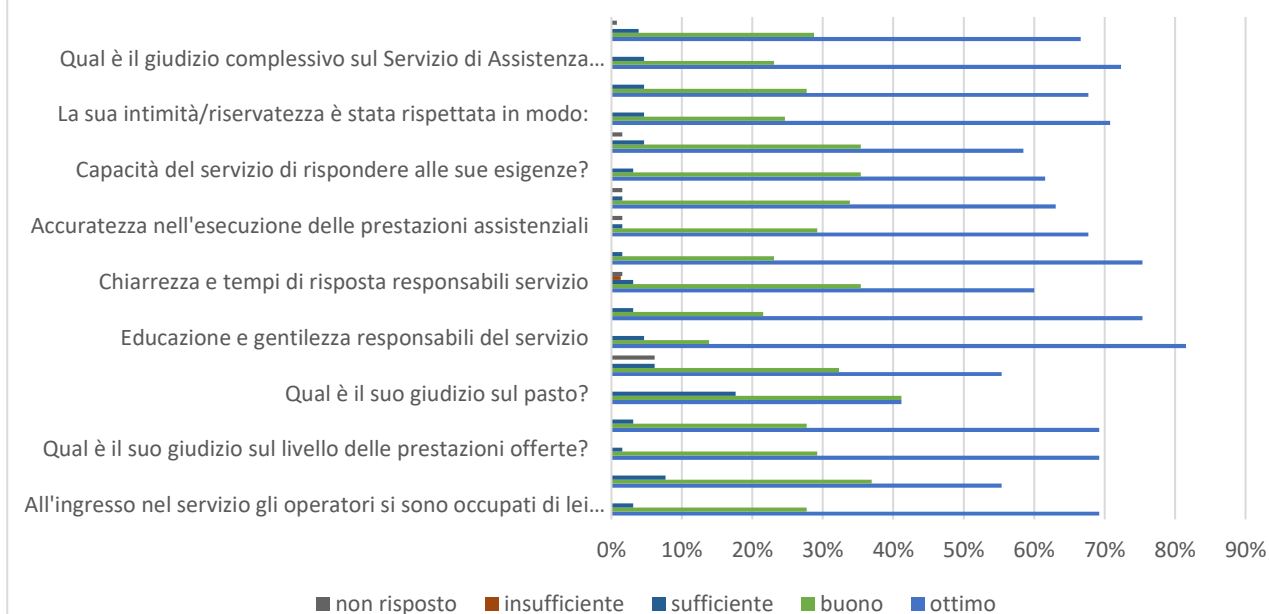
Customer satisfaction – Servizio di assistenza domiciliare

L'ente gestore accreditato del Servizio, **Cooperativa Auroradomus**, ha provveduto a somministrare all'utenza un **questionario relativo al livello di qualità percepita**; gli esiti di tale questionario sono di seguito illustrati e comprendono i riscontri di entrambe le tipologie di utenza (anziani e persone con disabilità).

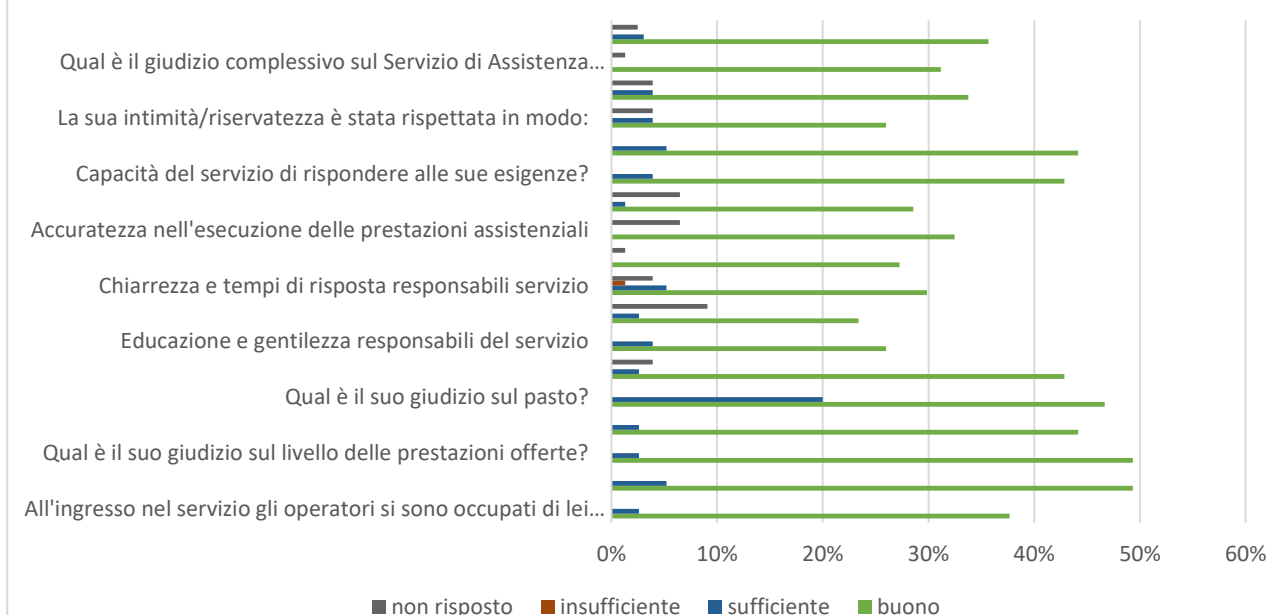
Questionari restituiti e analizzati: 62 – esito anno 2021 e comparazione annualità 2019/2020



Risultati customer 2020



Risultati customer 2019



Complessivamente il risultato del **grado di soddisfazione per l'anno 2021 del servizio erogato è positivo.**

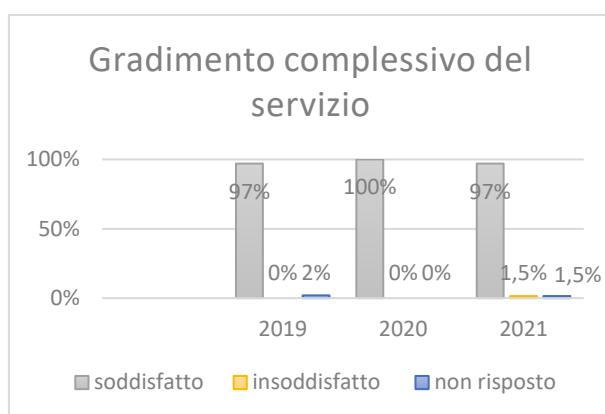
Il 61,3% degli utenti intervistati ritiene il servizio offerto ottimo, il 32,9% buono, il 2,7% sufficiente, lo 0,5 insufficiente (1 utente). Il 2,8% non ha risposto.

Andando ad analizzare il risultato per macro aree e comparandolo con i due anni precedenti emerge il seguente risultato:

Gradimento dal 2019 al 2021	Soddisfatto			Insoddisfatto			Non risposto		
anno	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Gradimento complessivo del servizio	98%	100%	97%	0%	0%	1,5%	2%	0%	1,5%
Organizzazione del servizio	99%	99%	97,5%	0%	0%	0,5%	1%	1%	2%
Gradimento personale assistenziale	96.5%	99%	97%	0%	0%	0%	3.5%	1%	3%
Gradimento Responsabili del Servizio	96%	99%	96,5%	0%	0%	0%	4%	1%	3,5%
Gradimento servizio pasti	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Il **97% degli utenti** che hanno espresso un parere si ritiene quindi **soddisfatto** del servizio offerto.

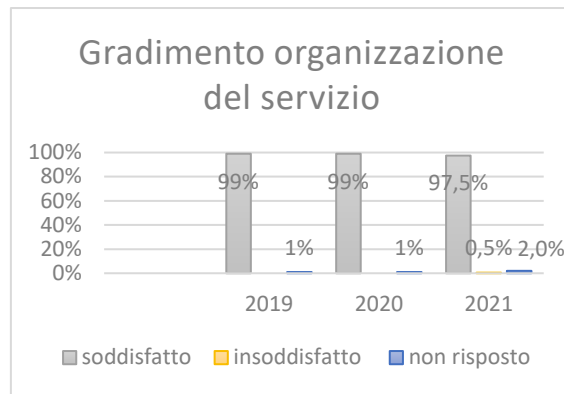
Alcuni utenti non hanno risposto a tutte le domande. 1 utente si ritiene non soddisfatto.



Organizzazione del servizio

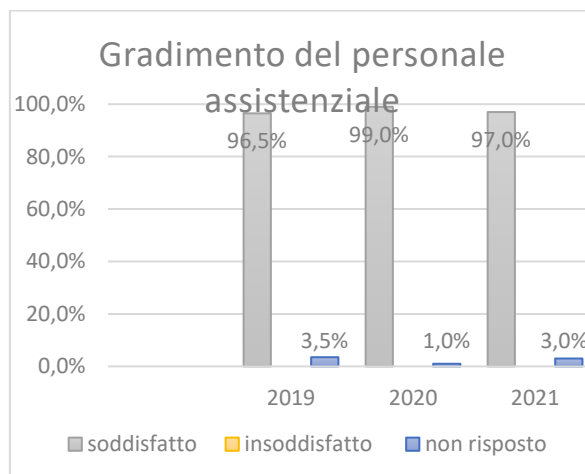
Il giudizio sull'organizzazione del servizio nel 2021 è il seguente: il **97,5%** degli utenti è soddisfatto, lo 0,5% non è soddisfatto (1 utente), 2% degli intervistati non ha risposto.

Quindi il 97,5% degli utenti ha espresso un giudizio positivo in particolare relativamente al livello delle prestazioni offerte e alla capacità del servizio di adeguarsi alle esigenze degli utenti.



Personale Assistenziale

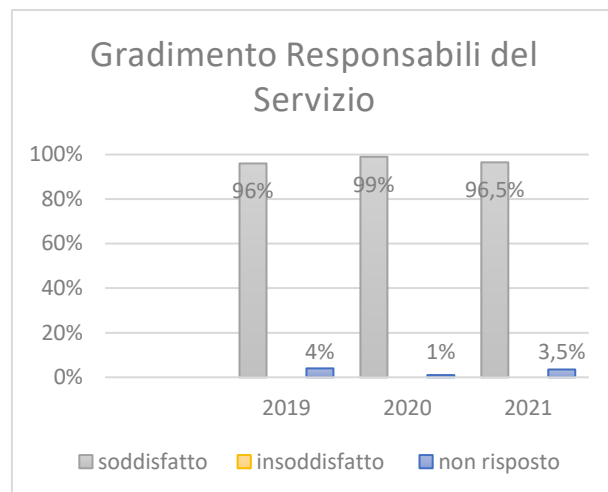
Il giudizio sul personale assistenziale che opera sui servizi nel 2021 è il seguente: il **97% degli utenti è soddisfatto**, il 3% non ha risposto. **Complessivamente è quindi stato espresso** un giudizio positivo in particolare relativamente alla gentilezza e alla disponibilità all'ascolto e alla tempestività di risposta.



Responsabili del Servizio

Il giudizio sui responsabili del servizio nel 2021 è il seguente: il **96,5% è soddisfatto** dei responsabili del servizio, il 3,5% degli intervistati non ha risposto.

Complessivamente utenti hanno espresso un giudizio positivo in particolare relativamente ad educazione e gentilezza e disponibilità all'ascolto.



Qualità del pasto

In questo caso le risposte sono relative ai soli utenti che usufruiscono del servizio di fornitura pasto. Il giudizio sulla qualità del pasto per il 2021 è il seguente: per il **10% è ottimo**, per il **75% buono**, per **15% sufficiente**. Nel **2020** il dato rilevato attestava che il giudizio sulla qualità del pasto era per il **82% buono/ottimo** e per il **18% Adeguato**. Nel **2019** per l'**80% buono/ottimo** e per il **20% adeguato**.

