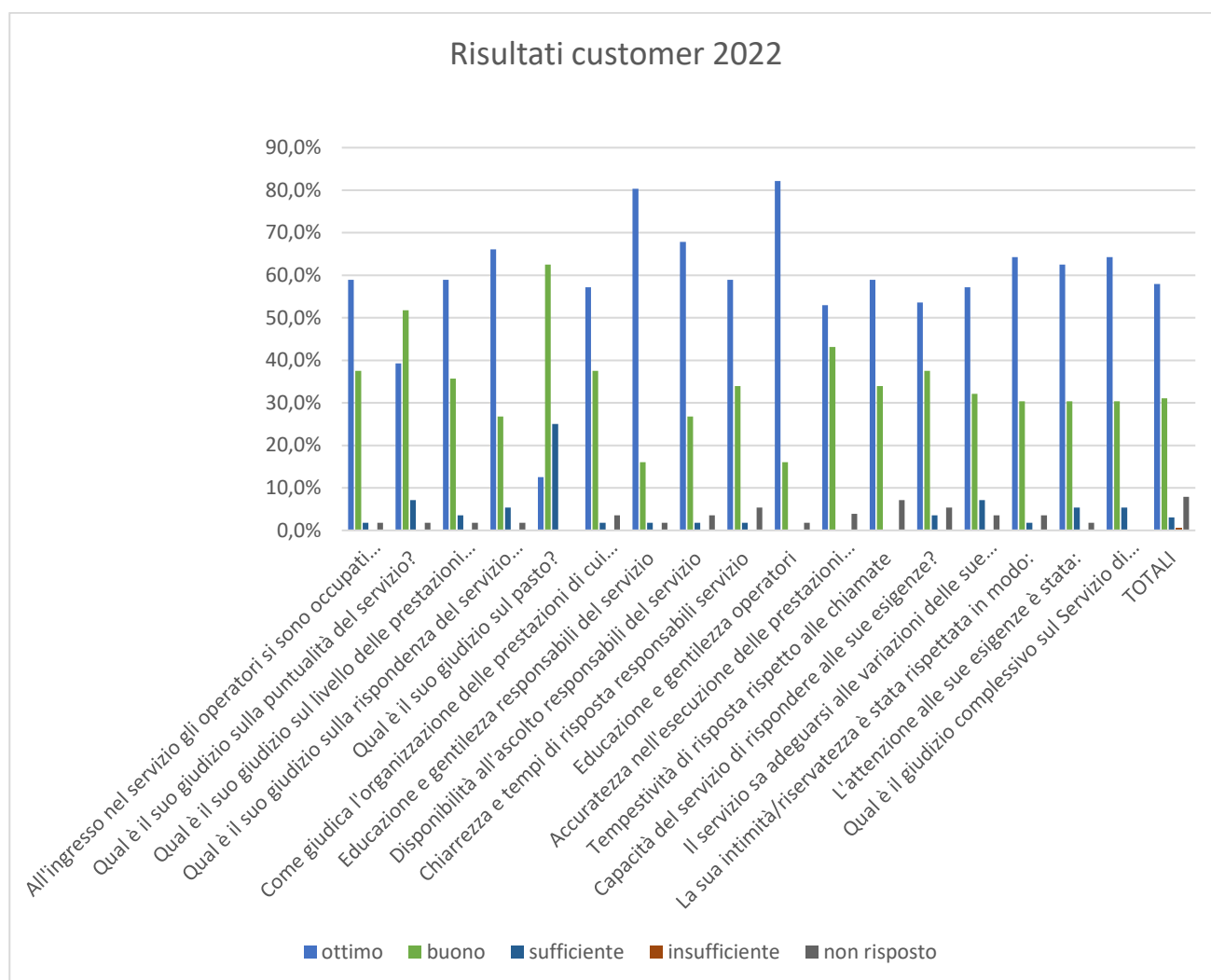


Customer satisfaction – Servizio di assistenza domiciliare

L'ente gestore accreditato del Servizio 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 per entrambe le tipologie di utenza (anziani e persone con disabilità).

Questionari restituiti e analizzati: 56– esito anno 2022 e comparazione annualità 2020/2021



Complessivamente il risultato del grado di soddisfazione del servizio erogato è positivo.

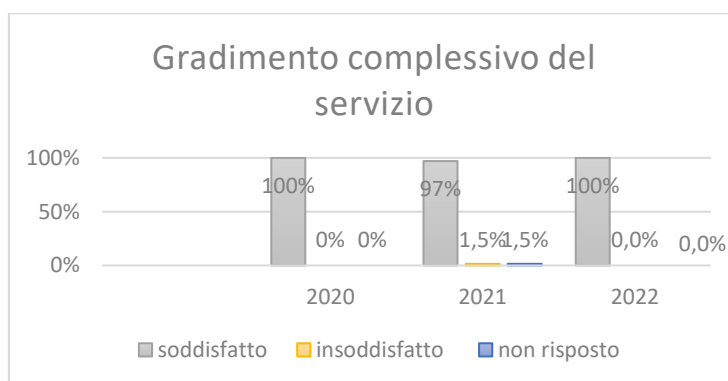
Il 64,3% degli utenti intervistati ritiene il servizio offerto ottimo, il 30,4% buono, il 5,3% sufficiente, nessun utente ha espresso un giudizio insufficiente.

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

Gradimento dal 2020 al 2022	soddisfatto			insoddisfatto			non risposto		
anno	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Gradimento complessivo del servizio	100%	97%	100%	0%	1,5%	0,0%	0%	1,5%	0,0%

Organizzazione del servizio	99%	97,5%	97,0%	0%	0,5%	0,0%	1%	2%	3%
Gradimento personale assistenziale	99%	97%	96,3%	0%	0%	0%	1%	3%	3,7%
Gradimento Responsabili del Servizio	99%	96,5%	96,4%	0%	0%	0%	1%	3,5%	3,6%
Gradimento servizio pasti	100%	100%	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

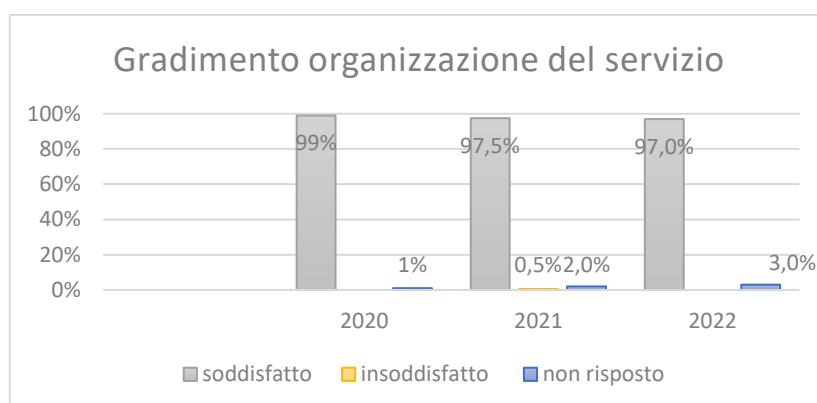
Il **100% degli utenti** che hanno espresso un parere si ritiene quindi **soddisfatto** del servizio offerto.



Organizzazione del servizio

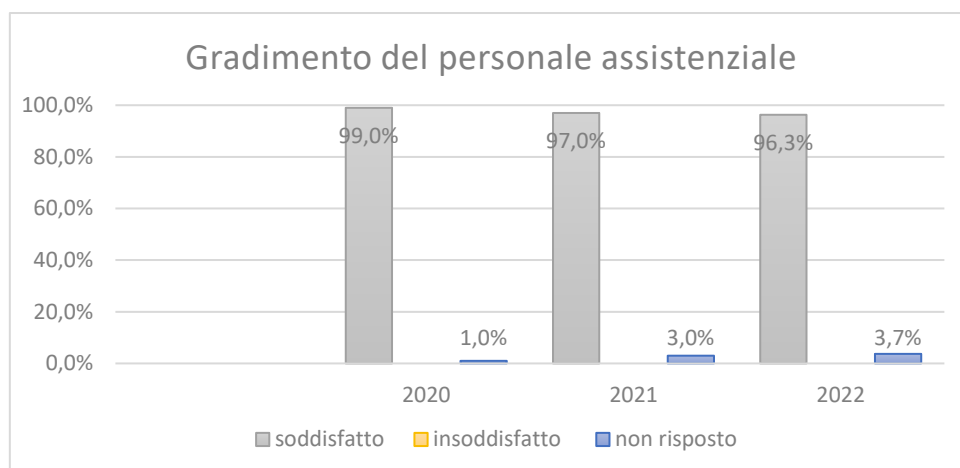
Il giudizio sull'organizzazione del servizio nel 2022 è il seguente: il **97%** degli utenti si ritiene soddisfatto, nessuno risulta essere insoddisfatto, il 3% degli intervistati non ha risposto.

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



Personale Assistenziale

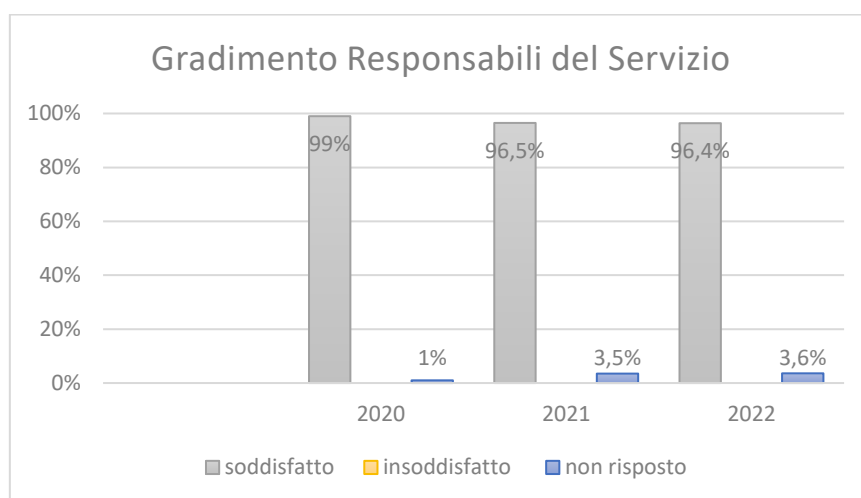
Il giudizio sul personale assistenziale che opera sui servizi nel 2022 è il seguente: il **96,3% degli utenti è soddisfatto**, il 3,7% non ha risposto. **Complessivamente è quindi stato espresso** un giudizio positivo in particolare relativamente alla gentilezza e alla disponibilità all'ascolto e alla tempestività di risposta.



Responsabili del Servizio

Il giudizio sui responsabili del servizio nel 2022 è il seguente: il **96,4% è soddisfatto** dei responsabili del servizio, il 3,6% degli intervistati non ha risposto.

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

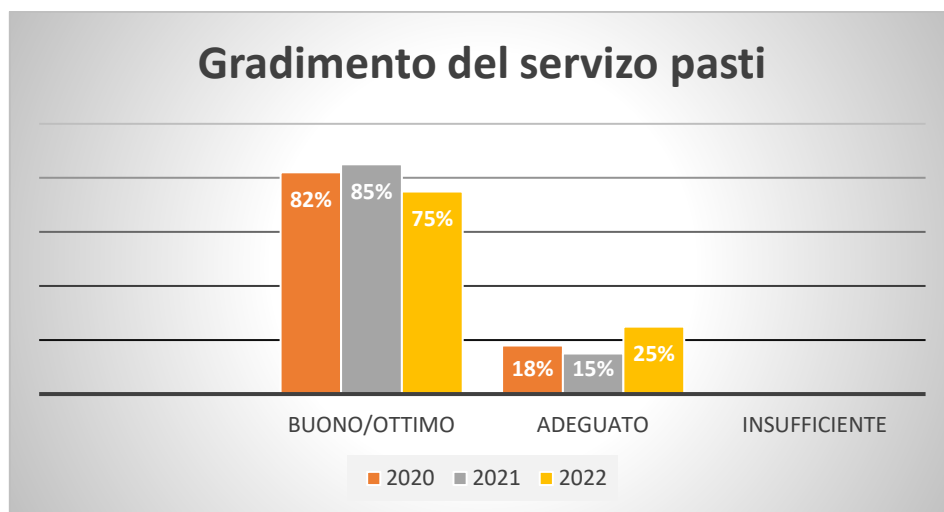


Qualità del pasto

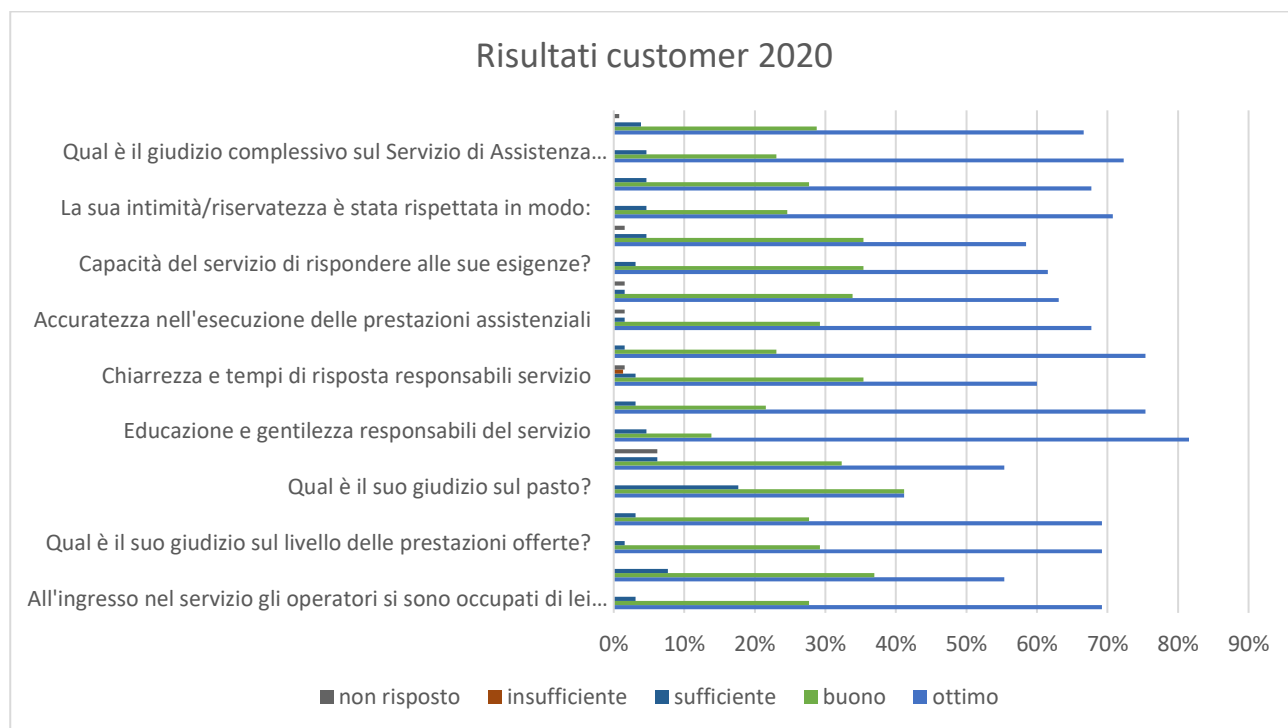
In questo caso le risposte sono relative ai soli utenti che usufruiscono del servizio di fornitura pasto. Si segnala che in pochi hanno restituito il questionario compilato per cui l'analisi è stata fatta solo su 8 utenti che usufruiscono del servizio pasti.

Il giudizio sulla qualità del pasto per il 2022 è il seguente: per il **12,5% è ottimo**, per il **62,5% buono**, per **25% 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 **2021** per l'**85% buono/ottimo** e per il **15% Adeguato**.



Risultati anno 2020 – 2021 in dettaglio



Risultati customer 2021

