

# ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION C-DOM 2025

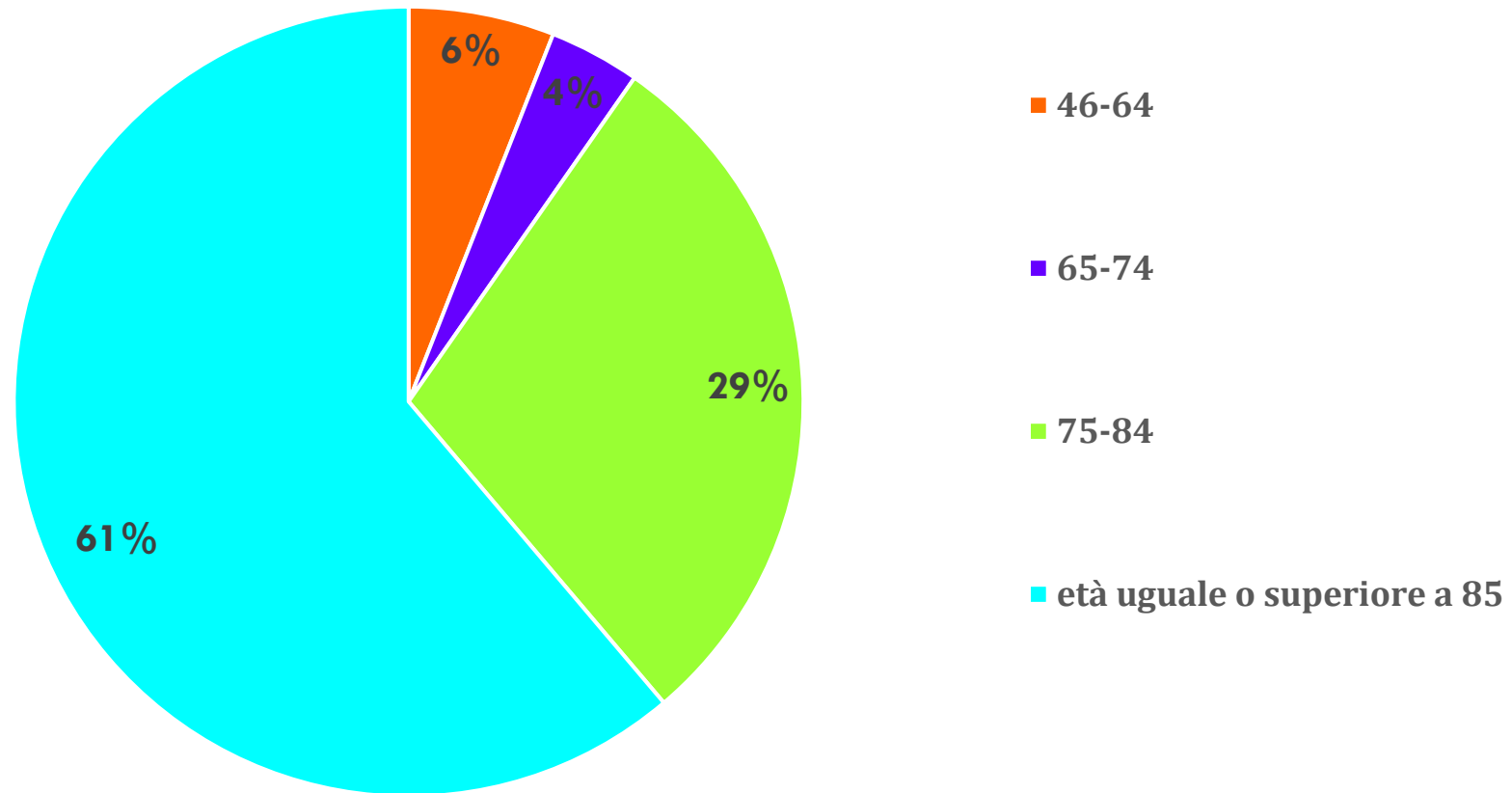


# ANALISI DEI DATI

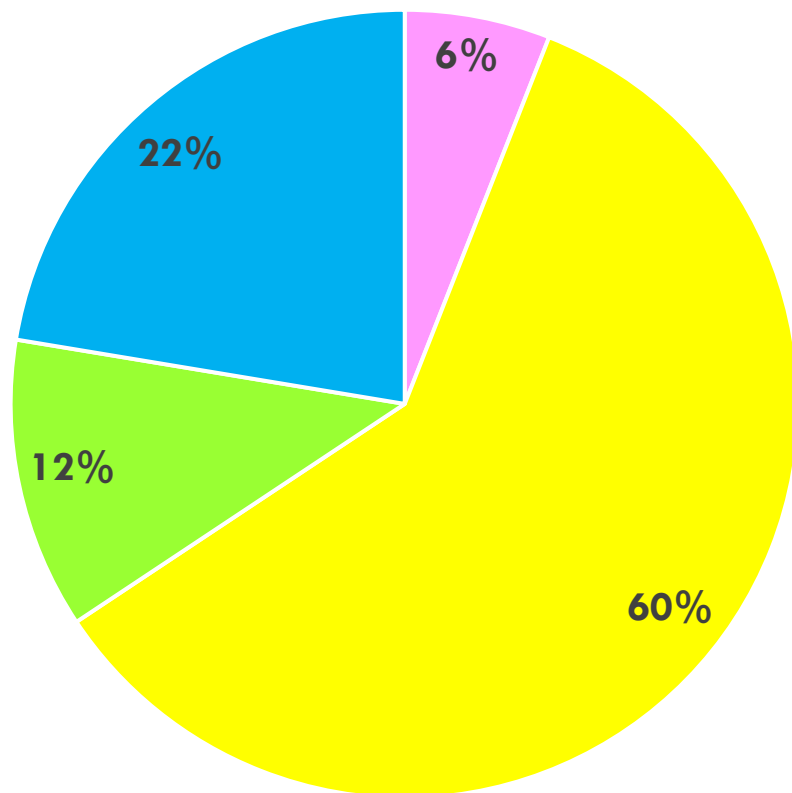
Il numero dei questionari distribuiti nel 2025 è pari a 319, con un tasso di risposta del 42% (il numero totale dei questionari ricevuti è 134). Rispetto all'anno precedente, si registra un leggero calo nel tasso di risposta; tuttavia, il numero complessivo di questionari distribuiti è aumentato, in linea con l'incremento del numero degli assistiti. Questo dato evidenzia che, sebbene la percentuale di partecipazione sia leggermente inferiore, l'ampiezza della raccolta dei dati è maggiore, garantendo comunque un quadro rappresentativo della realtà osservata.

Di seguito viene presentata l'analisi dei risultati emersi dalla raccolta dei questionari.

# ETA' DEGLI UTENTI

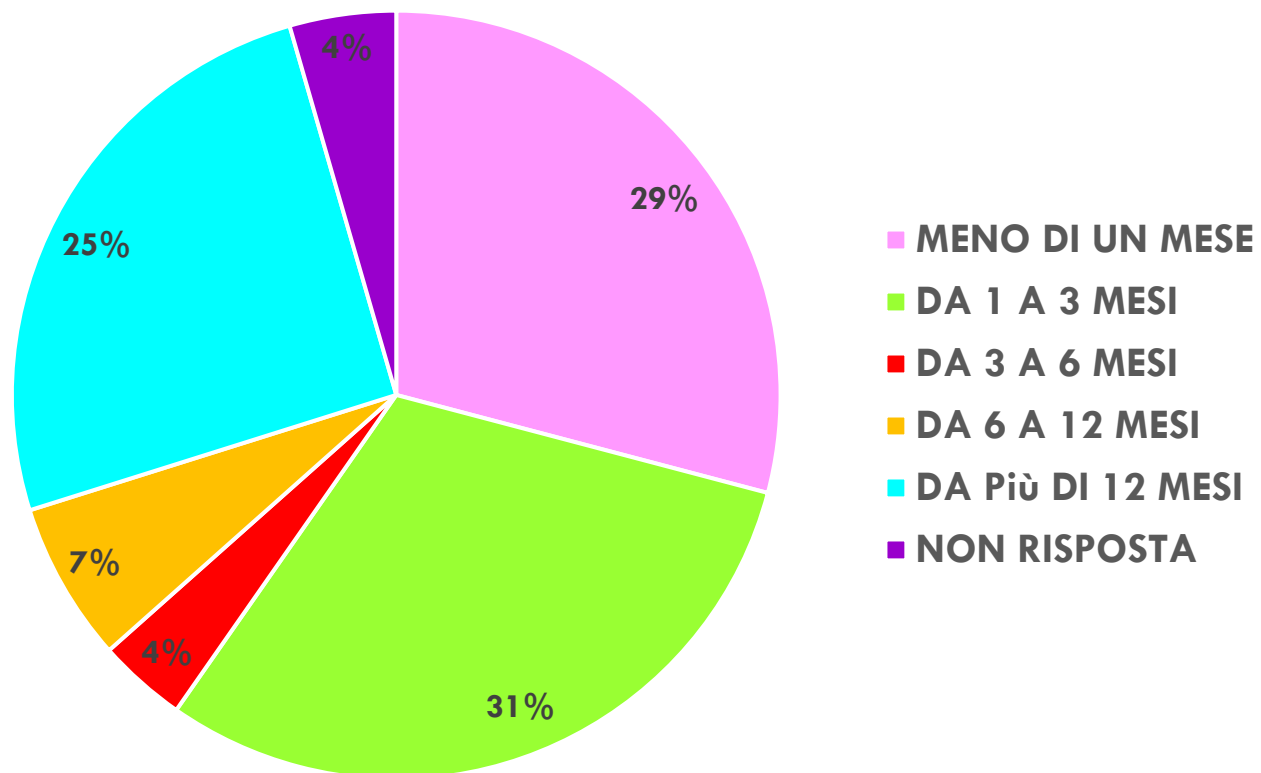


# COMUNE DI RESIDENZA



- VERCURAGO
- LECCO
- VALMADRERA
- ALTRI COMUNI

# DURATA ATTIVAZIONE SERVIZIO C-DOM



# QUALITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA

	SI	NO	NON SA	NON RISPONDE
L'OPERATORE C-DOM CHE LA SEGUE AL DOMICILIO LE HA ILLUSTRATO IL PIANO DI ASSISTENZA INDIVIDUALIZZATO?	87 %	4 %	5 %	4 %
L'OPERATORE C-DOM CHE LA SEGUE AL DOMICILIO E' PUNTUALE?	96 %	1,5 %	1,5 %	1 %
IN CASO DI RITARDO AVVISA?	71 %	3%	14 %	12 %
L'OPERATORE ESEGUE L'IGIENE DELLE MANI PRIMA DI EFFETTUARE LA PRESTAZIONE?	92 %	1 %	6 %	1 %

# QUALITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non risposta
<b>E' SODDISFATTO DI COME L'OPERATORE RISPETTA LA SUA RISERVATEZZA DURANTE GLI INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE?</b>	-	-	10 %	90 %	-
<b>E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DALL'OPERATORE RIGUARDO A COME UTILIZZARE FARMACI/MEDICAZIONI E PRESIDI?</b>	-	-	16 %	74 %	10 %
<b>E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DALL'OPERATORE RIGUARDO A COME ALIMENTARSI, MUOVERSI, CURARE LA PROPRIA IGIENE PERSONALE, ASSISTERE IL PAZIENTE?</b>	-	-	17 %	58 %	25 %
<b>DAL PUNTO DI VISTA DEI RAPPORTI UMANI (GENTILEZZA, CORDIALITA', POSSIBILITA' DI FARE DOMANDE E AVERE LE RISPOSTE) E' SODDISFATTO DEGLI OPERATORI DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI?</b>	-	-	10,5 %	87,5 %	2 %
<b>NEL COMPLESSO QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO?</b>	-	-	13 %	85 %	2 %

# NOTE INTEGRATIVE

Tra i 134 rispondenti al questionario, 30 caregiver/utenti hanno compilato la sezione dedicata a opinioni e suggerimenti. Le note aggiuntive, complessivamente eccellenti, consistono prevalentemente in ringraziamenti e apprezzamenti e possono essere riassunte come segue::

- ✓ Elevata soddisfazione generale per il servizio ricevuto
- ✓ Personale descritto come competente, professionale, puntuale e preparato
- ✓ Apprezzata in modo particolare la gentilezza, la disponibilità e l'umanità degli operatori
- ✓ Ottima relazione con il paziente, basata su empatia e capacità di rassicurazione
- ✓ Valorizzato il supporto fornito, anche attraverso consigli utili e assistenza continuativa
- ✓ Riconosciuti miglioramenti concreti nelle condizioni dei pazienti grazie al servizio
- ✓ Segnalata la necessità di maggiore continuità assistenziale
- ✓ Evidenziati tempi di attesa talvolta troppo lunghi
- ✓ Riconosciuto il valore del servizio, con interesse a vederlo più diffuso sul territorio
- ✓ Espresa l'esigenza di un ulteriore supporto emotivo

# CONCLUSIONI

In linea con gli anni precedenti, si evidenzia nel 2025 un alto grado di soddisfazione da parte di utenti e *caregiver* in carico al servizio di Cure Domiciliari. A tutte le domande si registra la massima soddisfazione, con percentuali elevate e giudizi ampiamente positivi.

Le opinioni e i suggerimenti raccolti confermano una percezione complessivamente eccellente del servizio, con particolare apprezzamento per la professionalità, la competenza e l'umanità degli operatori, nonché per la qualità della relazione instaurata con i pazienti. Viene inoltre riconosciuto il valore concreto del supporto offerto.

Si ritiene comunque fondamentale proseguire nell'analisi sistematica delle opinioni raccolte, al fine di individuare ulteriori opportunità di sviluppo e sostenere un processo di miglioramento continuo del servizio. Parallelamente, appare opportuno valutare strategie per incrementare ulteriormente il tasso di risposta ai questionari, così da disporre di una base informativa sempre più ampia e rappresentativa.