

ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION C-DOM 2024

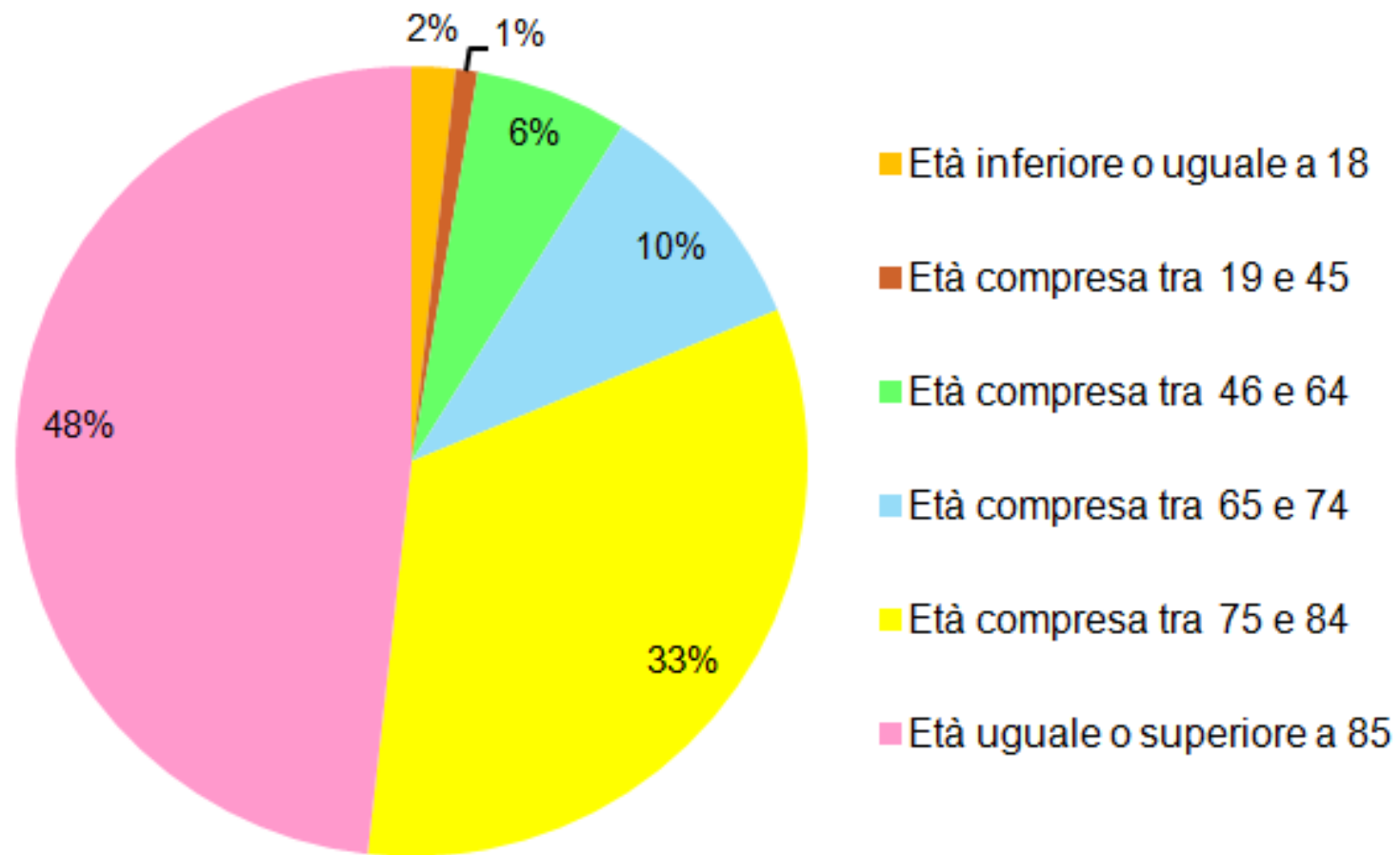


ANALISI DEI DATI

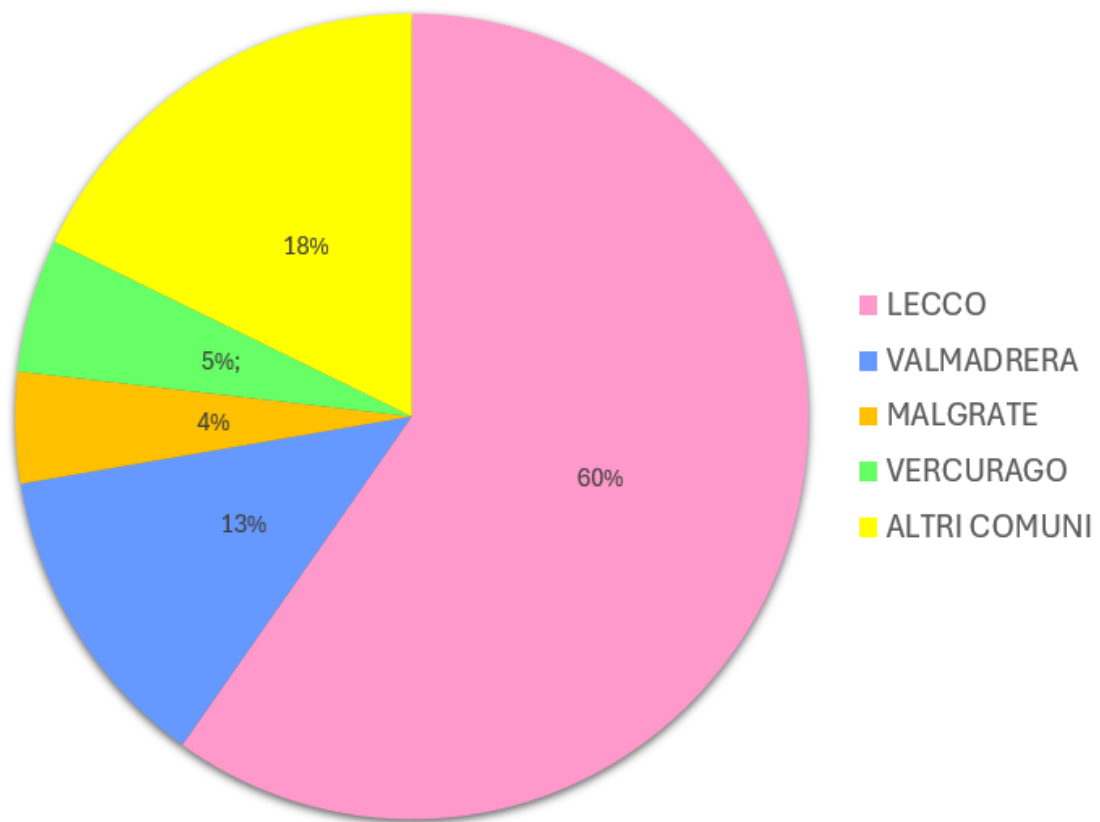
Il numero dei questionari distribuiti nel 2024 è pari a 220 con un tasso di risposta pari al 51 % (il numero totale dei questionari ricevuti è pari a 112), dato in incremento rispetto agli anni 2023 e 2022.

Di seguito, una presentazione dei risultati analizzati attraverso la raccolta dei questionari richiesti dall'ATS Brianza.

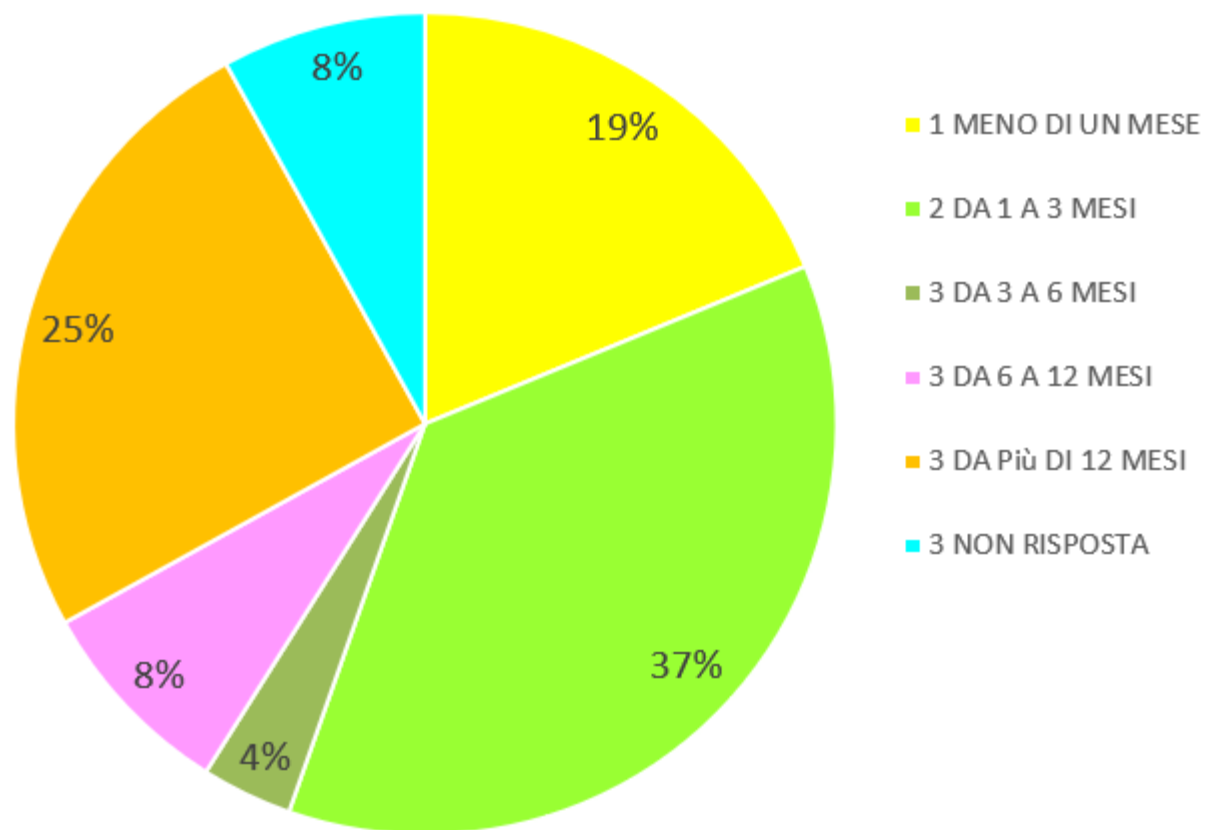
ETA' DEGLI UTENTI



COMUNE DI RESIDENZA



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?	89%	1%	3%	7%
L'OPERATORE C-DOM CHE LA SEGUE AL DOMICILIO E' PUNTUALE?	100%	-	-	-
IN CASO DI RITARDO AVVISA?	86%	-	6%	8%
L'OPERATORE ESEGUE L'IGIENE DELLE MANI PRIMA DI EFFETTUARE LA PRESTAZIONE?	95%	-	3%	2%

QUALITA' DELLA PRESTAZIONE EROGATA

	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Non risposta
E' SODDISFATTO DI COME L'OPERATORE RISPETTA LA SUA RISERVATEZZA DURANTE GLI INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE?	-	-	12,5%	86,5%	1%
E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DALL'OPERATORE RIGUARDO A COME UTILIZZARE FARMACI/MEDICAZIONI E PRESIDI?	-	2%	15%	71,50%	11,50%
E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DALL'OPERATORE RIGUARDO A COME ALIMENTARSI, MUOVERSI, CURARE LA PROPRIA IGIENE PERSONALE, ASSISTERE IL PAZIENTE?	-	-	20,5%	60,0%	19,5%
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?	-	-	6%	94%	-
NEL COMPLESSO QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO RICEVUTO?	-	-	14%	85%	1%

NOTE INTEGRATIVE

Tra i 112 rispondenti al questionario, 32 *caregiver*/utenti hanno compilato la sezione dedicata a opinioni e suggerimenti. Le note aggiuntive sono riassumibili come di seguito:

- ✓ 26 encomi riguardanti la qualità del servizio e ringraziamenti nei confronti del personale.
- ✓ 2 percezioni di eccessiva burocrazia
- ✓ 2 richieste di miglioramento del servizio di consegna ausili non imputabile agli Istituti.
- ✓ 1 richiesta di incremento frequenza delle prestazioni
- ✓ 1 richiesta di diffusione delle informazioni in modo più capillare

CONCLUSIONI

In linea con gli anni precedenti, si evidenzia nel 2024 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 in percentuali superiore al 70 %.

Si ritiene opportuno valutare strategie per incrementare ulteriormente il tasso di risposta.