

CUSTOMER SATISFACTION 2025

➤ Perché rilevare la customer satisfaction?

Perché consente a Cooperativa SPERANZASINERGIE di individuare specificamente i bisogni e di monitorare i processi di qualità che vanno a comporre il grado di soddisfazione del servizio offerto attraverso la pratica dell'ascolto dei bisogni degli stakeholders. Questa indagine serve ad ascoltare e comprendere i bisogni che il cittadino – cliente esprime, porre attenzione costante al suo giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e che lo riceve.

➤ Fasi di lavoro per la raccolta dei dati

Per realizzare l'indagine di Customer Satisfaction, SPERANZASINERGIE ha creato una sintesi delle fasi di lavoro per procedere con la rilevazione e successivamente con la rielaborazione dei dati.

➤ Cosa voglio conoscere?

Vogliamo conoscere come i nostri utenti valutano complessivamente la qualità del servizio e il loro grado di soddisfazione.

➤ A cosa servono le informazioni raccolte?

Le informazioni raccolte servono a migliorare gli aspetti del servizio che incidono maggiormente sulla qualità per garantire un servizio ottimale alla nostra utenza.

➤ In quanto tempo si vuole realizzare l'indagine?

L'indagine ha durata annuale, dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025.

➤ Come e con quale strumento attuerò l'indagine?

L'indagine sarà sottoposta all'utenza sotto forma di questionario anonimo a risposta chiusa. Il questionario sarà allegato alla Cartella Clinica che di norma si trova al domicilio del paziente e sarà compito del professionista che lo segue accertarsi che, al termine del periodo di assistenza previsto, il questionario ritorni presso la Cooperativa per la rielaborazione dei dati.



SPERANZASINERGIE
Società Cooperativa Sociale Onlus



Certificato n. IT22-505G

➤ Rielaborazione dati

Informazioni Generali

Sono pervenuti a Cooperativa SPERANZASINERGIE 83 questionari compilati e 194 non compilati.

Età:

Minima	6 anni
Massima	96 anni
Media	64 anni

Sesso (percentuali):

Donne	33	39.7%
Uomini	50	60.2%

Nazionalità: quasi la totalità degli utenti che hanno compilato il questionario è italiana

Scolarità:

Nessuna	14	16.8%
Elementari	38	45.8%
Medie	16	19.3%
Superiori	14	16.9%
Laurea	1	1.2%

Operatori al domicilio: le figure professionali interessate nello svolgimento del servizio sono state:

Fisioterapista	39
Infermiere	44
Fisiatra	0



SPERANZASINERGIE
Società Cooperativa Sociale Onlus



Certificato n. IT22-505G

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Quanto è soddisfatto dell'operatore/operatori venuto/venuti a casa sua?

Gli utenti risultano essere molto soddisfatti e estremamente soddisfatti

Estremamente Soddisfatto	75	90%
Molto Soddisfatto	5	6%
Abbastanza Soddisfatto	3	4%

In generale, come giudica la qualità del servizio prestato?

Gli utenti valutano la qualità del servizio in modo ottimo e buono, non vi sono dati sufficienti o negativi.

Ottima	76
Buona	5
Vuoto	2

Si ritiene soddisfatto del servizio C – DOM di SPERANZASINERGIE Soc. Coop. O.N.L.U.S.?

Molto	81
Abbastanza	2
Vuoto	0

Conclusioni

Dall'analisi dei dati raccolti, emerge che il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio C - DOM è da considerarsi molto buono, sia riguardo alla professionalità e competenza dei professionisti, sia riguardo alle informazioni che vengono riportate ai pazienti stessi e alle loro famiglie per aumentare il grado di consapevolezza.

Mantova, 28/05/2026