

Premessa

Nel corso del 2025, l'attività del CDI ha avuto una buona ripresa, nonostante sia stata ancora al di sotto del proprio potenziale: la media di utenza è stata infatti di 8 ospiti, con un indice di saturazione intorno al 40%.

Scopo della relazione

Il presente documento – redatto ai sensi della DGR 2569/2014 - ha lo scopo di:

- riepilogare i risultati della "Customer satisfaction", ottenuti attraverso la compilazione del questionario allegato alla Carta dei Servizi CDI;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre opportune azioni di miglioramento.

Strumenti di customer applicati nel corso del 2025

Nel corso del 2025, sono stati distribuiti i questionari per la rilevazione della customer satisfaction agli utenti frequentanti il CDI e ai loro famigliari.

Analisi dei risultati

Il questionario prevede una serie di domande, cui sono chiamati a rispondere in modo distinto sia gli utenti che i loro famigliari. Le risposte possibili sono: "ottimo", "buono", "discreto", "sufficiente" e "scarso".

Gli ospiti che hanno risposto al questionario sono stati dieci, mentre i parenti hanno risposto in sei.

Il livello dei servizi offerti è stato giudicato mediamente "buono", in miglioramento rispetto al 2024.

Nello spazio lasciato ai suggerimenti tutti si ritengono soddisfatti del servizio, indicando come utile, ai fini di una maggior fruizione del CDI, un ampliamento dell'orario e del numero dei giorni, nonché il servizio di fisioterapia individuale, oltre a quella garantita.

Azioni di miglioramento

Alla luce di quanto sopra, si propongono le seguenti azioni di miglioramento:

- 1 – valutazione, da parte dell'equipe sociosanitaria, in merito al possibile ampliamento dell'orario e del numero dei giorni di apertura;
- 2 – valutazione, da parte dell'equipe sociosanitaria, del potenziamento del servizio di fisioterapia individuale.

Guidizzolo, 03/02/2026

Il Direttore
Baracca dr.ssa Monica

