

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

Servizio: Centro Diurno Demenze “Cassio Morosetti”

Scala di riferimento: **ottimo (10), buono (8); sufficiente (6), insufficiente (4) non saprei (--)**

Il presente rapporto ha l’obiettivo di verificare e quindi valutare il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio del centro Diurno Demenze “Cassio Morosetti”. Esso si basa pertanto sull’analisi dei dati e delle informazioni che scaturiscono dalla procedura di controllo della qualità e dalla somministrazione dei questionari per rilevare la CS.

Nel mese di luglio 2024 sono state eseguite n. 20 rilevazioni su un totale di n. 20 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 100%.

Dall’analisi dei questionari compilati emerge un quadro complessivamente quasi ottimale circa la soddisfazione degli utenti del Centro Diurno Demenze “Cassio Morosetti”: globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari a 9,70 su 10.



Si esaminano nello specifico le dimensioni della qualità previste dal questionario informazione, personale, ambiente, organizzazione.

In particolare, per quanto riguarda **Offerta e Servizi** si riscontrano giudizi positivi rispetto alla qualità delle cure ricevute in struttura (media di 9,8 su 10), alle attività di animazione e del tempo libero (media di 9,8 su 10), alla pulizia, igiene e gradevolezza degli ambienti (media di 9,8 su 10) e alla percezione della struttura come luogo sicuro (media di 9,8 su 10). Sono stati valutati positivamente anche la qualità delle prestazioni infermieristiche (media di 9,7 su 10) e la qualità e varietà dei pasti (media di 9,3 su 10).

Per quanto riguarda **Personale e Relazioni**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono ottimo l’aspetto relativo alla professionalità, disponibilità e gentilezza del personale (media di 10 su 10) e la capacità del personale di rispondere alle richieste degli utenti e dei familiari (media di 10 su 10). Sono stati valutate molto positivamente anche la presenza di volontari, tirocinanti ed associazioni (media di 9,83 su 10) e l’opportunità di socializzazione all’interno della struttura (media di 9,7 su 10).

Per quanto riguarda **Informazioni e Risposte** si rileva una soddisfazione elevata per il rispetto del personale alla riservatezza (media di 10 su 10) e alla gestione dei reclami/problemi ed i tempi di risposta da parte del personale (media di 9,82 su 10). Sono state valutate positivamente anche la chiarezza e condivisione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) (media di 9,65 su 10) e la chiarezza delle informazioni ricevute sul servizio (media di 9,5 su 10).



In merito alla seconda parte del questionario, riguardante la scelta dei **5 fattori ritenuti più importanti tra i 15 proposti** è emerso che il fattore più importante è l’item “i” (professionalità, disponibilità e gentilezza del personale), rispetto al quale si evidenzia un risultato ottimale. Gli altri fattori significativi per le famiglie intervistate sono stati l’item “a” (qualità delle cure ricevute nella struttura), l’item “l” (socializzazione all’interno della struttura) e l’item “c” (attività di animazione e del tempo libero) che hanno ottenuto un risultato quasi ottimale.

~~~~~

Per quanto riguarda l'analisi dei **suggerimenti per il miglioramento** del servizio da parte di utenti e familiari, questi vertono principalmente su:

- riapertura del sabato (espresso da 2 persone)
- costituzione del comitato dei familiari (espresso da 1 persona).

~~~~~

COOSS MARCHE ha individuato alcune possibili soluzioni da valutare e da approvare alla prossima riunione di _____ e da inserire come processo di miglioramento continuo:

Richieste/proposte	Soluzione/azione
Riapertura del sabato	Si condivide con l'Ente committente il suggerimento emerso
Costituzione del comitato dei familiari	Era già in programma l'elezione dei rappresentanti dei familiari durante la riunione con i familiari prevista in occasione della festa di anniversario dell'apertura del Centro (fine agosto).
/	/
/	/

L'analisi sopra riportata verrà trasmessa alle seguenti parti coinvolte:

- Sistema Qualità COOSS che ha il compito di relazionare l'insieme delle analisi di soddisfazione dei servizi certificati;
- Ente appaltante del servizio;
- Utenti e familiari
- Affissa in bacheca ad uso di tutti gli esterni.

Jesi, lì 06/08/2024

La Coordinatrice e Psicologa del servizio
Dott.ssa Alessandra David

