

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 2023 sono state eseguite n. 16 rilevazioni su un totale di n. 16 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 9,63 su 10 (vedi media della risposta “H”).



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 alle attività di animazione e del tempo libero (media di 9,63 su 10), alla pulizia, igiene e gradevolezza degli ambienti (media di 9,63 su 10), alla sicurezza della struttura (media di 9,5 su 10) e alla qualità delle cure ricevute in struttura (media di 9,47 su 10). Sono stati valutati positivamente anche la qualità delle prestazioni infermieristiche (media di 9,38 su 10) e la qualità e varietà dei pasti (media di 9,38 su 10). Giudizi leggermente meno positivi riguardano la qualità del servizio lavanderia, che non è presente al Centro Diurno, e di guardaroba (media di 9 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). Sono stati valutati molto positivamente l’opportunità di socializzazione all’interno della struttura (media di 9,63 su 10), la capacità del personale di rispondere alle richieste degli utenti e dei familiari (media di 9,5 su 10) e la presenza di volontari, tirocinanti ed associazioni (media di 9,33 su 10).

Per quanto riguarda **Informazioni e Risposte** si rileva una soddisfazione elevata per il rispetto del personale alla riservatezza (media di 9,6 su 10) e alla gestione dei reclami/problemi ed i tempi di risposta da parte del personale (media di 9,6 su 10). Sono state valutate positivamente anche la chiarezza delle informazioni ricevute sul servizio (media di 9,38 su 10) e la chiarezza e condivisione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) (media di 9,08 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 “f” (pulizia, igiene e gradevolezza degli ambienti), l’item “c” (attività di

animazione e del tempo libero) e l'item "I" (socializzazione all'interno della struttura), 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:

- "Installazione di un impianto di climatizzazione all'interno della struttura";
- "Costruire un porticato e un gazebo per stare all'aperto anche nelle ore soleggiate;
- "Pet therapy anche con animali fissi all'interno della struttura".

Viene suggerito anche "l'acquisto di un biliardino" che però è già presente in struttura.



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
/	/
/	/
/	/
/	/

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 25/08/2023

Coordinatrice del servizio
Dott.ssa Alessandra David