

Rapporto di Valutazione della Customer Satisfaction

Servizio: "Centro Diurno Demenze – Le Chiavi della Memoria"

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 Centro Diurno Demenze "Le Chiavi della Memoria". 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 dicembre 2021 sono state eseguite n. 15 rilevazioni su un totale di n. 16 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 93.75 %.

Dall'analisi dei questionari compilati complessivamente emerge un quadro quasi ottimale circa la soddisfazione degli utenti del Centro Diurno Demenze "Le Chiavi della Memoria": globalmente la qualità del servizio risulta avere raggiunto un valore pari al 9.73 su 10 (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 agli item riguardanti pulizia, igiene e gradevolezza degli ambienti (media di 9.73 su 10), sicurezza della struttura (media di 9.73 su 10), qualità complessiva del servizio offerto (media di 9.73 su 10) e qualità delle cure ricevute in termini di igiene personale ed assistenza (media di 9.47 su 10); l'aspetto con minore soddisfazione risulta essere quello relativo alla qualità del servizio di lavanderia (in realtà assente presso il Centro Diurno) e di guardaroba (media di 8.55 su 10).

Per quanto riguarda **Personale e Relazioni** gli item che hanno ricevuto giudizi migliori sono quello relativo alla professionalità, disponibilità e gentilezza del personale (media di 9.73 su 10), quello relativo alla presenza di volontari, tirocinanti ed associazioni (media di 9.6 su 10) e quello relativo all'opportunità di socializzazione all'interno della struttura (media di 9.47 su 10). È stata in aggiunta valutata positivamente anche la capacità del personale di rispondere alle richieste degli Utenti e dei familiari (media di 9.2 su 10).

Per quanto riguarda **Informazioni e Risposte** si rileva una soddisfazione elevata in merito alla garanzia di riservatezza (media di 9.29 su 10), in merito alla chiarezza delle informazioni ricevute sul servizio (media di 9.23 su 10) e relativamente alla chiarezza e alla condivisione del PAI (media di 9.14 su 10); l'aspetto con minore soddisfazione ma comunque valutato positivamente risulta essere quello relativo alla gestione dei reclami e ai tempi di risposta (media di 8.8 su 10).

In merito alla seconda parte del questionario riguardante la scelta dei 5 fattori ritenuti più importanti tra i 16 proposti è emerso un dato interessante: il fattore più importante è l'item "a" (qualità delle cure ricevute nella struttura). Gli altri significativi per le famiglie intervistate sono stati l'item "i" (professionalità, disponibilità e gentilezza del personale) e l'item "f" (pulizia, igiene e gradevolezza degli ambienti) sui quali si evidenzia un risultato quasi ottimale.

~~~~~

Non si rilevano **suggerimenti per il miglioramento** del servizio da parte degli utenti.

~~~~~

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;
- Familiari/Caregiver degli utenti (tramite affissione in bacheca).

Jesi, lì 27/01/2022

La Coordinatrice e Psicologa del servizio
Dott.ssa Martina Maderloni

