

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 2025 sono state eseguite n. 18 rilevazioni su un totale di n. 20 utenti, con una percentuale di partecipazione pari al 90%.

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 9,67 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 molto positivi rispetto alla pulizia, igiene e gradevolezza degli ambienti (media di 9,9 su 10), alla percezione della struttura come luogo sicuro (media di 9,8 su 10), alla qualità delle cure ricevute in struttura (media di 9,7 su 10) e alla qualità delle prestazioni infermieristiche (media di 9,7 su 10). Sono stati valutati positivamente anche le attività di animazione e del tempo libero (media di 9,7 su 10) e la qualità e varietà dei pasti (media di 9,5 su 10).

Per quanto riguarda **Personale e Relazioni**, gli utenti ai quali è stato somministrato il questionario ritengono ottima la capacità del personale di rispondere alle richieste degli utenti e dei familiari (media di 9,9 su 10) e la professionalità, disponibilità e gentilezza del personale (media di 9,9 su 10). Sono stati valutati molto positivamente anche l'opportunità di socializzazione all'interno della struttura (media di 9,8 su 10) e la presenza di volontari, tirocinanti ed associazioni (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 9,6 su 10) e la chiarezza delle informazioni ricevute sul servizio (media di 9,5 su 10). Sono state valutate positivamente anche la gestione dei reclami/problemi ed i tempi di risposta da parte del personale (media di 9,4 su 10) e la chiarezza e condivisione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato) (media di 9,4 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 la professionalità, disponibilità e gentilezza del personale (10 preferenze), rispetto al quale si evidenzia un risultato ottimale.

Gli altri fattori significativi per le famiglie intervistate sono stati:

- la struttura come luogo sicuro (8 preferenze)

- l'opportunità di socializzazione all'interno della struttura (8 preferenze)
- la qualità delle cure ricevute nella struttura (6 preferenze)
- le attività di animazione e del tempo libero (6 preferenze)
- la pulizia, l'igiene e la gradevolezza degli ambienti (5 preferenze)
- la chiarezza delle informazioni ricevute sul servizio (5 preferenze).

Tutti i fattori ritenuti più importanti sono stati valutati come ottimali.

~~~~~

Per quanto riguarda l'analisi dei **suggerimenti per il miglioramento** del servizio da parte di utenti e familiari, questi vertono principalmente sulla riapertura del sabato/sabato mattina (espresso da 2 persone).

Una persona utilizza la parte relativa agli eventuali suggerimenti per esprimere apprezzamento al servizio e scrive "Il servizio è eccellente, tutti bravi e professionali".

~~~~~

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
/	/
/	/

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 11/08/2025

La Coordinatrice e Psicologa del servizio
Dott.ssa Alessandra David

