



FONDAZIONI RIUNITE ONLUS  
DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE  
*Residenze Sanitario-Assistenziali*  
*Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*



Orzinuovi , 09/07/24

RIVELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION UCP DOM 2023

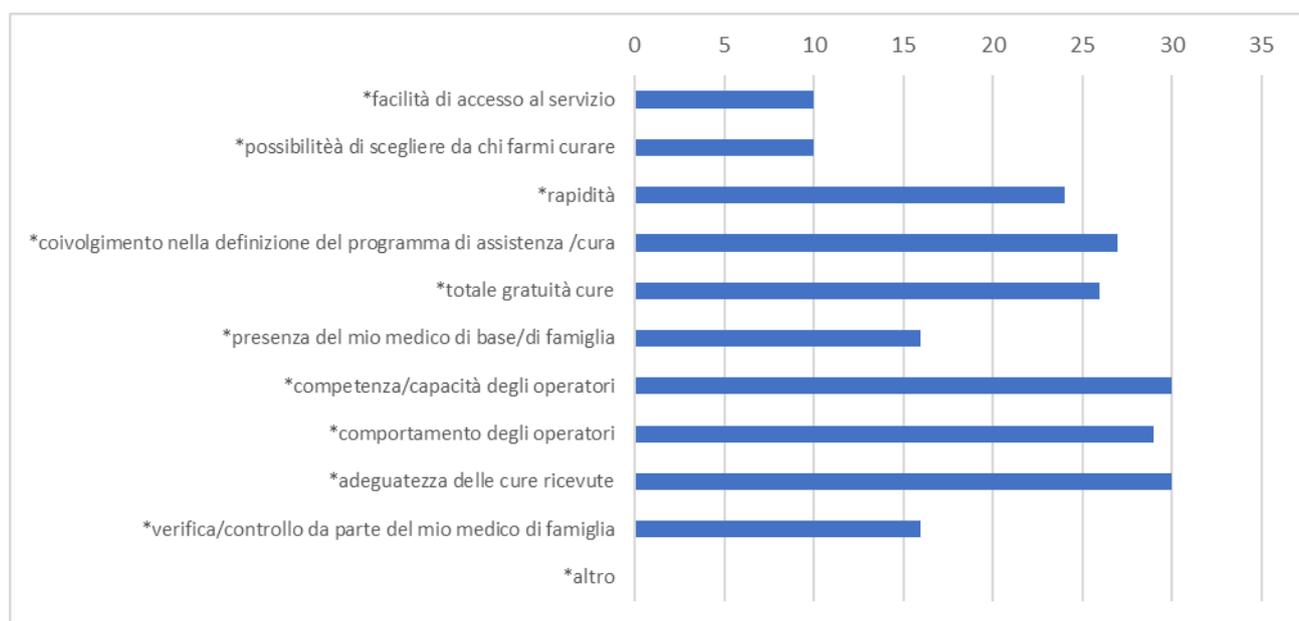
Nel Corso del 2023 su 89 utenti seguiti nelle attività di UCP Dom sul territorio hanno risposto compilando l'apposito questionario in 31 relativo al grado di gradimento del servizio. L'elaborazione delle risposte ricevute ha evidenziato gli aspetti che andiamo ad evidenziare.

Il 93,54% dei questionari con risposta è stato compilato dai famigliari e il restante 6.46% non risponde. Viste le patologie trattate è plausibile una estrema difficoltà per i pz nel concentrarsi sulle risposte.

Il generale l'apprezzamento del servizio è molto buono. In una scala da 0 a 10 il valore medio di **9,73**

Le caratteristiche del servizio più apprezzate sono state la competenza degli operatori, il comportamento e l'adeguatezza delle cure. Apprezzato il coinvolgimento nella programmazione delle cure. Segnalata in 12 casi su 31 la completa assenza del medico di famiglia nel supporto alle cure (dato in miglioramento rispetto agli anni passati). Nel grafico qui sotto le specifiche risposte.

Grafico 1 Quale di questi aspetti hanno influito maggiormente sulla sua soddisfazione?





FONDAZIONI RIUNITE ONLUS  
DELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE  
*Residenze Sanitario Assistenziali*  
*Centro Diurno Integrato - Servizi per anziani*



Dasa-Räger  
EN ISO 9001:2008  
IQ-0416-08

Al 100% dei casi è stato sottoposto e condiviso il piano assistenziale. Per quanto riguarda il grado valutazione dell'aderenza delle cure al piano da una scala 0-10 il valore medio è di 9,63. Molto buono il grado di soddisfazione degli utenti per la disponibilità, la cortesia e la gentilezza del personale; la valutazione e il tempo di attivazione del servizio, valore per entrambi 9,87.

Tutti gli utenti erano a conoscenza della possibilità di inoltrare reclamo alla direzione aziendale in caso di lamentele.

### **Azioni di miglioramento**

Il grado di soddisfazione è elevato oltre il valore di 9. Miglioramento possono essere ricercati in proseguire nel maggior coinvolgimento dei medici di base consapevoli del contesto che prevede in molti casi tempistiche di azione molto ristrette.

### **Conclusioni**

I dati rilevati evidenziano un servizio rispettoso alle necessità e in grado di gestire l'erogazione dei servizi. Questo risultato è da ascrivere alla professionalità e competenza del personale coinvolto che ha saputo rispondere bene pur in contesto di attività che nel corso dell'anno ha registrato un numero di casi superiori alla programmazione.

Il Direttore Generale