



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



Orzinuovi , 28/02/25

RIVELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION UCP DOM 2023

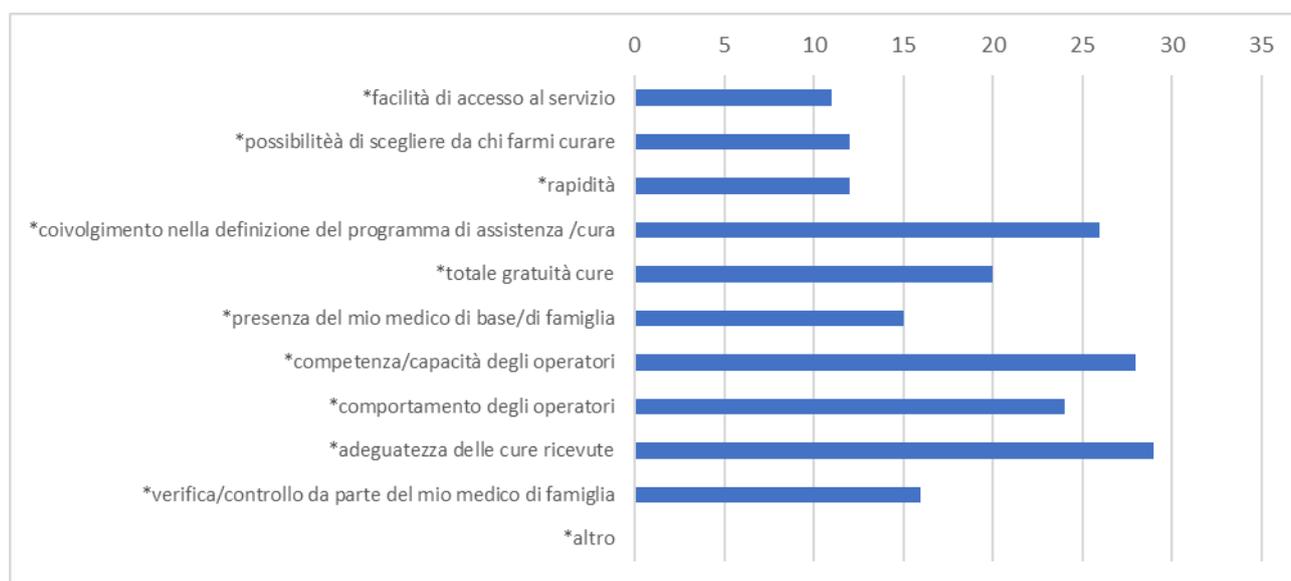
Nel Corso del 2024 su 78 utenti seguiti nelle attività di UCP Dom sul territorio hanno risposto compilando l'apposito questionario in 29 relativo al grado di gradimento del servizio. L'elaborazione delle risposte ricevute ha evidenziato gli aspetti che andiamo ad evidenziare.

Il 79,31% dei questionari con risposta è stato compilato dai famigliari, il 13,79% dai pazienti e il restante 6,9 % 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 **9,89**

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 6 casi su 29 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?



Via V. Gambara, 20 – 25034 Orzinuovi (Bs) - Tel. 030.9949706 r.a. – Fax 030.9949740

Via S. Giulia, 1 – 25030 Orzivecchi (Bs) - Tel. 030.9465216. – Fax 030.9465911

Via C. Battisti, 10 – 25030 Barbariga (Bs) - Tel. 030.9718079 – 9770996 – Fax 030.9770238

E-mail: info@fondazioniriunite.it – Sito: www.fondazioniriunite.it C.F. 86000210178 – P.I. 00726090988

Repertorio Economico Amministrativo C.C.I.A.A. di Brescia n. 453786 - 17/02/2004

Registro delle Persone Giuridiche Private della Regione Lombardia n. 1698 - 31/12/2003



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 di valutazione dell'aderenza delle cure al piano da una scala 0-10 il valore medio è di 9,86. 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 9,9.

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