



Oggetto: *Risultati della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti per l'anno 2023, Modalità di informazione e Promozione della possibilità ed opportunità che gli utenti partecipino e contribuiscano al miglioramento della qualità del servizio*

Coerentemente con la trasparenza che da sempre ha caratterizzato la nostra Organizzazione e con la finalità di rendere ancor più sinergico il rapporto con gli utenti Vi ricordiamo di seguito i principali canali e strumenti di comunicazione che abbiamo istituito:

- **Sito Web aziendale** (www.centrolars.com)
- **Carta dei Servizi** (disponibile in forma cartacea presso l'area Accettazione)
- **Materiale informativo sintetico** (disponibile presso l'area Accettazione)
- **Modulistica per la segnalazione di reclami e/o suggerimenti** (disponibile presso l'area Accettazione)
- **Modulistica per la rilevazione del livello di soddisfazione del servizio** (disponibile presso l'Area Accettazione)
- **Incontri con il Case Manager** (da richiedere al personale in Accettazione per informazioni sul percorso assistenziale e sul percorso amministrativo)
- **Incontri per aggiornamenti sul percorso assistenziale** (da richiedere in accordo a quanto previsto all'interno della Carta dei Servizi).

Inoltre, il personale in Accettazione è a disposizione per fornirvi tutte le eventuali informazioni di propria competenza.

Nel ribadire il nostro impegno a ricercare con continuità il miglioramento dei servizi offerti all'utenza ed il soddisfacimento delle Vs. attese, Vi ringraziamo per la Vs. preziosa collaborazione e Vi esortiamo ad utilizzare i canali e gli strumenti di comunicazione disponibili, per poter, anche con la Vs. partecipazione, contribuire costruttivamente ad individuare strumenti e modalità per migliorare la qualità dei servizi.

Riportiamo di seguito, i risultati delle attività di rilevazione della soddisfazione dell'utente per l'anno 2023, effettuate mediante i Questionari di Customer Satisfaction da Voi compilati (I punteggi sono rapportati in centesimi, rispetto al valore massimo previsto pari a 100) e le azioni di miglioramento pianificate per l'anno 2024.

Siano, 31 Maggio 2024



$CSI_{globale,R} = 94,9$

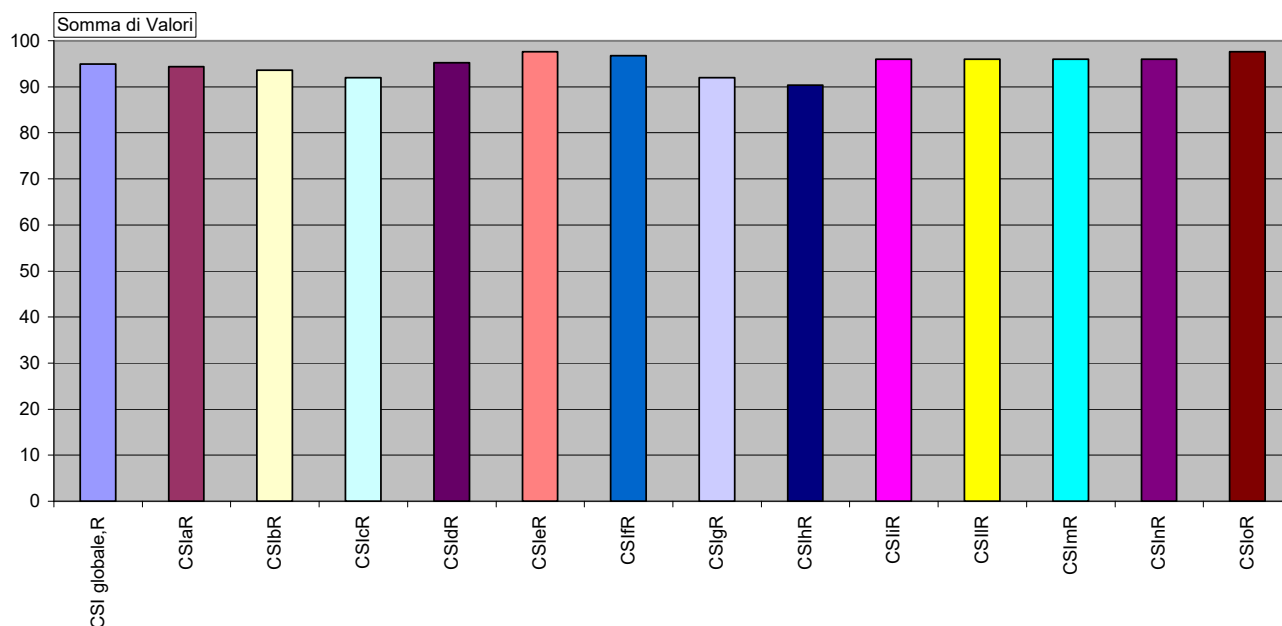


Figura 1-VF

Requisito	
a	Accoglienza ed Orientamento
b	Comprensibilità e completezza delle informazioni fornite dai collaboratori della Struttura
c	Accessibilità alle prestazioni ed alle strutture
d	Regolarità, puntualità e tempestività delle prestazioni erogate
e	Tutela dei diritti dell'utente
f	Umanizzazione e Valorizzazione delle relazioni sociali ed umane
g	Personalizzazione e Riservatezza
h	Livello di coinvolgimento e partecipazione degli utenti e familiari alle terapie ed attività della Struttura
i	Confort e pulizia dei locali di attesa
l	Confort e pulizia dei locali di terapia

Dall'analisi dei dati emerge che per tutti i requisiti sono stati evidenziati valori superiori o uguali a 90 % (corrispondente al livello di giudizio compreso tra "Buono" ed "Ottimo"), confermando così il rispetto puntuale del valore minimo dello standard di Qualità definito per tutti i CSI (70%). Il $CSI_{globale,R}$ elaborato come media dei valori dei $CSI_{globali}$ per i singoli



requisiti, è risultato pari a 94,9 %.

L'Organizzazione, perseguendo sempre l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti alla propria utenza, ha pianificato, tra le altre azioni da attuare nel corso dell'anno 2024, lo sviluppo di specifiche sessioni formative volte a migliorare ulteriormente il livello di competenza dei propri collaboratori.