

**Struttura: Villa Formosa**

Oggetto: *Risultati della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti per l'anno 2024, 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 accorto 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.

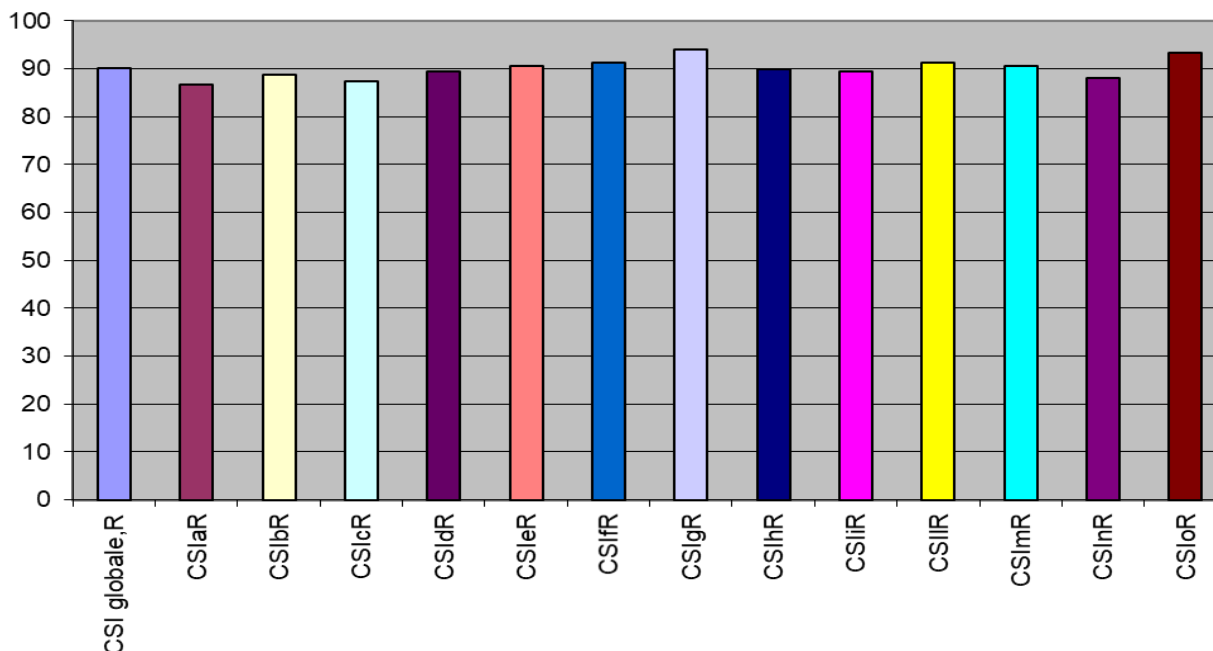
Riportiamo di seguito, i risultati delle attività di rilevazione della soddisfazione dell'utente per l'anno 2024, effettuate mediante i Questionari di Customer Satisfaction da Voi compilati (I punteggi sono rapportati in centesimi, rispetto al valore massimo previsto pari a 100) e le azioni di miglioramento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

Sarno, 31 Gennaio 2025

La Direzione



Struttura: Villa Formosa

CSI_{globale} R = 90,1

Requisito	
a	Accoglienza ed Orientamento
b	Comprensibilità e completezza delle informazioni fornite dai collaboratori del Centro
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 del Centro
i	Confort e pulizia dei locali di attesa
l	Confort e pulizia dei locali di terapia
m	Cortesia e professionalità del personale medico
n	Cortesia e professionalità del personale infermieristico
o	Cortesia e professionalità del personale ausiliario ed OSS



Dall'analisi dei dati emerge che per tutti i requisiti sono stati evidenziati valori superiori o uguali ad 85% (corrispondente al livello di giudizio "Buono"), 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 settori, è risultato pari a 90,1%.

L'Organizzazione, perseguendo sempre l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti alla propria utenza, ha pianificato, tra le altre, le seguenti azioni:

- effettuazione di audit interni condotti da professionisti specificamente qualificati;
- effettuazione di audit di terza parte condotti da ente di certificazione accreditato;
- sviluppo di specifiche sessioni formative volte a migliorare ulteriormente il livello di competenza dei propri collaboratori.