Fondazione "Contessa Rizzini" ONLUS

RELAZIONE CONCLUSIVA CUSTOMER SATISFACTION CDI – ANNO 2024

Premessa

Nel corso del 2024, il CdA della Fondazione ha deliberato l'acquisto di un pulmino per garantire il trasporto degli utenti nell'ottica di rilancio del servizio, condizionato pesantemente dopo l'epidemia da Covid-19, accogliendo in questo modo anche le richieste emerse dalla customer 2023. Rispetto allo scorso anno, quindi, si è notato un piccolo incremento di utenti, ma il servizio è ancora ampiamente sotto la sua potenzialità, con un indice di saturazione intorno al 32%.

Scopo della relazione

Il presente documento – redatto ai sensi della DGR 2569/2014 - ha lo scopo di:

- riepilogare i risultati della "Customer satisfaction", ottenuti attraverso la compilazione del questionario allegato alla Carta dei Servizi CDI;
- evidenziare le eventuali osservazioni/criticità rilevate;
- proporre opportune azioni di miglioramento.

Strumenti di customer applicati nel corso del 2024

Nel corso del 2024, sono stati distribuiti i questionari per la rilevazione della customer satisfaction agli utenti frequentanti il CDI.

Analisi dei risultati

Al momento della diffusione del questionario, gli ospiti presenti erano solo 7, pertanto l'analisi dei risultati è stata effettuata su un numero esiguo di utenti.

Il questionario prevede una serie di domande, cui sono chiamati a rispondere in modo distinto sia gli utenti che i loro famigliari. Le risposte possibili sono: "ottimo", "buono", "discreto", "sufficiente" e "scarso". Il livello dei servizi offerti è giudicato mediamente "discreto".

Nello spazio lasciato ai suggerimenti tutti si ritengono soddisfatti del servizio, indicando come utile, ai fini di una maggior fruizione del CDI, un ampliamento dell'orario e del numero dei giorni, nonché il servizio di fisioterapia individuale, oltre a quella garantita.

Azioni di miglioramento

Alla luce di quanto sopra, si propongono le seguenti azioni di miglioramento:

1 - azione di sensibilizzazione nei confronti delle istituzioni e della popolazione, per promuovere le attività del CDI;

2 – valutazione in merito al possibile ampliamento dell'orario e del numero dei giorni;

3 – valutazione, da parte dell'equipe sociosanitaria, del potenziamento del servizio di fisioterapia individuale.

Guidizzolo, 07/02/2025

FONDAZIONE CONTESSA RIZZINI ONLUS GUIDIZZOLO (MN)

Il Direttore
Baracca dr.ssa Monica