

Premessa

La Fondazione "Contessa Rizzini" ONLUS è accreditata per erogare il servizio di RSA Aperta da novembre 2023, nell'ambito di un Bando promosso da ATS e finanziato da fondi del PNRR.

Pertanto, questa è la prima relazione customer inerente il servizio, che si è sviluppato nel 2024.

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 relativo al servizio RSA Aperta;
- 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 beneficiari della Misura.

Analisi dei risultati

Al momento della diffusione del questionario, i beneficiari sono nove (di cui due sono marito e moglie), pertanto l'analisi dei risultati è stata effettuata su un numero abbastanza 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 pressoché "ottimo".

Nello spazio lasciato ai suggerimenti, infatti, tutti si ritengono soddisfatti del servizio, in un caso facendo espressamente i complimenti ad alcuni operatori del servizio.

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 il servizio di RSA Aperta;
- 2 – valutazione, da parte dell'equipe sociosanitaria, dell'opportunità di migliorare l'aspetto della privacy degli utenti.

Guidizzolo, 07/02/2025

Il Direttore
Baracca dr.ssa Monica

