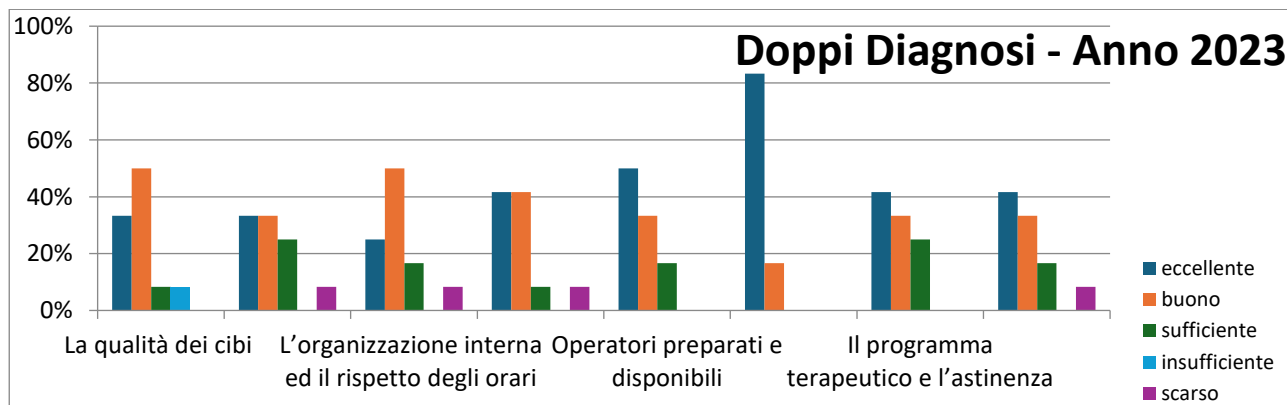
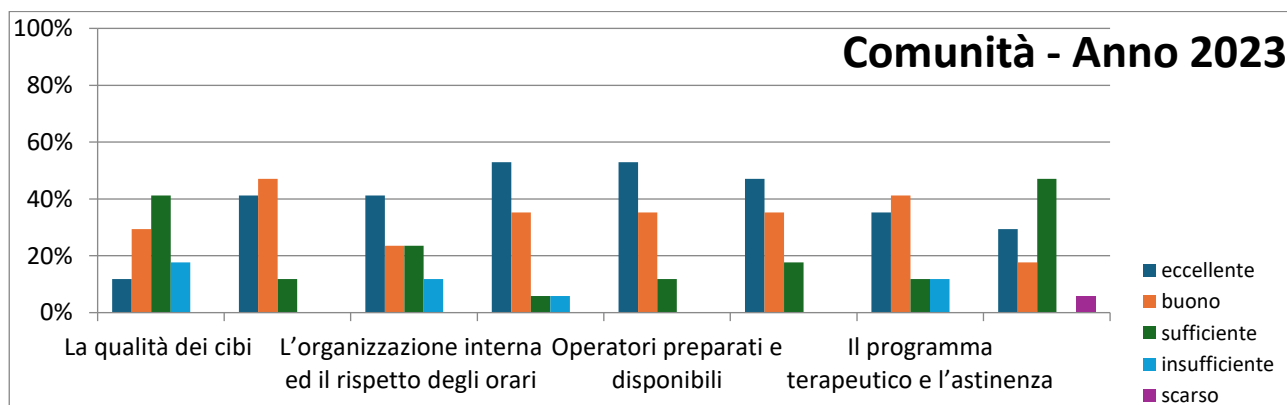
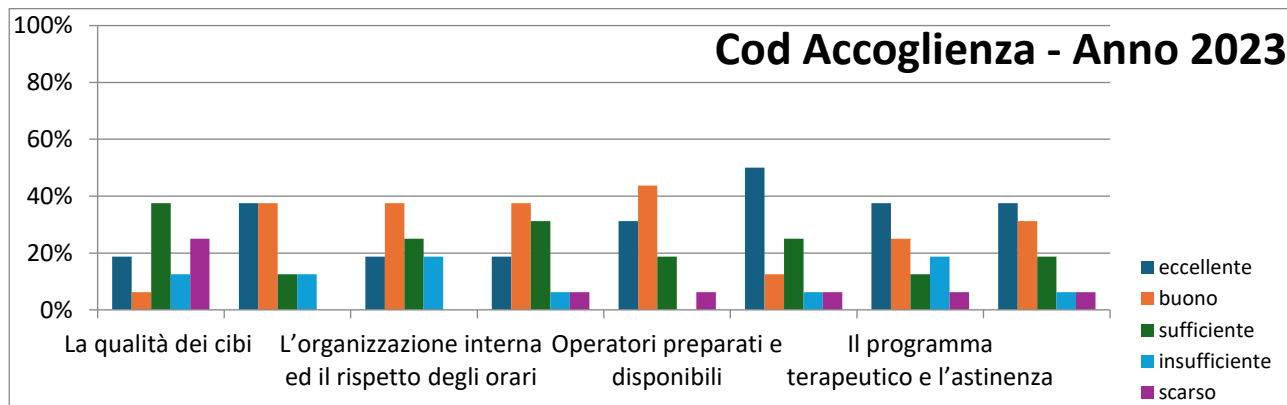
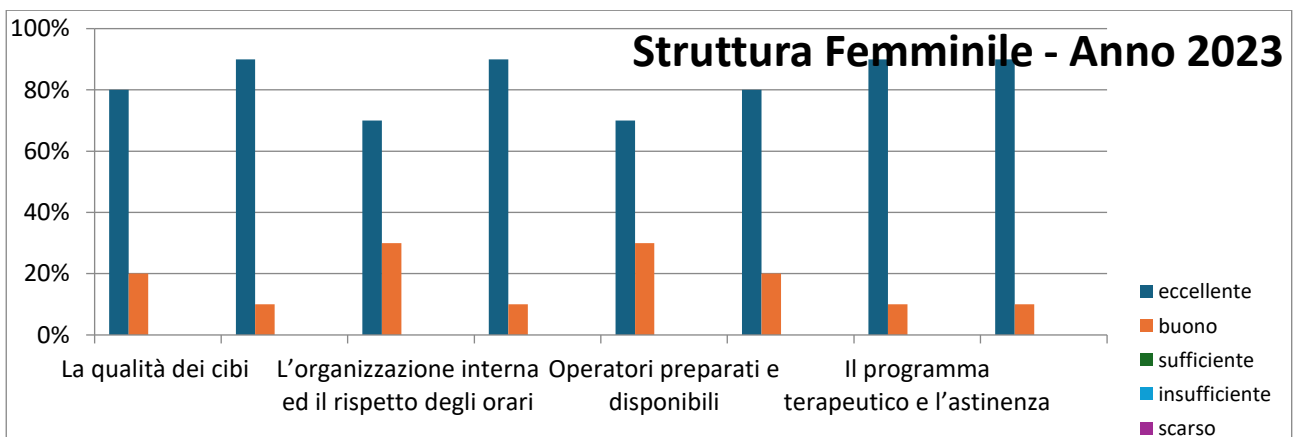
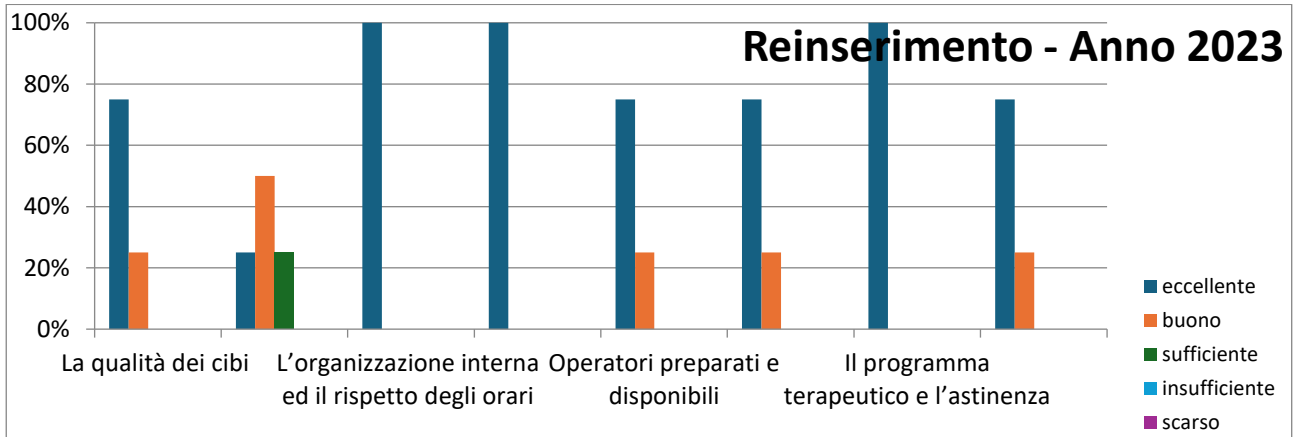




Analisi della soddisfazione degli utenti 2023

Si riportano di seguito i risultati della rilevazione della soddisfazione degli utenti nell'anno 2023:





Analisi della soddisfazione degli utenti: L'analisi della soddisfazione del cliente è stata svolta nei mesi da Luglio a Dicembre 2023 ed ha riguardato tutte le sedi operative della struttura della Fondazione Centro di Solidarietà don Guerrino Rota.

Per ogni sede sono stati intervistati tutti gli utenti in quel momento presenti nelle varie strutture.

Il servizio erogato dal centro è stato suddiviso in domande analitiche di seguito elencate:

- la qualità dei cibi
- pulizia
- la capacità organizzativa e il rispetto degli orari di ogni singola casa
- la capacità di presenza e visione della Direzione della Struttura
- la preparazione e disponibilità degli operatori



FONDAZIONE CENTRO
DI SOLIDARIETÀ
DON GUERRINO ROTA-
ETS
SPOLETO

**ANALISI DELLA SODDISFAZIONE
DEGLI UTENTI**

Anno 2023
31/01/2024

- la capacità del programma terapeutico nei confronti del soggetto
- astinenza attraverso il programma terapeutico
- qualità dei servizi

Dall'analisi svolta si può sostenere che il livello di soddisfazione degli utenti è complessivamente buono. ed aumenta man mano che si passa dalle fasi iniziali a quelle finali del trattamento

Il risultato registrato nelle varie strutture vede ≥ 3 oltre il valore soglia dell'80% fatta eccezione per la Struttura COD Accoglienza dei seguenti 2 items:

- la qualità dei cibi
- astinenza attraverso il programma terapeutico

Tali due risultati sono abbastanza prevedibili all'inizio del percorso dove il cambiamento delle abitudini e l'approccio al programma terapeutico sono più complesse. La qualità del cibo inoltre (lamentela abbastanza trasversale) dipendono direttamente dagli utenti in Struttura che a rotazione gestiscono la preparazione dei pasti.

Complessivamente, in tutte le strutture lamentano (nelle risposte aperte) le poche uscite. La gestione delle uscite è strettamente correlata alla fase in cui si trova l'utente nonché alla complessità del proprio percorso terapeutico: gli operatori che condividono tale report di analisi non ritengono, per il momento, di gestire con più leggerezza le uscite degli utenti.

Molto buona è risultata la gestione del programma e la capacità dello stesso ad assolvere alle necessità del singolo utente.

Per il secondo semestre dell'anno 2024 è prevista la redazione e la somministrazione di uno specifico questionario destinato ai familiari/caregiver degli utenti.

Reclami e segnalazioni

Nel corso del 2023 sono stati ricevuti 0 Reclami