

FONDAZIONE UILDM LAZIO ONLUS

VIA PROSPERO SANTACROCE 5 - ROMA



ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION

ANNO 2023

APRILE 2024

**A CURA DEL RESPONSABILE DEL SISTEMA GESTIONE QUALITA'
DOTT. SILVIO CERESOLI**

PREMESSA

L'obiettivo principale del sistema di rilevazione della qualità percepita implementato da Fondazione Uildm Lazio onlus è quello di conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza ed utilizzare i dati raccolti per migliorare gli aspetti che risultano critici ed avere informazioni utilizzabili a supporto delle scelte politiche e dirigenziali in modo da rendere sempre più consapevole e partecipata la progettazione delle attività rivolte a soddisfare le esigenze degli utenti.

IL SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

Le aree testate sono state:

LA NOSTRA SEDE
LE PRESTAZIONI CHE EROGHIAMO
IL COMFORT DELLE RICHIESTE DEGLI UTENTI
IL NOSTRO PERSONALE
IL NOSTRO MODO DI COMUNICARE
IL NOSTRO MODO DI TUTELARE LA RISERVATEZZA
IL GIUDIZIO COMPLESSIVO SU FONDAZIONE UILDM LAZIO onlus

La campagna è stata sviluppata avvalendosi della funzione *Moduli* di Google e generando un questionario più snello e modificato nella scala di valutazione che è stato inviato per mail a tutti i pazienti in possesso dei requisiti richiesti (relativo consenso privacy e progetto attivo nel 2023) per un totale di 683 utenti suddivisi in 221 ambulatoriali (98 adulti - 123 pediatrici) e 462 domiciliari (170 pediatrici - 292 adulti) rappresentativi del 69,6% dell'utenza globale seguita del 2023.

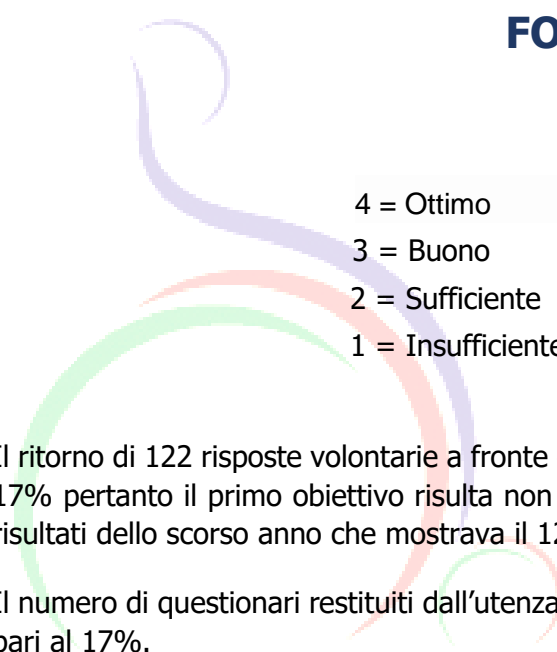
Di seguito il dettaglio della suddivisione per settore e regime degli **Utenti raggiunti**:

	% EE	% adulti	% totale
AMB	91,1%	79,7%	85,7%
DOM	86,3%	55,5%	63,9%
TOTALE	88,3%	60,1%	69,6%

Quest'anno è stato anche scelto di rendere la campagna "permanente" mettendo a disposizione del pubblico in sede (presso la reception e le sale d'attesa del piano terra e del primo piano) un QR-CODE per l'accesso immediato al questionario.

OBIETTIVI

In base agli obiettivi aziendali stabiliti, la campagna di customer satisfaction legata ai dati del 2023 ambiva al raggiungimento del ritorno di almeno il 20% dei questionari compilati e su una media dell'80%, un punteggio ≥ 3 secondo la seguente scala di gradimento:



4 = Ottimo	■
3 = Buono	■
2 = Sufficiente	■
1 = Insufficiente	■

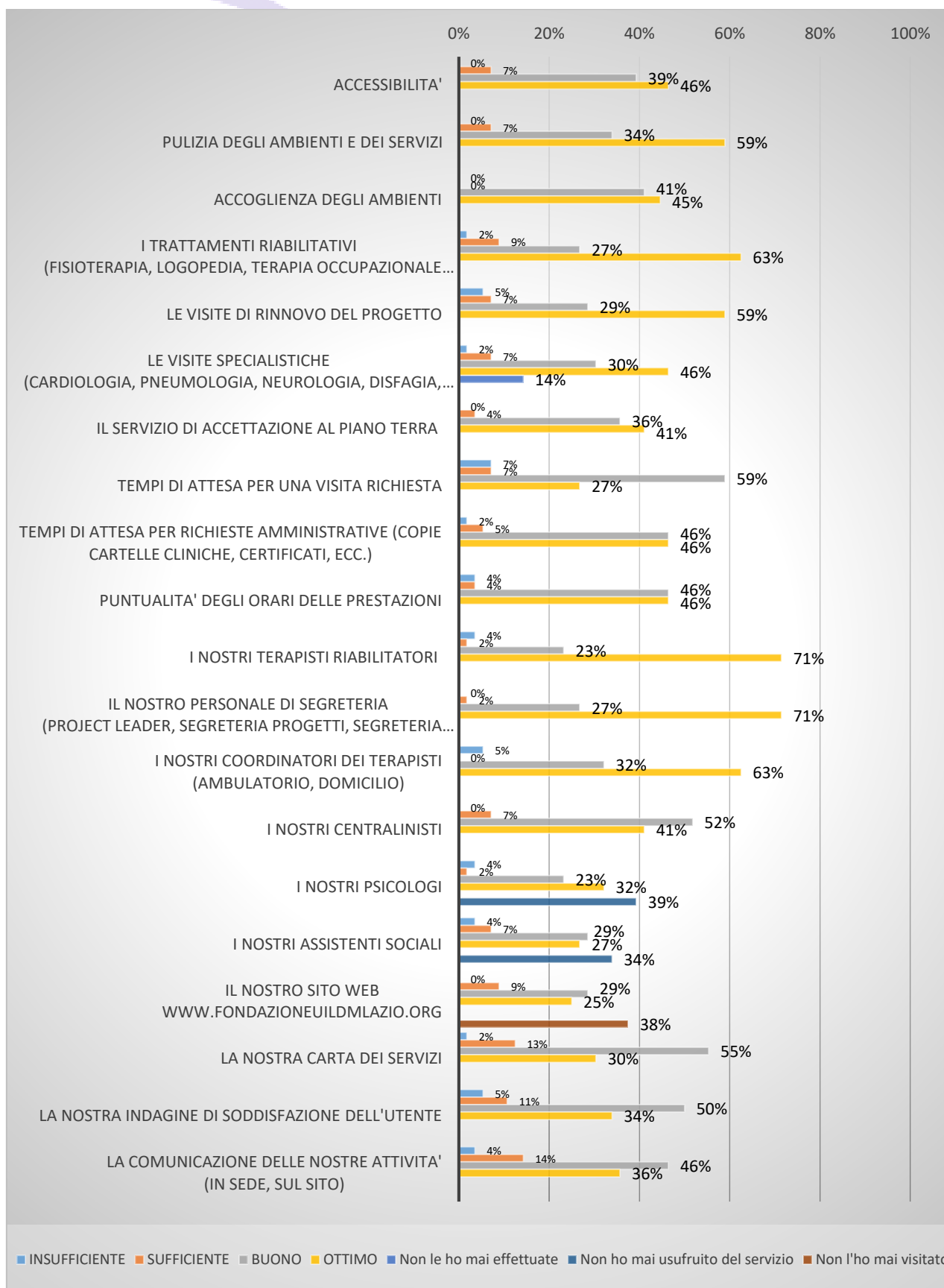
Il ritorno di 122 risposte volontarie a fronte di 683 utenti contattati restituisce una percentuale del 17% pertanto il primo obiettivo risulta non raggiunto ma comunque in miglioramento rispetto ai risultati dello scorso anno che mostrava il 12% su 690 contatti.

Il numero di questionari restituiti dall'utenza non ha raggiunto la quantità auspicata, è stato infatti pari al 17%.

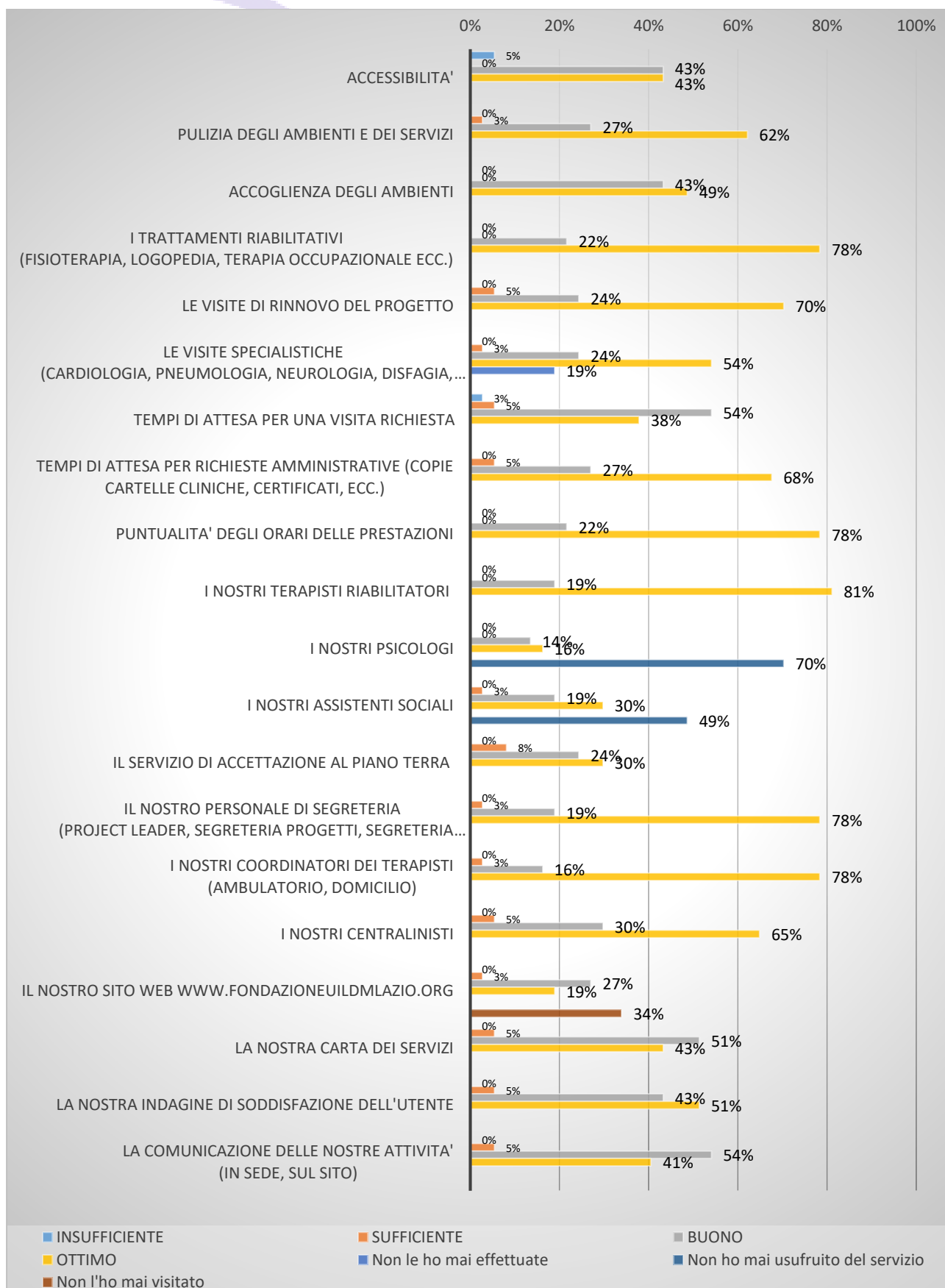
Di seguito si riportano l'elaborazione grafica dei i dati aggregati per settore.

Fondazione
UILD M LAZIO

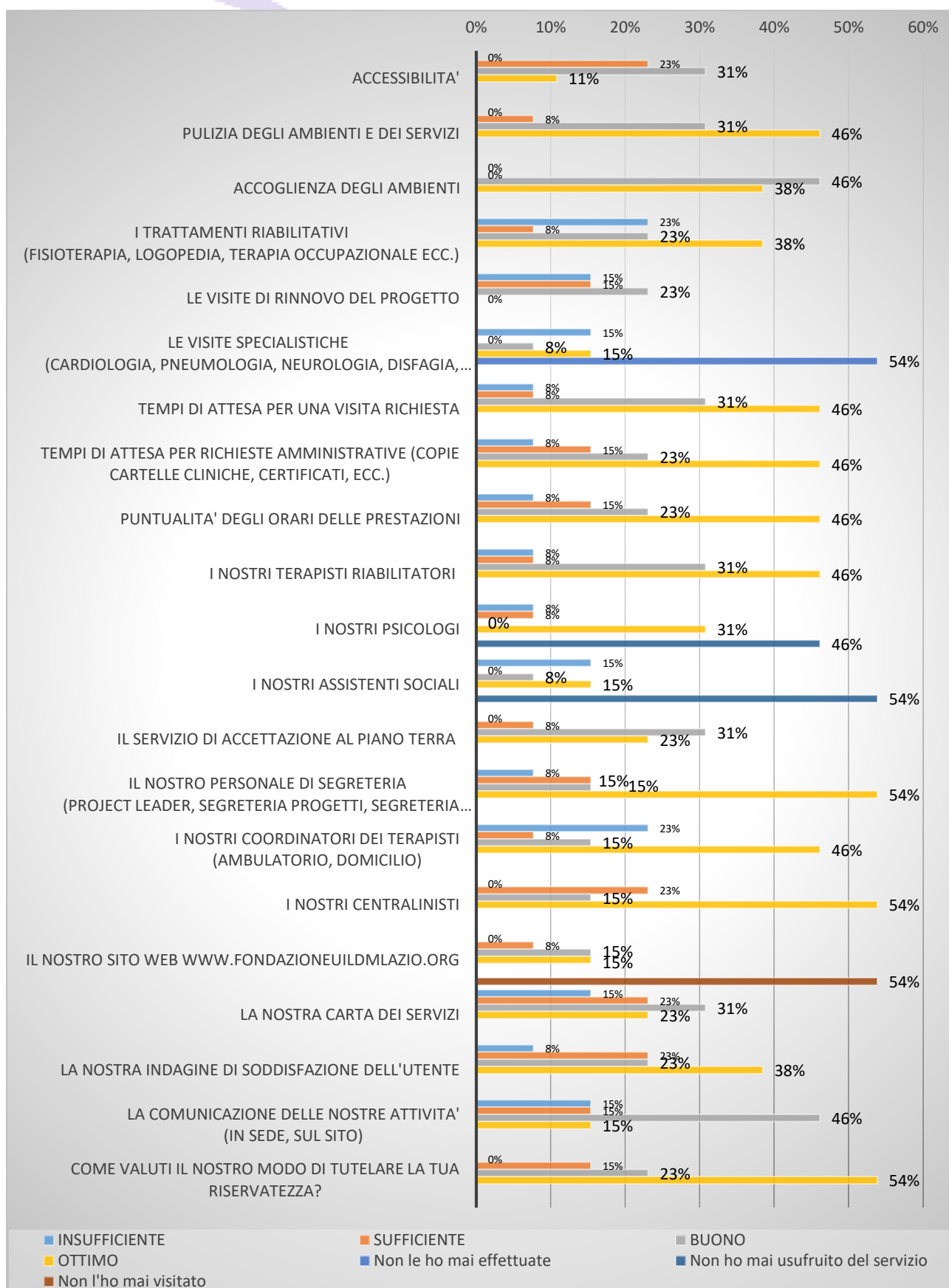
SETTORE ADULTO - DOMICILIO



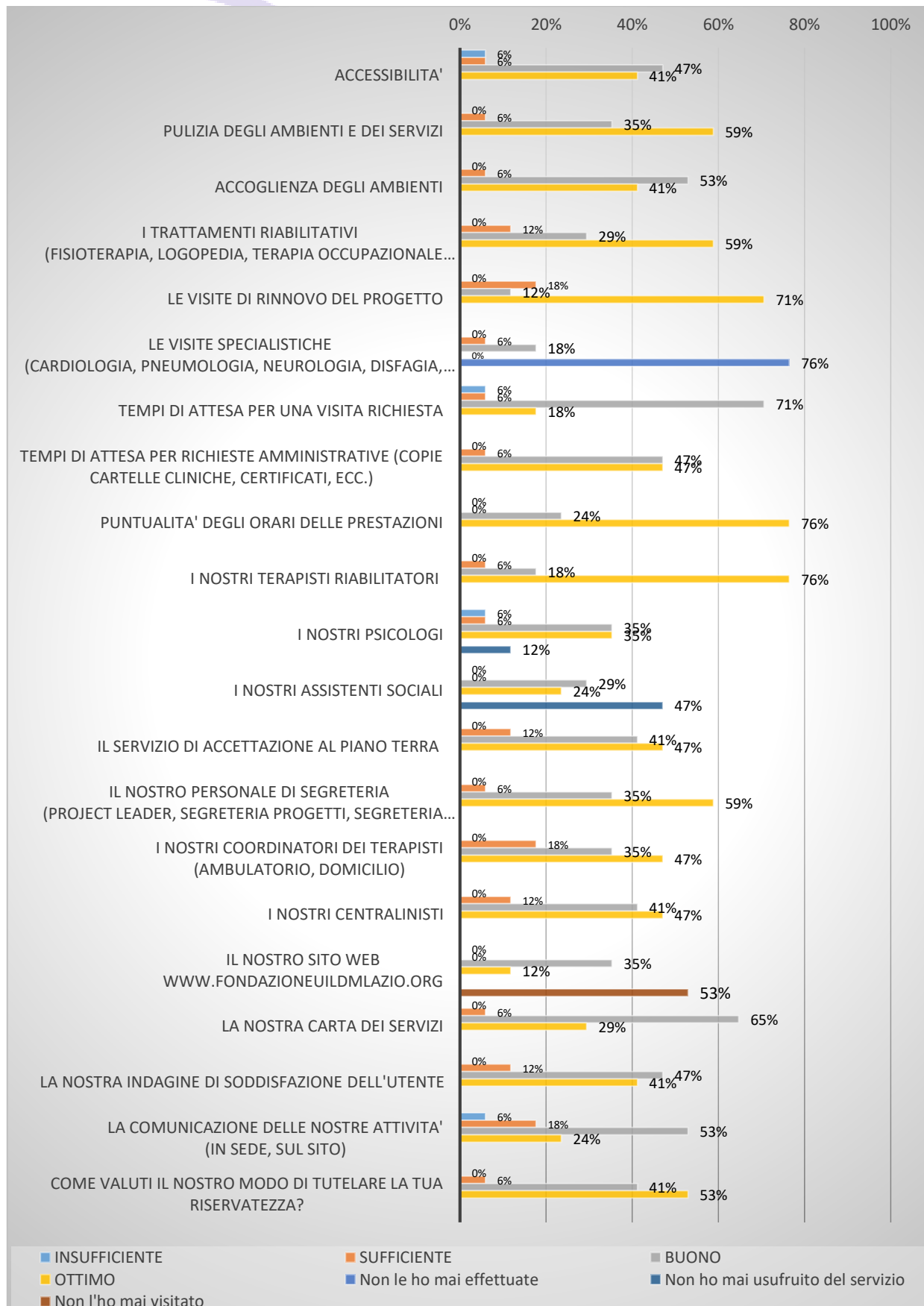
SETTORE ADULTO - AMBULATORIO

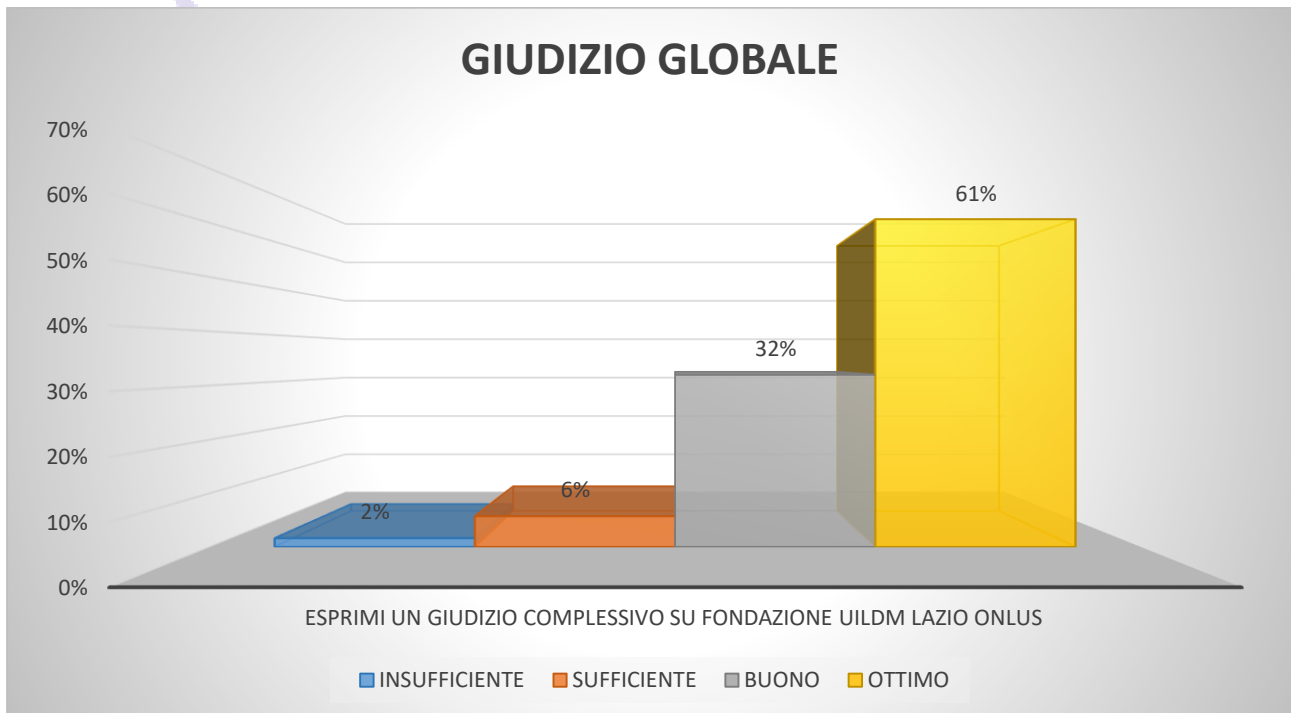


SETTORE ETA' EVOLUTIVA - DOMICILIO



SETTORE ETA' EVOLUTIVA - AMBULATORIO





Il risultato finale del questionario è più che soddisfacente, in quanto oltre il 60% delle risposte ha fornito una valutazione pari a "ottimo", consentendoci di raggiungere l'obiettivo a suo tempo posto.

All'analisi dei dati emersi i punti di forza si sono dimostrati l'aspetto umano e la competenza degli operatori di tutti i settori e la pulizia della sede.

Gli aspetti migliorabili si sono evidenziati invece sui piani strutturale (parcheggio sconnesso, incremento delle dotazioni mediche e degli strumenti valutativi) ed organizzativo (carenze di terapisti e medici), per i quali emergono richieste legate ai disagi di alcuni utenti, registrate anche attraverso il canale dei reclami.

Migliorata ma ancora migliorabile l'interazione attraverso i canali informatici e la percezione della tutela dei propri dati sensibili.

Nell'ottica del mantenimento della soddisfazione dell'utenza, i risultati del 2023 contribuiranno ad indicare la direzione delle scelte e degli sforzi profusi da Fondazione Uildm Lazio per la continuità e il miglioramento continuo e costante delle attività rivolte ai suoi utenti.

Mettendo a disposizione molteplici canali di comunicazione ad uso all'utenza (sito, mail, modulistica specifica, questionario di soddisfazione) Fondazione Uildm Lazio si impegna a mantenere uno spazio di dialogo e comunicazione sempre aperto e disponibile, per una compartecipazione condivisa e consapevole tenendo sempre presente che l'utenza di un servizio sanitario non è quasi mai costituita da soggetti isolati, bensì da realtà più o meno complesse (le famiglie), i cui componenti interagiscono con il servizio su piani differenti, con aspettative e intensità di relazione differenti.

Consapevoli che nel 2024 le sfide e gli obiettivi saranno ancora più impegnativi, lo sforzo congiunto di tutti coloro che ogni giorno sono coinvolti per mantenere la qualità dei servizi sarà sempre considerato uno spazio interattivo, disponibile per gli utenti che, noi speriamo, potranno così percepire sempre più la loro centralità.