



**Oggetto:** *Risultati della rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti per l'anno 2023, 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](http://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 accordo 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 2023, 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 per l'anno 2024.

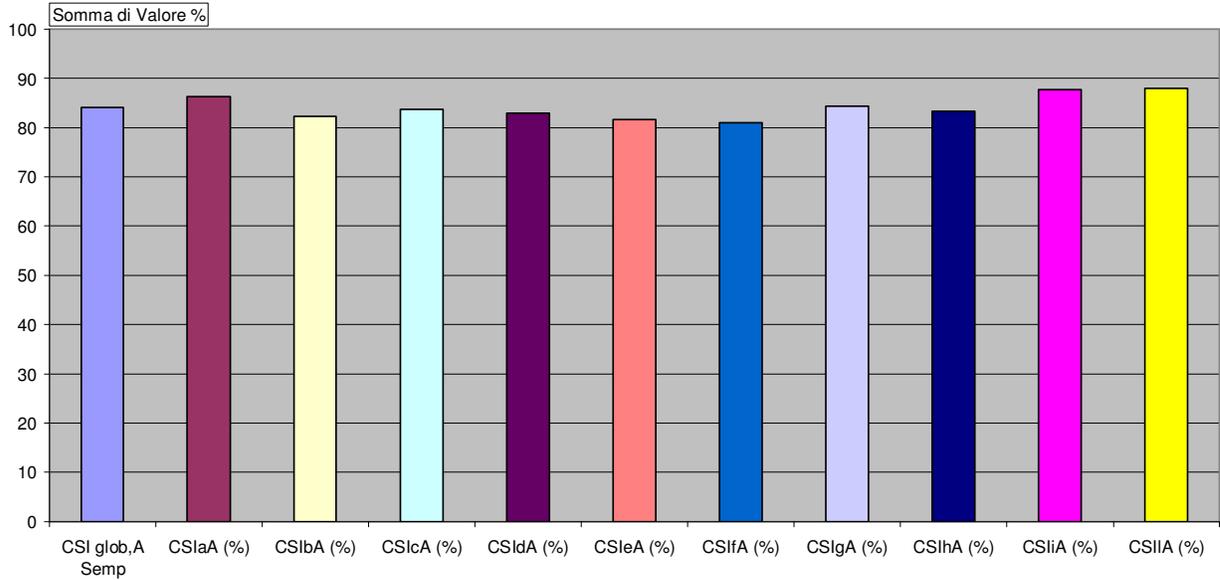
Sarno, 30 Aprile 2024



Struttura: Centro LARS

**Ambulatoriale FKT Semplice**

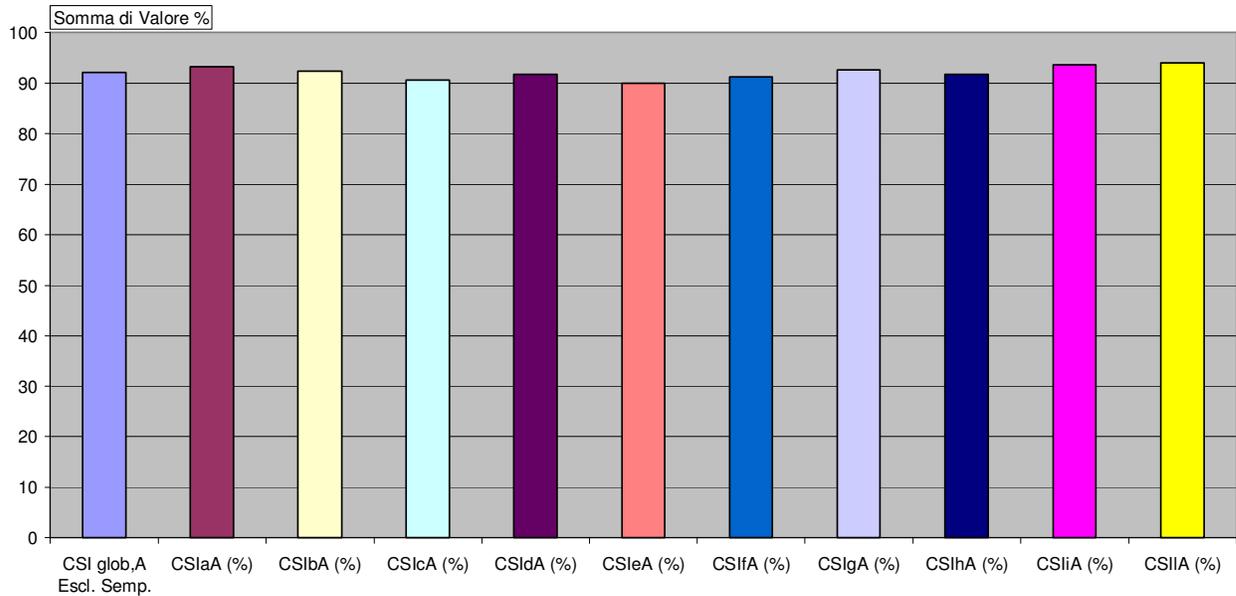
**CSI<sub>globale A, semp</sub> = 84,1**



**Figura 1-CL**

**Ambulatoriale FKT, escluso semplice**

**CSI<sub>globale A, escl. S.</sub> = 88,2**



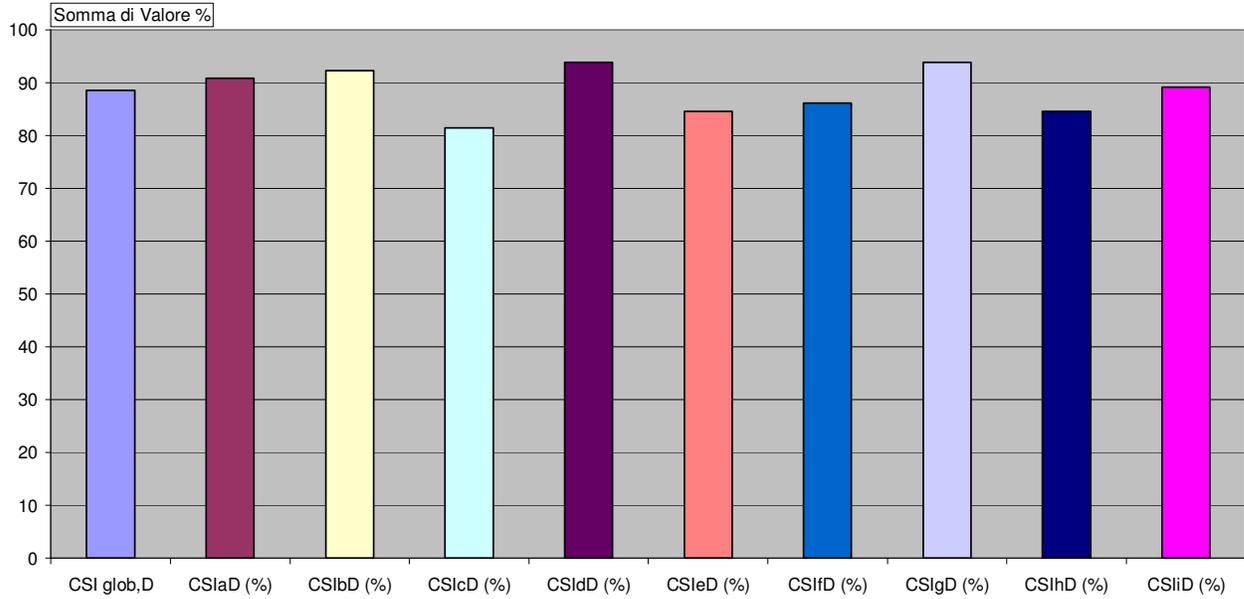
**Figura 2-CL**



Struttura: Centro LARS

**Domiciliare**

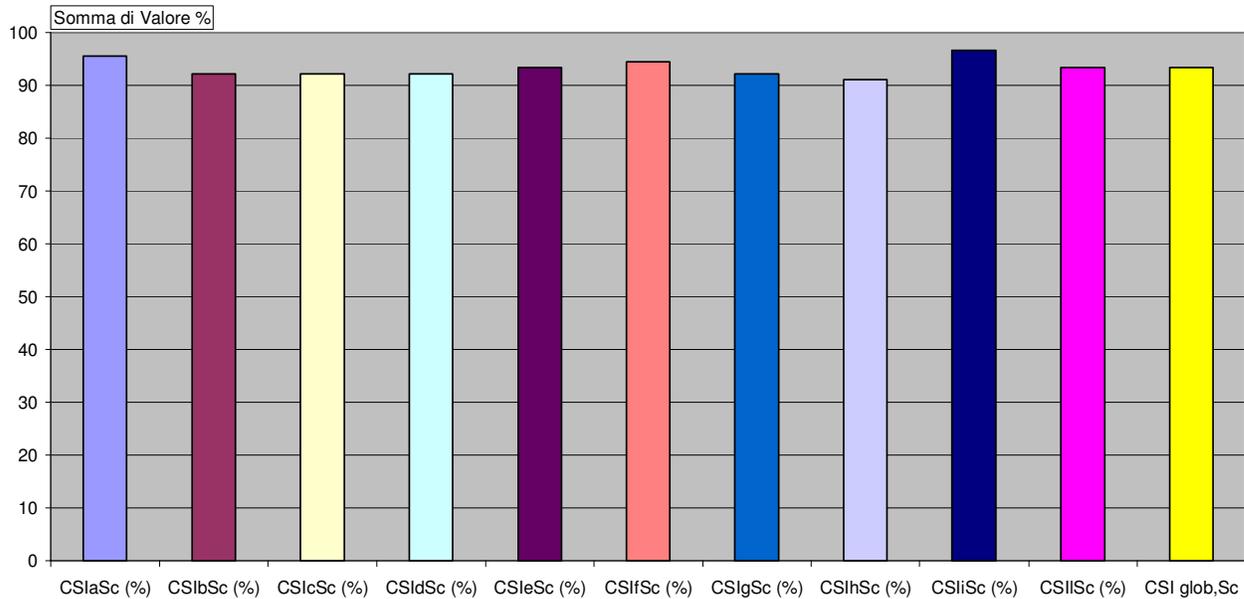
**CSI<sub>globale, D</sub> = 88,5**



**Figura 3-CL**

**Semiresidenziale Cronico**

**CSI<sub>globale, Sc</sub> = 95,6**



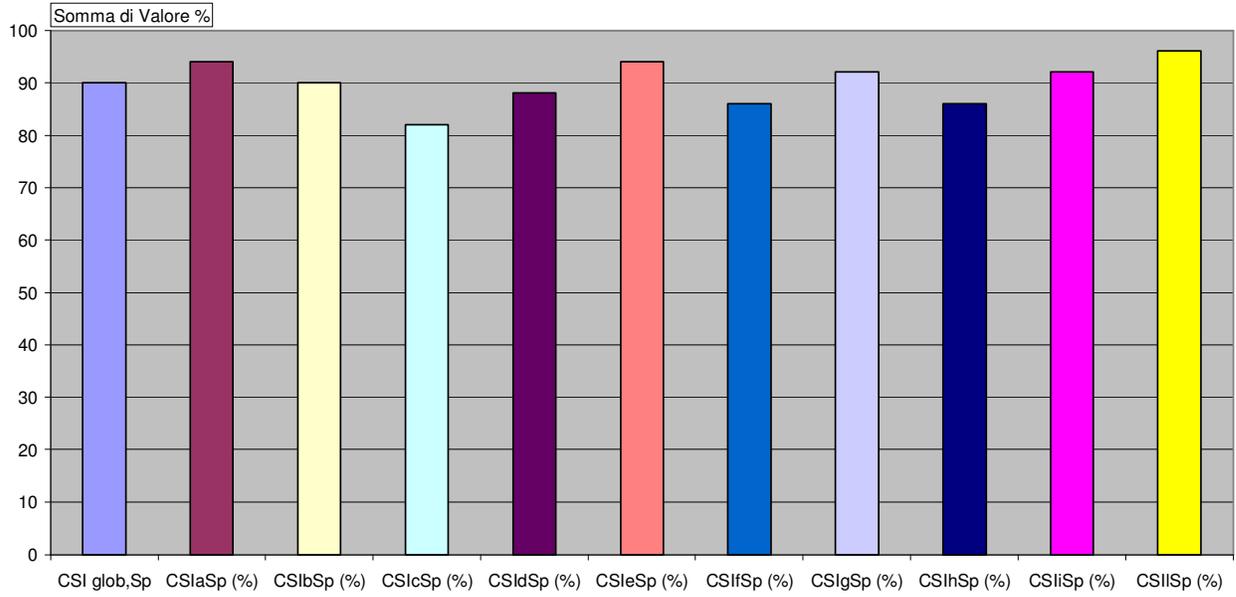
**Figura 4-CL**



Struttura: Centro LARS

**Semiresidenziale Post-acuto**

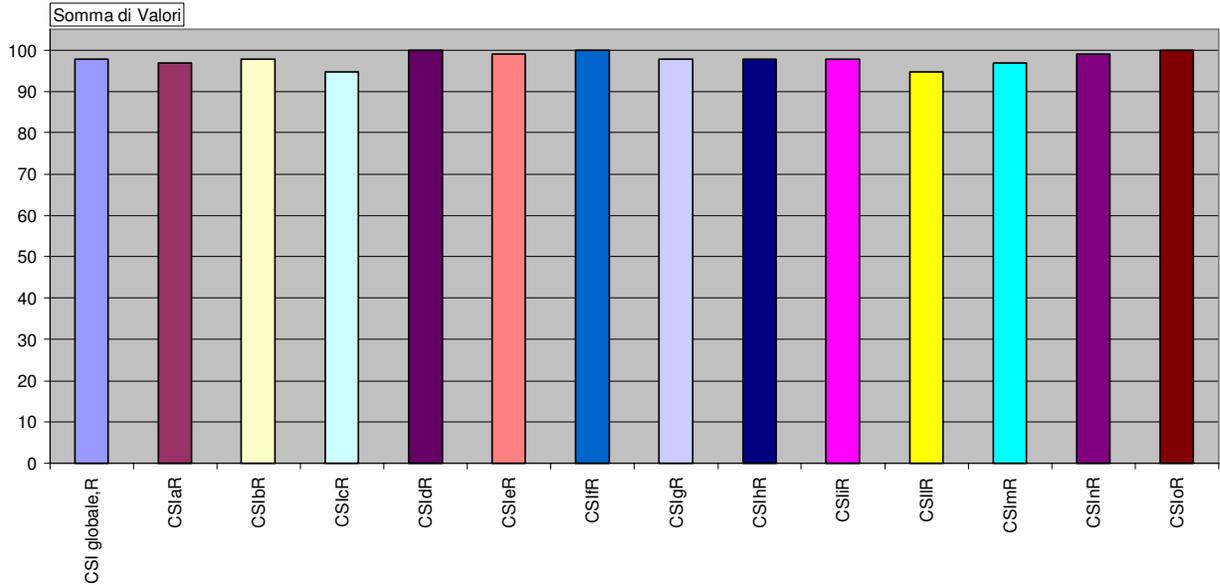
**CSI<sub>globale, Sp</sub> = 90,0**



**Figura 5-CL**

**Residenziale (Degenza Post-acuto)**

**CSI<sub>globale, Rp</sub> = 97,9**



**Figura 6-CL**



Requisito		Valore %	
		Ambulatorio	Domicilio
a	Accoglienza ed Orientamento	90,7	80,0
b	Comprensibilità e completezza delle informazioni fornite dai collaboratori della Struttura	91,4	81,8
c	Accessibilità alle prestazioni ed alle strutture	91,4	80,0
d	Regolarità, puntualità e tempestività delle prestazioni erogate	97,1	83,6
e	Tutela dei diritti dell'utente	92,9	83,6
f	Umanizzazione e Valorizzazione delle relazioni sociali ed umane	95,0	80,0
g	Personalizzazione e Riservatezza	95,7	81,8
h	Livello di coinvolgimento e partecipazione degli utenti e familiari alle terapie ed attività della Struttura	89,3	80,0
i	Confort e pulizia dei locali di attesa	96,4	80,0
l	Confort e pulizia dei locali di terapia	95,7	<i>Non Valutabile</i>

Dall'analisi dei dati emerge che per tutti i requisiti sono stati evidenziati valori superiori o uguali ad 80 % (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<sub>globale,T</sub>, elaborato come media dei valori dei CSI<sub>globali</sub> per i singoli settori, è risultato pari a 91,0 %

L'Organizzazione, perseguendo sempre l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti alla propria utenza, ha pianificato, tra le altre, le seguenti azioni da attuare nel corso dell'anno 2024:

- mantenimento della Certificazione del proprio Sistema di gestione per la Qualità, secondo lo standard ISO 9001:2015;
- miglioramento delle prestazioni dei processi aziendali attraverso l'attuazione di progetto pilota per l'informatizzazione della Cartella Clinica per il settore residenziale;
- conseguimento dell'accREDITAMENTO istituzionale per il setting RD1 estensivo ed intensivo.