

Esito del Questionario di Soddisfazione Cliente 2020

Come previsto dal Sistema Qualità, tra gennaio e febbraio 2020 è stato somministrato il “Questionario di Soddisfazione Cliente”, modulo MQ.13 rev.05 agli ospiti della Casa di Riposo e della RSA e loro familiari.

Dall’analisi dei questionari somministrati risulta un elevato grado di soddisfazione generale da parte degli utenti sia della Casa di Riposo che, soprattutto, della RSA. Il grado di coinvolgimento degli utenti è in costante crescita nell’ultimo triennio.

Gli intervistati hanno espresso il proprio gradimento sui seguenti servizi e professionalità:

- servizio di accoglienza e qualità delle informazioni fornite, sia amministrative che sanitarie, che risultano ottimi;
- professionalità della responsabile della Casa di Riposo e della direzione della RSA che risultano ottimi;
- qualità del vitto, servizio di animazione e, in generale, tutte le nuove iniziative dell’ultimo anno (attività occupazionali, eventi/spettacoli aperti a tutti, attività del poliambulatorio specialistico) che risultano molto apprezzati;
- professionalità e disponibilità degli infermieri e del personale di assistenza.

È migliorato il giudizio sul servizio lavanderia, sebbene questo risulti ancora migliorabile.

Una parte dei questionari evidenzia l’esigenza di una maggiore pulizia dei locali comuni e privati. La Direzione, avendo già presente la problematica, aveva incaricato una ditta di pulizie straordinarie che ha portato a termine con efficacia il proprio compito proprio nel periodo di somministrazione del questionario.

Dalla domanda su come si è venuti a conoscenza della Struttura Villa Serena, emerge la grande importanza del passaparola come il mezzo più valido di pubblicità.

Dalla domanda su cosa ha fatto preferire Villa Serena alle altre strutture, si evince che gli intervistati hanno preferito più che altro la qualità del servizio offerto oltre al livello delle tariffe, alla spaziosità delle stanze private e degli ambienti comuni e all’ubicazione dell’immobile.

In conclusione, circa il 70% degli intervistati consiglierebbe con entusiasmo Villa Serena ad altri utenti.