

Esito del Questionario di Soddisfazione Cliente 2021

Come previsto dal Sistema Qualità, tra gennaio e febbraio 2021 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. A causa della pandemia da Covid-19 e dell’impossibilità di condurre un’indagine nella maniera tradizionale, si è ricorso all’invio dei questionari ai familiari degli ospiti via posta elettronica.

Come previsto, il coinvolgimento dei familiari è stato quindi inferiore rispetto agli anni passati e l’analisi dei risultati deve tener conto del piccolo campione analizzato.

Tra tutti gli indicatori presi in esame spiccano i giudizi ottimi emersi per il servizio di accoglienza dell’ospite all’ingresso in struttura, per la professionalità e disponibilità delle caposala dei reparti, del personale infermieristico in generale e degli uffici amministrativi.

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

Dalla domanda su cosa ha fatto preferire Villa Serena alle altre strutture, risultano equamente distribuite le seguenti risposte: ubicazione, livello delle tariffe, spaziosità delle stanze private e degli ambienti comuni e qualità del servizio.

In conclusione tutti gli items migliorabili sono stati migliorati rispetto all’anno precedente, tutti gli items già giudicati eccellenti o più che buoni nel 2020, sono risultati confermati e circa il 90% degli intervistati consiglierebbe con entusiasmo Villa Serena ad altri utenti.