

Esito del Questionario di Soddisfazione Cliente 2019

Come previsto dal Sistema Qualità, tra gennaio e febbraio 2019 è stato somministrato il “Questionario di Soddisfazione Cliente”, modulo MQ.13 rev.04 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 della RSA.

Rispetto agli anni precedenti sono nettamente migliorati i seguenti indicatori:

- Il grado di coinvolgimento degli utenti, in costante crescita nell’ultimo triennio;
- il servizio di accoglienza e la professionalità della responsabile della Casa di Riposo e della direzione della RSA che risultano ottimi;
- la professionalità e la disponibilità degli infermieri e del personale di assistenza; la qualità delle informazioni cliniche ricevute dal personale;
- il rispetto della privacy dell’ospite.

Non ci sono stati peggioramenti degni di nota.

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

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