

## **Esito del Questionario di Soddisfazione Cliente 2022**

Come previsto dal Sistema Qualità, tra gennaio e febbraio 2022 è stato somministrato il “Questionario di Soddisfazione Cliente”, modulo MQ.13 rev.06, 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 nel 2021. Quest'anno è stato introdotto un questionario digitale facilmente compilabile a video senza il bisogno di stamparlo.

Come previsto, il coinvolgimento dei familiari è stato anche quest'anno 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 sulla gestione, da parte di Villa Serena, dell'emergenza sanitaria da *coronavirus* e l'organizzazione delle visite dei familiari. Anche le modalità di comunicazione e i servizi aggiuntivi che Villa Serena ha messo in atto in questo periodo, sono stati valutati più che buoni. Come tutti gli anni, la professionalità e la disponibilità del personale amministrativo e degli infermieri si confermano tra i punti di forza dell'intera Struttura. Il servizio lavanderia, sebbene abbia raggiunto un punteggio più che sufficiente, risulta migliorabile. 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: qualità del servizio, ubicazione, livello delle tariffe, spaziosità delle stanze private e degli ambienti comuni. In conclusione, le risposte ai quesiti che possono essere paragonati con l'indagine dell'anno scorso risultano quasi tutte più che buone e praticamente invariate e circa il 70% degli intervistati consiglierebbe con entusiasmo Villa Serena ad altri utenti.