

## **Esito del Questionario di Soddisfazione Cliente 2024**

Come previsto dal Sistema Qualità, tra gennaio e febbraio 2024 è stato somministrato il “Questionario di Soddisfazione Cliente”, modulo MQ.13 rev.07, agli ospiti della Casa di Riposo e della RSA e loro familiari. È stato confermato il metodo di diffusione del questionario tramite la posta elettronica, mantenendo però anche la possibilità, da parte degli interessati, di ritirare lo stesso in formato cartaceo presso gli uffici. La risposta dei familiari è stata in linea con il 2023 e migliore del 2022.

Sui 19 quesiti proposti nel questionario, 16 sono stati valutati dagli utenti ben al di sopra della soglia di accettabilità stabilita nel Sistema di Gestione Qualità aziendale. In particolare spiccano i giudizi molto buoni dell’attività degli uffici amministrativi e della professionalità e disponibilità delle caposala e degli infermieri. Buono è risultato il rispetto della privacy degli ospiti e l’organizzazione delle visite. Invece 3 items sono stati valutati al di sotto della soglia di accettabilità, seppur oltre la sufficienza: servizio lavanderia, facilità di contatto con i medici della struttura e pulizia e igiene degli spazi interni ed esterni. Relativamente a quanto emerso, la Direzione ha intenzione di mettere in campo le risorse necessarie al trattamento delle criticità.

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 (74% delle risposte).

Dalla domanda su cosa ha fatto preferire Villa Serena alle altre strutture, risultano più o meno equamente distribuite la qualità del servizio e il livello delle tariffe; citata 9 volte l’ubicazione della Struttura e 5 volte la spaziosità delle stanze private e degli ambienti comuni.

Alla domanda “Quanto consiglierebbe Villa Serena ad amici e conoscenti”, è risultato che circa il 63% consiglierebbe la Struttura “molto” o “moltissimo”.

La prossima indagine sulla soddisfazione cliente è prevista per gennaio 2025.