

Esito del Questionario di Soddisfazione Cliente 2026

Come previsto dal Sistema Qualità, tra gennaio e febbraio 2026 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 risultata in calo rispetto al 2025.

Sostanzialmente la maggior parte delle voci del questionario risultano giudicate in modo positivo dagli utenti, quasi tutti in miglioramento rispetto al questionario del 2025. Su 16 items, 9 superano (anche di molto, in alcuni casi) il limite di soddisfazione fissato dall’Azienda. I risultati di 5 items risultano oltre il limite dell’accettabilità, mentre solo 2 items (servizio lavanderia e gestione guardaroba e servizio di fisioterapia) sono stati giudicati in modo “sufficiente”. Nessun item è stato valutato al di sotto della soglia di sufficienza. I giudizi migliori sono stati registrati nell’accoglienza e nelle informazioni ricevute all’ingresso, oltre all’organizzazione delle visite agli ospiti e al rispetto della privacy. Particolarmente apprezzate sono anche la disponibilità e la professionalità delle responsabili di reparto e del personale infermieristico.

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 (46% delle risposte). Nel 19% dei casi si è rilevata anche l’importanza di internet.

Alla domanda su cosa ha fatto preferire Villa Serena alle altre strutture, il livello delle tariffe e la qualità del servizio hanno rappresentato, insieme, il 66% delle risposte (rispettivamente il 36% e il 30%).

Alla domanda “Quanto consiglierebbe Villa Serena ad amici e conoscenti”, è risultato che circa il 74% consiglierebbe la Struttura “molto” o “moltissimo” (in aumento di 17 punti percentuali rispetto al 2025), risultato molto soddisfacente.

Relativamente a quanto riscontrato, la Direzione ha intenzione di mettere in campo le risorse necessarie al trattamento delle criticità.

La prossima indagine sulla soddisfazione cliente è prevista per gennaio 2027.