

Esito del Questionario di Soddisfazione Cliente 2025

Come previsto dal Sistema Qualità, tra gennaio e febbraio 2025 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 leggero calo rispetto al 2024 (1,4 punti percentuali).

Sui 17 quesiti a risposta multipla proposti nel questionario, 15 sono stati valutati dagli utenti ben al di sopra della soglia di sufficienza stabilita nel Sistema di Gestione Qualità aziendale. In particolare spiccano i giudizi molto buoni sulla qualità dell'accoglienza e delle informazioni fornite ai familiari all'ingresso e sulla professionalità e disponibilità delle caposala e degli infermieri. Altrettanto positivi sono stati i giudizi registrati sull'organizzazione delle visite per i familiari. Più che discreta è risultata la professionalità degli addetti amministrativi (con la loro capacità di proporre soluzioni ai problemi) e degli operatori assistenziali, con la loro premura, capacità di ascolto e disponibilità con gli ospiti. Tre 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. Due items, infine, sono stati giudicati al di sotto della sufficienza: il servizio fisioterapia e il servizio del poliambulatorio. In entrambi i casi, però, i giudizi emergono da un numero molto esiguo di voti, rispettivamente 18 e 7. Relativamente a quanto riscontrato, 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 (57% delle risposte).

Alla domanda su cosa ha fatto preferire Villa Serena alle altre strutture, la qualità del servizio e l'ubicazione della Struttura hanno rappresentato oltre il 50% delle risposte totali.

Alla domanda “Quanto consiglierebbe Villa Serena ad amici e conoscenti”, è risultato che circa il 57% consiglierebbe la Struttura “molto” o “moltissimo”.

La prossima indagine sulla soddisfazione cliente è prevista per gennaio 2026.