



PIO OSPIZIO "S. MICHELE"

Via Sterzi n° 139
37054 Nogara (VR)
Tel. 0442 88076 - fax 0442 88311
p.i. 00553710237 – c.f. 80009870231

06/12/2021

Customer Satisfaction Anno 2021

La Customer Satisfaction fino al 2019 è stata fatta ogni anno per valutare la Qualità del Servizio ed avere un rapporto pratico in merito al livello di gradimento della Struttura.

La situazione ora è molto diversa, perché il contatto diretto, puntuale, costante ed in presenza coi Familiari degli Ospiti si è ridotto in maniera esponenziale, a causa delle indispensabili norme di tutela per il contrasto al contagio da Covid 19, dettate dai competenti Enti, quali Stato, Regioni, Ulss 9.

Quest'anno abbiamo voluto comunque, seppur in forma ridotta, riproporla, per dare spazio alle sensazioni delle Famiglie e per cercare soprattutto di ricostruire, nonostante le difficoltà, un rapporto importante con chi con noi, anche se da fuori, vive la nostra Casa di Riposo.

I questionari consegnati e ricevuti sono stati 40, purtroppo non tutti i familiari vengono in visita ai propri congiunti, a seguito delle restrizioni e circa una decina hanno l'Amministratore di Sostegno. I questionari sono stati comunque somministrati in forma anonima.

Target dei Compilatori:

Sesso: 26 Femmine e 14 Maschi

Età: 5 (30-40 anni), 16 (40-60 anni), 16 (60-80 anni), 3 (oltre gli 80 anni)

Reparto: 17 (Reparto Diamante), 17 (Reparto Rubino), 6 (Reparto Smeraldo)



PIO OSPIZIO "S. MICHELE"

Via Sterzi n° 139
37054 Nogara (VR)
Tel. 0442 88076 - fax 0442 88311
p.i. 00553710237 – c.f. 80009870231



Domanda n. 1

-Trova che i colloqui siano gestiti adeguatamente dal Personale di Riferimento?

Il 94% dei Compilatori ha risposto "Sempre"

Domanda n. 2

-Quando accede all'incontro, trova il/la suo/sua congiunto/a in ordine e vestito adeguatamente?

Il 92% dei Compilatori ha risposto "Sempre"

Domanda n. 3

-Quando chiama per avere informazioni circa il/la suo/sua congiunto/a trova disponibilità da parte del personale di riferimento?

L'89% dei Compilatori ha risposto "Sempre"

Dalla Customer Satisfaction 2021, somministrata in forma ridotta, si evince un buon grado di soddisfazione da parte dei Compilatori, abbiamo puntato ad avere risposte sulla cura del proprio congiunto, sulla flessibilità degli appuntamenti e sulle chiamate in Struttura per avere notizie medico-infermieristiche o altro, in quanto altri aspetti al momento non sono valutabili.