

## RELAZIONE - RIESAME C.S.

Verbale n° 1

Data: 01/06/2017

Nei mesi di marzo e aprile 2017 è stato distribuito il questionario di soddisfazione del cliente, creato dal gruppo di lavoro dell'ULSS7-Pieve di Soligo, a famigliari ed ospiti della struttura. Sono stati dunque distribuiti n.77 questionari e di questi ne sono stati compilati n.65 pari al 84%, dato in linea con l'anno precedente. In particolare 41 questionari risultano compilati dalle ospiti e 24 risultano compilati dai familiari.

Nel giudizio complessivo (penultima domanda con richiesta esplicita) si ottiene il 86.16% di risposte tra molto soddisfatto e soddisfatto, risultato inferiore a quello riportato l'anno precedente. In linea generale quasi tutti gli items riportano una percentuale oltre il 50% tra soddisfatto e molto soddisfatto, tranne sull'adeguatezza del parcheggio e il servizio di pedicure.

Le risposte negative al questionario riguardano soprattutto il servizio di lavanderia (13,85% tra poco e per niente soddisfatto comunque in peggioramento rispetto al 10,29% dell'anno precedente), il servizio medico (23,07%) e quello infermieristico (7,69% rispetto al 1,47% dell'anno prima). Rispetto all'anno precedente è migliorata la percezione del servizio di fisioterapia che passa dal 11,76% di insoddisfazione allo 0,00%.

Scomponendo i dati tra ospiti laiche e ospiti religiose i risultati rimangono pressoché invariati; i familiari e le ospiti laiche hanno una percezione leggermente peggiore del servizio medico (23,53% di insoddisfatti contro 21,43%) mentre molto peggiore sul servizio lavanderia (17,65% contro 0,00%).

Le non risposte al questionario sono aumentate quasi del doppio rispetto all'anno precedente.

In generale si può affermare che il giudizio complessivo della struttura risulta più che soddisfacente.

Data:  
01/06/2017

Firma AS:

