

CUSTOMER SATISFACTION OSPITI Valeggio sul Mincio | Casa Gaetano Toffoli

di Simone Zanatta

Nel mese di ottobre 2021 è stata predisposta ed effettuata presso la struttura "Gaetano Toffoli" di Valeggio sul Mincio (VR) la distribuzione dei questionari di soddisfazione agli ospiti.

Il criterio di selezione nella distribuzione è stato determinato dal punteggio ottenuto attraverso l'indice minimal che deve essere superiore a 10 per poter considerare cosciente e consapevole la compilazione del questionario.

A differenza dei periodi precedenti, il questionario predisposto per il 2021 è stato elaborato considerando il contesto pandemico, inserendo alcune domande con cui ci siamo posti l'obiettivo di valutare la soddisfazione e l'efficacia delle comunicazioni agli assistiti ed ai loro familiari relativamente la gestione dell'emergenza sanitaria da Covid-19.

La distribuzione dei questionari agli Ospiti in grado di effettuare la compilazione è stata curata dal Direttore di Struttura che ha incaricato gli addetti all'animazione della Struttura di aiutare gli ospiti autosufficienti nella compilazione del questionario qualora venisse trovata difficoltà di comprensione.

Una volta raccolti, i questionari sono stati riposti in una scatola chiusa e trasmessi al Responsabile Qualità di CSA per l'elaborazione dei risultati.



Indice di risposta dei questionari sottoposti

Casa Toffoli	
Utenti Ospiti	n.26 raccolti su n.26 distribuiti = 100 %

Le domande sottoposte sono semplici ma molto importanti per focalizzare la nostra attenzione al miglioramento.

Complessivamente sono n.16 domande suddivise in 3 macro campi: il **gradimento del servizio** ricevuto e della struttura di accoglienza, il gradimento delle modalità di **gestione dell'emergenza sanitaria** (Coronavirus) e della comunicazione instaurata con ospiti e familiari, il gradimento del **servizio di ristorazione (pasti)**.

Risultati espressi in % di soddisfazione e considerazioni.

CASA TOFFOLI		
1	PERSONALE E STRUTTURA	75,38 %
2	COMUNICAZIONE E GESTIONE COVID-19	76,44 %
3	SERVIZIO RISTORAZIONE	78,27 %

Il quadro complessivo è risultato buono in tutte le domande, con un indice CSI medio pari a 76,68 %.

Interventi di miglioramento

Nella residenza il campo di indagine con risultati leggermente più bassi rispetto agli altri, è la sfera della soddisfazione percepita relativamente la struttura ed il personale, ove **i questionari evidenziano una maggiore richiesta dell'assistito di essere ascoltato e supportato, probabilmente esigenza conseguente il mancato rapporto affettivo con i familiari causa restrizioni Covid-19.**