

Data pubblicazione: 23/07/2025

Nel primo semestre 2025 è stata effettuata una rilevazione della soddisfazione degli utenti e/o dei familiari attraverso la compilazione del questionario 'Scheda 1 – Paziente', relativo alla percezione della qualità dei servizi offerti dalla RSA Villa Rachele – Disabili Adulti e Anziani.

Il questionario è stato somministrato in forma cartacea e anonima, con possibilità di riconsegna libera presso apposita buchetta o al personale incaricato.

1. Partecipazione

Sono stati distribuiti n. 40 questionari, di cui n. 31 compilati e restituiti, con un tasso di risposta del 77,5%.

2. Sintesi dei risultati per area

2.1 Rapporti con la Segreteria / Amministrazione

- Cortesia e professionalità: molto buone
- Facilità di contatto telefonico: buono
- Rispetto della privacy: buono
- Giudizio globale: il 90% degli utenti ha assegnato punteggi pari a 3 o 4

2.2 Rapporti con il Direttore Sanitario

- Disponibilità e puntualità: molto buone
- Completezza delle informazioni: abbastanza buona
- Rispetto della privacy: molto buono
- Giudizio globale: l'87% ha espresso valutazioni positive (punteggio 3 o 4)

2.3 Rapporti con Medici e Operatori

- Cortesia, professionalità e accuratezza: molto buone
- Completezza delle informazioni: buona
- Puntualità e rispetto della privacy: molto buoni
- Giudizio globale: 93% di valutazioni da buono a molto buono

2.4 Struttura

- Pulizia degli ambienti: molto buona
- Barriere architettoniche: percepite come limitate
- Sala d'attesa e climatizzazione: buone
- Tempi di attesa e parcheggio: da migliorare leggermente
- Giudizio globale: l'84% ha espresso soddisfazione pari a 3 o 4

3. Suggerimenti ricevuti

I suggerimenti ricorrenti includono:

- Miglioramento della segnaletica interna
- Ampliamento degli orari per le visite familiari
- Aggiornamento della Carta dei Servizi con maggiore chiarezza sui diritti dell'utente

4. Conclusioni

I risultati complessivi mostrano un alto livello di soddisfazione da parte dell'utenza. I dati saranno utilizzati per definire e pianificare le opportune misure di miglioramento continuo, in particolare nelle aree segnalate dai pazienti.