

ESTRATTO RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2025

Dati qualitativi dei servizi erogati dalla nostra Struttura nel 2025, in convenzione con Servizio Sanitario Nazionale

RELAZIONE SUI DATI QUALITATIVI RACCOLTI ATTRAVERSO L'ANALISI DEI QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE ANNO 2025

PRESSO LA *STRUTTURA RIABILITATIVA PSICHIATRICA "VILLA VON SIEBENTHAL"*

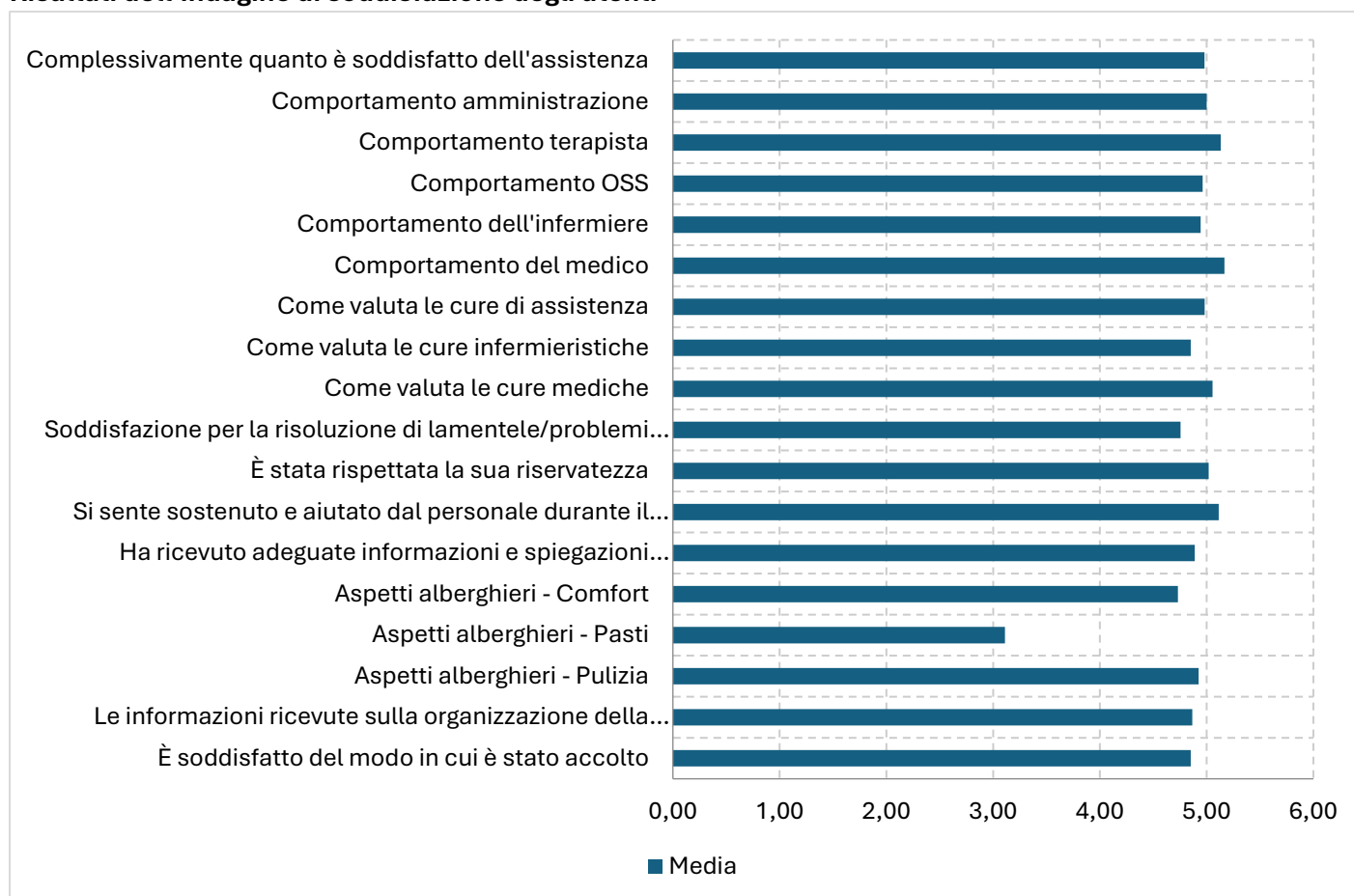
Nell'anno 2025 sono stati somministrati e raccolti dall'Assistente Sociale n. 54 questionari, il 10 % degli Utenti degenti nel 2025 che sono stati in totale n. 520.

La raccolta dei questionari ci permette di continuare la valutazione della Customer Satisfaction confrontando i dati e a verificarne l'andamento e il miglioramento nel tempo.

Il questionario contiene diversi item che prendono in considerazione vari aspetti dell'organizzazione, oltre a tre domande aperte adottando una scala numerica da 1 a 6 per esprimere un giudizio complessivo sulla permanenza in Struttura.

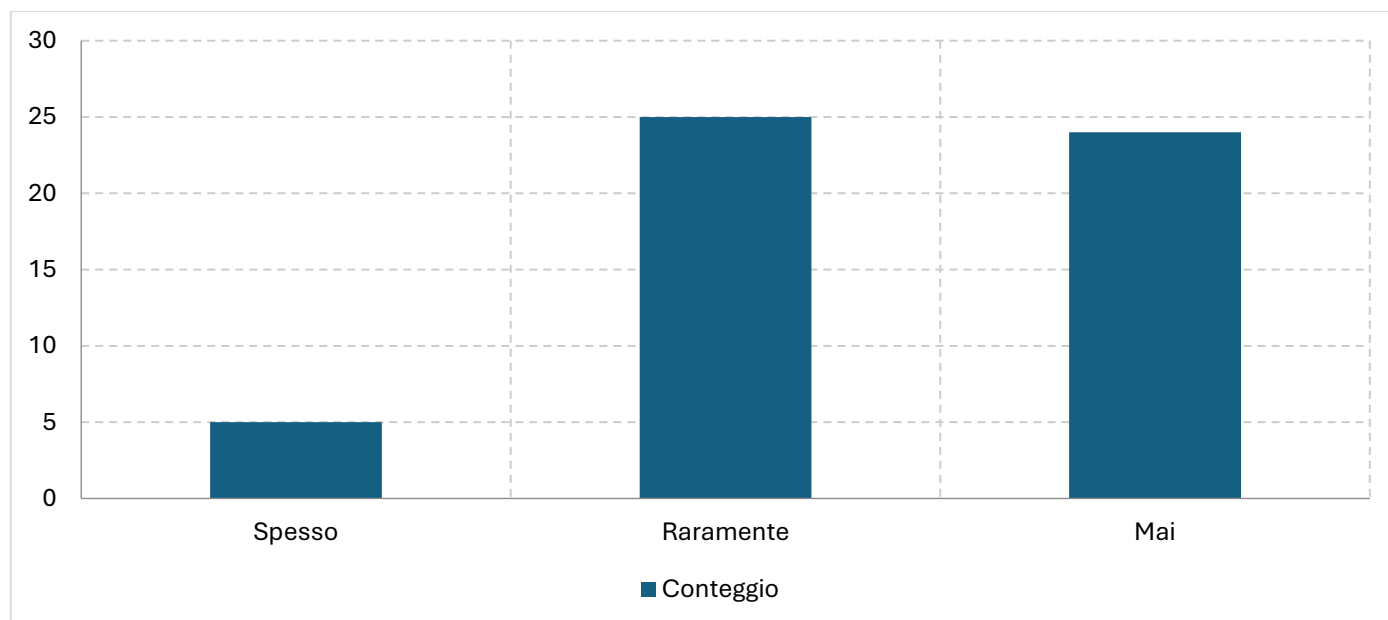
Le voci del questionario riguardano aspetti legati all'accoglienza, aspetti alberghieri, rispetto della privacy, segnalazione e risoluzione dei disservizi, assistenza e pasti.

Risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti



Risultati dell'indagine di soddisfazione degli utenti

Segnalazione problemi o disservizi



L'analisi dei questionari somministrati agli utenti ricoverati presso la struttura evidenzia un livello complessivamente positivo di soddisfazione.

Gli aspetti maggiormente apprezzati riguardano la disponibilità e la professionalità del personale sanitario, il rispetto della persona e la qualità della relazione terapeutica instaurata durante il percorso di cura.

La valutazione dei pasti risulta generalmente buona, con giudizi positivi sulla qualità e sulla regolarità del servizio.

Alcuni utenti hanno suggerito un ampliamento della varietà del menù in considerazione delle fasce di età presenti.

Per quanto riguarda l'accesso ai servizi, la maggior parte degli utenti si dichiara soddisfatta delle procedure di presa in carico; tuttavia, emergono alcune osservazioni relative ai tempi di attesa, che rappresentano un'area suscettibile di ulteriore possibile miglioramento futuro, pur trattandosi di un aspetto non completamente dipendente dalla organizzazione interna della Struttura.

Nel complesso, i risultati confermano l'efficacia dell'assistenza erogata e il buon livello di qualità percepita dagli utenti, pur evidenziando l'opportunità di continuare il monitoraggio degli indicatori relativi all'organizzazione dei servizi che continuerà ad essere un ulteriore obiettivo.