

... dal 1945

Casa di Cura

**VILLA AURORA** S.r.l.

ATTIVITÀ DI RICOVERO - DAY HOSPITAL

Accreditata con il S.S.N.

Casa di Cura Villa Aurora nel corso della propria esperienza decennale ha applicato al proprio modello aziendale una visione di qualità come concetto legato alla capacità di creare valore e soddisfazione per il cliente.

In questa ottica la Direzione si è spesa in un a profonda ristrutturazione della propria organizzazione rafforzando la prospettiva di Customer Satisfaction

Per Casa di Cura Villa Aurora le indagini di Customer Satisfaction sono uno strumento delle strategie di gestione basate sull'ascolto e la partecipazione degli utenti. Il valore strategico di queste iniziative consiste nell'individuare il potenziale di miglioramento dell'attività.

La Customer Satisfaction è dunque uno strumento di gestione e valutazione dell'organizzazione, delle persone e delle competenze presenti, delle tecnologie utilizzate, dei processi seguiti, delle risorse impiegate e dei risultati prodotti.

### **Predisposizione del questionario**

Casa di Cura Villa Aurora, per ottenere una valutazione complessiva ma contestualmente dettagliata del livello qualitativo percepito dai propri utenti ha elaborato un documento (MOD Quest Rev 1 del 24/11/2022) denominato "QUESTIONARIO DI GRADIMENTO" che viene somministrato a tutti i gli utenti che usufruiscono dei servizi ospedalieri in regime di ricovero presso Casa di Cura Villa Aurora. Il documento si compone di 14 quesiti riguardante i seguenti servizi resi:

- Assistenza Medica nel reparto
- Assistenza Infermieristica
- Assistenza sala operatoria
- Informazioni mediche
- Contatto Anestesista
- Giudizio Anestesista
- Istruzioni post-operatorie
- Accoglienza e relazioni umane
- Pulizia del reparto e servizi igienici
- Ambiente e comfort alberghiero
- Tranquillità e silenzio
- Presentazioni Pasti
- Qualità Pasti
- Grado soddisfazione del suo ricovero

Le risposte prevedono 5 livelli di soddisfazione, con un punteggio da 4 a 8 per ciascun quesito

1. molto male
2. male
3. Così così
4. Buono
5. Molto Buono

Il "Questionario di Gradimento" prevede inoltre uno spazio vuoto per d aggiungere particolari aspetti positivi da migliorare.

## ANALISI CUSTOMER SATISFACTION

L'analisi relativa ai questionari di gradimento ha mostrato risultati complessivamente molto positivi e attestati, ormai da alcuni anni, su livelli molto elevati, media 7.72. Questo dimostra l'ottimo risultato ottenuto dalla Direzione alla ricerca di un servizio di qualità sempre più elevata che si avvale di un costante monitoraggio delle esigenze dell'utenza.