# RISULTATI INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti, presenti nella Residenza Protetta Casa della Divina Provvidenza per il Riposo della Vecchiaia – Onlus, viene svolta attraverso la distribuzione, ai familiari e ad alcuni ospiti in grado di compilarlo, di un questionario.

L'analisi dei dati è svolta dalla Responsabile della Qualità. In sede di Riesame della Direzione i dati forniti vanno a supportare le azioni di miglioramento in corso o le azioni preventive da intraprendere per un miglioramento continuo della qualità dei servizi forniti al cliente della struttura.

| Anno: | 2022 consuntivo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Parametro | | Parte di rapporto | | | | | |
| | | Area/Processo | Periodo | Situaz. Iniz. | Obiettivo | Risultato | Diff. |
| IS1 | Indice di soddisfazione dei Clienti 1 | Qualità | 12 mesi | 3,73 | 3,70 | 3,73 | 0,03 |
| IS2 | Indice di soddisfazione dei Clienti 2 | Ricreativo | 12 mesi | 3,92 | 3,70 | 3,72 | 0,02 |
| IS3 | Indice di soddisfazione dei Clienti 3 | Alberghiero | 12 mesi | 3,71 | 3,70 | 3,72 | 0,02 |

Le domande riguardano i servizi sanitari, alberghieri e ricreativi. La scala di valutazione dei servizi è espressa in numeri compresi tra 0 e 4 (da per nulla a molto).