

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: | 2019 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 | 3,75 | 0,05 | |
| IS2 | Indice di soddisfazione dei Clienti 2 Ricreativo | 12 mesi | 3,75 | 3,70 | 3,76 | 0,06 | |
| IS3 | Indice di soddisfazione dei Clienti 3 Alberghiero | 12 mesi | 3,75 | 3,70 | 3,77 | 0,07 | |

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).