

## 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: 2017 consuntivo		Parte di rapporto				
Parametro	Area/Processo	Periodo	Situaz. Iniz.	Obiettivo	Risultato	Diff.
IS1	Indice di soddisfazione dei Clienti 1	12 mesi	3,73	3,70	3,73	0,03
IS2	Indice di soddisfazione dei Clienti 2	12 mesi	3,71	3,70	3,74	0,04
IS3	Indice di soddisfazione dei Clienti 3	12 mesi	3,69	3,70	3,75	0,05

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).