

## 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:     | 2018 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       | 3,74      | 3,70      | 3,75  | 0,05 |
| IS3       | Indice di soddisfazione dei Clienti 3 | Alberghiero | 12 mesi       | 3,75      | 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).