

# LA RUBRICA

## LA CUSTOMER SATISFACTION

Ogni anno viene distribuita a parenti ed ospiti la “Customer Satisfaction”: un insieme di domande a risposte multiple per raccogliere a tutto tondo la percezione del servizio e della professionalità espresse nella casa di riposo.

Infatti, il questionario si snoda su diversi piani di analisi: si inizia con l' *accoglienza in struttura*, per poi valutare le *figure professionali* che qui ci lavorano, per finire con l' esprimere il giudizio sulla *riservatezza degli operatori*, i *vani interventi ricevuti* ed i *servizi messi a disposizione*.

Un documento formato da 32 domande che permette, in forma anonima, all' intervistato, di esprimere per ogni quesito un giudizio che può variare dall' eccellente allo scarso.

I questionari compilati e restituiti nell' apposita cassetta posta all' ingresso principale sono stati 48. Complessivamente l' analisi della struttura ed degli operatori ha dato un gradito “buono”. Critiche o segnalazioni non sono mancate ma sono stati anche espressi commenti ben positivi.

La Customer Satisfaction è quindi un importante strumento e ci piace definirla la voce silenziosa che da precise indicazioni e chiari giudizi sulla capacità di presa in carico dei bisogni degli ospiti e dei loro famigliari! Una panoramica sull' operato e sul servizio offerto da parte di chi lo riceve diventando così un supporto importante per la Fondazione per attuare i miglioramenti rivolti al benessere dell' Ospite.

Non da ultimo, presso gli uffici amministrativi, restano a disposizione, per chi volesse prenderne visione, i risultati dettagliati dei questionari pervenuti.



### **I risultati dell' indovina chi?**

L' indovina chi di quest' oggi è: l' ospite Delrèè André