

# HACER VISIBLE AL CLIENTE.

## **Objetivo general:**

Conocer la visión de informadores clave sobre determinados centros sanitarios con el propósito de identificar prioridades para una mejor atención al cliente e implantar medidas de rendimiento adicionales de una "buena atención" al cliente.

## **Objetivos específicos:**

- Aproximarse a la visión de los clientes sobre la atención prestada por determinados centros sanitarios.
- Identificar requerimientos de clientes en las diferentes modalidades de atención responsabilidad de los centros sanitarios.
- Conocer aspectos de la atención más valorados por los clientes en determinados centros sanitarios.
- Conocer potenciales áreas de mejora prioritarias en cada uno de los centros sanitarios.
- Priorizar medidas de rendimiento de "buena atención" en función de prioridades de clientes de los centros sanitarios.
- Residencias (2 grupo de informadores clave residentes y familiares uno por residencia).

## **GRUPOS DE UN MAXIMO DE 15 PARTICIPANTES**

# VALORACIÓN DE LA RESIDENCIA/CENTRO DE DÍA

10 MINUTOS BIENVENIDA, AGRADECIMIENTO POR PARTICIPAR + INDICACIONES DE CÓMO VAMOS A TRABAJAR

1.- Qué destacaría como más positivo de la residencia/centro de día? **VOTACION**  
**(30 MIN)**

Obtener valoración sobre:

- Alimentación
- Ropa
- Atención profesional (trato, cuidados....)
- Información
- “espíritu de servicio” vocación, predisposición....

2.- Qué destacaría como más negativo de la residencia/centro de día? **VOTACION**  
**(30 MIN)**

Obtener valoración sobre:

- Alimentación
- Ropa
- Atención profesional (trato, cuidados....)
- Información
- “espíritu de servicio” vocación, predisposición....

3.- ¿Qué NO FUNCIONA de ninguna manera en la residencia/centro de día?  
**(15 MIN)**

4.- En qué ¿CREE QUE HA MEJORADO residencia/centro de día en los dos últimos años?  
**(15 MIN)**