

## Kundenfeedback

Liebe Bewohnerinnen und Bewohner, liebe Angehörige, liebe Gäste, liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement sind zurzeit Begriffe, die in aller Munde sind. Ein Teil der Qualitätssicherung ist der Umgang mit Kundenfeedback. Für uns im Alterszentrum Kiesenmatte gilt der Grundsatz vom Bewohner aus zu denken und zu handeln. Deshalb ist es uns ein grosses Anliegen offen und konstruktiv mit Kritik umzugehen.

Aus diesem Grunde haben wir das Instrument des Kundenfeedbacks eingeführt. Wir sichern Ihnen zu, dass ihr Feedback ernst genommen wird.

Anhand des ausgefüllten Fragebogens können Sie selber bestimmen, ob wir Sie kontaktieren sollen.

Mit Ihrer Rückmeldung helfen Sie dem Alterszentrum Kiesenmatte zu einem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

Besten Dank!

*Die Geschäftsleitung*

Anregung/ Verbesserungsvorschlag       Fehlermeldung       Lob       Anderes \_\_\_\_\_

### Ich bin:

Bewohner    Gast    Angehörige    Mitarbeiter    \_\_\_\_\_

### Betrifft den Bereich:

Pflege    AAA    Administration    Buchhaltung    Technischer Dienst

Verpflegung    Service    Cafeteria    Reinigung    Wäsche    \_\_\_\_\_

Datum des Ereignisses \_\_\_\_\_

Mein Anliegen ist \_\_\_\_\_

Ich möchte dass Sie mit mir Kontakt aufnehmen

ich benötige keine Rückmeldung

Name und Adresse: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Das ausgefüllte Formular bitte am Empfang abgeben oder im Briefkasten einwerfen.

Besten Dank, dass Sie uns helfen, dass wir uns stetig verbessern können!

Sie finden diesen Fragebogen auch auf unserer Homepage.