



**AltaVita**

ISTITUZIONI RIUNITE DI ASSISTENZA

IRA

**RISULTATI RILEVAZIONE  
SODDISFAZIONE UTENTI  
ANNO 2019**

## RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DI ALTAVITA RELATIVA ALL'ANNO 2019

Il Sistema Qualità di AltaVita, certificato UNI EN ISO 9001:2015, prevede, tra l'altro, la rilevazione annuale del grado di soddisfazione degli Utenti, attraverso la somministrazione di un questionario a Familiari e Anziani dell'Ente.

L'ultima rilevazione è stata effettuata a novembre del 2019; nella circostanza sono stati raccolti 242 questionari compilati dei 673 consegnati dall'Amministrazione ad Utenti diretti e Familiari suddivisi nei centri di erogazione del servizio di AltaVita:

Centro Servizi "Beato Pellegrino" in Via Beato Pellegrino 192, Padova;

Centro Servizi "G. A. Bolis" in Piazza Beatrice De Claricini 12, Selvazzano Dentro (PD);

"Pensionato Piaggi" in Piazzale Mazzini 16, Padova;

Centro Diurno "Casa Famiglia Gidoni" in Via Monsignor Fortin 34, Padova;

Centro Diurno "Monte Grande" in Piazza Beatrice De Claricini 12, Selvazzano Dentro (PD).

Per ciascuna domanda era possibile esprimere un giudizio sintetico scegliendo tra insufficiente, sufficiente, buono e ottimo.

La percezione della qualità da parte degli Utenti conferma anche per il 2019 il dato storicamente consolidato di un generale apprezzamento dei servizi dell'Ente con una valutazione media per ogni domanda al di sopra del giudizio buono e la netta prevalenza dei giudizi di buono/ottimo.

Si propongono, di seguito, i grafici riassuntivi dei giudizi espressi relativamente alla valutazione generale.

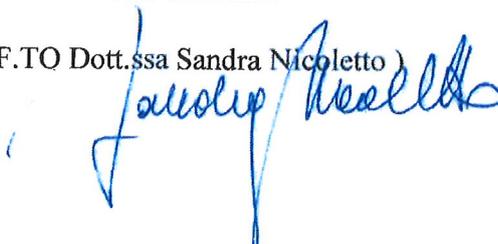
Per quanto riguarda il giudizio generale, la sede con le migliori performance risulta essere il Centro Diurno Gidoni con una somma di giudizi buono/ottimo del 96,67 %. Seguono Centro Diurno Monte Grande con una somma di giudizi buono/ottimo del 90,89%, Centro Servizi Beato Pellegrino con una somma di giudizi buono/ottimo del 86,22%, Pensionato Piaggi con una somma di giudizi buono/ottimo del 85,42 % e Centro Servizi G.A. Palazzo Bolis con una somma di giudizi buono/ottimo del 79,63%

L'impegno di AltaVita per il 2020, e comunque per il futuro, è quello di confermare l'andamento orientato al miglioramento dei giudizi espressi dai propri utenti, anche in base alle osservazioni che sono state raccolte dall'analisi dei questionari pervenuti, nella parte lasciata alla libera discrezione dei compilatori, prestando particolare attenzione ai servizi risultati maggiormente carenti .

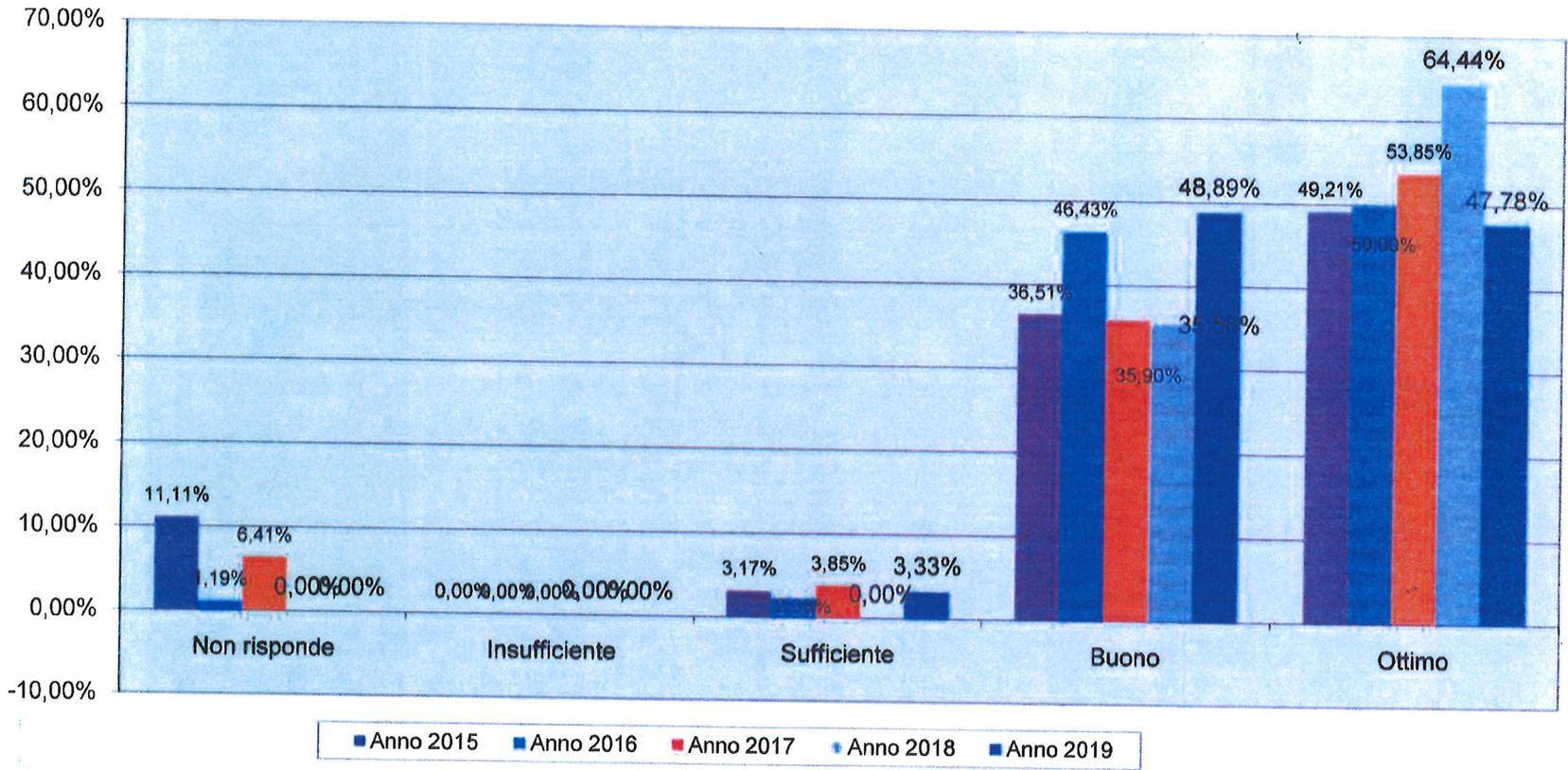
Padova, 07 febbraio 2020

IL SEGRETARIO/DIRETTORE  
GENERALE

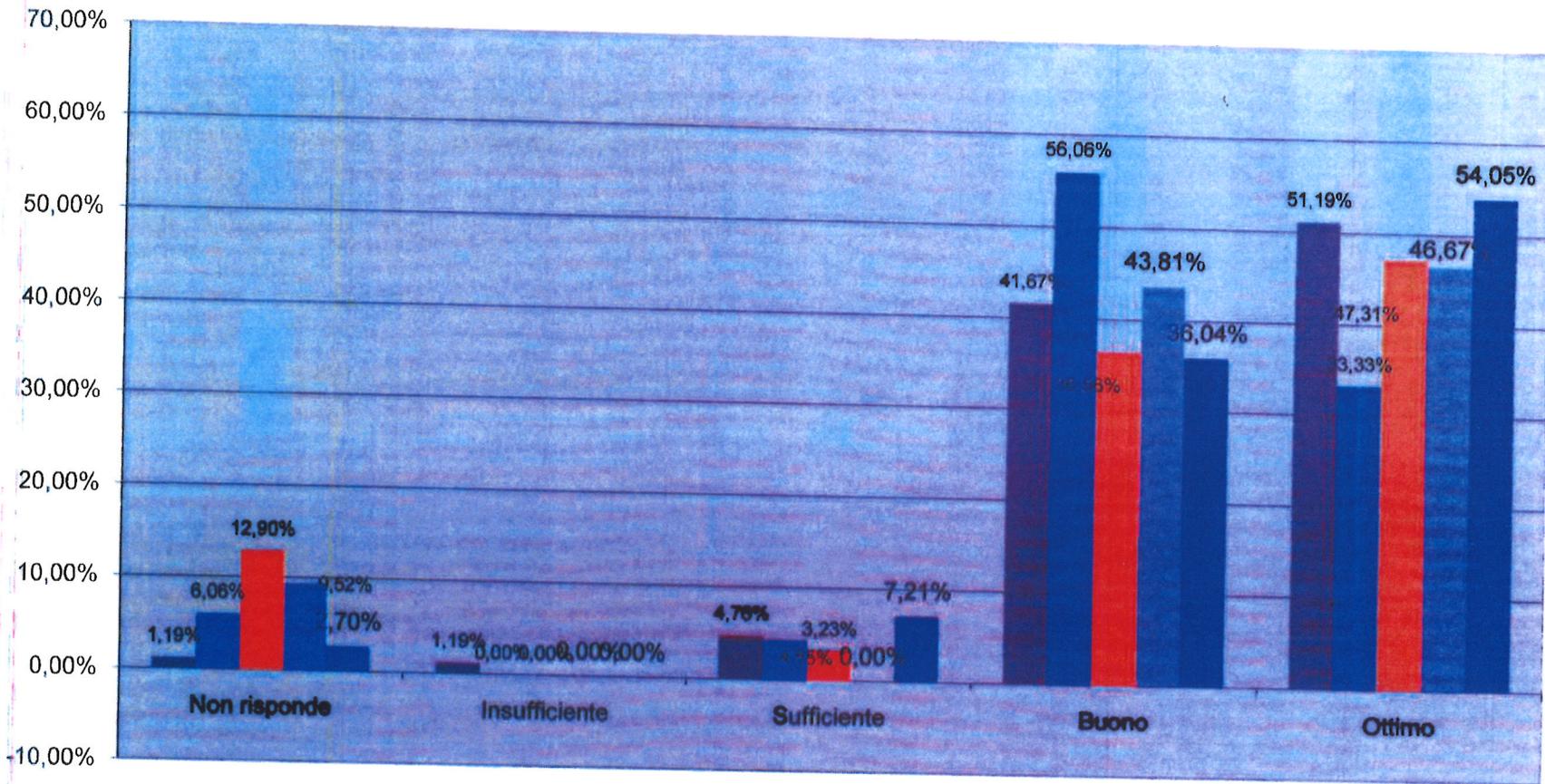
( F.TO Dott.ssa Sandra Nicoletto )



### Customer Satisfaction 2019 Centro Diurno "Casa Gidoni Giudizio Generale

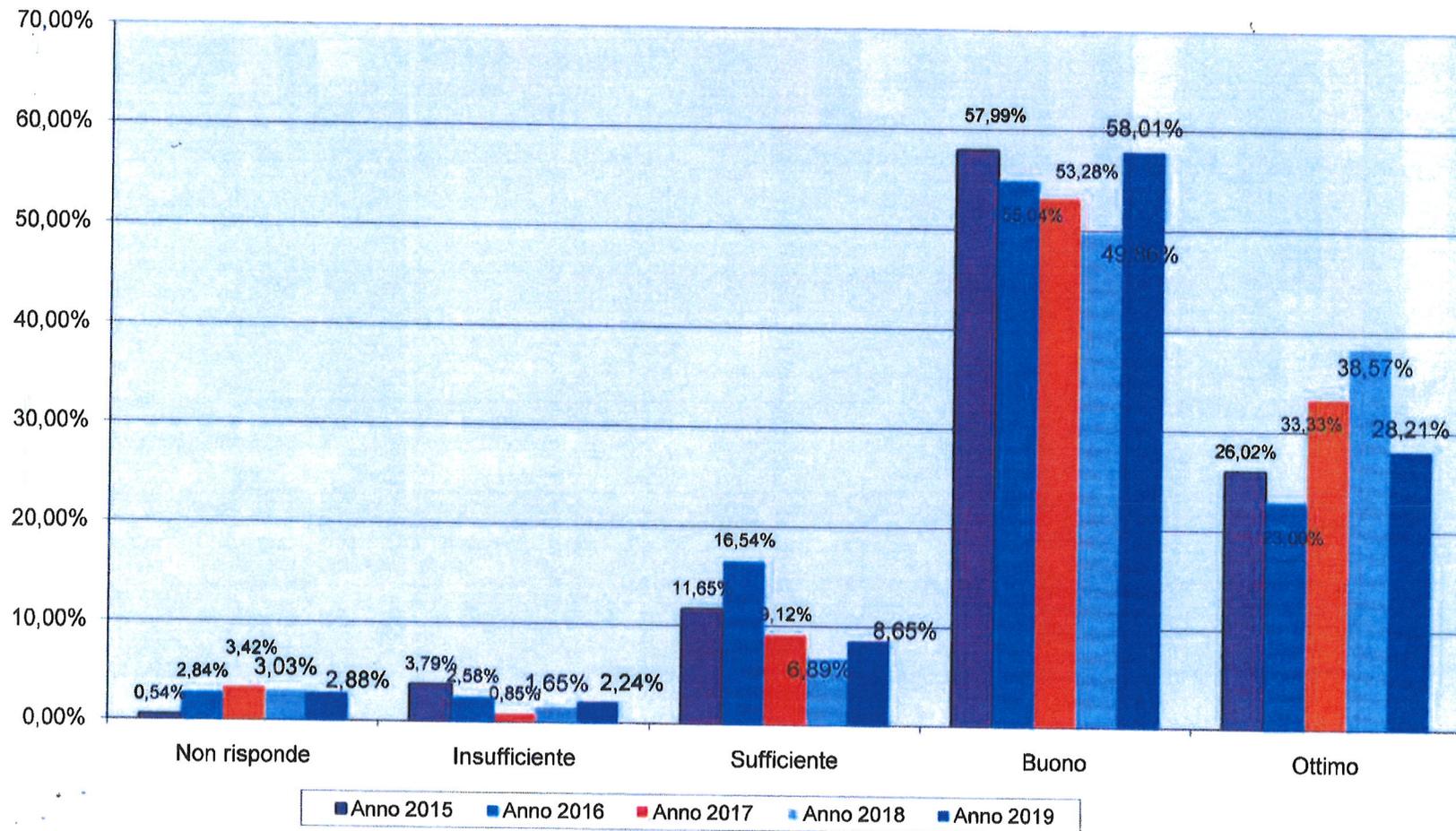


### Customer Satisfaction 2019 Centri Diurno "Monte Grande" Giudizio Generale

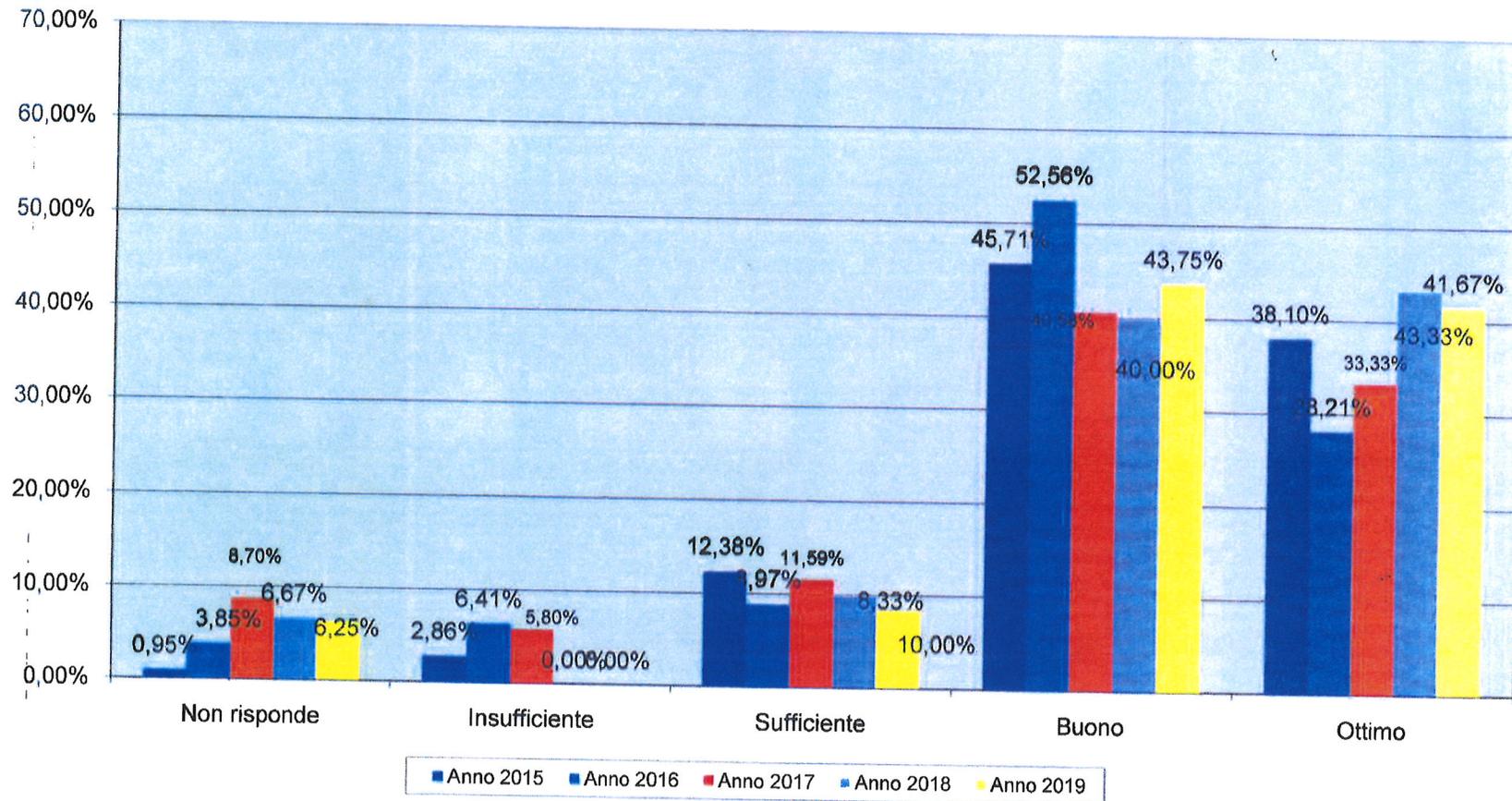


■ Anno 2015 ■ Anno 2016 ■ Anno 2017 ■ Anno 2018 ■ Anno 2019

### Customer Satisfaction 2019 Centro Servizi "Beato Pellegrino" Giudizio generale



### Customer Satisfaction 2019 "Pensionato Piaggi" Giudizio generale



### Customer Satisfaction 2019 Centro Servizi "G. A. Bolis" Giudizio generale

