



RILEVAZIONE 2009 DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI DELL' I.R.A.

Questo numero del nostro Giornalino riserva un po' di spazio alla rilevazione dei giudizi sulla qualità dei Servizi di cui usufruiscono gli Ospiti dell' I.R.A.

Riceviamo questo rendiconto dalla Direzione dell' Istituto e volentieri lo pubblichiamo.

Il Sistema per la Qualità dell' I.R.A. – certificato ISO 9001/2008 – prevede la rilevazione annuale del grado di soddisfazione dei Clienti, attraverso la somministrazione di un questionario a Familiari ed Ospiti.

L' ultima rilevazione è stata effettuata nell' ottobre 2009; nella circostanza sono stati raccolti 189 questionari compilati, dei 540 consegnati dall'Amministrazione ad Ospiti e Familiari delle Residenze dell' I.R.A.

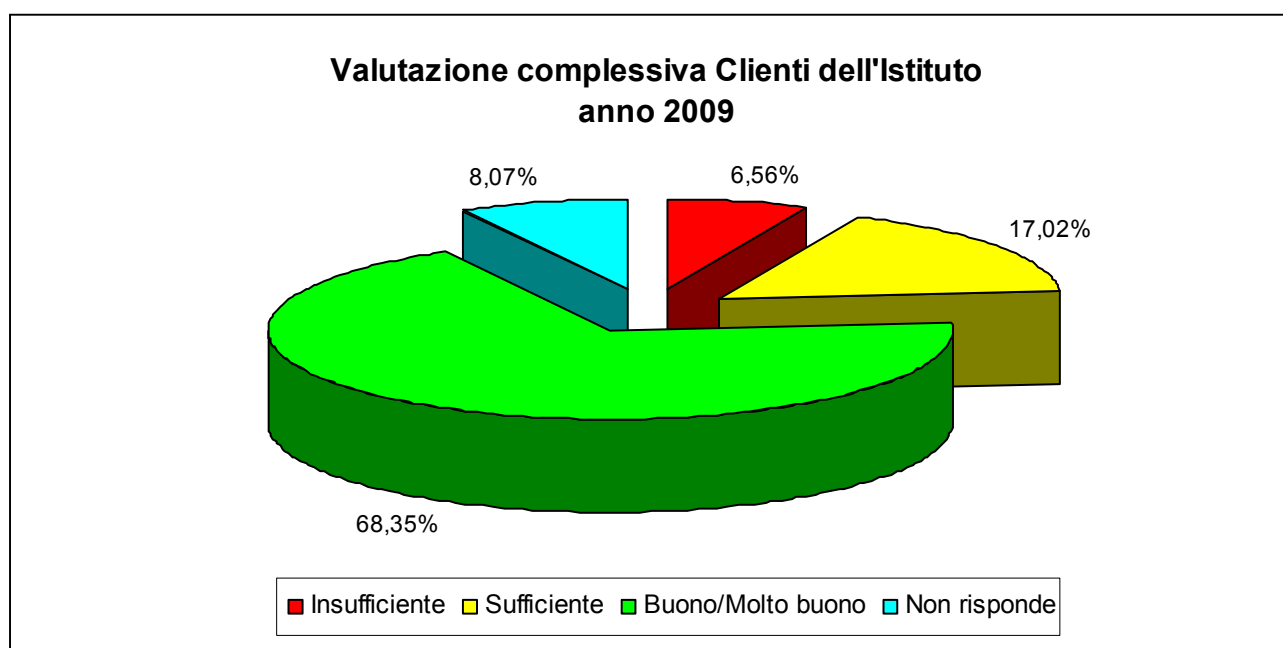
Inoltre nel 2009 è stata effettuata per la prima volta la rilevazione della percezione della Qualità da parte dei Clienti di un nuovo servizio, attivato dall' Istituto alla fine del 2008: il Centro Diurno Casa Gidoni di Terranegra.

Il questionario contiene 22 domande (17 per Casa Gidoni) che spaziano su tutti i servizi; per ciascuna domanda è possibile esprimere un giudizio sintetico nella scala da 1 a 5; dove 1 e 2 corrispondono al giudizio di “insufficiente” e 5 a “molto buono”; tra questi estremi si collocano i giudizi intermedi di “sufficiente” e “buono”.

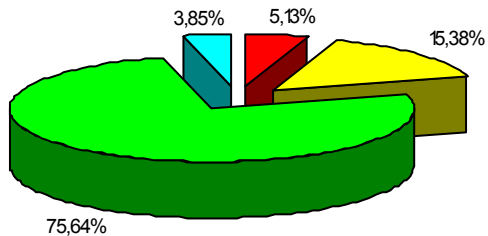
La percezione della Qualità da parte dei Clienti, rilevata attraverso dei questionari compilati da Ospiti e da Familiari, conferma anche per il 2009 ed anche per Casa Gidoni; il dato storicamente consolidato del generale apprezzamento dei Servizi dell' Istituto, con la valutazione media per ogni domanda molto vicina al giudizio “Buono” e la prevalenza del giudizio di eccellenza (Buono-Molto Buono) espresso dal 68,35 % dei Clienti delle Residenze e dal 75,67 dei Clienti del Centro Diurno Gidoni..

L' impegno dell' Amministrazione dell' I.R.A. per il 2010 e per il futuro è quello di consolidare giudizi così lusinghieri dei propri Clienti.

Arch. Amos Cilloni – Dirigente I.R.A.
Rappresentante della Direzione per la Qualità

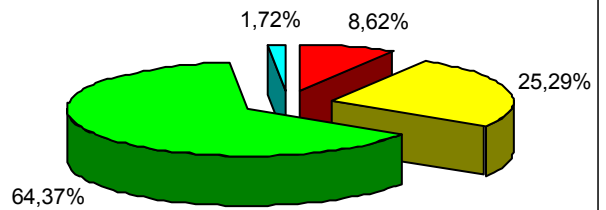


**Percezione dei Familiari e degli Ospiti
della Qualità della Residenza FIORDALISI
anno 2009**



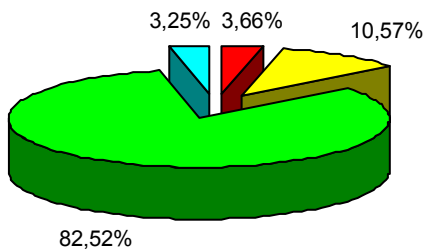
■ Insofficiente	■ Sufficiente
■ Buono/Molto buono	■ Non risponde

**Percezione dei Familiari e degli Ospiti
della Qualità della Residenza MIMOSE
anno 2009**



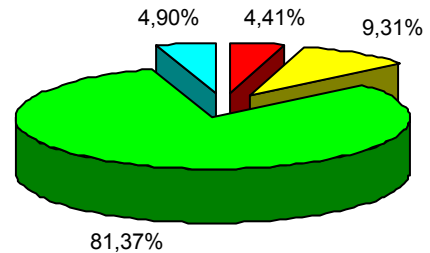
■ Insofficiente	■ Sufficiente
■ Buono/Molto buono	■ Non risponde

**Percezione dei Familiari e degli Ospiti
della Qualità della Residenza ROSE
anno 2009**



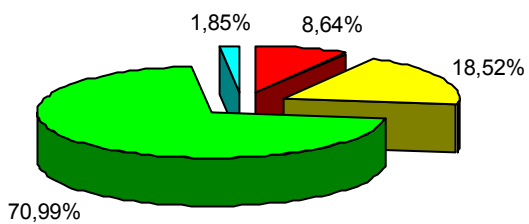
■ Insofficiente	■ Sufficiente
■ Buono/Molto buono	■ Non risponde

**Percezione dei Familiari e degli Ospiti
della Qualità della Residenza TULIPANI
anno 2009**



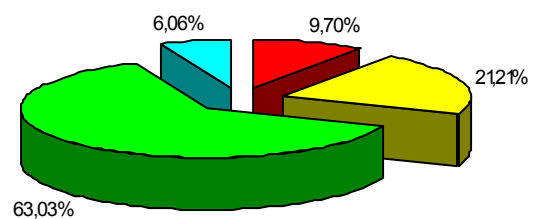
■ Insofficiente	■ Sufficiente
■ Buono/Molto buono	■ Non risponde

**Percezione dei Familiari e degli Ospiti
della Qualità della Residenza
GUIDO RENI
anno 2009**



■ Insofficiente	■ Sufficiente
■ Buono/Molto buono	■ Non risponde

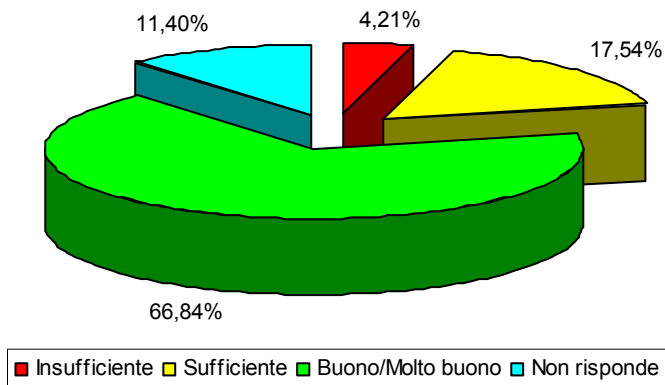
**Percezione dei Familiari e degli Ospiti
della Qualità del
PENSIONATO PIAGGI
anno 2009**



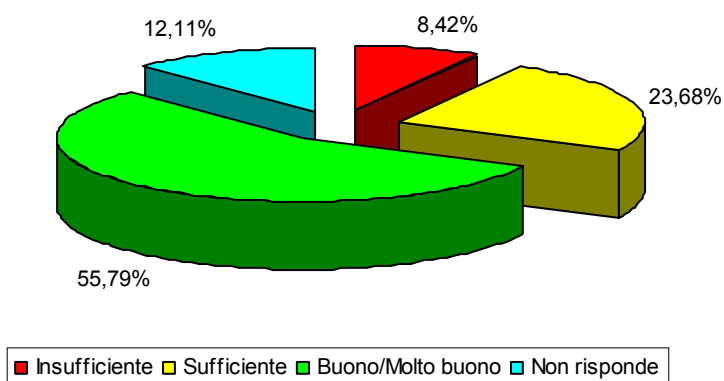
■ Insofficiente	■ Sufficiente
■ Buono/Molto buono	■ Non risponde



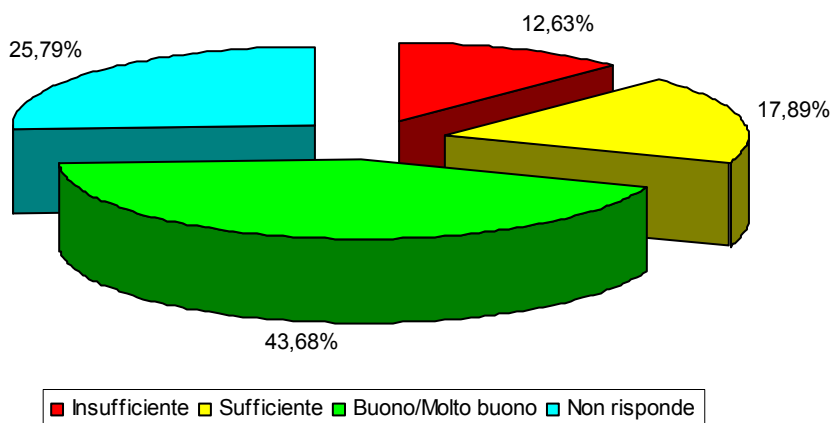
Percezione della Qualità dei Familiari e degli Ospiti del Servizio Sociale ed Educativo-Animativo anno 2009



Percezione della Qualità dei Familiari e degli Ospiti del Servizio di Psicologia anno 2009

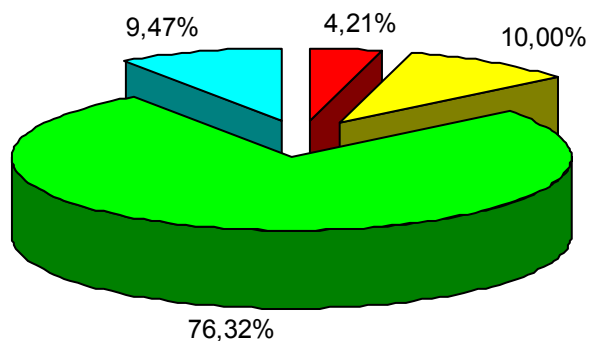


Percezione della Qualità dei Familiari e degli Ospiti del Servizio di Riabilitazione anno 2009



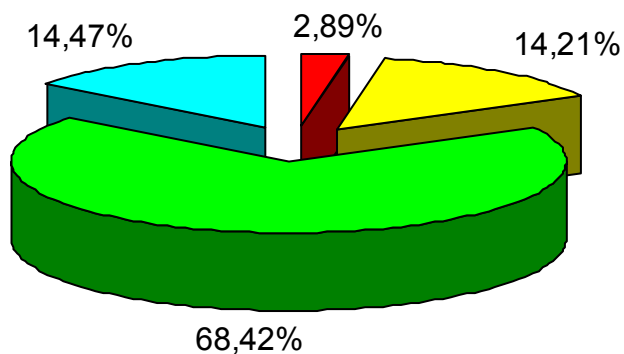


**Percezione della Qualità dei Familiari e degli Ospiti
Amministrazione
anno 2009**



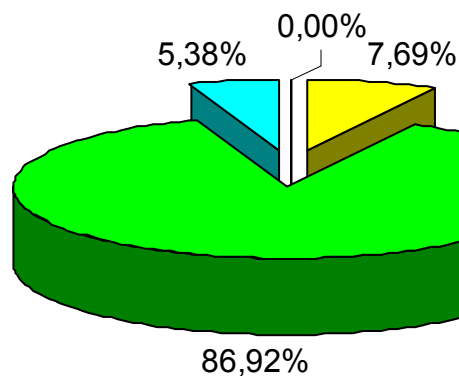
■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono/Molto buono ■ Non risponde

**Percezione della Qualità dei Familiari e degli Ospiti
Portineria e Trasporti
anno 2009**



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono/Molto buono ■ Non risponde

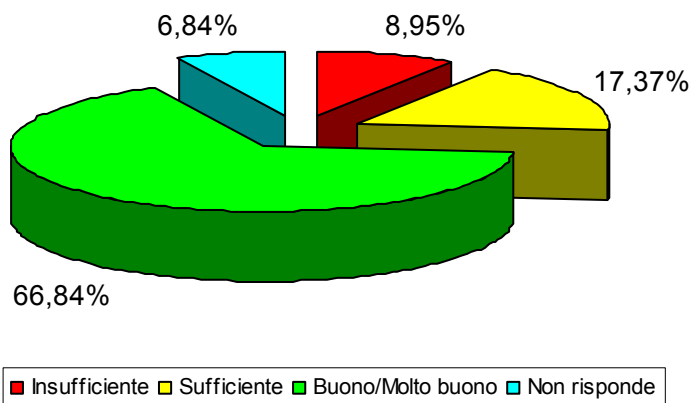
**Percezione della Qualità dei Familiari e degli Ospiti
Bar valutazione
anno 2009**



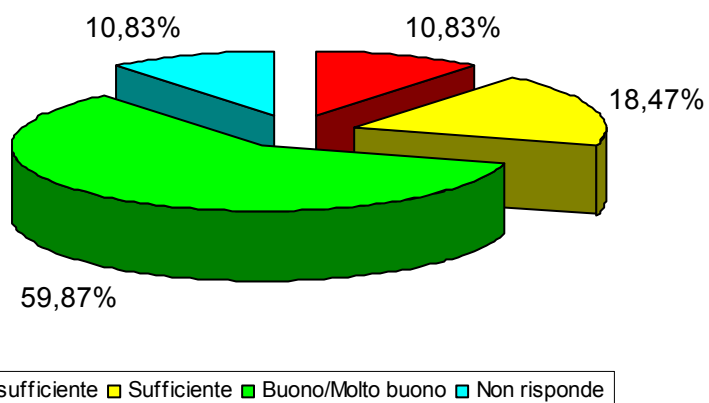
■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono/Molto buono ■ Non risponde



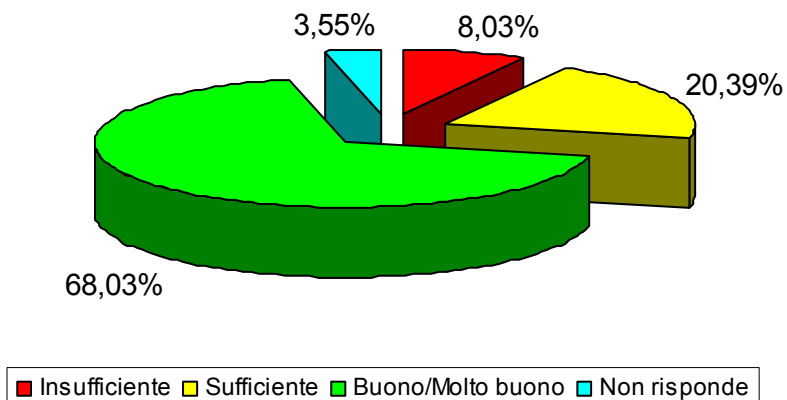
**Percezione della Qualità dei Familiari e degli Ospiti
Cucina e Ristorazione
anno 2009**



**Percezione della Qualità dei Familiari e degli Ospiti
Lavanderia
anno 2009**

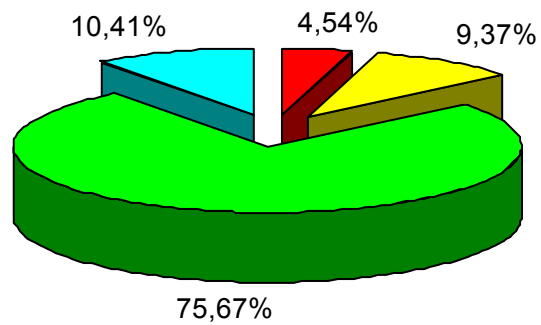


**Percezione della Qualità dei Familiari e degli Ospiti
Manutenzione
anno 2009**





**Percezione della Qualità dei Familiari e degli Ospiti
Centro Diurno Casa Gidoni
anno 2009**



■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono/Molto buono ■ Non risponde