



Customer satisfaction

Report Famiglie anno 2020

L'Arca Società Cooperativa Sociale



Il questionario

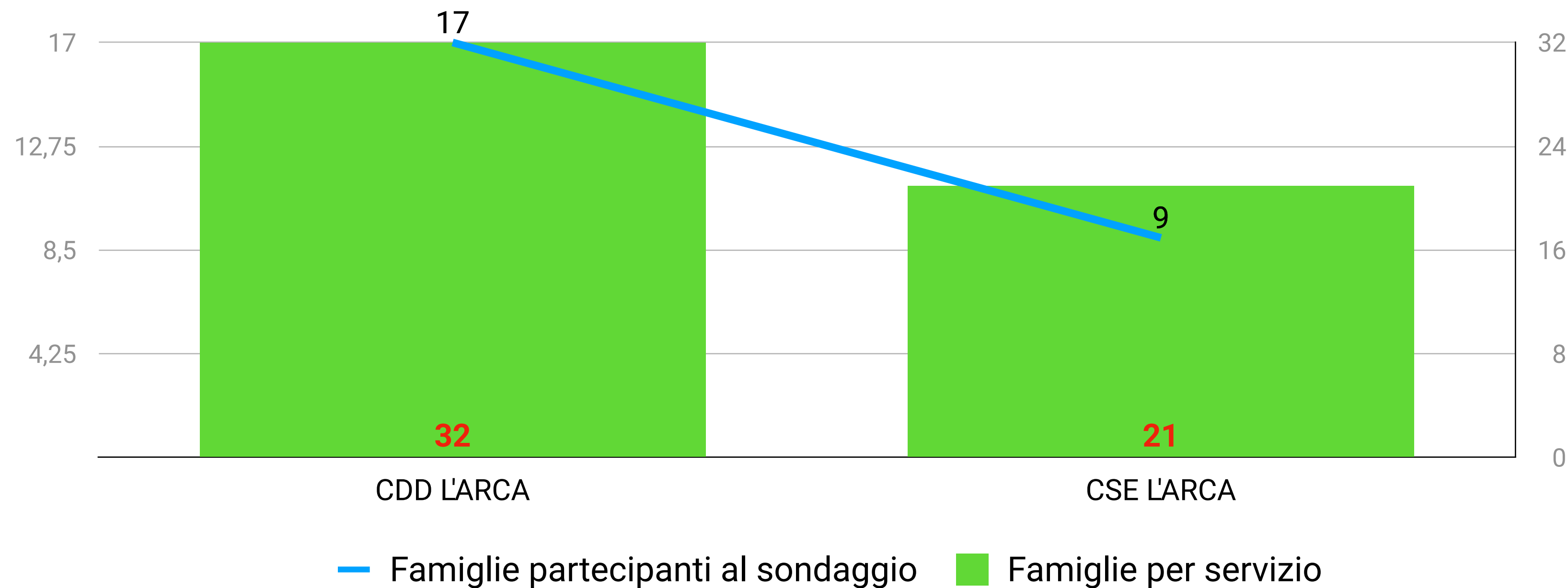
La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie degli utenti accompagnati dalla Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'anno 2020 è stata effettuata tramite un questionario costruito *ad hoc* per indagare quanto essi si sentano soddisfatti relativamente alle seguenti aree:

- Ambienti del centro
- Offerta formativa;
- Ufficio amministrativo;
- Area educativa;
- Servizi sanitari;
- Consulenza e accompagnamento psicopedagogico;
- Attività riabilitative;
- Attività educative ed assistenziali proposte;
- Comunicazione Cooperativa-Famiglia;
- Grado complessivo di soddisfazione.



Il campione

- Sono stati inviati complessivamente 53 questionari, 21 alle famiglie degli utenti del CSE l'Arca e 32 alle famiglie degli utenti del CDD l'Arca.
- Hanno riconsegnato il questionario 26 famiglie, totalizzando un **tasso di risposta all'indagine pari all'43% per il CSE l'Arca e 53% per il CDD l'Arca.**



Ambienti del centro

La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie degli utenti accompagnati dalla Cooperativa L'Arca di Tradate relativa agli ambienti del centro è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

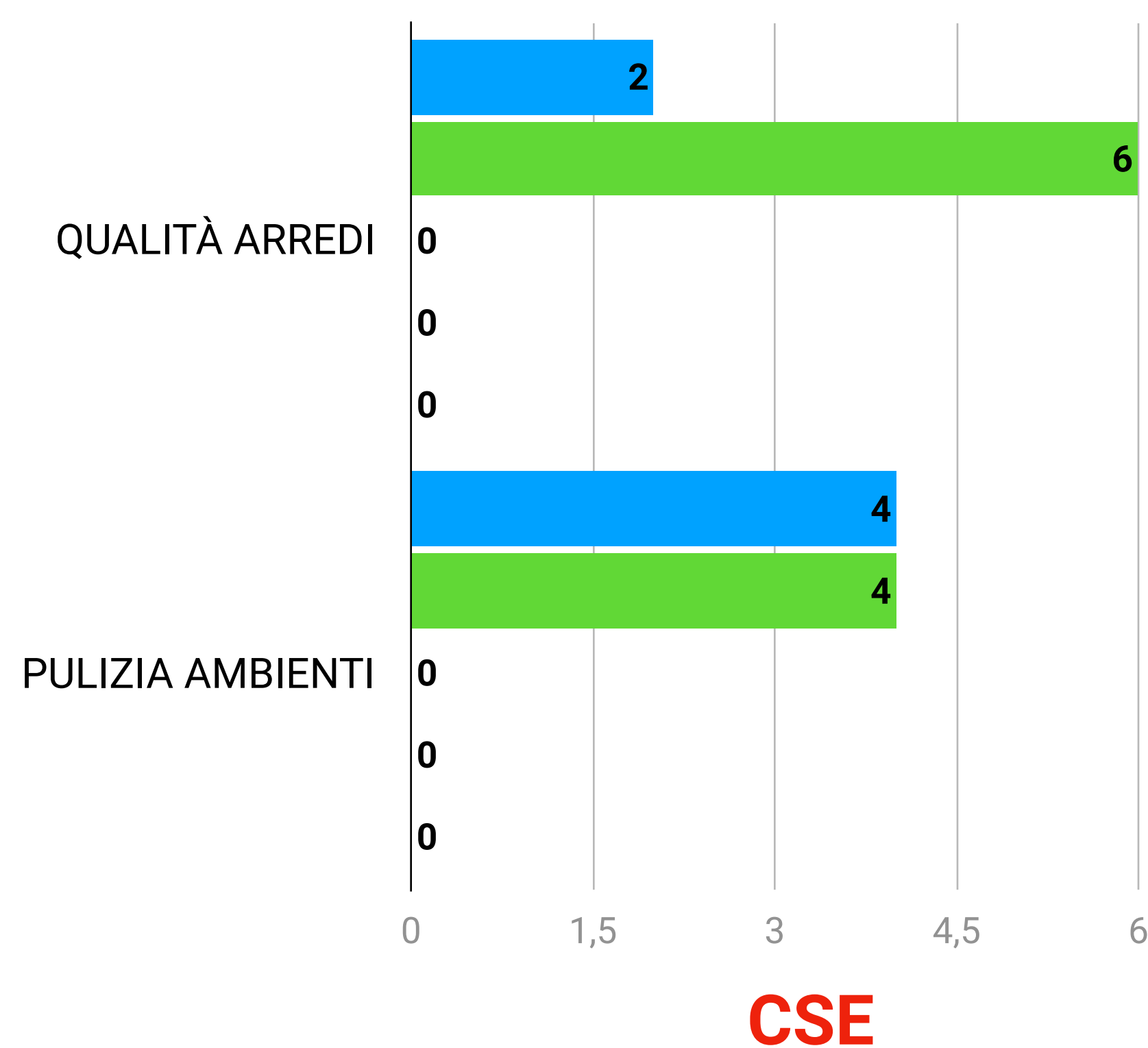
- Qualità degli arredi;
- Pulizia degli arredi.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.

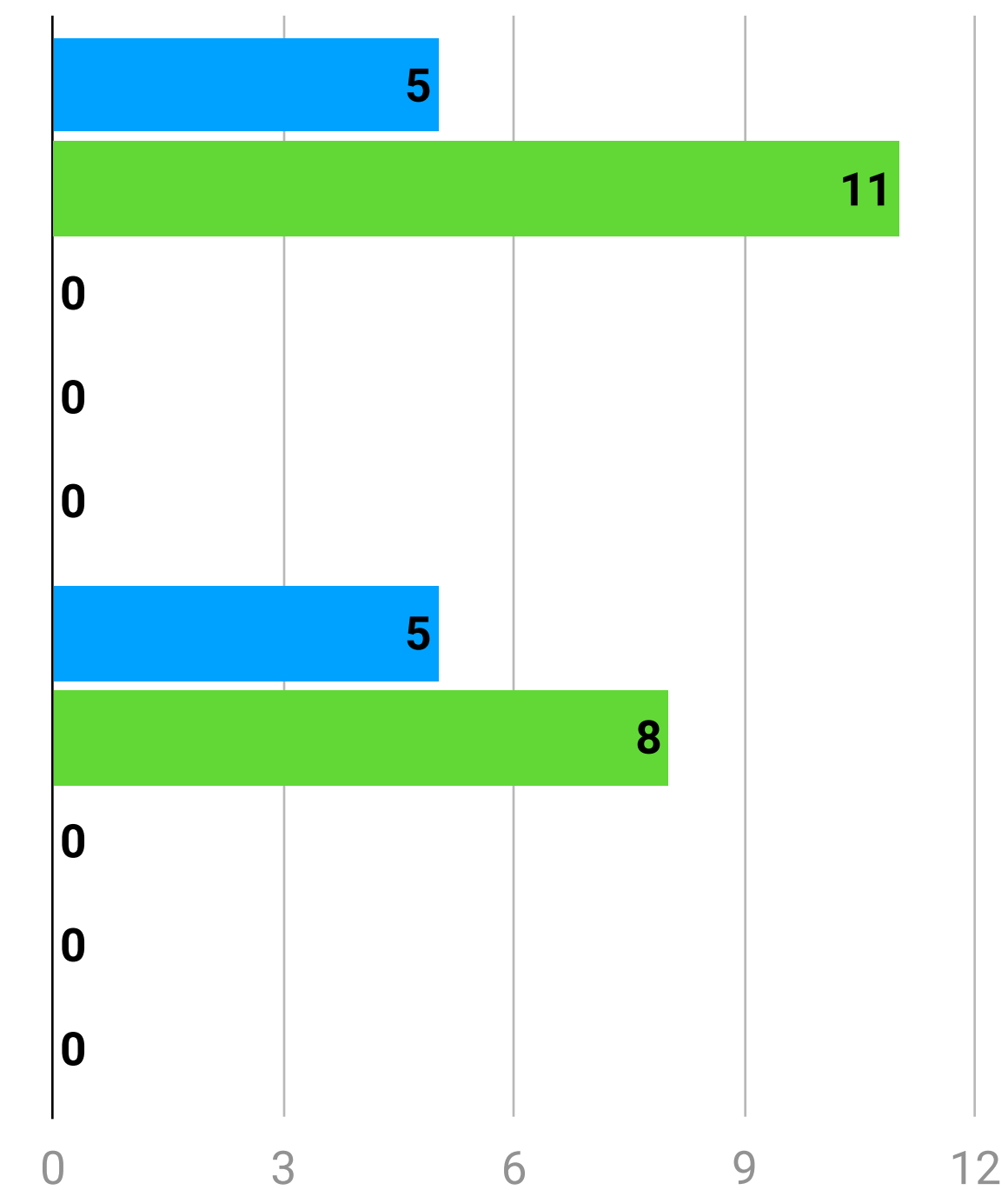


Ambienti del centro

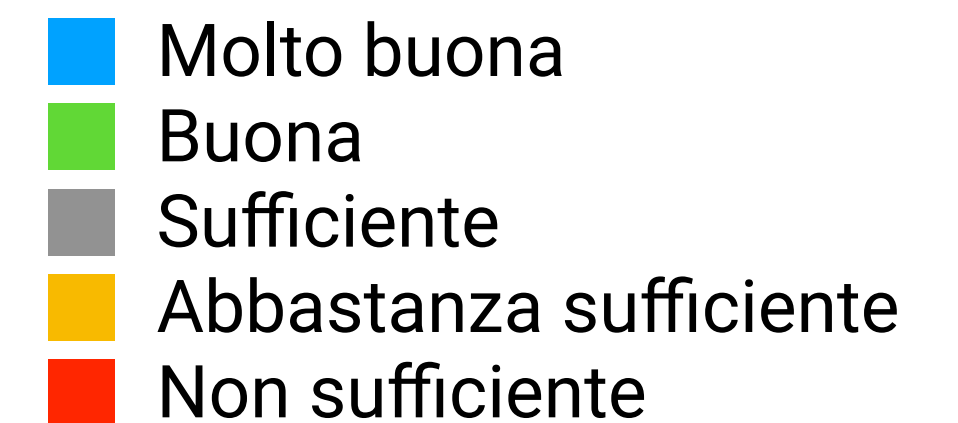
Dettaglio



CSE



CDD



Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 1, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta.

Osservazioni - CDD:

- Nel quesito 1, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 2, 3 questionari non forniscono risposta.

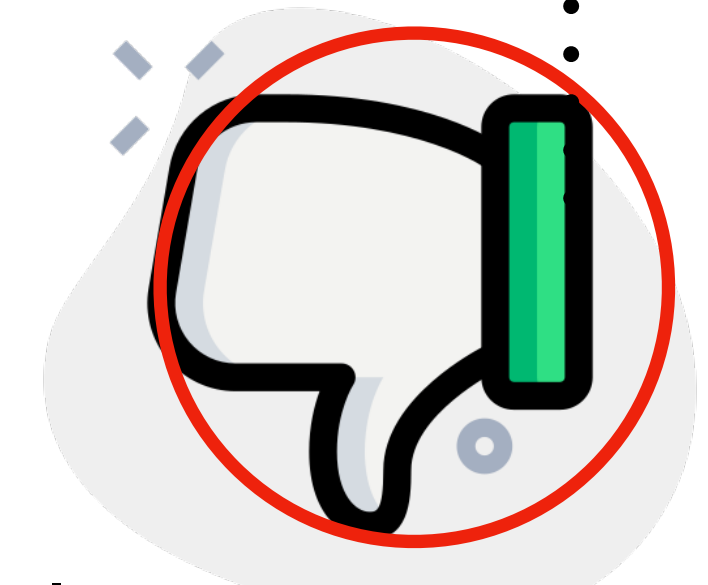


Ambienti del centro

Mediamente, le famiglie sono soddisfatte della pulizia e dell'igiene degli ambienti.



Le risposte al questionario suggeriscono un miglioramento della qualità degli arredi.



Servizi offerti

La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie degli utenti accompagnati dalla Cooperativa L'Arca di Tradate relativa ai servizi offerti è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

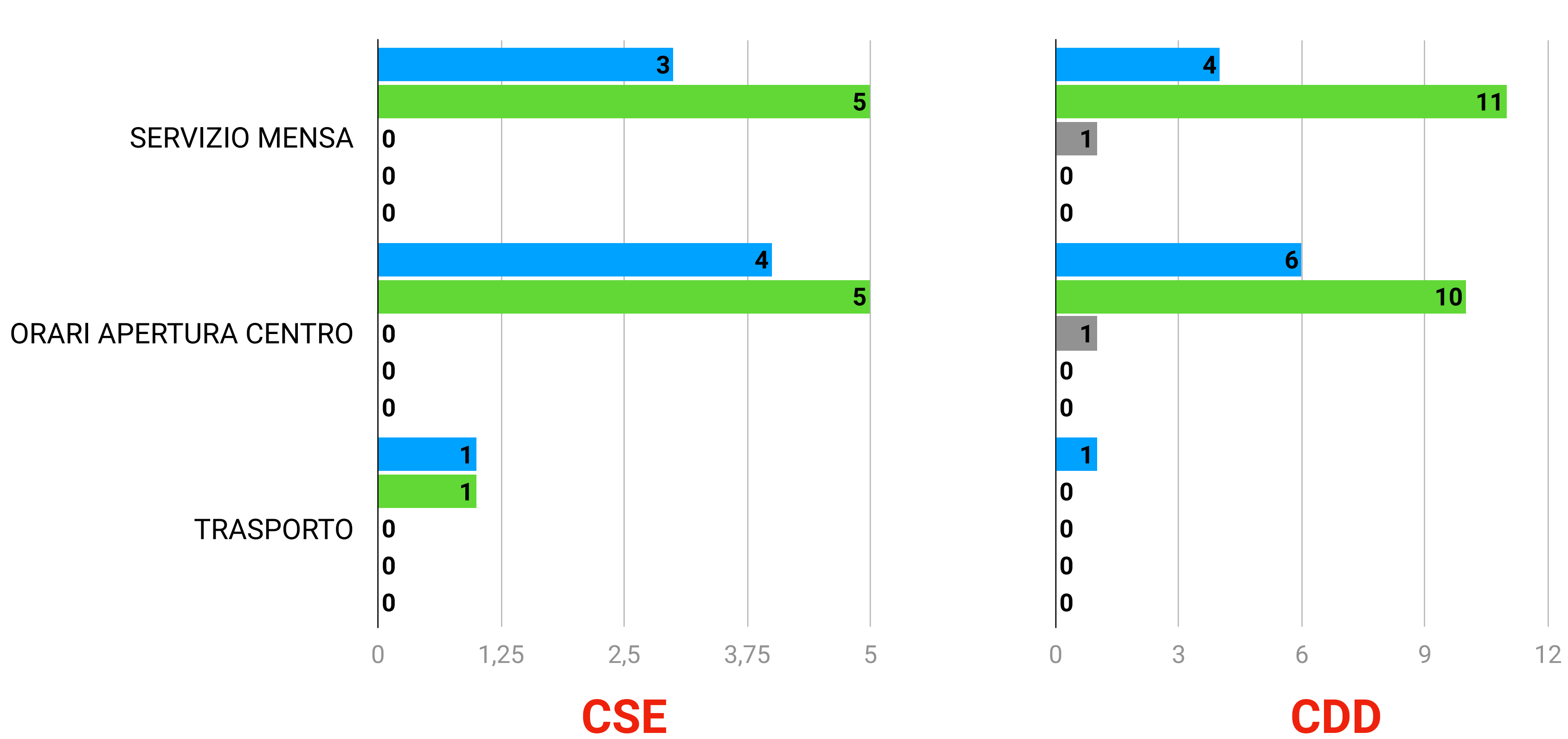
- Servizio mensa;
- Orari di apertura del centro;
- Trasporto (se gestito dalla Cooperativa).

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Servizi offerti

Dettaglio



- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Abbastanza sufficiente
- Non sufficiente

Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 1, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 3, 7 questionari non forniscono risposta perché le famiglie non usufruiscono del trasporto a cura dell'ente.

Osservazioni - CDD:

- Nel quesito 1, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 3, 16 questionari non forniscono risposta perché le famiglie non usufruiscono del trasporto a cura dell'ente.



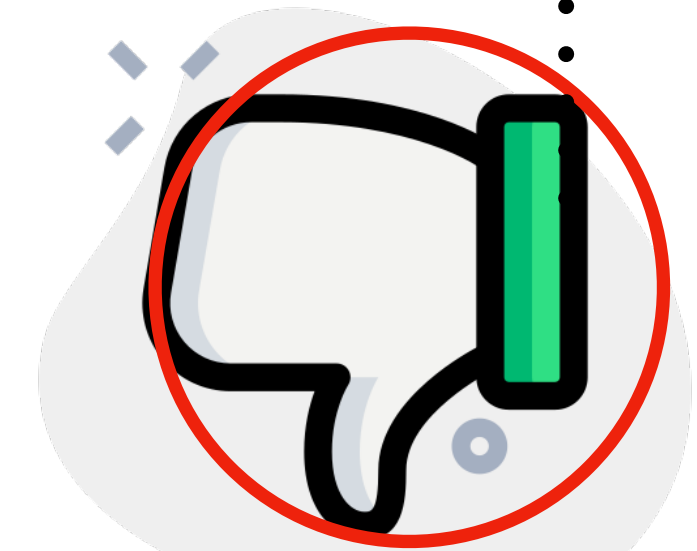
Servizi offerti

· Emerge complessivamente
· una buona valutazione dei
· servizi offerti.



· La risposta al quesito
· relativo al trasporto
· era rivolta solo ed
· unicamente alle
· famiglie che si
· avvalgono del servizio
· offerto dalla
· Cooperativa.

· Sono presenti valutazioni non del
· tutto positive sulla qualità del
· servizio mensa e sugli orari di
· apertura del centro.



Ufficio amministrativo

La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie degli utenti accompagnati dalla Cooperativa L'Arca di Tradate relativa alle competenze dell'ufficio amministrativo è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

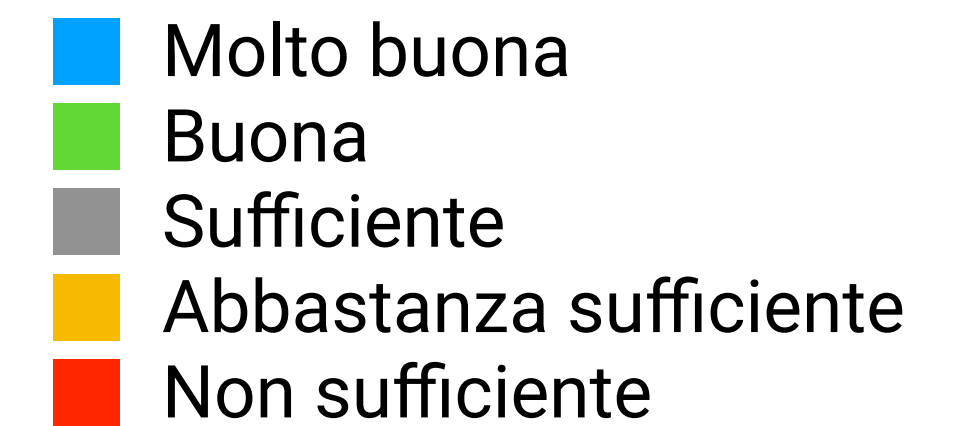
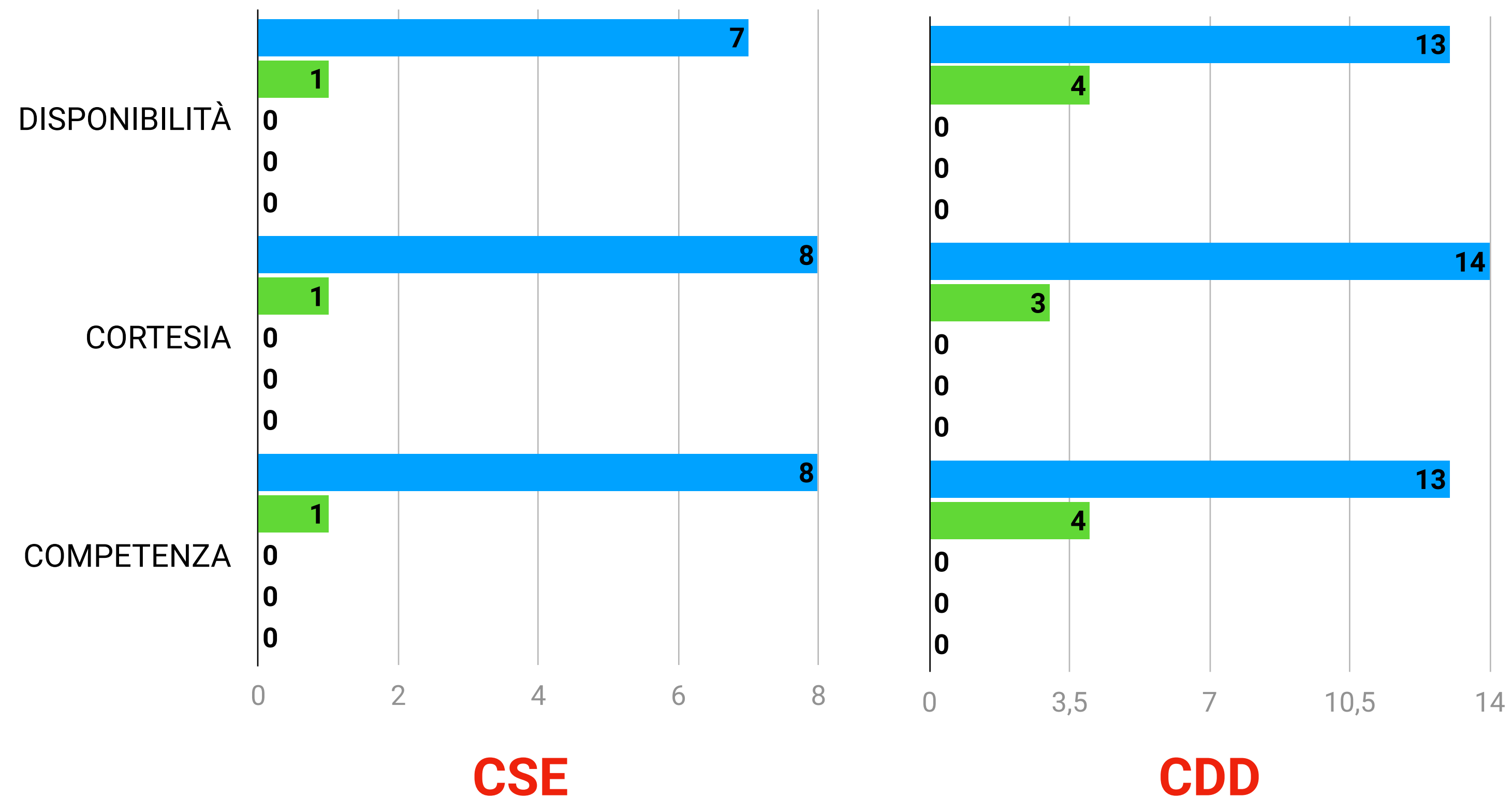
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Ufficio amministrativo

Dettaglio



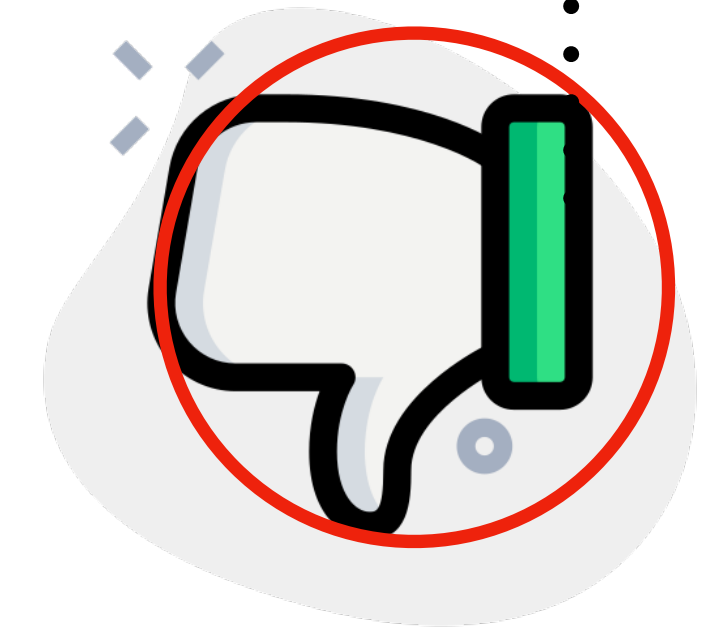
Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 1, 1 questionario non fornisce risposta.



Ufficio amministrativo

La professionalità e la
cortesia risultano essere i
punti di forza dell'ufficio
amministrativo.



Non si rilevano valutazioni sufficienti o
negative per nessun quesito.



Area educativa

La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie degli utenti accompagnati dalla Cooperativa L'Arca di Tradate relativa al servizio educativo è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

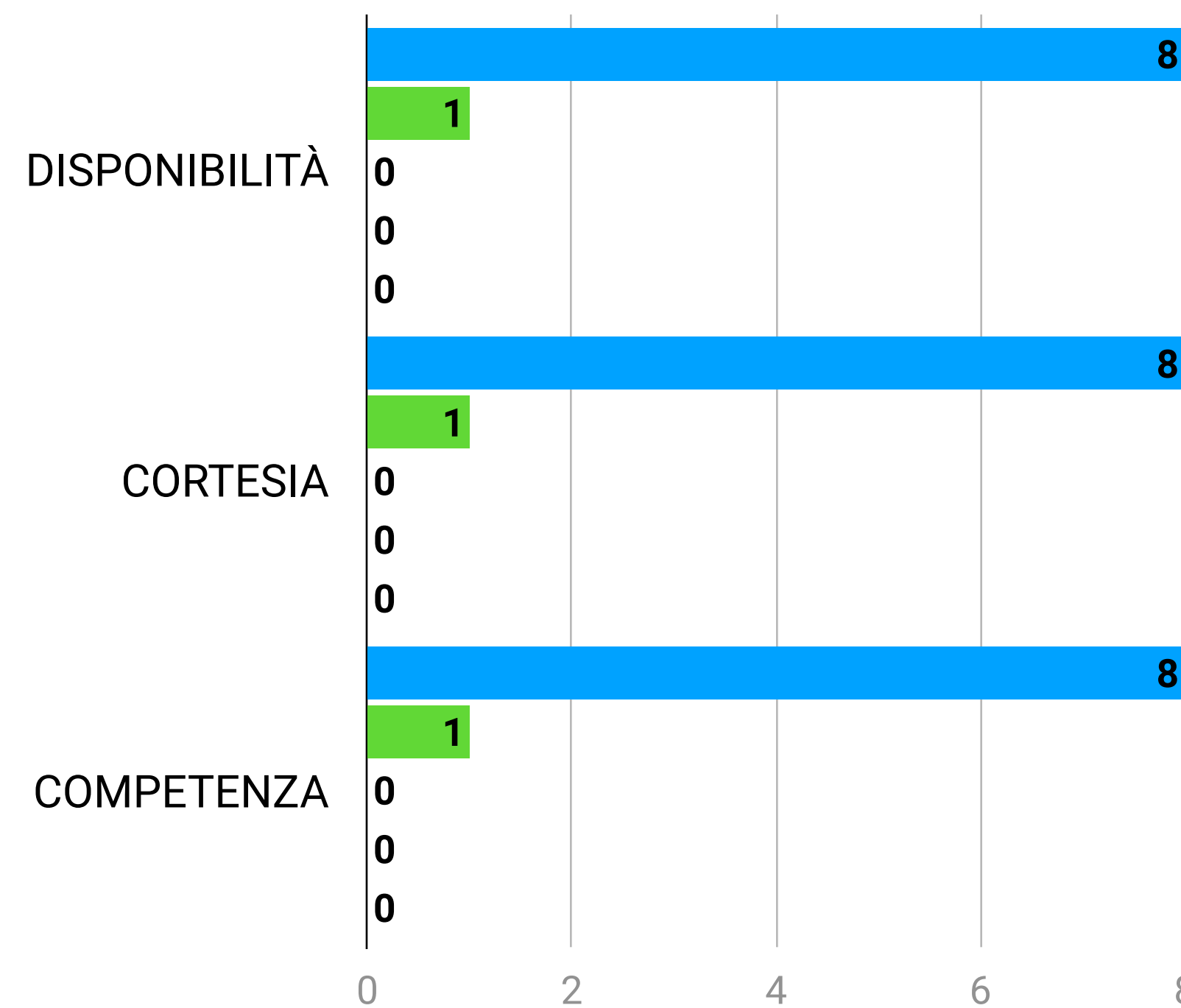
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.

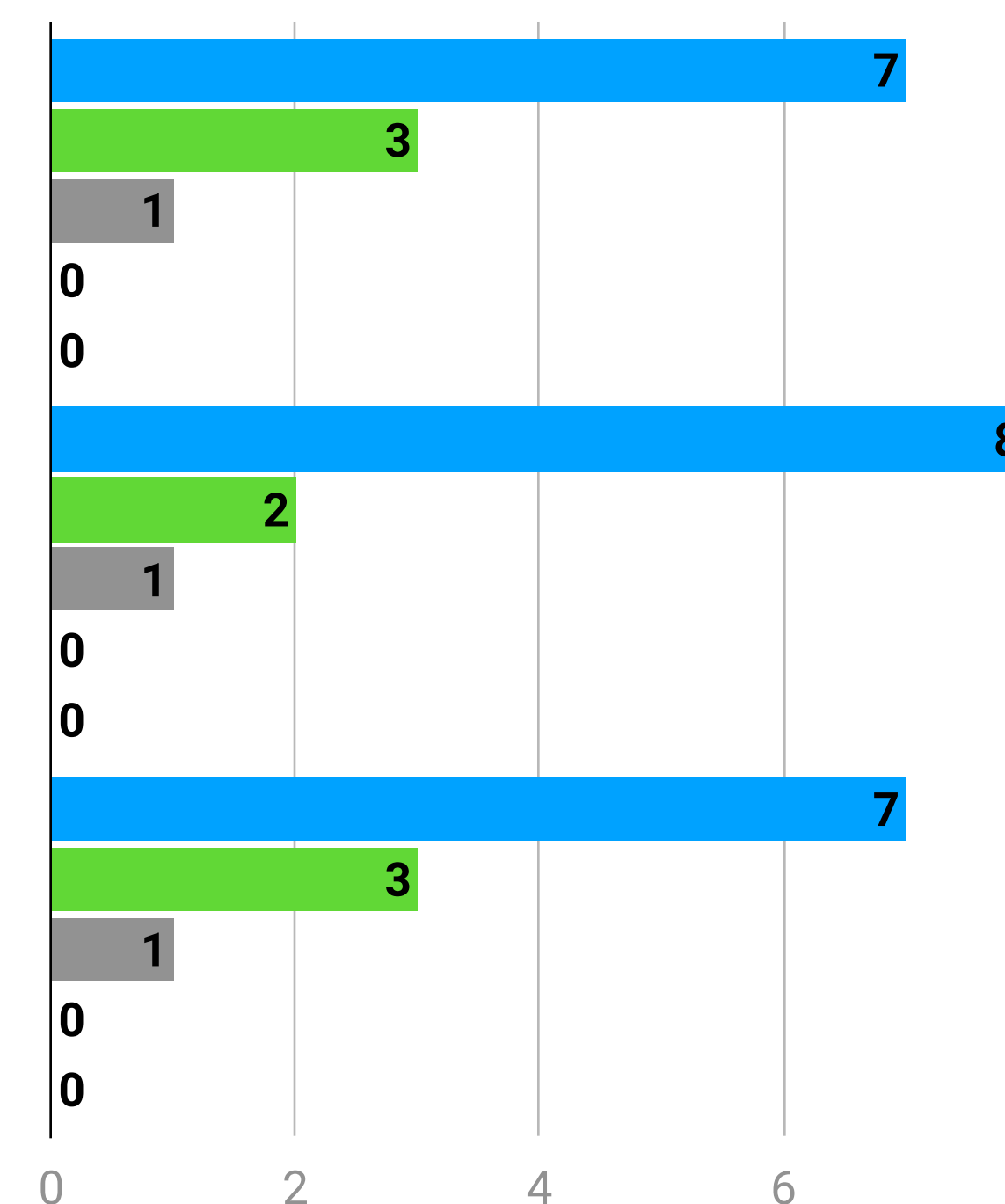


Area educativa

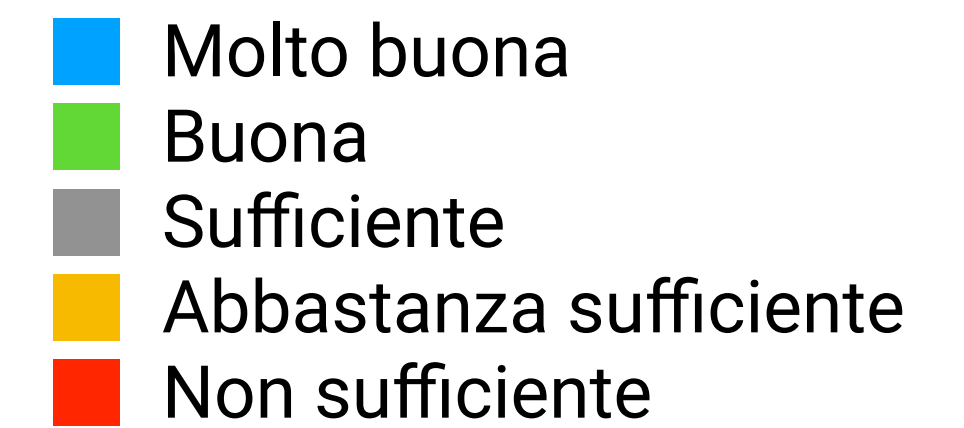
Dettaglio



CSE



CDD



Osservazioni - CDD:

- Nei quesiti 1, 2, 3, 1 questionario non fornisce risposta.

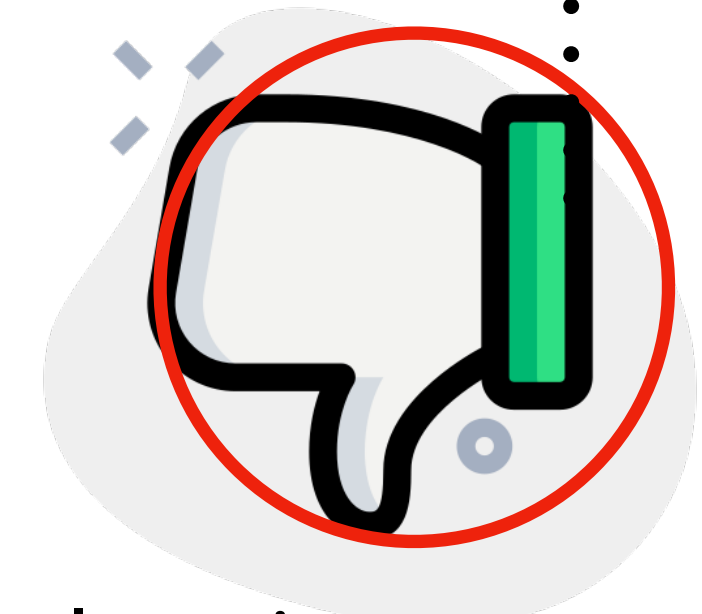


Area educativa

In generale, l'area educativa
è valutata positivamente da
quasi tutte le famiglie del
centro.



È presente una valutazione non
completamente positiva riguardo tutto il
comparto educativo.



Servizi sanitari

La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie degli utenti accompagnati dalla Cooperativa L'Arca di Tradate relativa al servizio sanitario è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

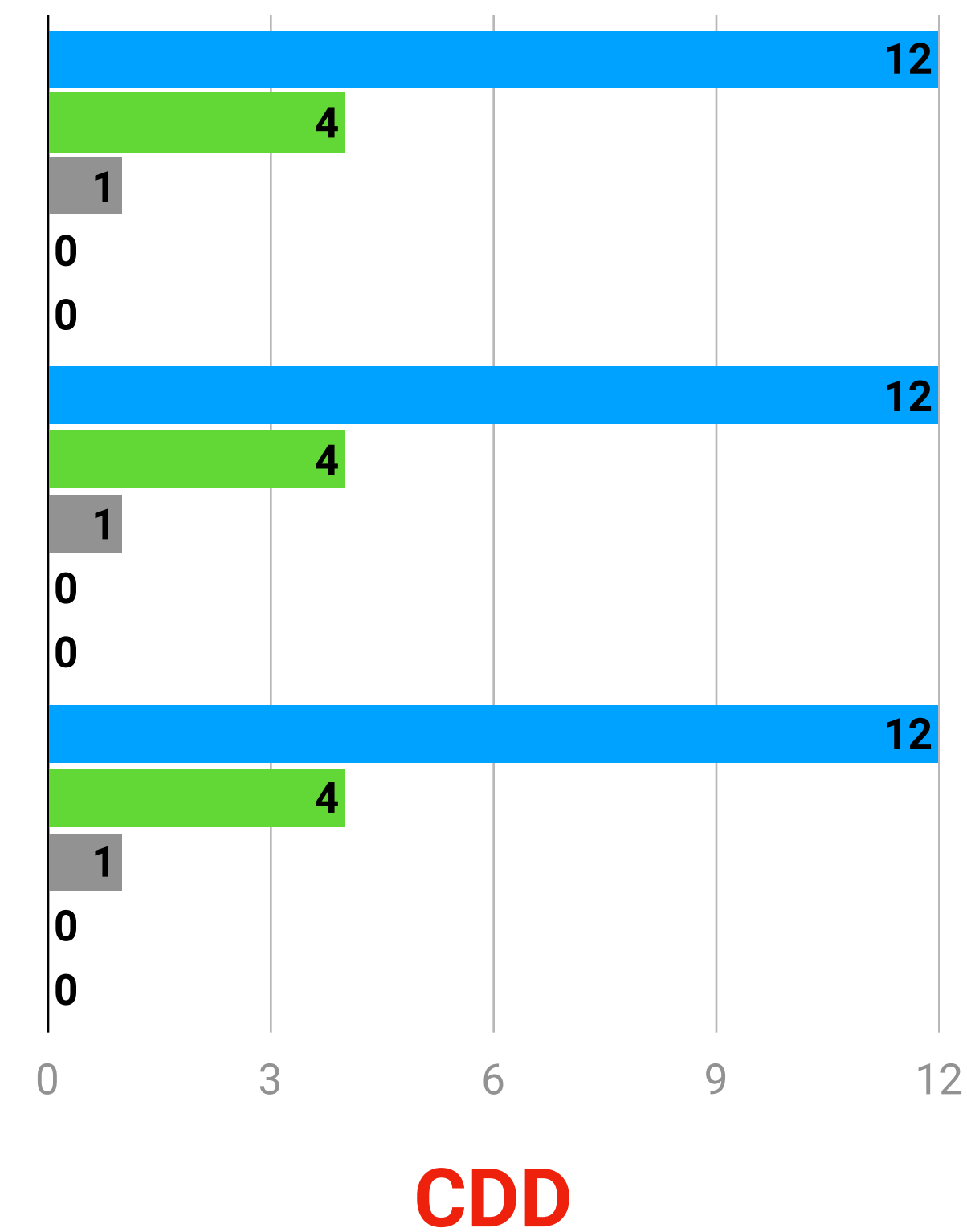
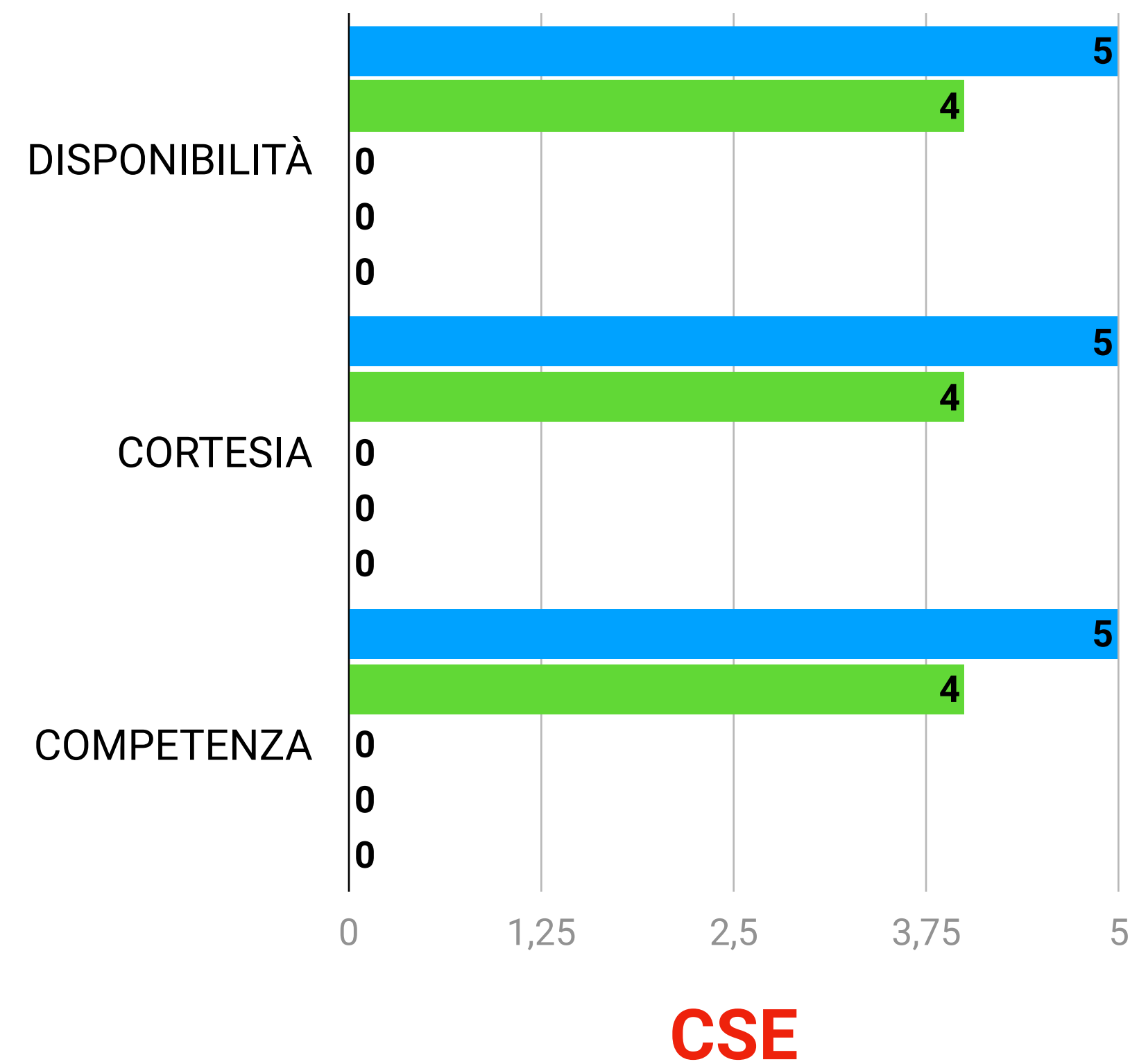
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Servizi sanitari

Dettaglio



- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Abbastanza sufficiente
- Non sufficiente

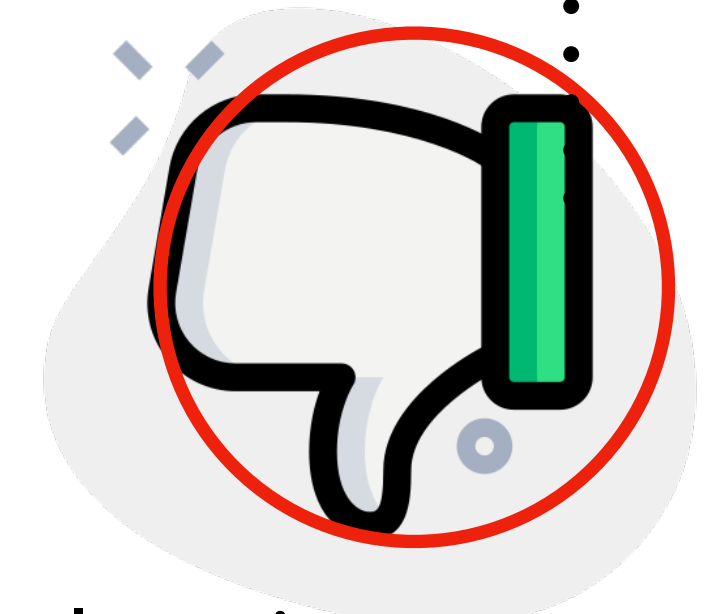


Servizi sanitari

· L'area sanitaria (infermeria e
· neuropsichiatria) è valutata
· abbastanza positivamente
· da quasi tutte le famiglie del
· centro.



· Nonostante le risposte
· incoraggianti, alcuni
· intervistati
· gradirebbero maggiori
· disponibilità, cortesia
· e competenza delle
· figure sanitarie
· dell'ente.



È presente una valutazione non
completamente positiva riguardo tutto il
servizio sanitario.



Consulenza e accompagnamento psicopedagogico

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'accompagnamento psicopedagogico è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

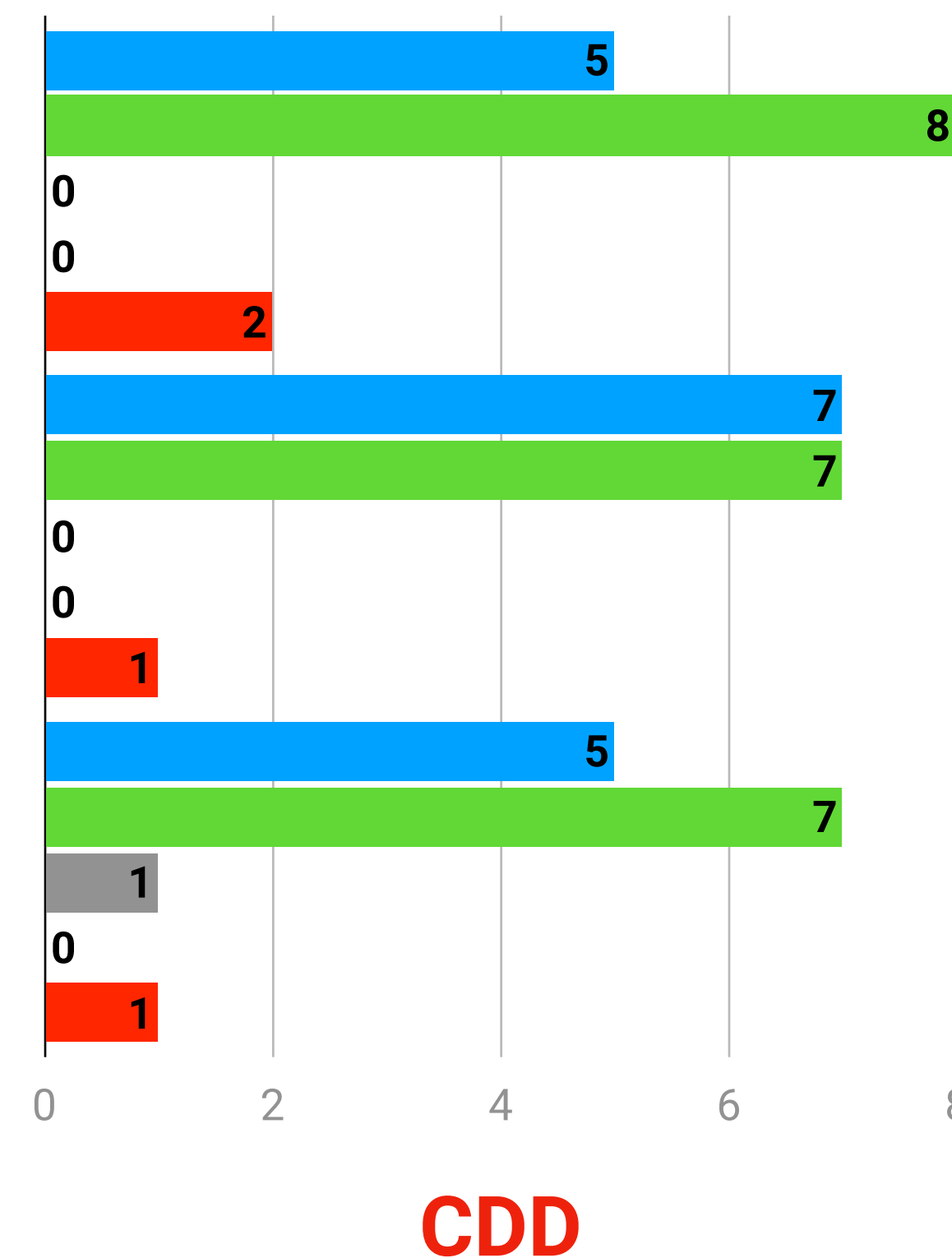
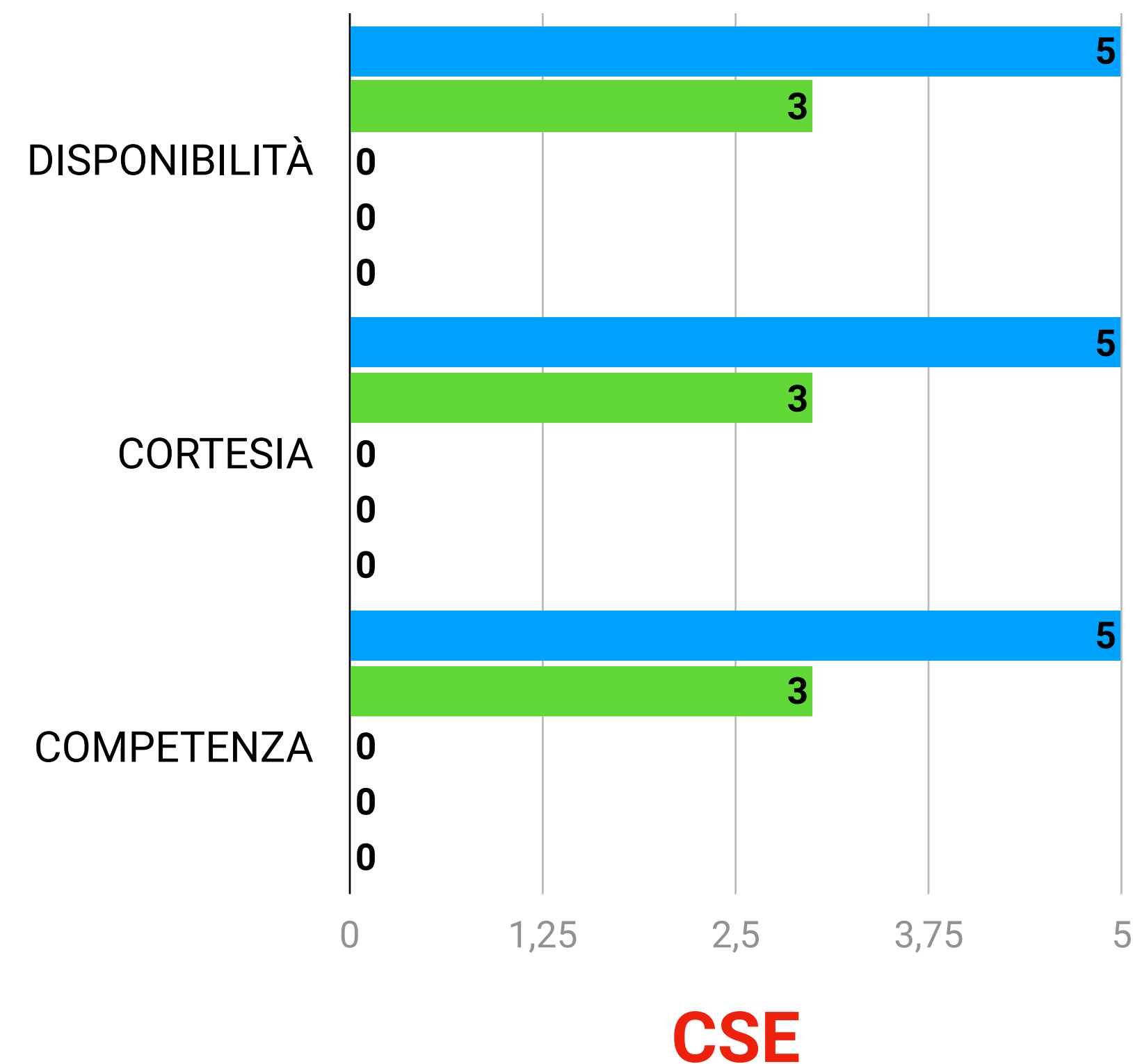
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Consulenza e accompagnamento psicopedagogico

Dettaglio



- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Abbastanza sufficiente
- Non sufficiente

Osservazioni - CSE:

- Nei quesiti 1, 2, 3, 1 questionario non fornisce risposta.

Osservazioni - CDD:

- Nei quesiti 1, 2, 3, 2 questionari non forniscono risposta.



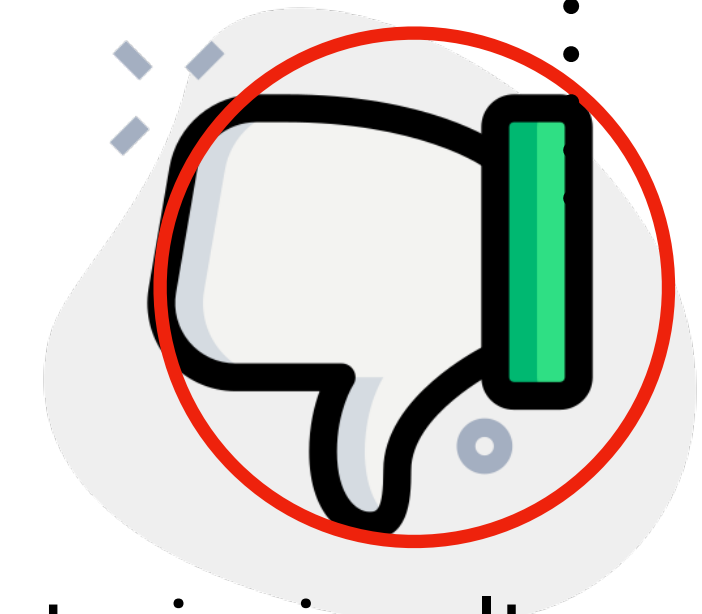
Consulenza e accompagnamento psicopedagogico

· Buona parte delle famiglie
· valuta in maniera
· abbastanza positiva lo
· sportello genitori e la
· disponibilità dell'ente
· all'accompagnamento
· psicologico.



· Dal questionario
· emerge la necessità di
· una maggiore cura
· della struttura dello
· sportello; i *caregiver*
· non sempre valutano
· in modo positivo il
· personale.

Sono presenti valutazioni molto negative sulla disponibilità (2), la cortesia (1) e le competenze (1) del personale del settore.



Attività riabilitative

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa alle attività riabilitative è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

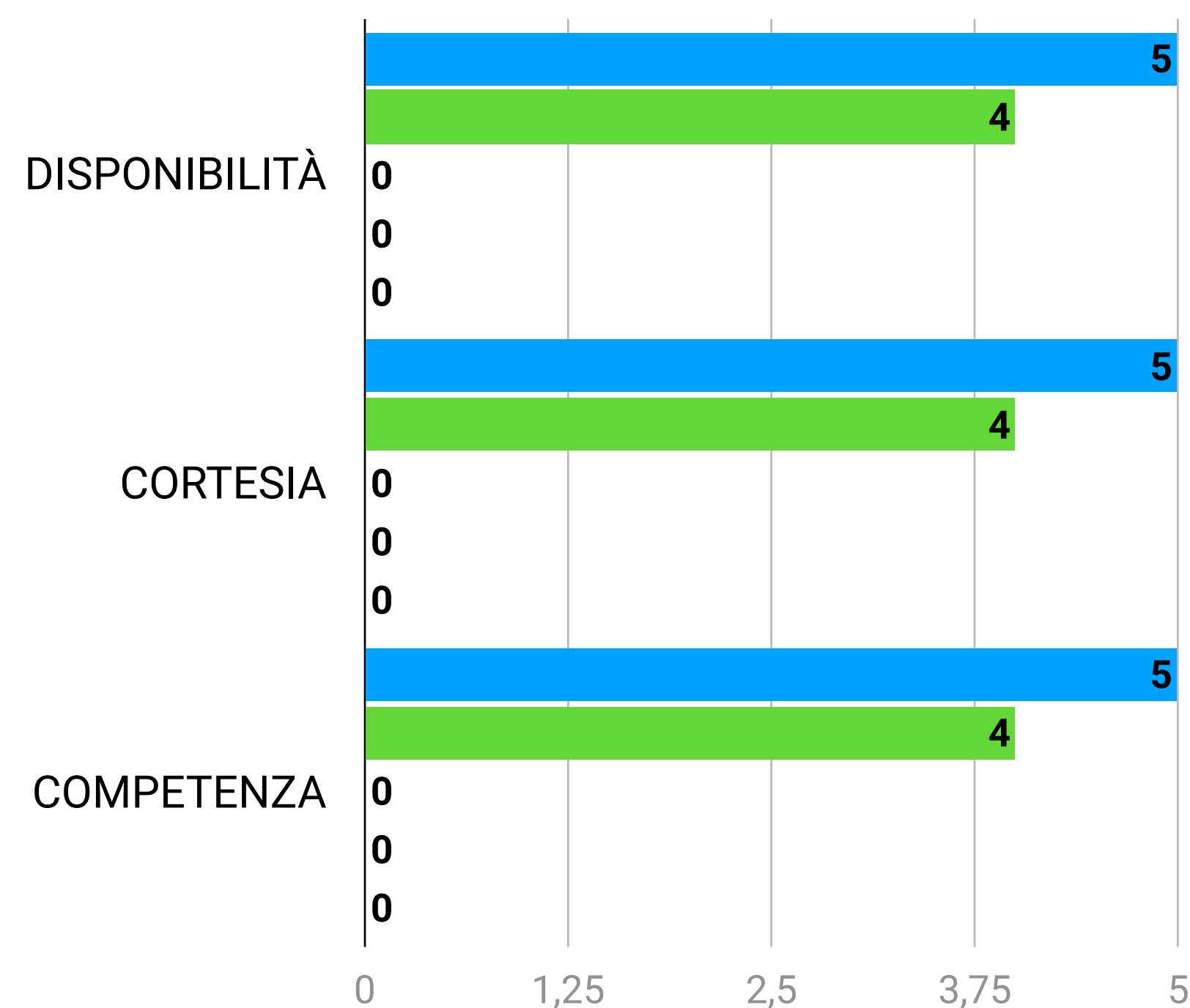
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.

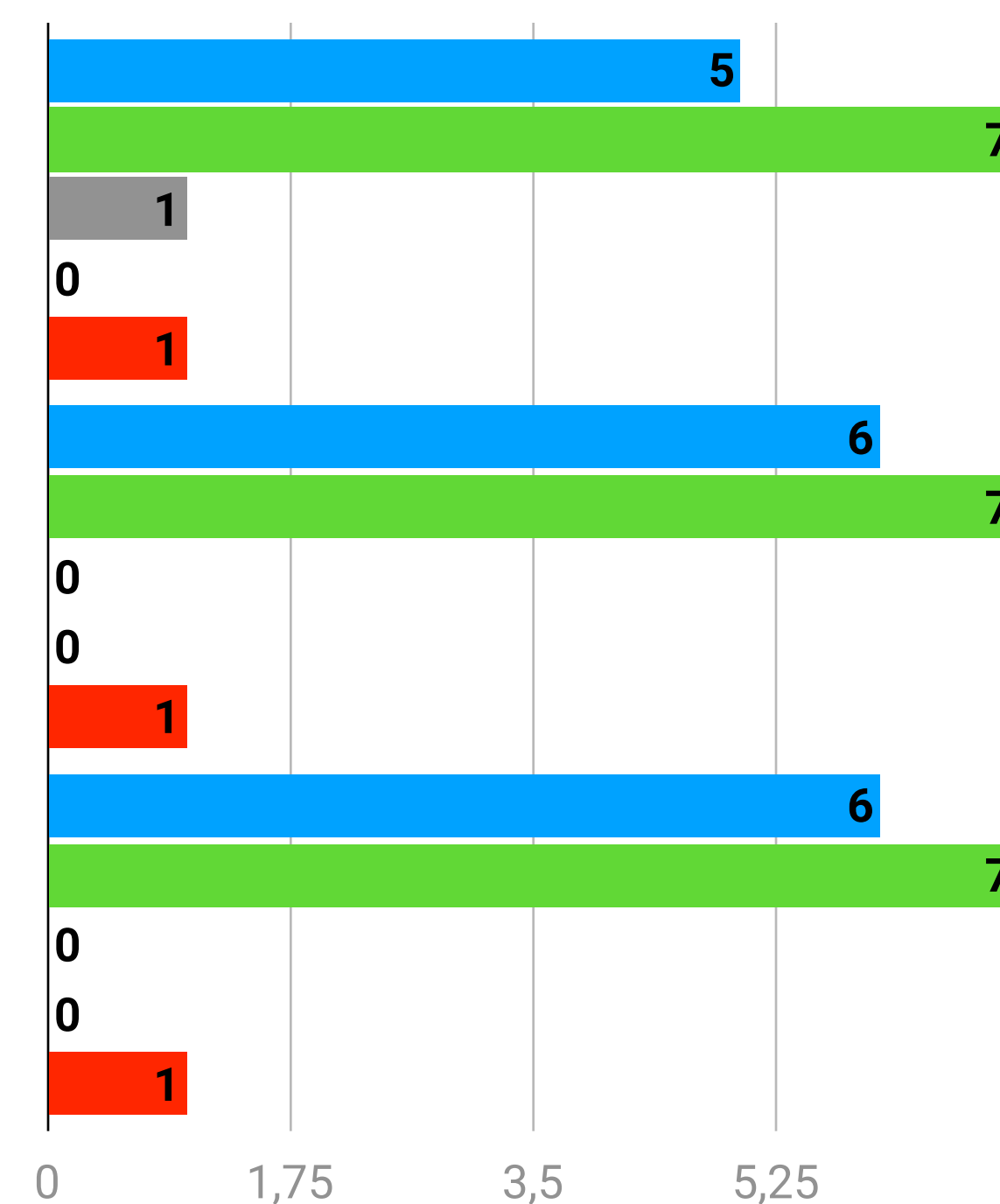


Attività riabilitative

Dettaglio



CSE



CDD

- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Abbastanza sufficiente
- Non sufficiente

Osservazioni - CDD:
• Nei quesiti 1, 2, 3, 3 questionari non forniscono risposta.

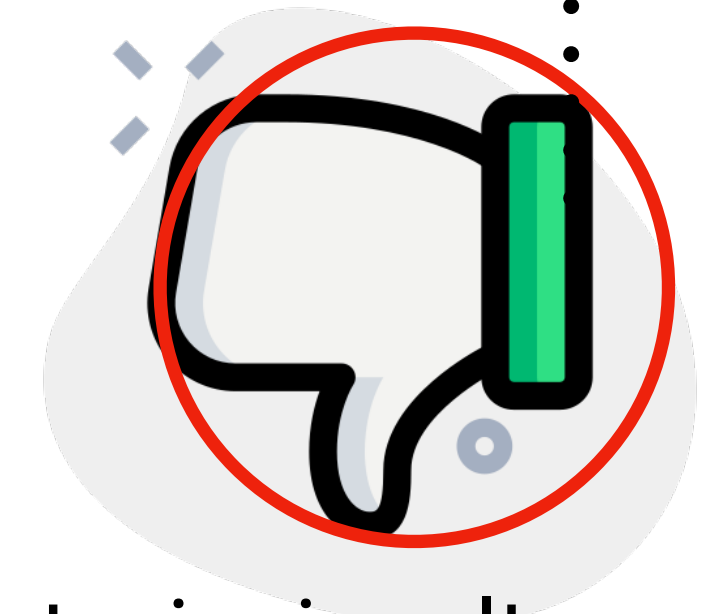


Attività riabilitative

- Buona parte delle famiglie
- valuta in maniera
- complessivamente positiva
- le attività riabilitative
- proposte dalla Cooperativa.



Sono presenti valutazioni molto negative sulla disponibilità (1), la cortesia (1) e le competenze (1) del personale del settore.



Attività educative ed assistenziali

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'andamento generale dell'ente e alla percezione dei dipendenti della quotidianità lavorativa è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

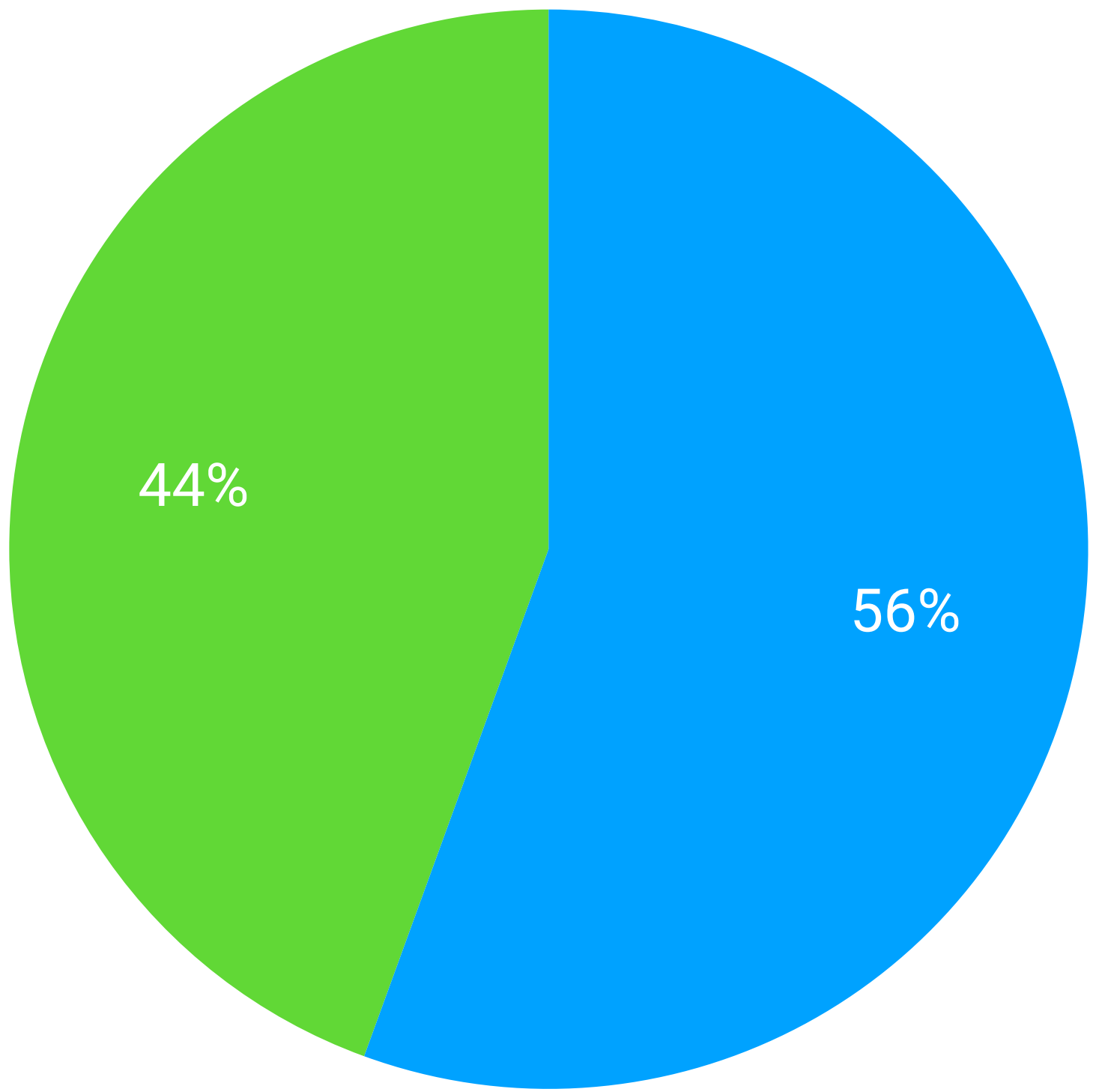
- “Come valuta le attività educative proposte all'utente?”;
- “Come valuta le attività assistenziali (igiene, infermeria) proposte all'utente?”.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.

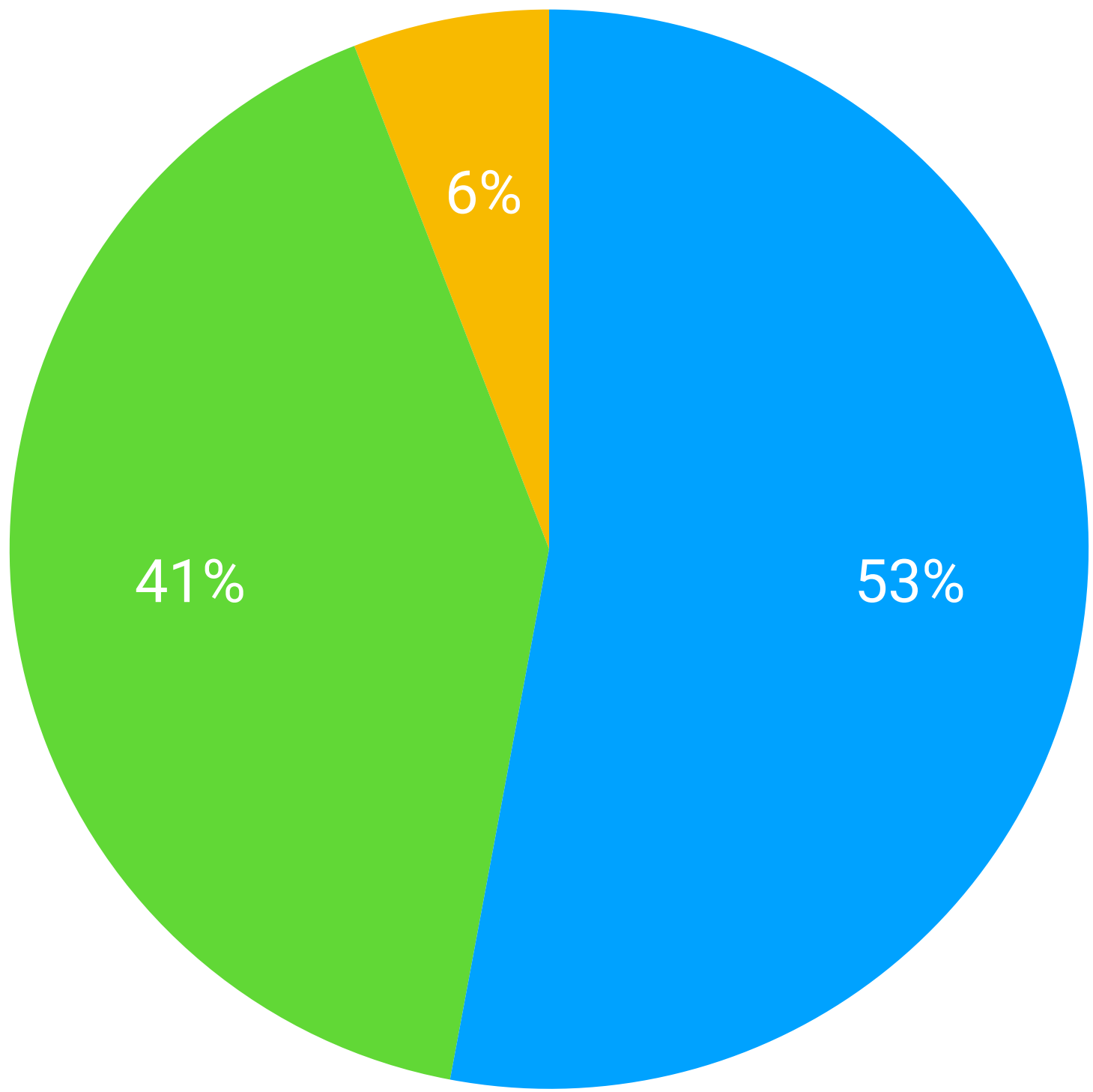


Attività educative

Dettaglio



CSE



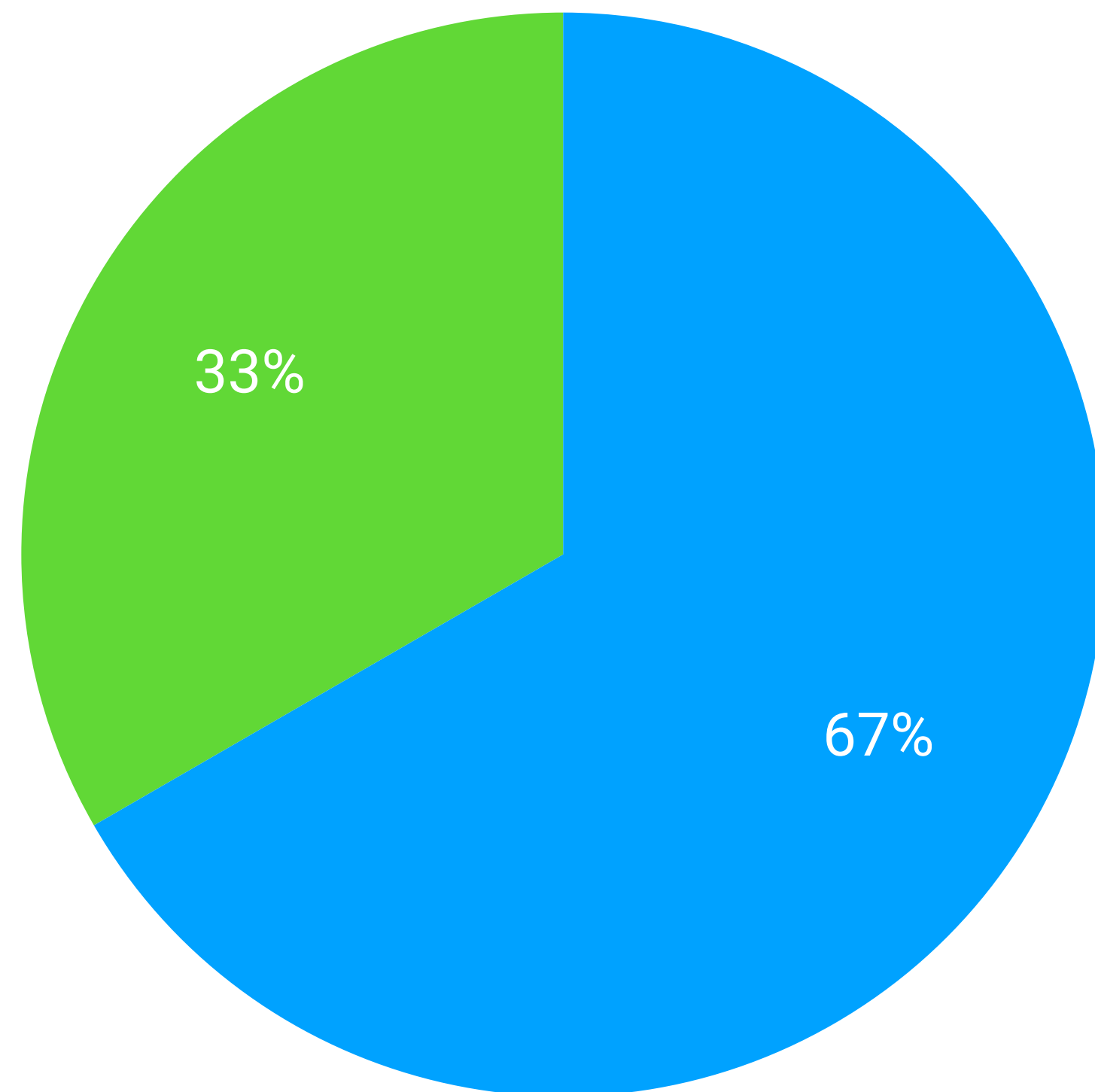
CDD

- Molto buone
- Buone
- Sufficienti
- Abbastanza sufficienti
- Non sufficienti
- settembre

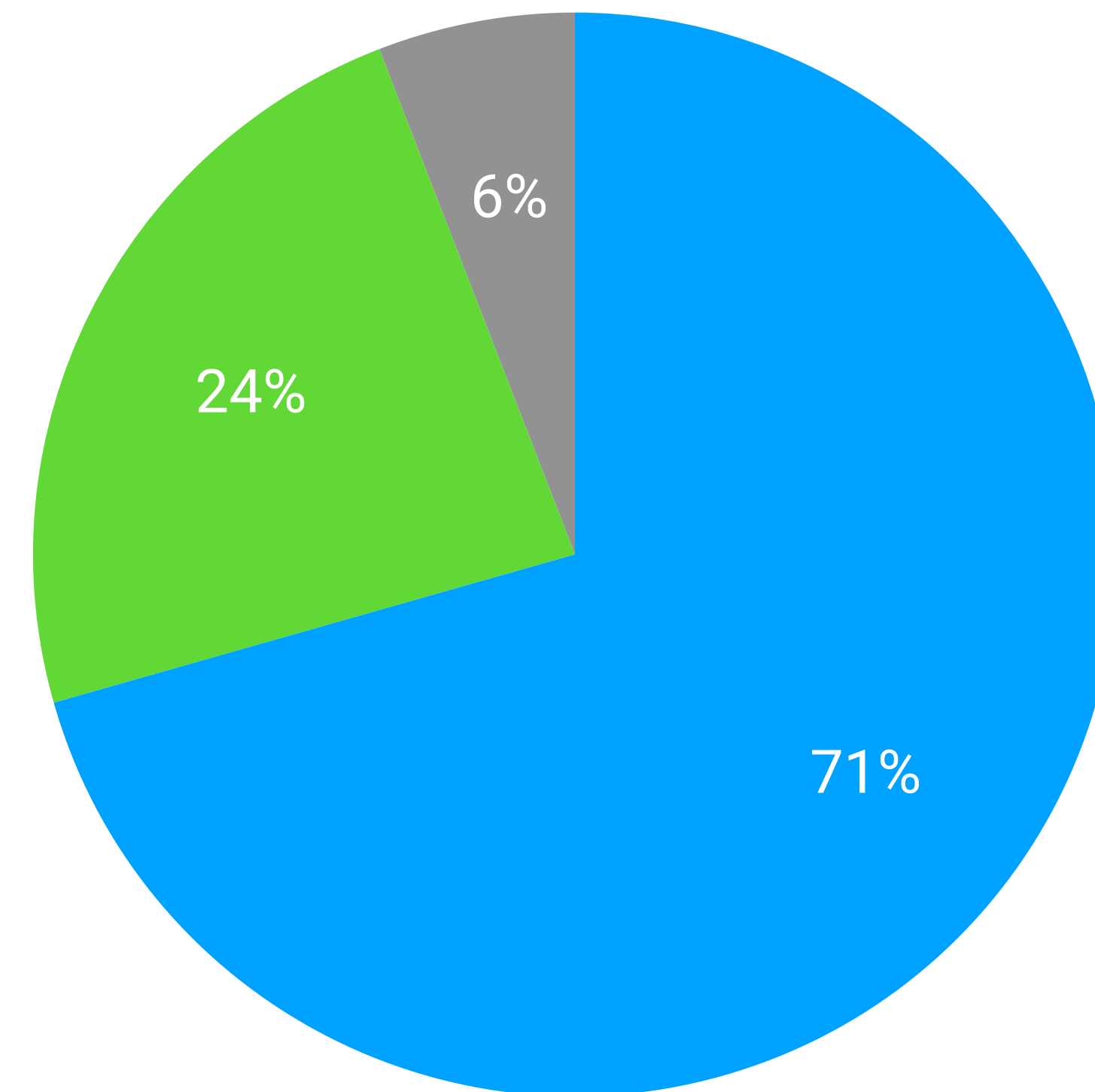


Attività assistenziali

Dettaglio



CSE



CDD

- Molto buone
- Buone
- Sufficienti
- Abbastanza sufficienti
- Non sufficienti
- settembre

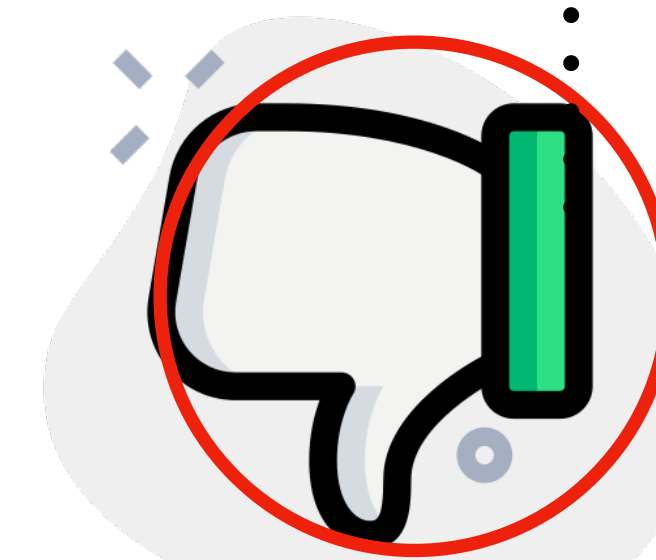


Attività educative ed assistenziali

: Quasi la totalità delle
: famiglie ha espresso un
: parere positivo sulle attività
: educative ed assistenziali
: proposte agli utenti del
: centro.



Compare, benché in un solo caso, una valutazione non del tutto positiva delle proposte educative e dei servizi assistenziali offerti.



Comunicazione con le famiglie

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa al flusso comunicativo tra la Cooperativa e le famiglie è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

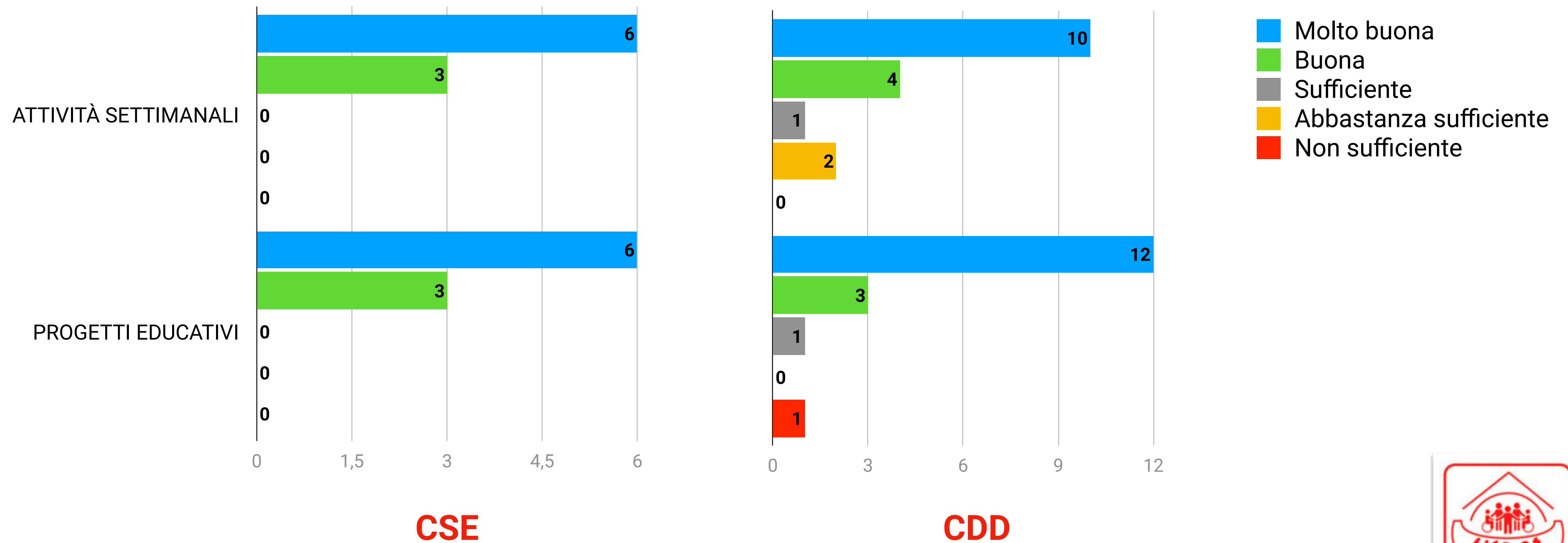
- Comunicazione delle attività settimanali;
- Comunicazione dei progetti educativi;
- “È soddisfatto della chiarezza e della completezza delle informazioni ricevute dal centro?”.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Comunicazione con le famiglie

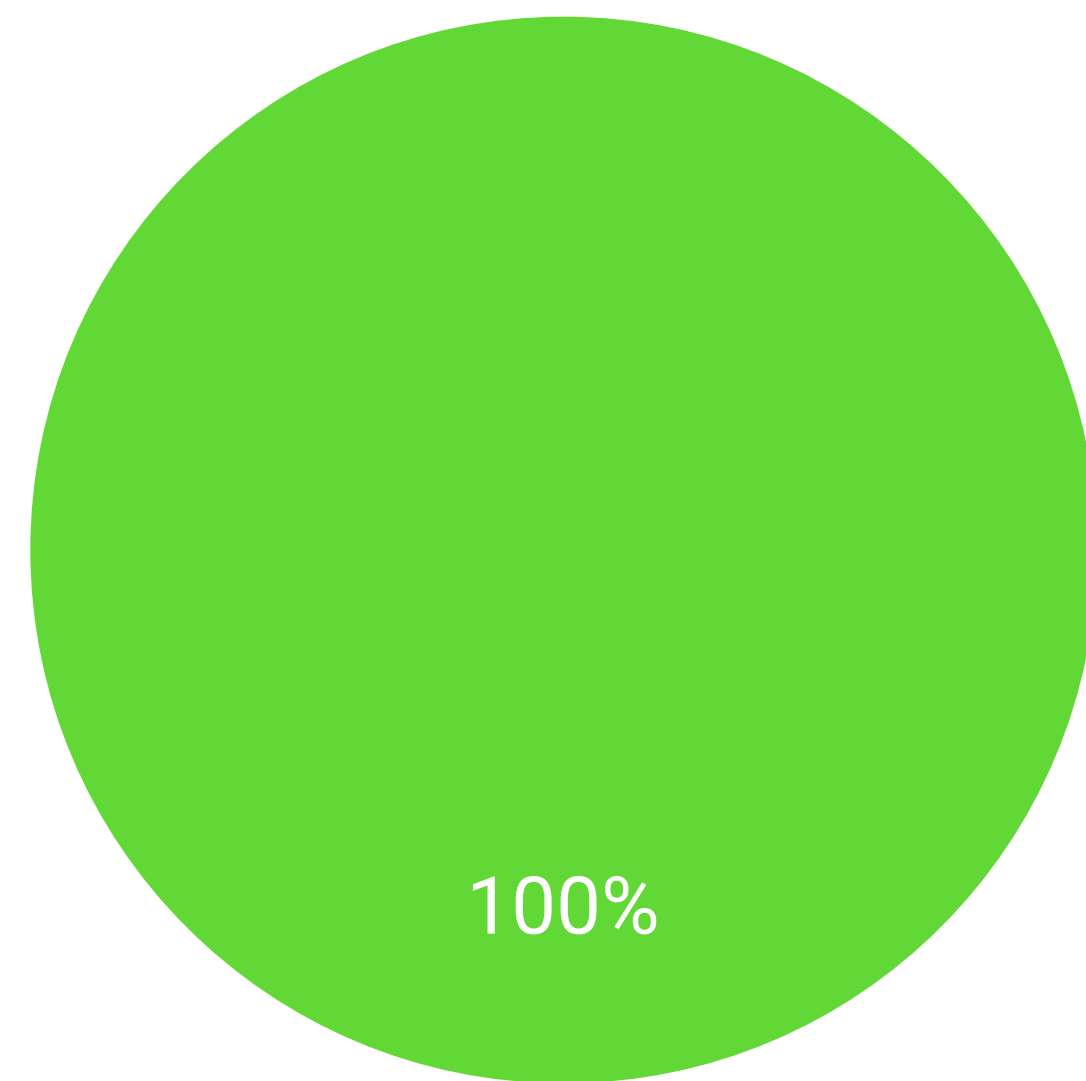
Dettaglio



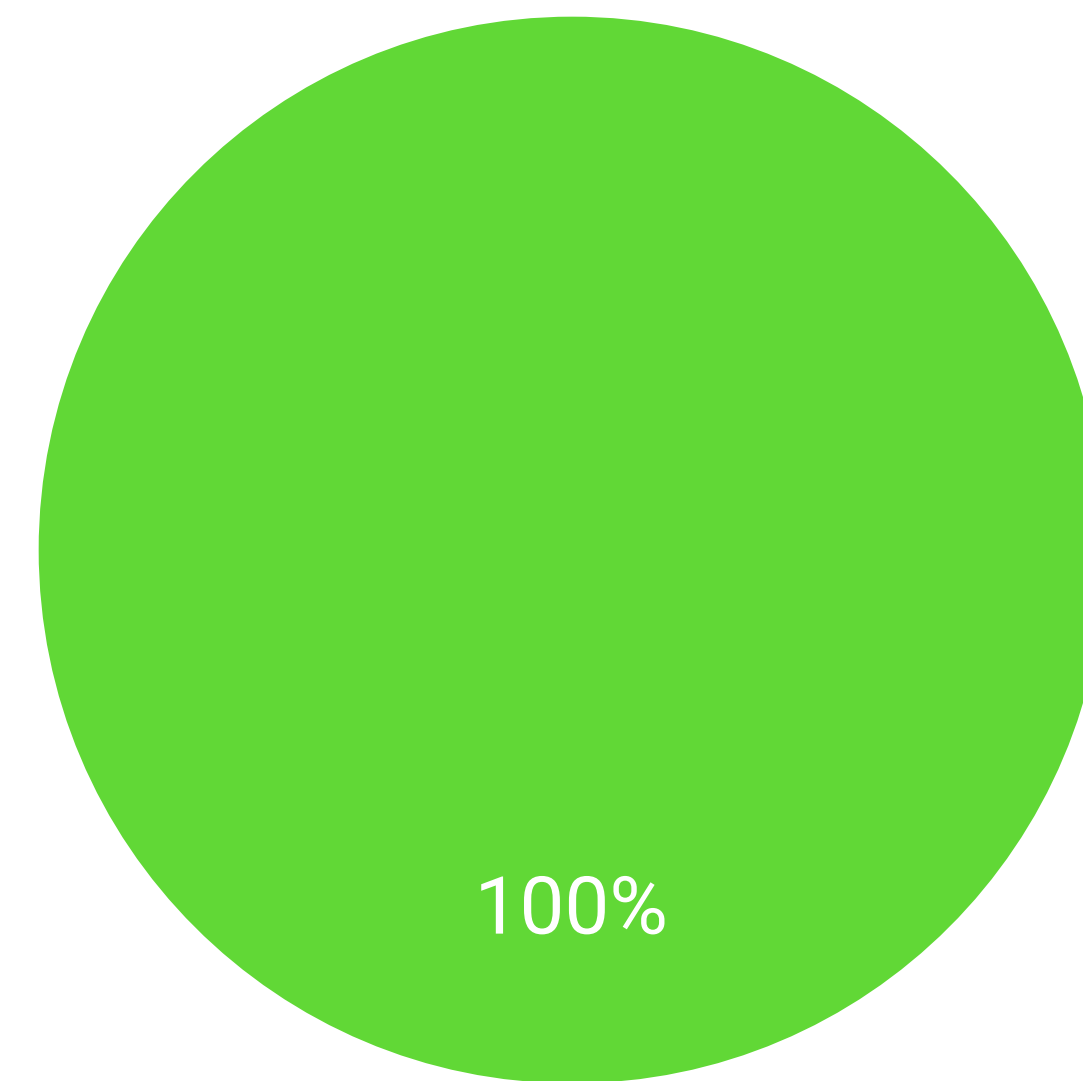
Comunicazione con le famiglie

Dettaglio

È SODDISFATTO DELLA CHIAREZZA E DELLA COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE DAL CENTRO?



CSE



CDD

● No
● Si

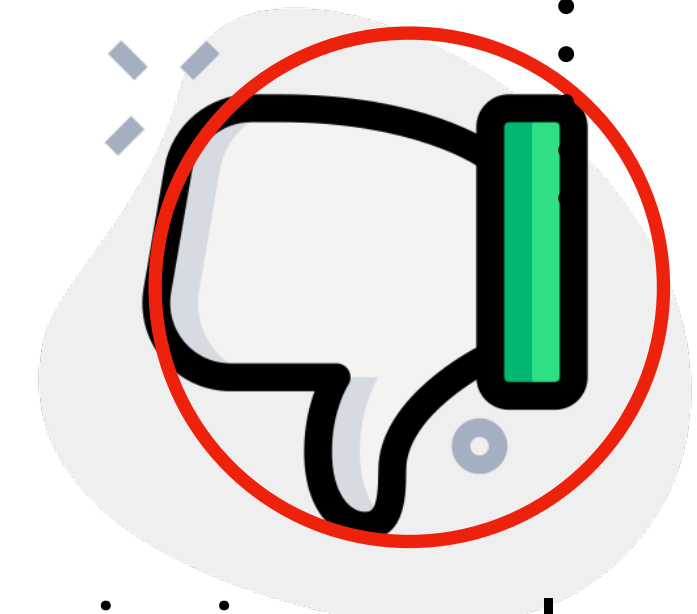


Comunicazione con le famiglie

- Quasi la totalità delle
- famiglie valuta in maniera
- molto positiva il flusso
- comunicativo con l'ente.



Compare, benché in sporadici casi e in un solo servizio, una valutazione non del tutto positiva del comparto comunicativo interno .



Grado complessivo di soddisfazione

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa al grado complessivo di soddisfazione degli utenti è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente al seguente *topic*:

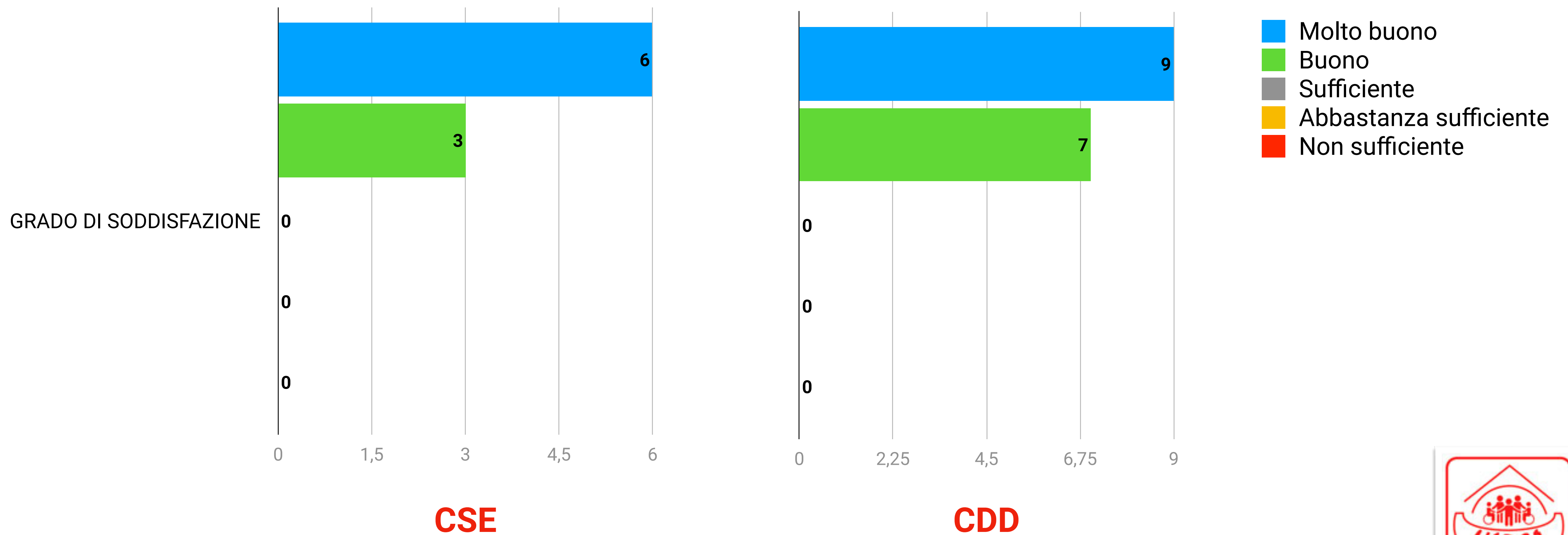
- “Esprima il suo grado complessivo di soddisfazione nei confronti del centro”.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



Grado complessivo di soddisfazione

Dettaglio

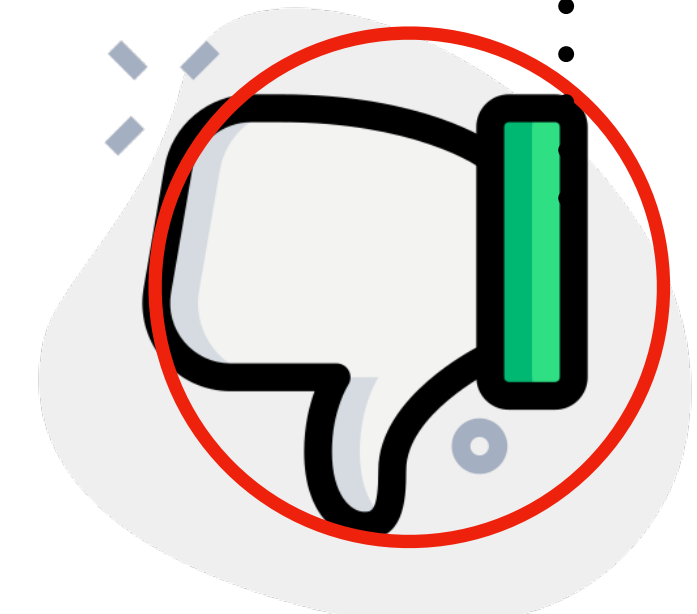


Grado complessivo di soddisfazione

: Quasi la totalità degli utenti
: si dichiara soddisfatto o
: molto soddisfatto
: dell'operato della
: Cooperativa.



Non si rilevano valutazioni sufficienti o
negative per nessun quesito.



Commenti e suggerimenti

- Cura e attenzione per l'utente (2);
- Continuità assistenziale durante il lockdown (1).



- Test anticovid e tamponi di controllo periodici su utenti e operatori (2);
- Ripresa *in toto* delle attività educative e dello sportello genitori nel più breve tempo possibile (1).





Grazie per la partecipazione

Customer satisfaction - Report anno 2020

L'Arca Società Cooperativa Sociale

