

# Customer satisfaction

Report Famiglie anno 2021

L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE



# Il questionario

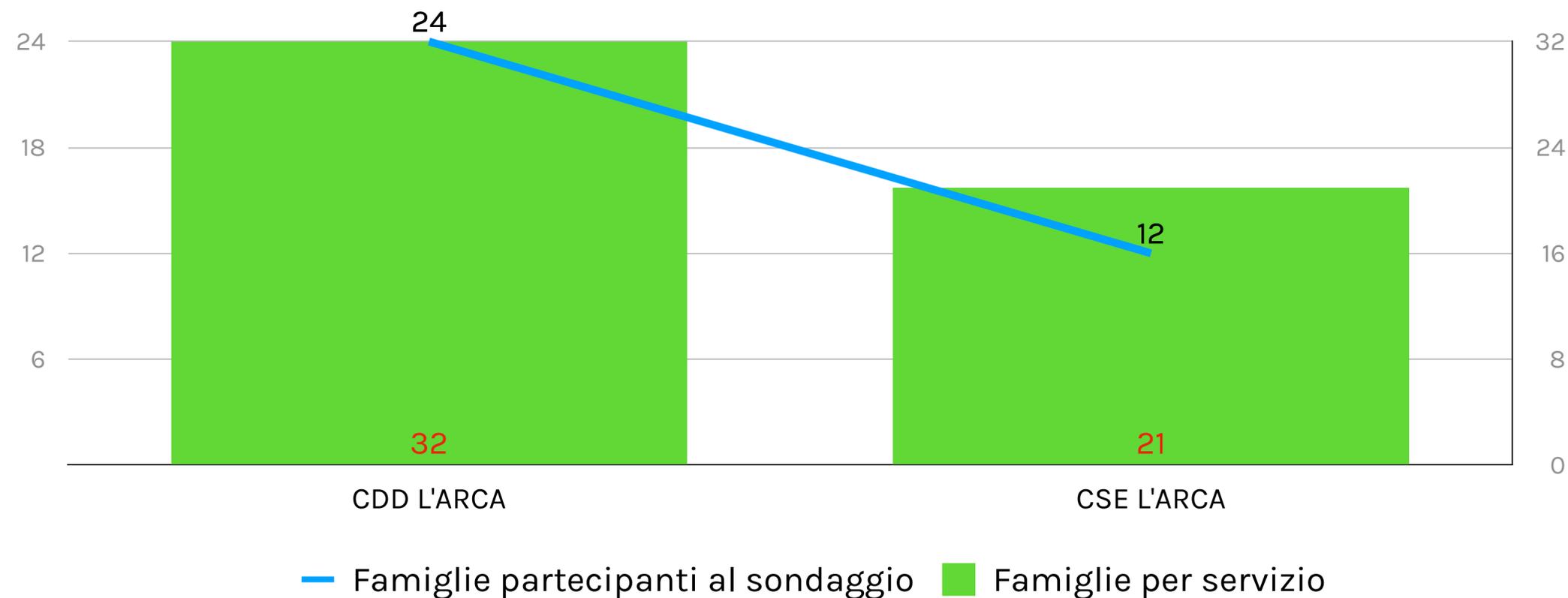
La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie degli utenti accompagnati dalla Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'anno 2021 è stata effettuata tramite un questionario costruito *ad hoc* per indagare quanto essi si sentano soddisfatti relativamente alle seguenti aree:

- 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, 22 alle famiglie degli utenti del CSE l'Arca e 32 alle famiglie degli utenti del CDD l'Arca.
- Hanno riconsegnato il questionario 36 famiglie, totalizzando un **tasso di risposta all'indagine pari all'55% per il CSE L'Arca e 75% 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*:

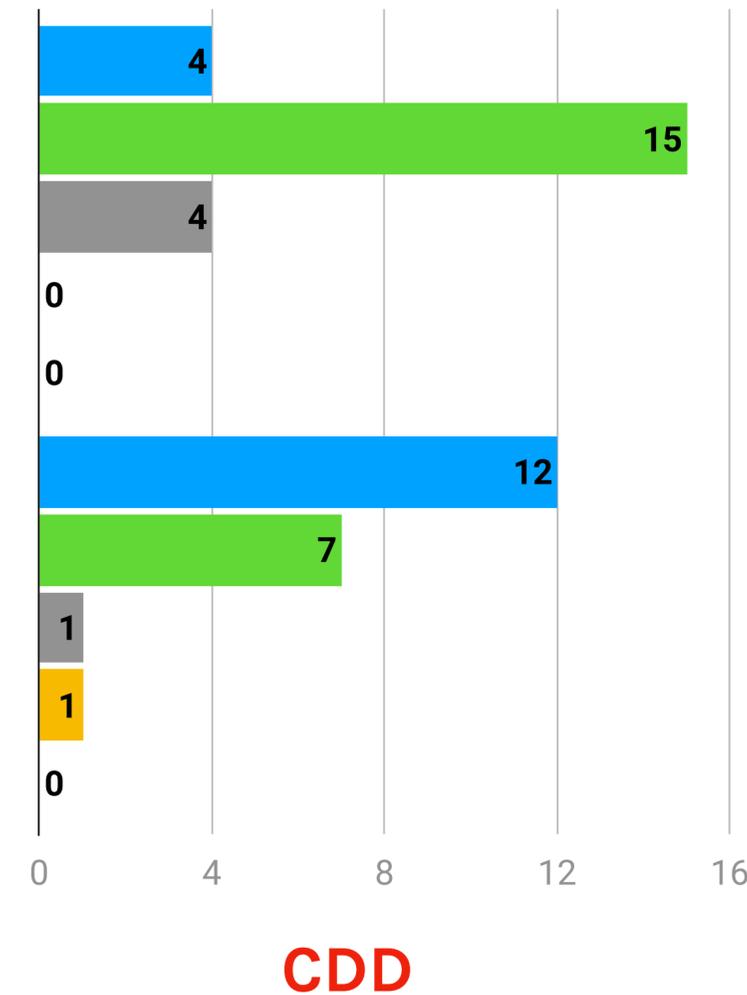
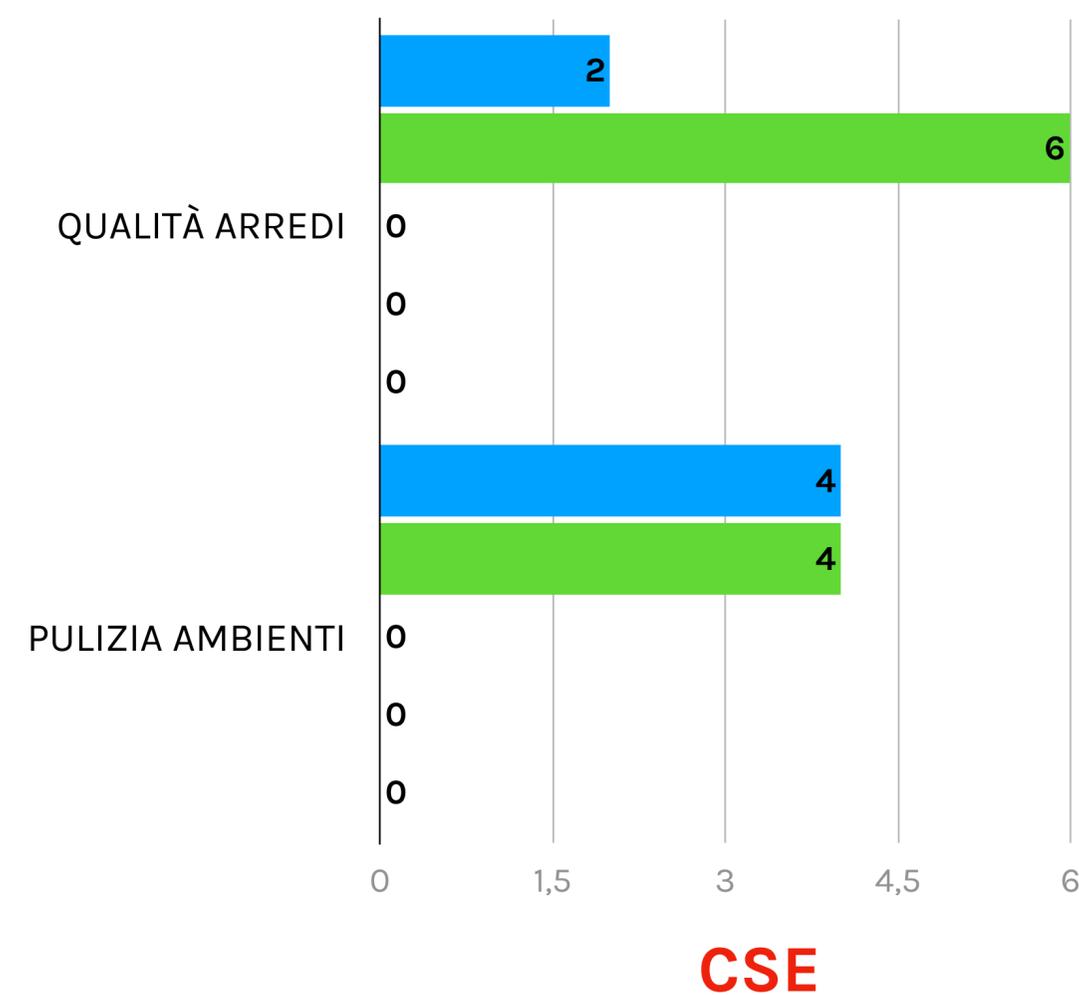
- Qualità degli arredi;
- Pulizia degli arredi.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Ambienti del centro

## Dettaglio



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

### Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 2, 2 questionari non forniscono risposta.

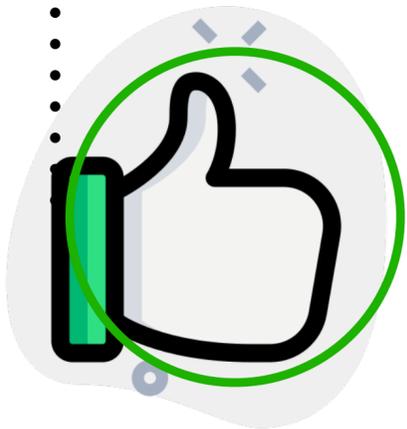
### Osservazioni - CDD:

- Nel quesito 2, 2 questionari non forniscono risposta.

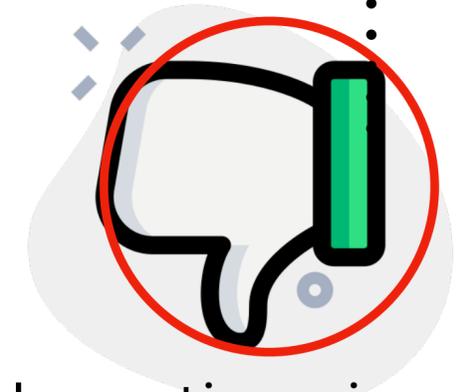


# Ambienti del centro

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:

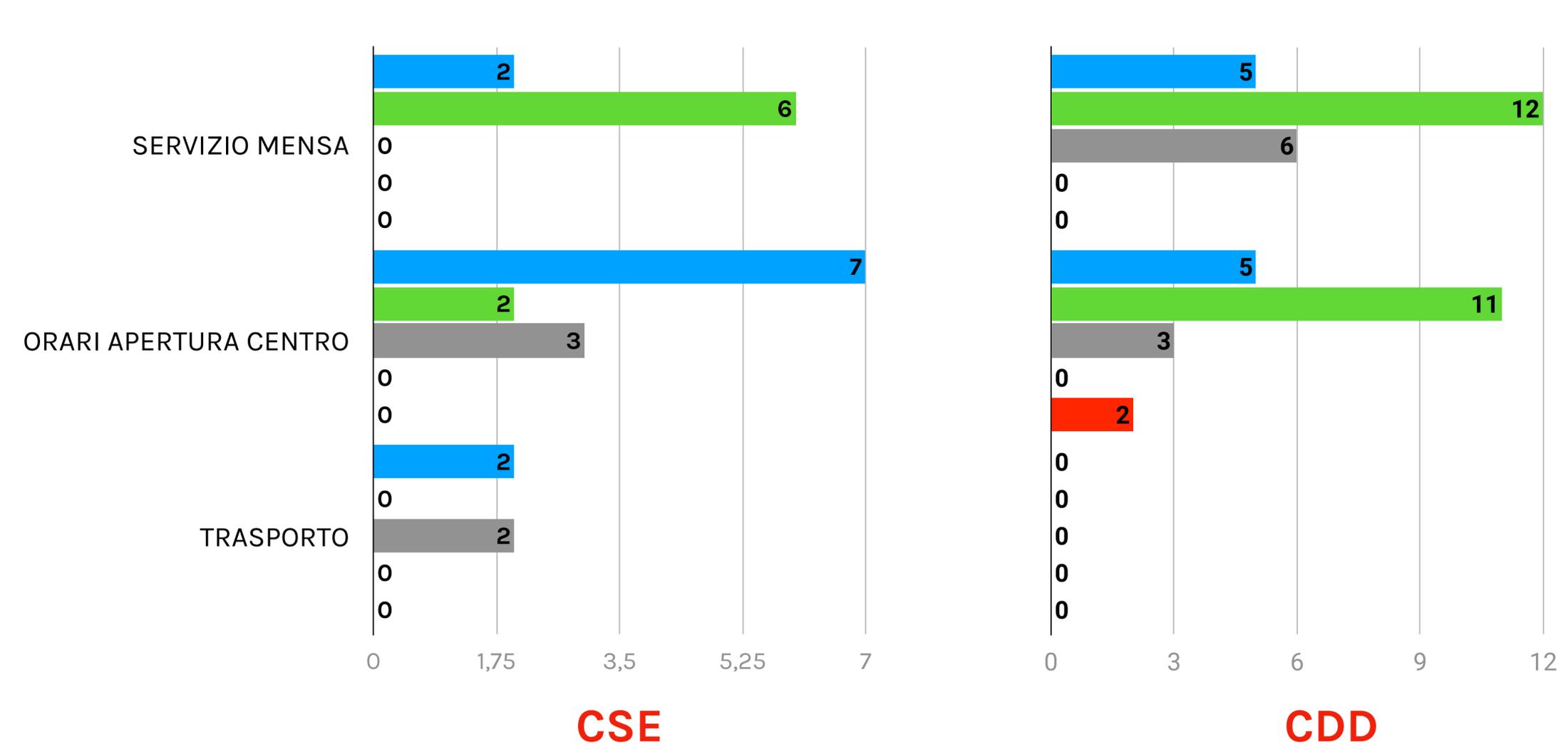
- Servizio mensa;
- Orari di apertura del centro;
- Trasporto (se gestito dalla Cooperativa).

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Servizi offerti

## Dettaglio



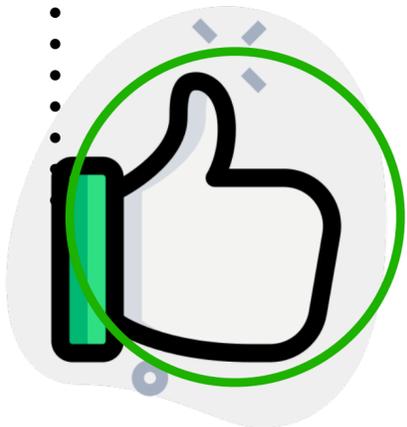
- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Abbastanza sufficiente
- Non sufficiente

- Osservazioni - CSE:
- Nel quesito 1, 4 questionari non forniscono risposta;
  - Nel quesito 3, 7 questionari non forniscono risposta perché le famiglie non usufruiscono del trasporto a cura dell'ente.
- Osservazioni - CDD:
- Nel quesito 2, 2 questionari non forniscono risposta;
  - Il quesito 3 non è stato posto.



# 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 molto  
negative 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*:

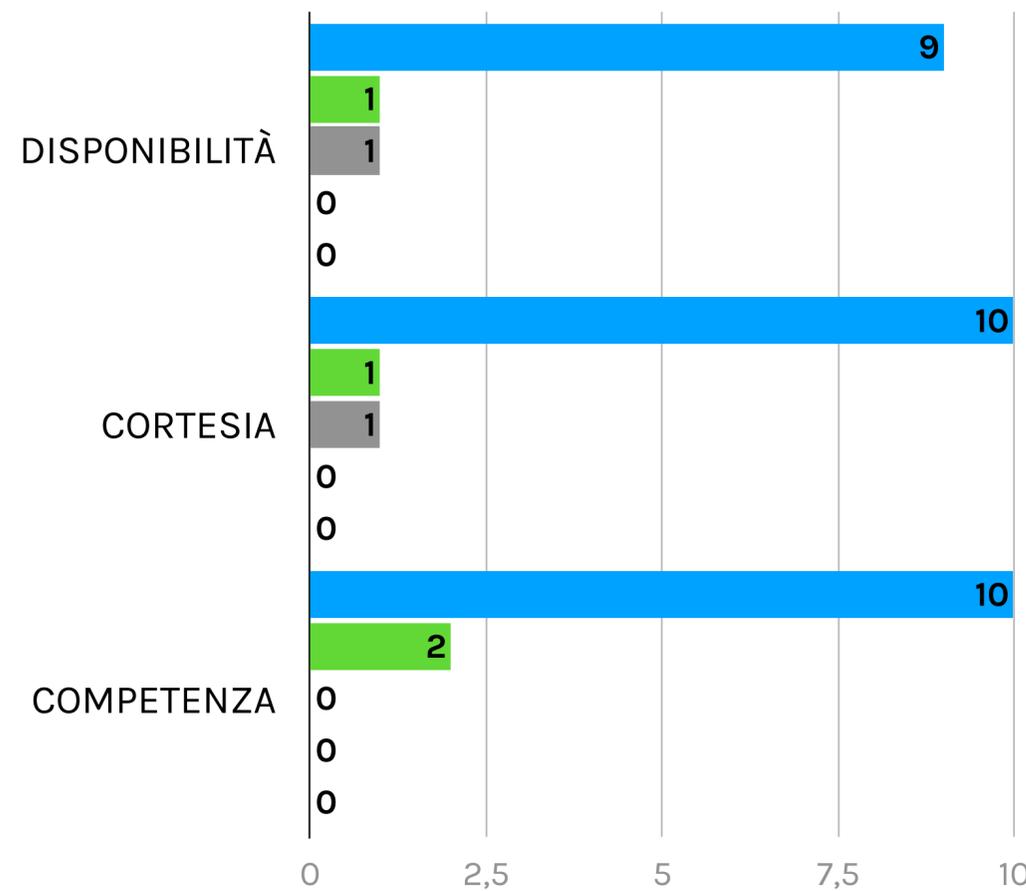
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.

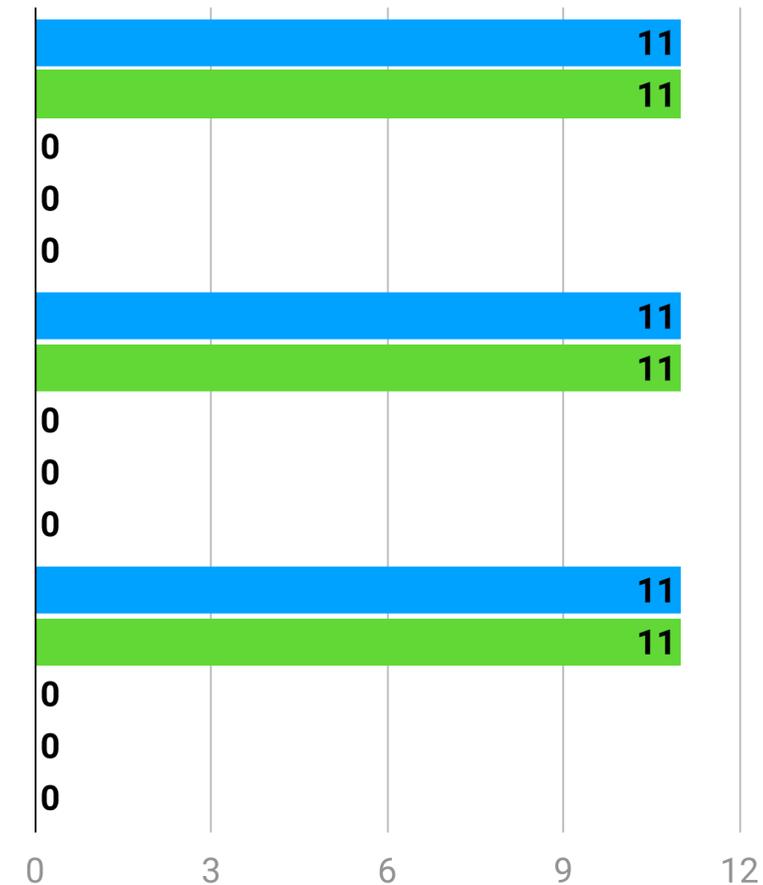


# Ufficio amministrativo

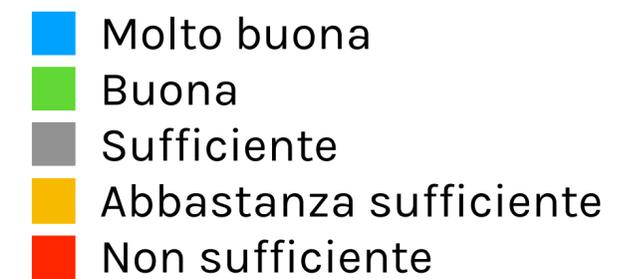
Dettaglio



CSE



CDD



Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 1, 1 questionario non fornisce risposta.

Osservazioni - CDD:

- 1 questionario non fornisce risposta a nessun quesito.

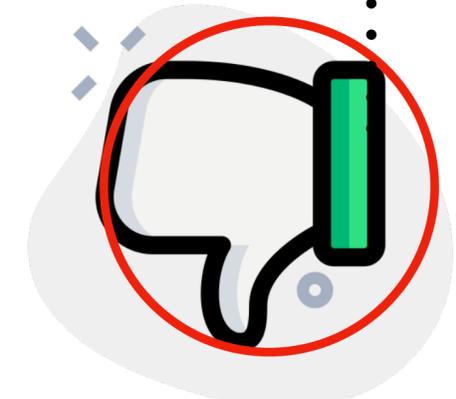


# Ufficio amministrativo

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



Sono presenti due valutazioni  
sufficienti nei campi cortesia e  
professionalità.



# 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*:

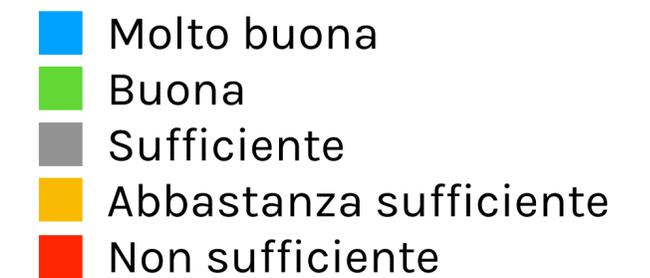
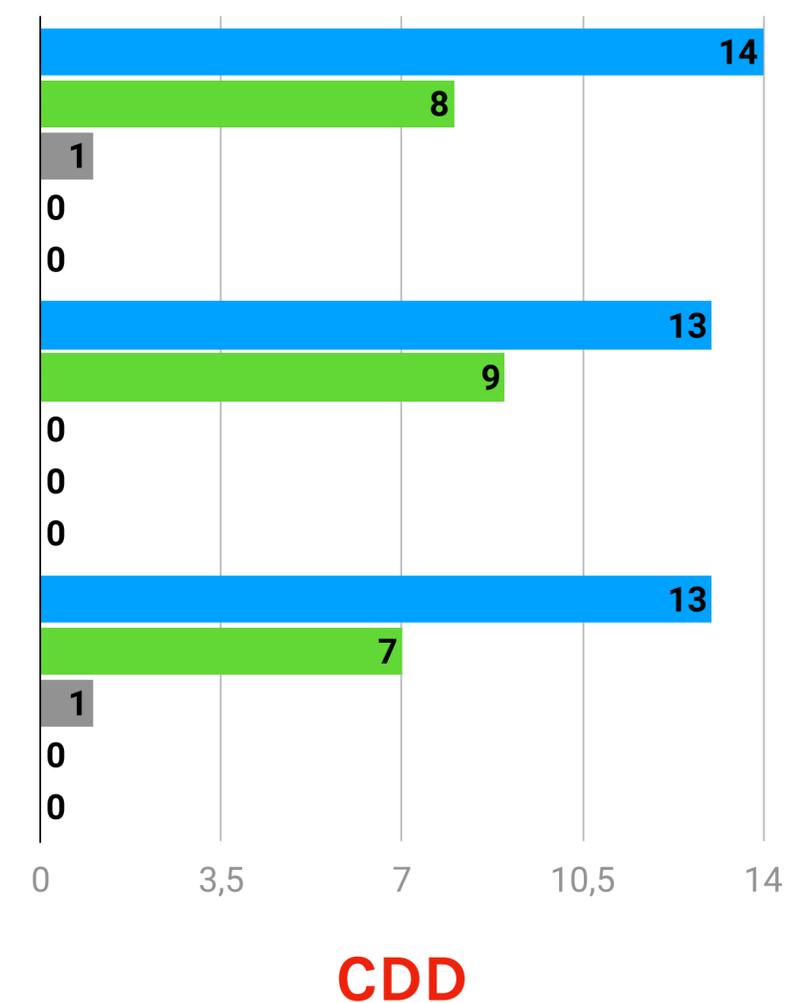
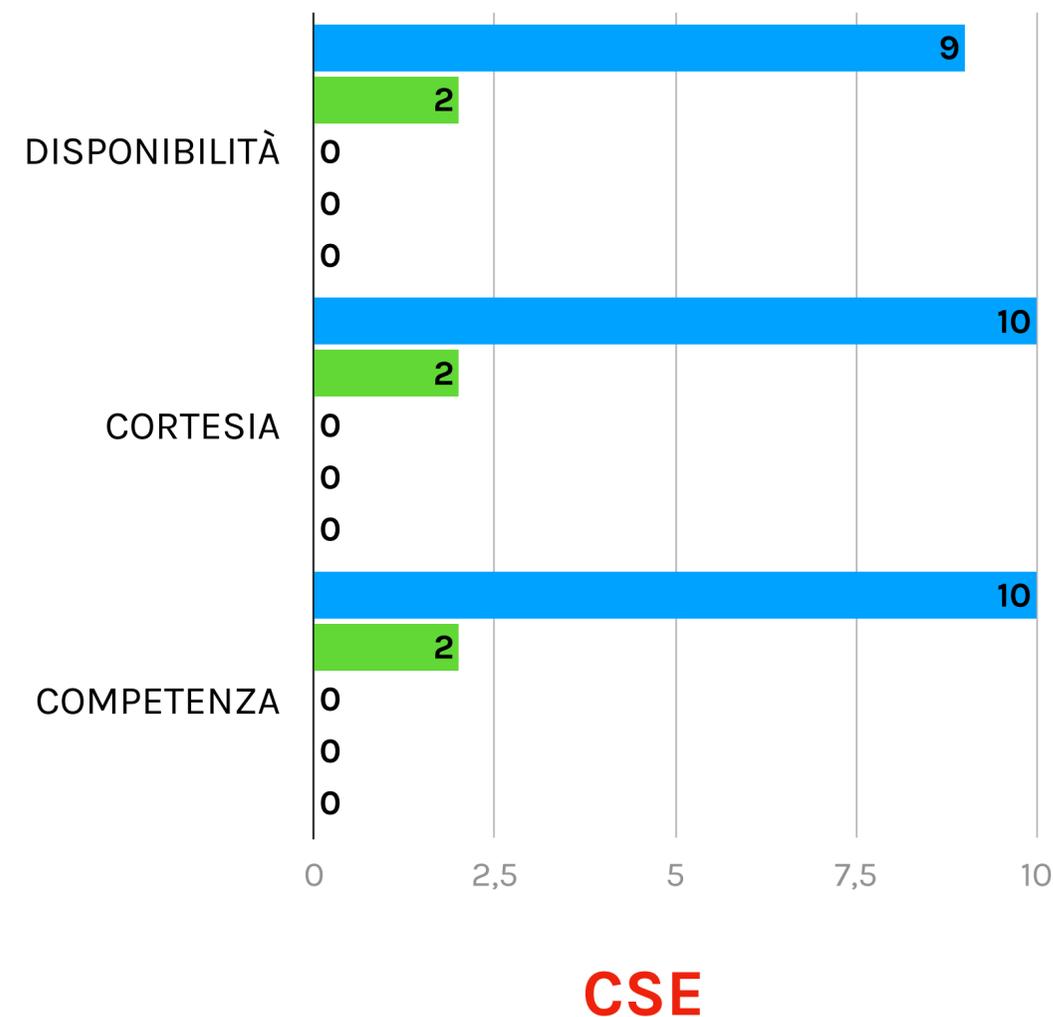
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Area educativa

## Dettaglio



### Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 1, 1 questionario non fornisce risposta.

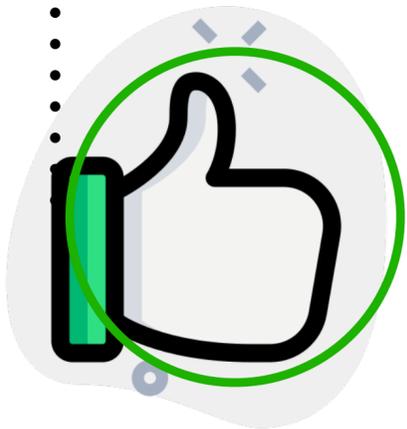
### Osservazioni - CDD:

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

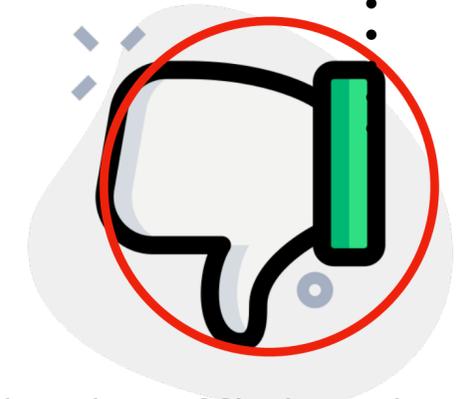


# Area educativa

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



Sono presenti due valutazioni sufficienti  
riguardo la disponibilità e la competenza  
del 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*:

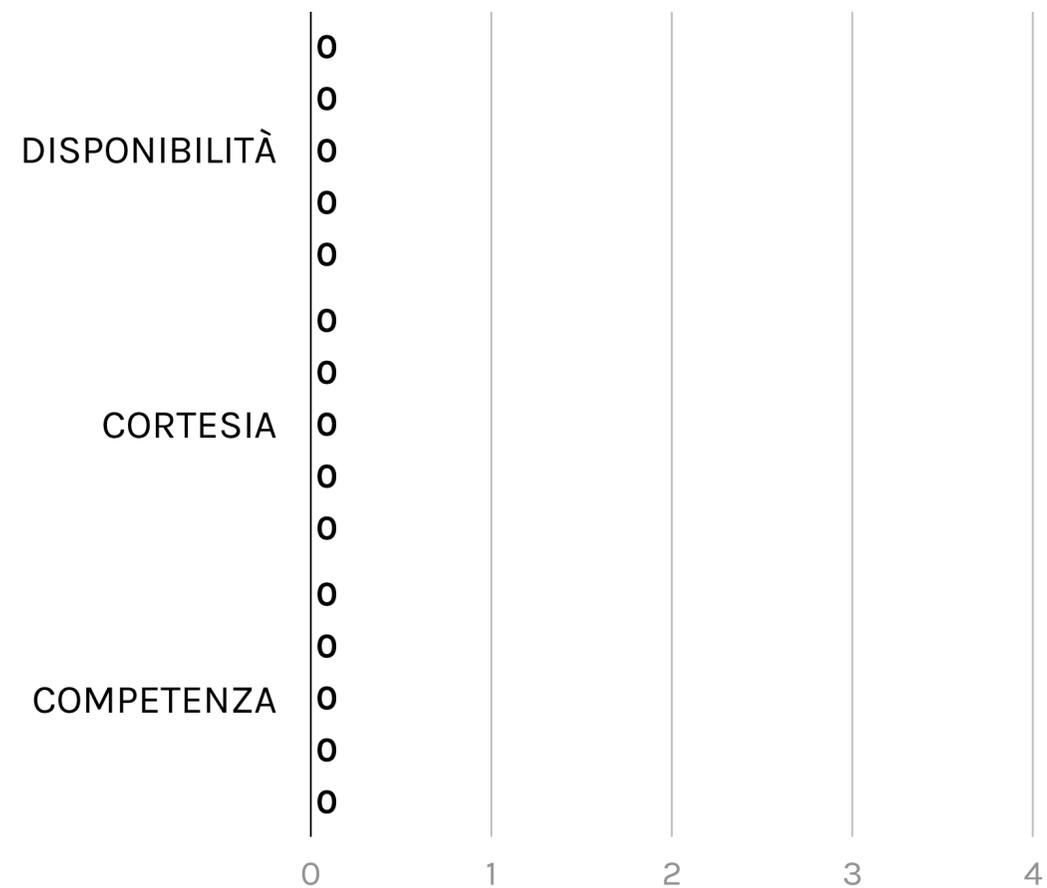
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.

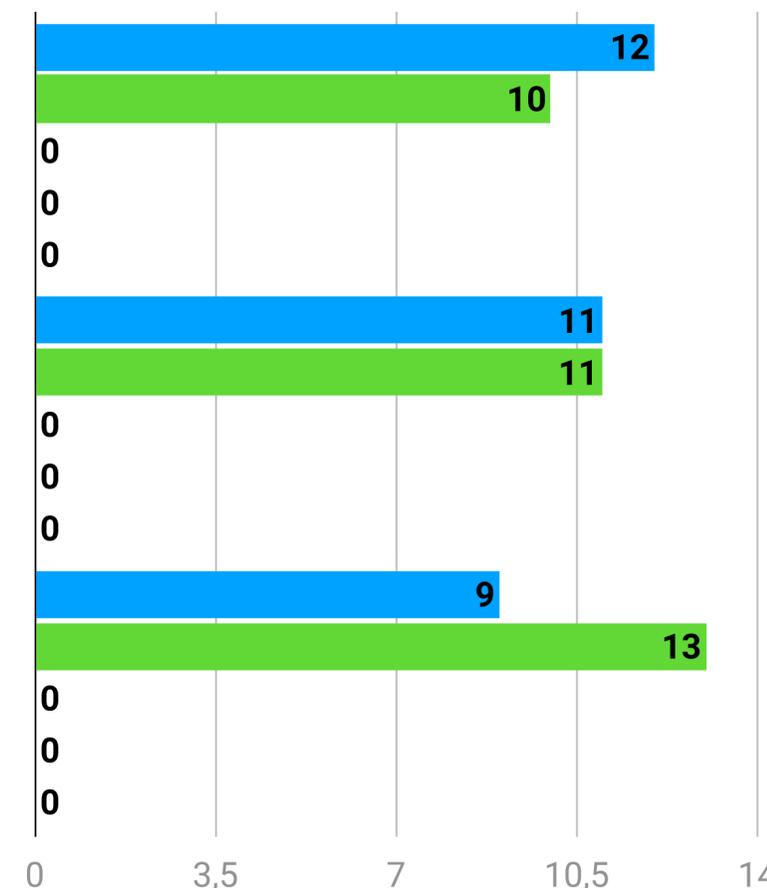


# Servizi sanitari

## Dettaglio



**CSE**



**CDD**

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

Osservazioni - CSE:

- Nel questionario non era proposta la sezione.

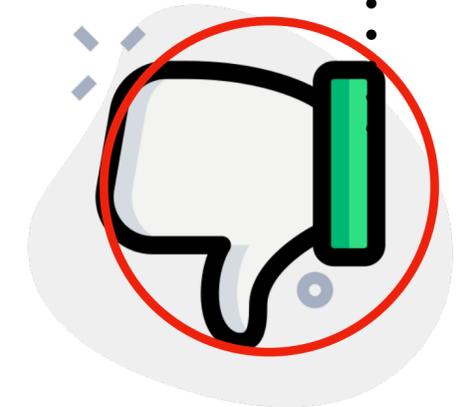
Osservazioni - CDD:

- 1 questionario non fornisce risposta a nessun quesito.



# Servizi sanitari

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



Non si rilevano aspetti non del tutto  
positivi o negativi.



# 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*:

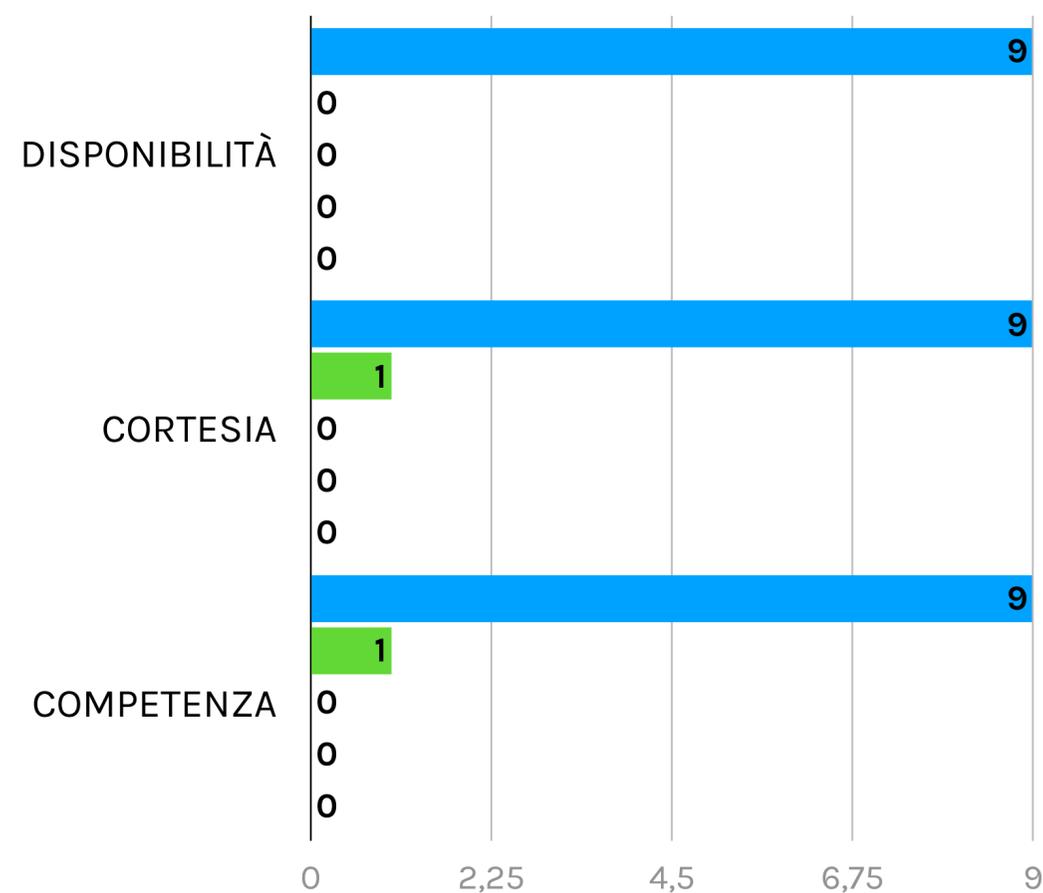
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.

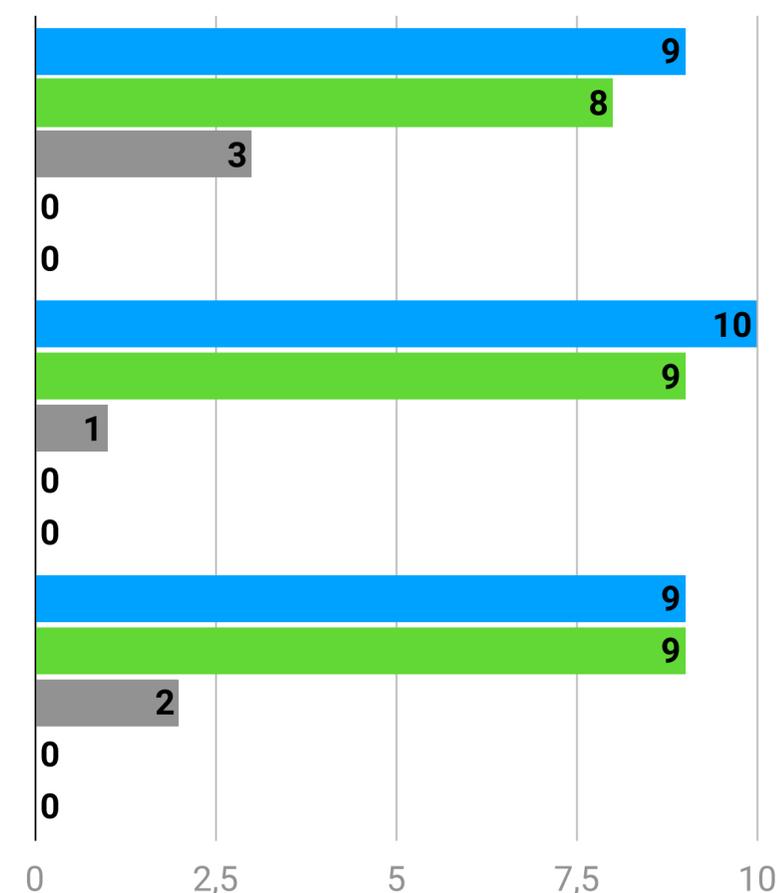


# Consulenza e accompagnamento psicopedagogico

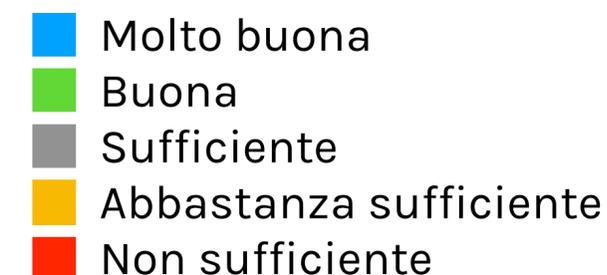
Dettaglio



CSE



CDD



Osservazioni - CSE:

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

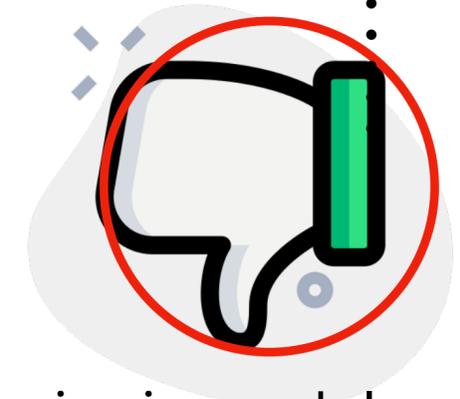
Osservazioni - CDD:

- Nei quesiti 1, 2, 3, 3 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.



Sono presenti valutazioni non del tutto positive sulla disponibilità, la cortesia e le competenze 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:

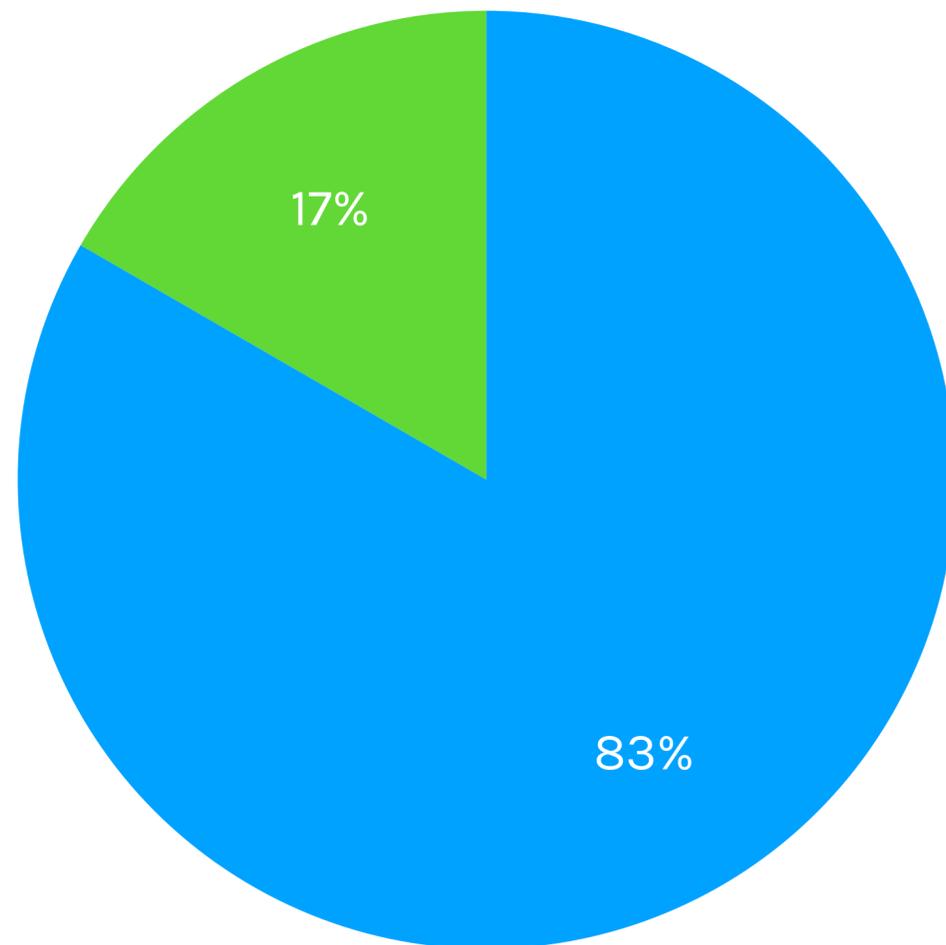
- “Come valuta le attività educative proposte all'utente?”;
- “Come valuta le attività assistenziali (igiene, infermeria) proposte all'utente?”.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.

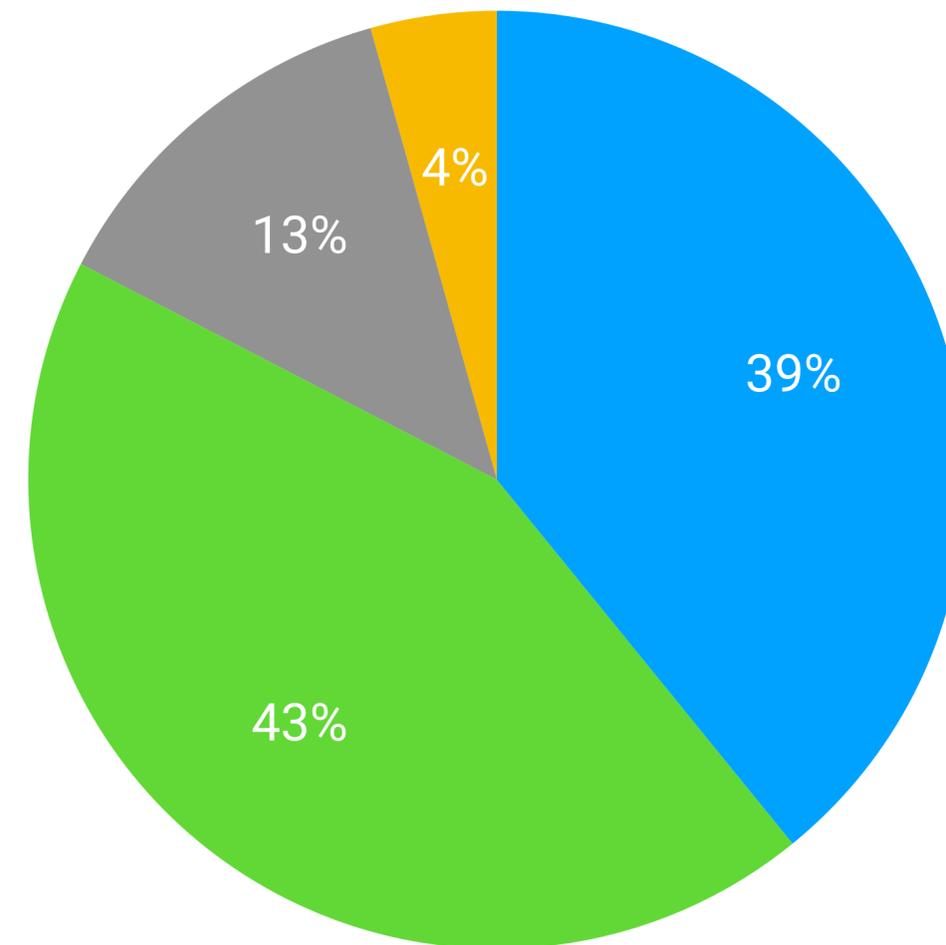


# Attività educative

Dettaglio



**CSE**



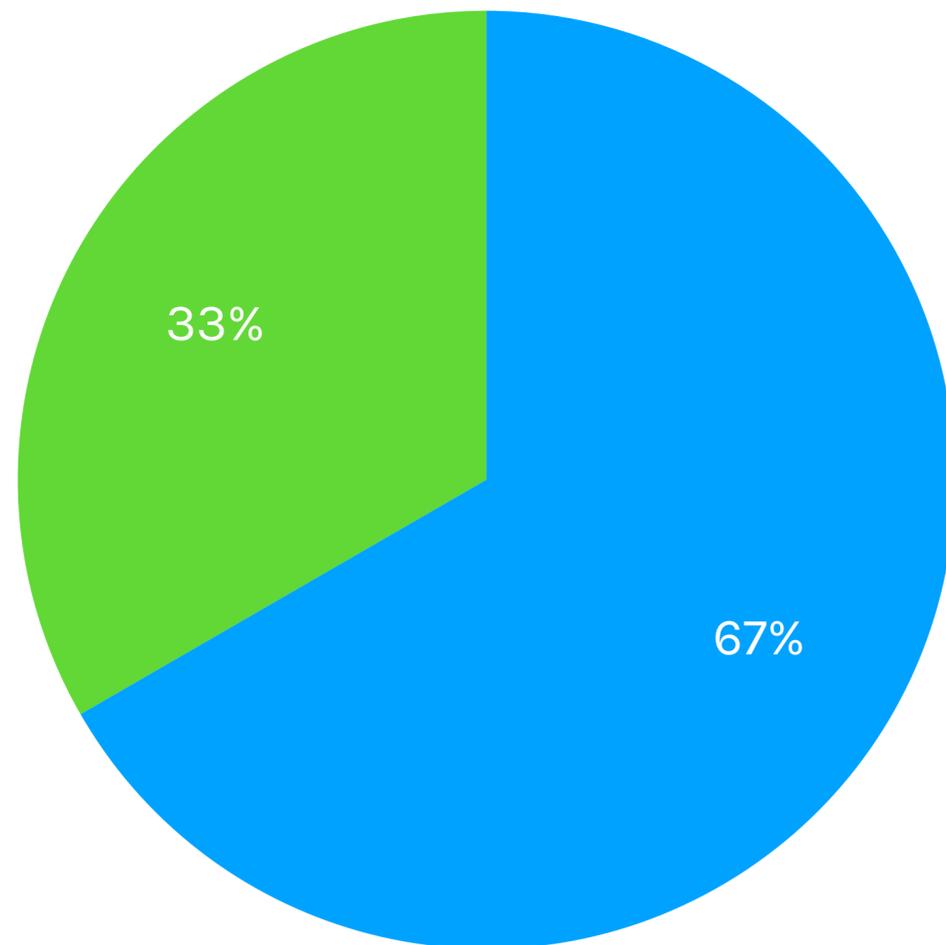
**CDD**

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

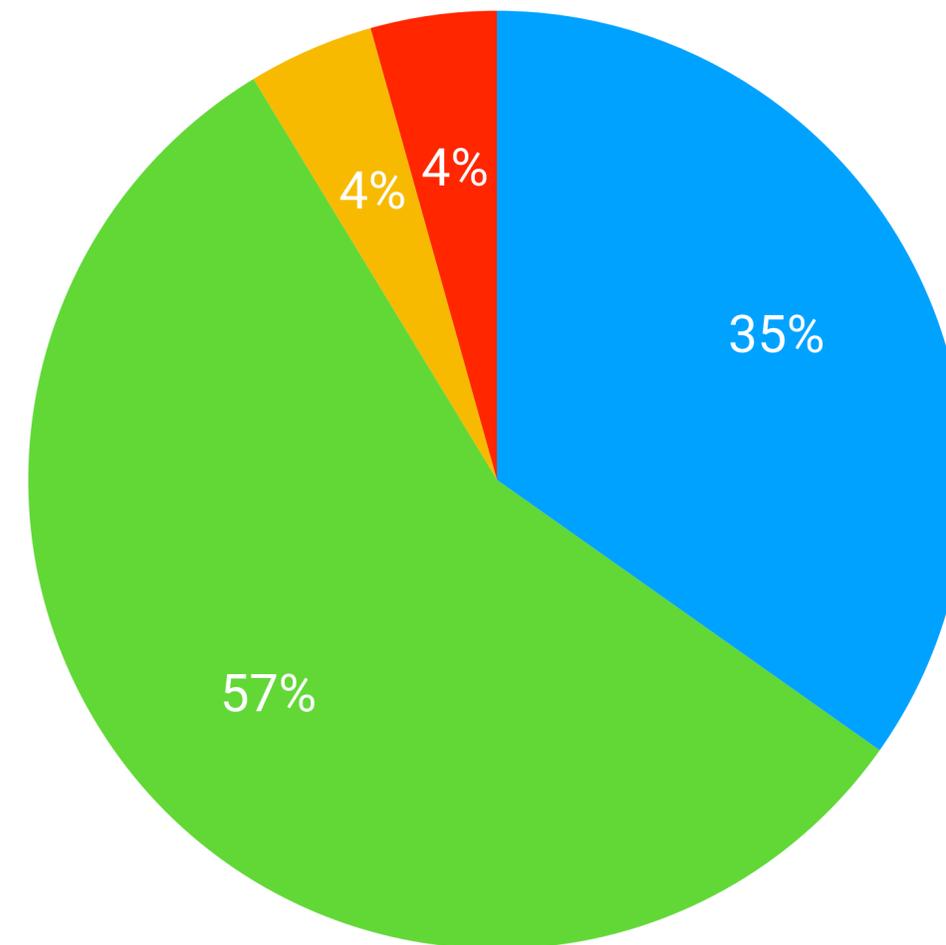


# Attività assistenziali

Dettaglio



CSE



CDD

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

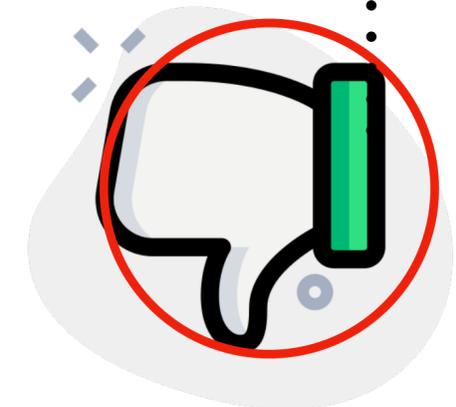


# Attività educative ed assistenziali

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



Compaiono valutazioni non del tutto positive o negative 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:

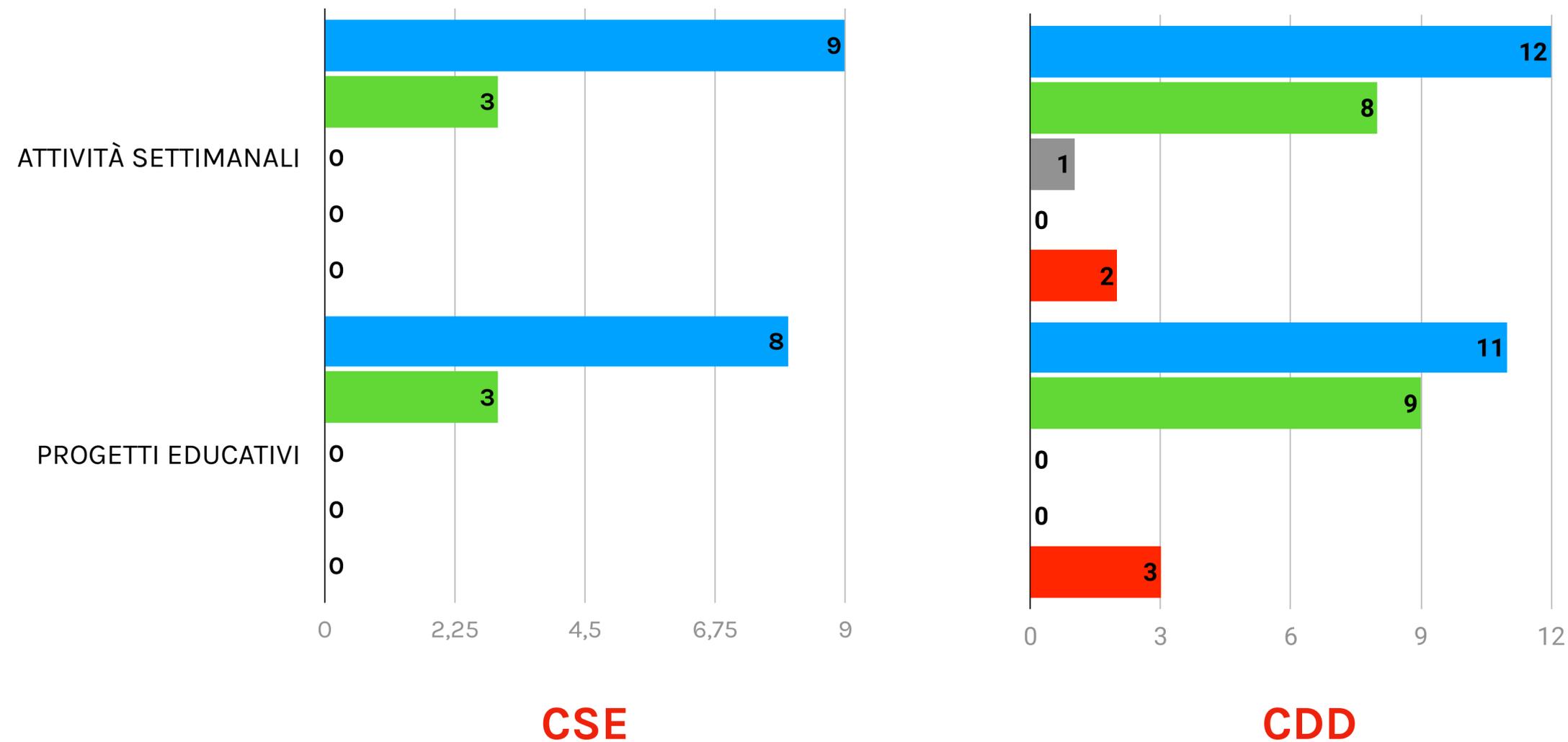
- Comunicazione delle attività settimanali;
- Comunicazione dei progetti educativi;
- “È soddisfatto della chiarezza e della completezza delle informazioni ricevute dal centro?”.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Comunicazione con le famiglie

Dettaglio



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

Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta.

Osservazioni - CDD:

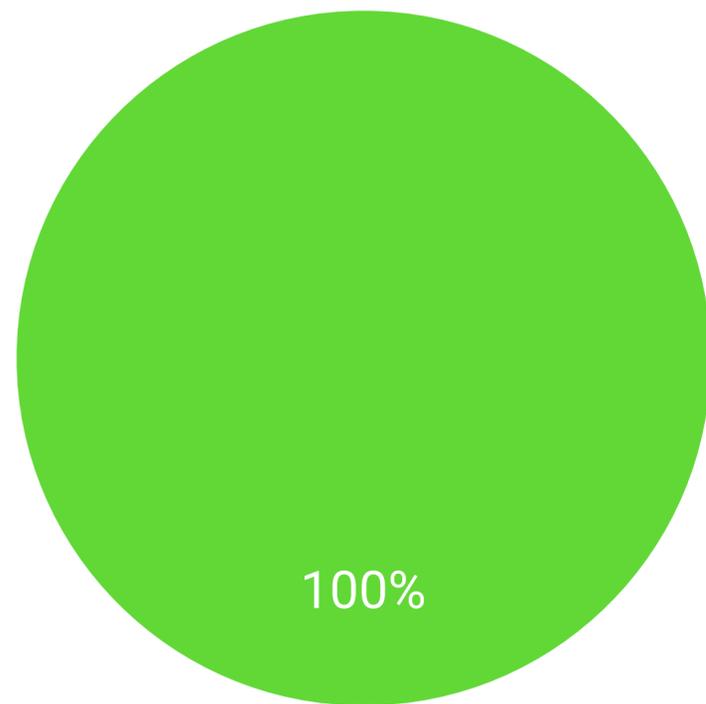
- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta.



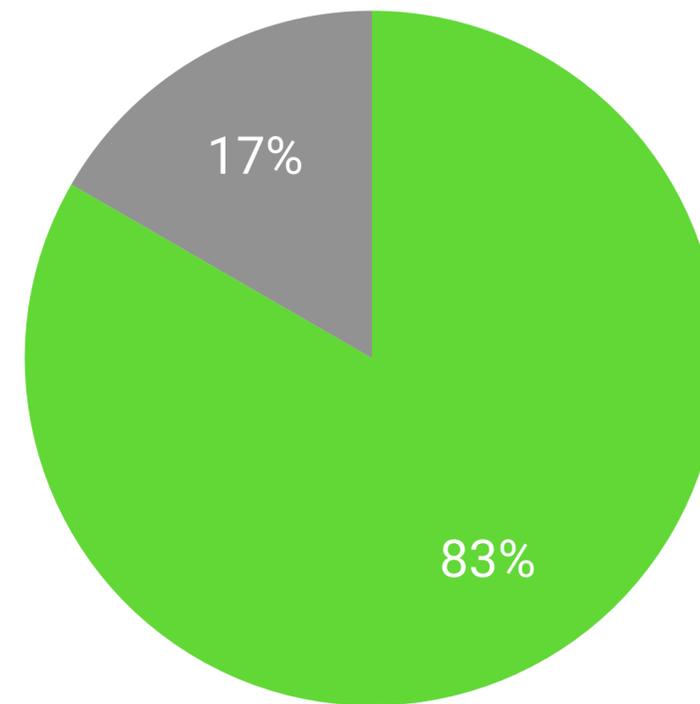
# Comunicazione con le famiglie

Dettaglio

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



**CSE**



**CDD**

- No
- Si
- Non del tutto

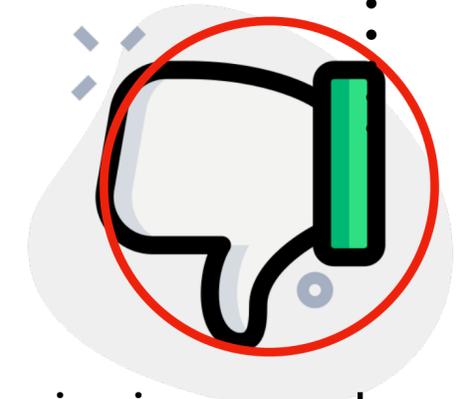


# Comunicazione con le famiglie

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



Compaiono, benché in sporadici casi e in un solo servizio, quattro valutazioni non del tutto positive 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*:

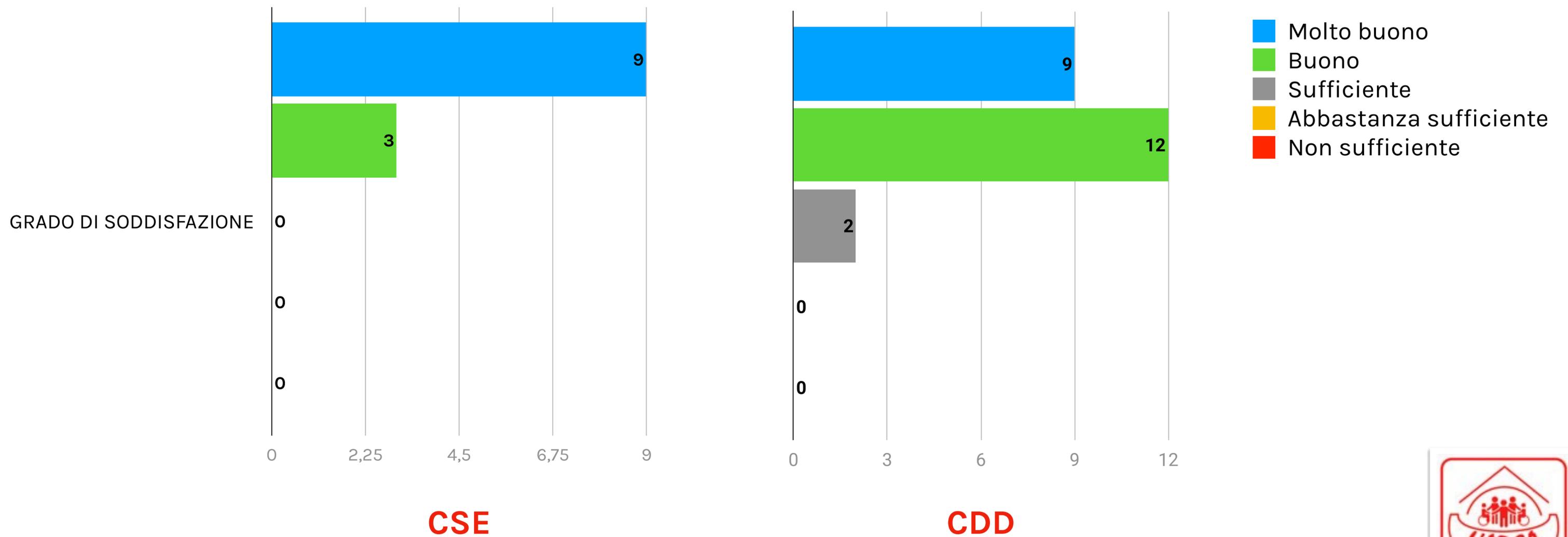
- “Esprima il suo grado complessivo di soddisfazione nei confronti del centro”.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Grado complessivo di soddisfazione

Dettaglio

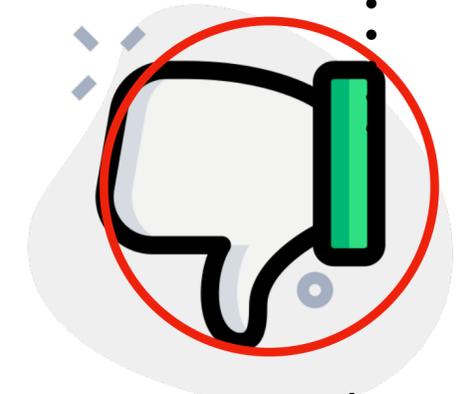


# Grado complessivo di soddisfazione

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



Due famiglie segnalano che, pur essendo sufficientemente soddisfatte del servizio offerto dall'ente, è possibile apportare migliorie.



# Commenti e suggerimenti

- Famiglie molto soddisfatte del servizio (2);
- Proposta di nuove attività - Pet therapy, vacanza estiva, orto con serra (1).



- Maggior coinvolgimento delle famiglie (2);
- Maggior chiarezza in materia covid-19 (1);
- Ampliamento della fascia oraria (1);
- Comunicazioni via e-mail (1);
- Miglioramenti strutturali - Tettoie negli ingressi e sulle scale, aria condizionata (1).

