

# Customer satisfaction

Report Famiglie anno 2022

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 2022 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;
- Area infermieristica;
- Consulenza e accompagnamento psicopedagogico;
- Attività riabilitative;
- Attività educative ed assistenziali proposte;
- Comunicazione Cooperativa-Famiglia;
- Grado complessivo di soddisfazione.



# Nota introduttiva

La valutazione del livello di soddisfazione del personale della Cooperativa L'Arca di Tradate relativa all'anno 2022 deve tenere conto di due importanti cambiamenti che hanno - per così dire - “spaccato” a metà il periodo di riferimento. In particolare ci si riferisce a:

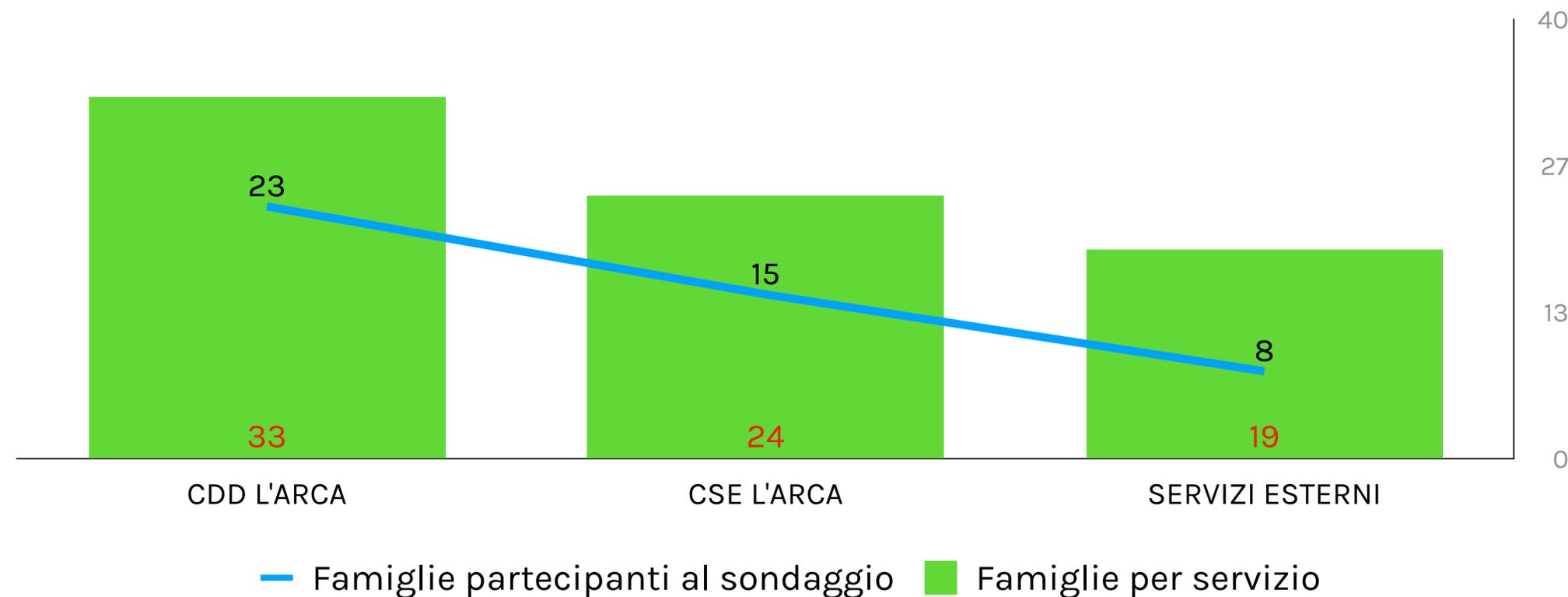
- Elezione di un nuovo Consiglio di Amministrazione - da Giugno 2022
- Modifica dell'organigramma e dell'assetto organizzativo aziendale - da Settembre 2022

Si ritiene importante evidenziare questi avvenimenti, dal momento che gli intervistati all'interno delle *surveys* hanno precisato di quesito in quesito il campione o il periodo di riferimento.



# Il campione

- Sono stati inviati complessivamente 76 questionari, 24 alle famiglie degli utenti del CSE l'Arca, 33 alle famiglie degli utenti del CDD l'Arca, 19 alle famiglie degli utenti dei Servizi Esterni.
- Hanno riconsegnato il questionario 36 famiglie, totalizzando un **tasso di risposta all'indagine pari all'62,5% per il CSE L'Arca, al 70% per il CDD L'Arca e al 42% per i Servizi Esterni.**



# 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*:

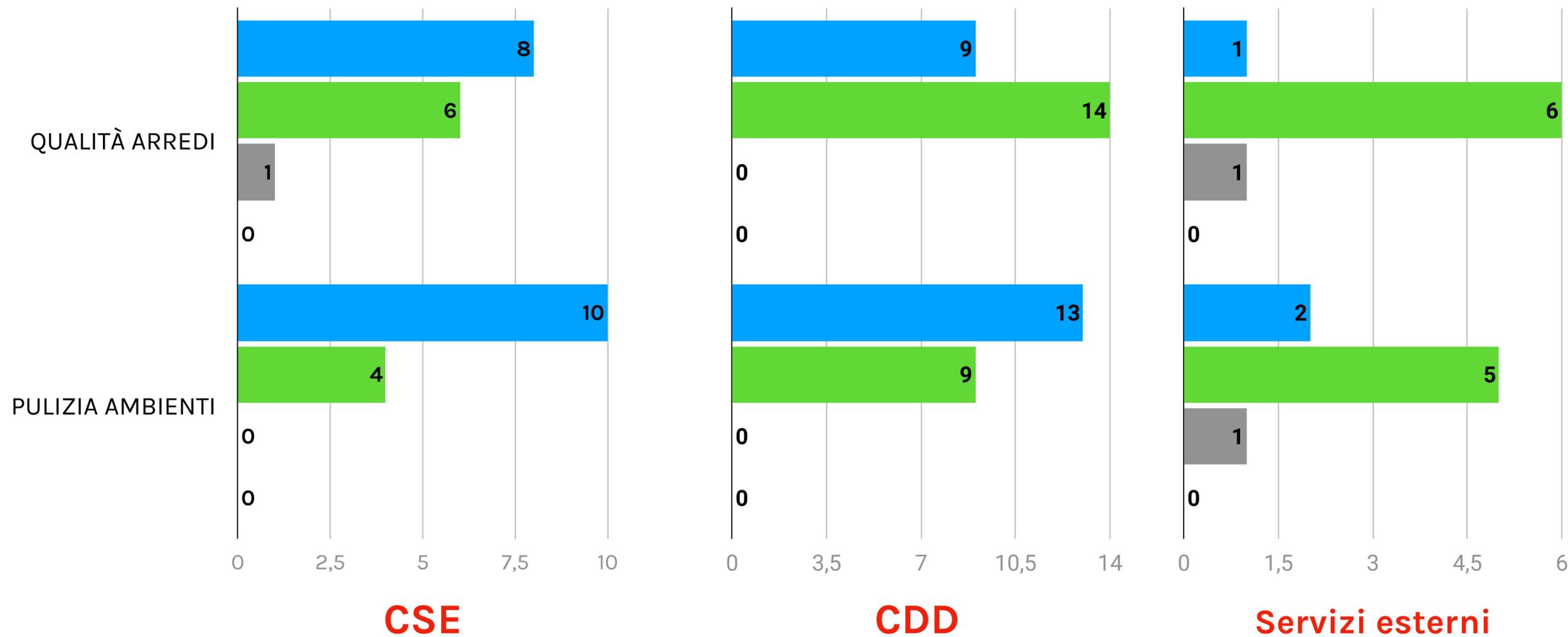
- **Qualità degli arredi;**
- **Pulizia degli arredi.**

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Ambienti del centro

## Dettaglio



- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Non sufficiente

Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta.

Osservazioni - CDD:

- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta.

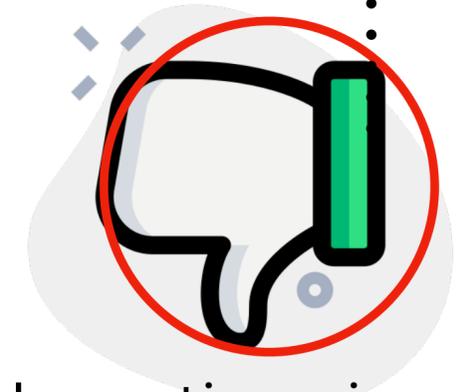


# Ambienti del centro

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:

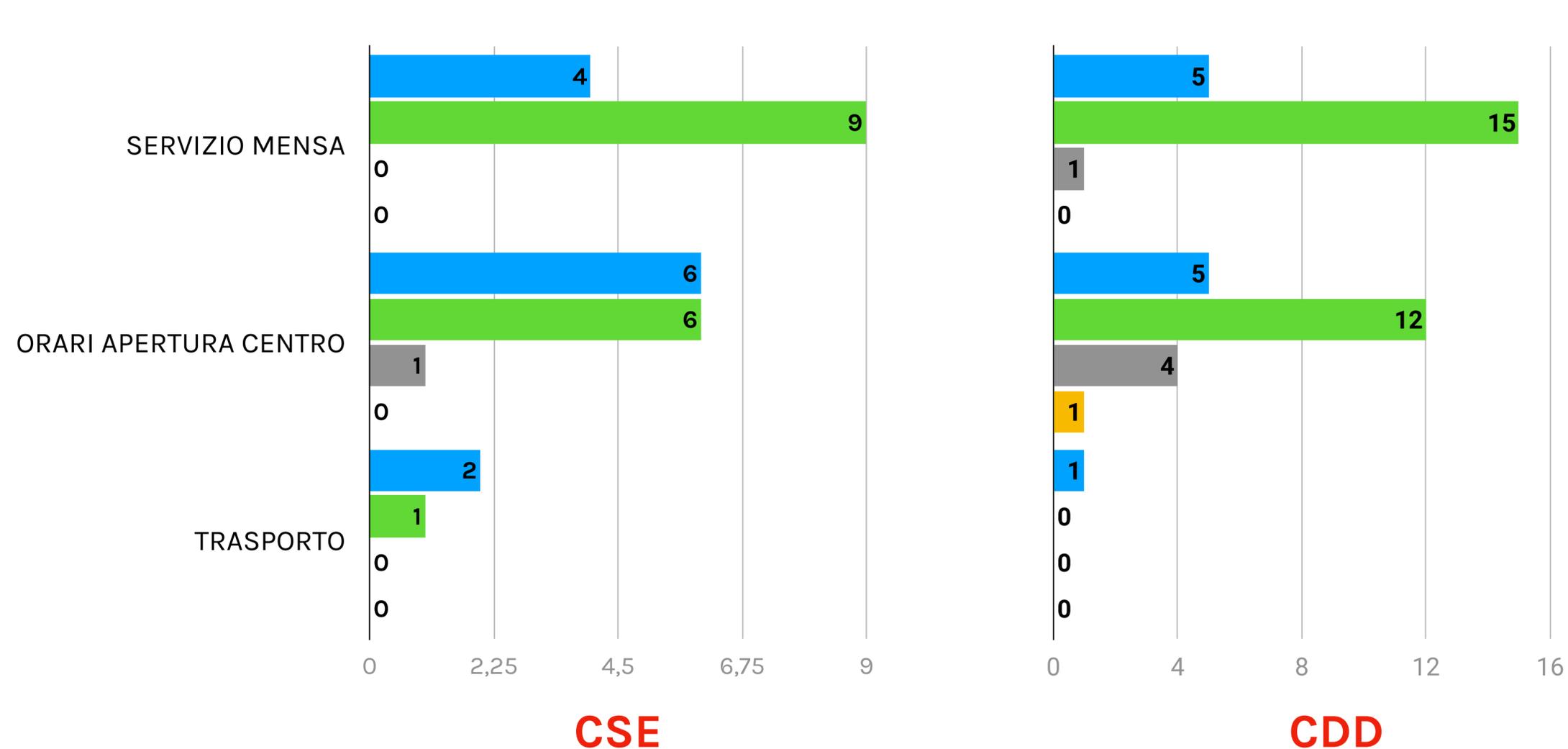
- Servizio mensa;
- Orari di apertura del centro;
- Trasporto (se gestito dalla Cooperativa).

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Servizi offerti

## Dettaglio - I



- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Insufficiente

### Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 1, 2 questionari non forniscono risposta;
- Nel quesito 2, 2 questionari non forniscono risposta;
- Nel quesito 3, 12 questionari non forniscono risposta perché le famiglie non usufruiscono del trasporto a cura dell'ente.

### Osservazioni - CDD:

- Nel quesito 1, 2 questionari non forniscono risposta;
- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 3, 22 questionari non forniscono risposta perché le famiglie non usufruiscono del trasporto a cura dell'ente.

Osservazioni - Servizi esterni:  
I quesiti 3 non sono stati posti.

# Servizi offerti

La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie degli utenti interessati ai Servizi Esterni della Cooperativa L'Arca di Tradate ha reso necessaria una diversificazione dei quesiti proposti, dal momento che l'offerta è di natura varia e diversificata. In particolare, sono state individuate le aree educativa, riabilitativa, socio-assistenziale e gli utenti sono stati invitati a rispondere a un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

- Qualità della relazione operatore-utente e operatore-famiglia;
- Professionalità e competenza del personale;
- Cortesia del personale.

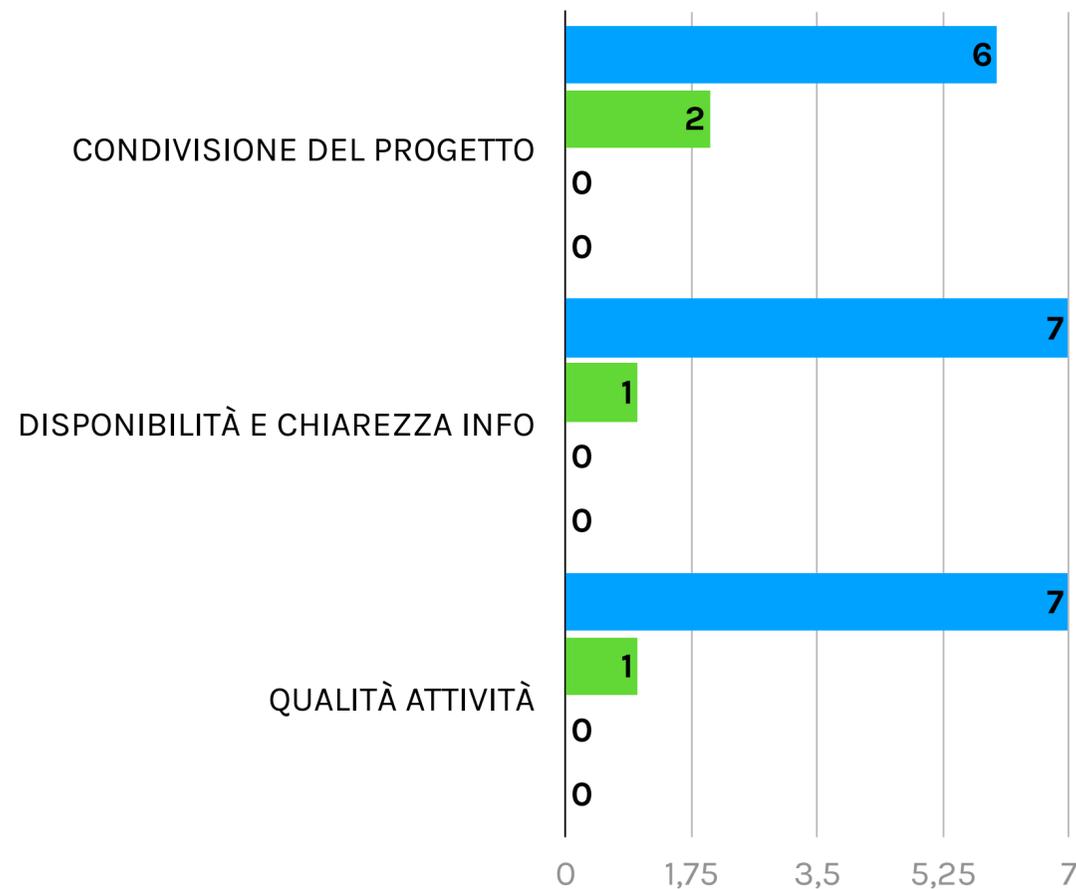
Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



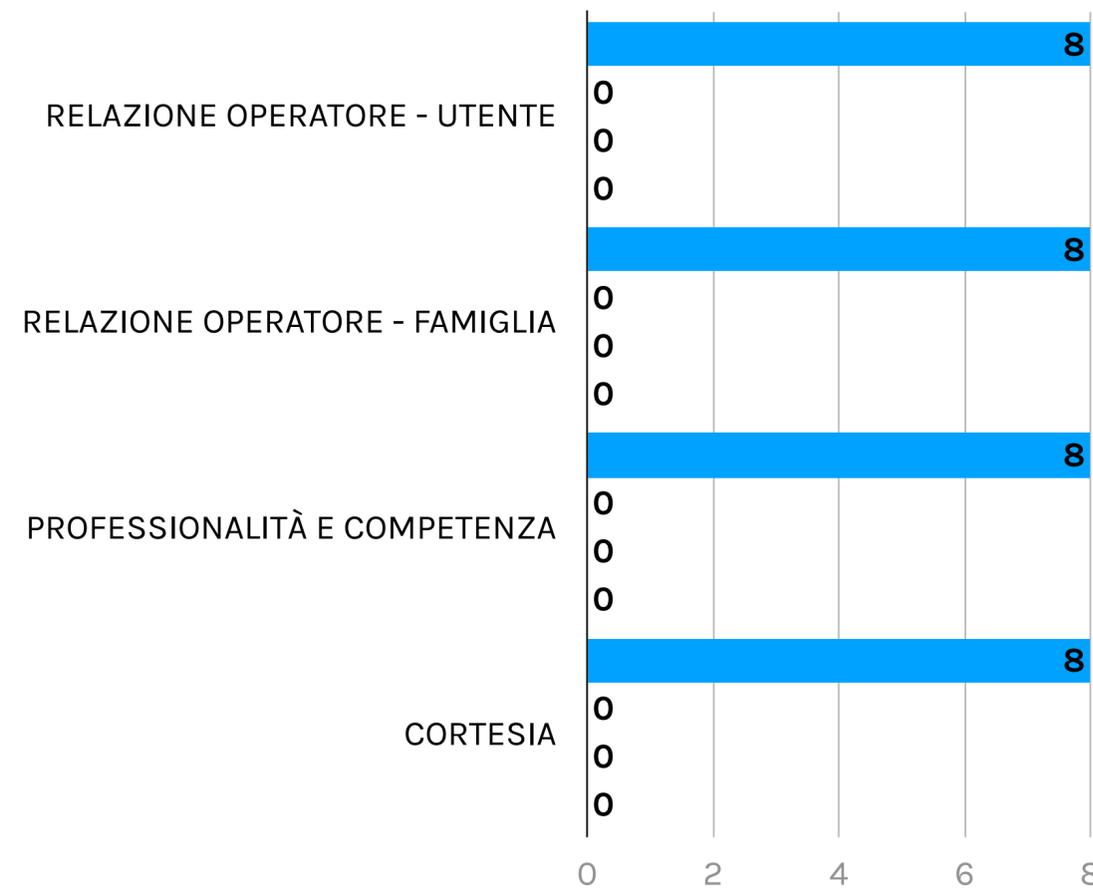
# Servizi offerti

## Dettaglio - II

### Valutazione globale



### Valutazione area educativa



- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Non sufficiente

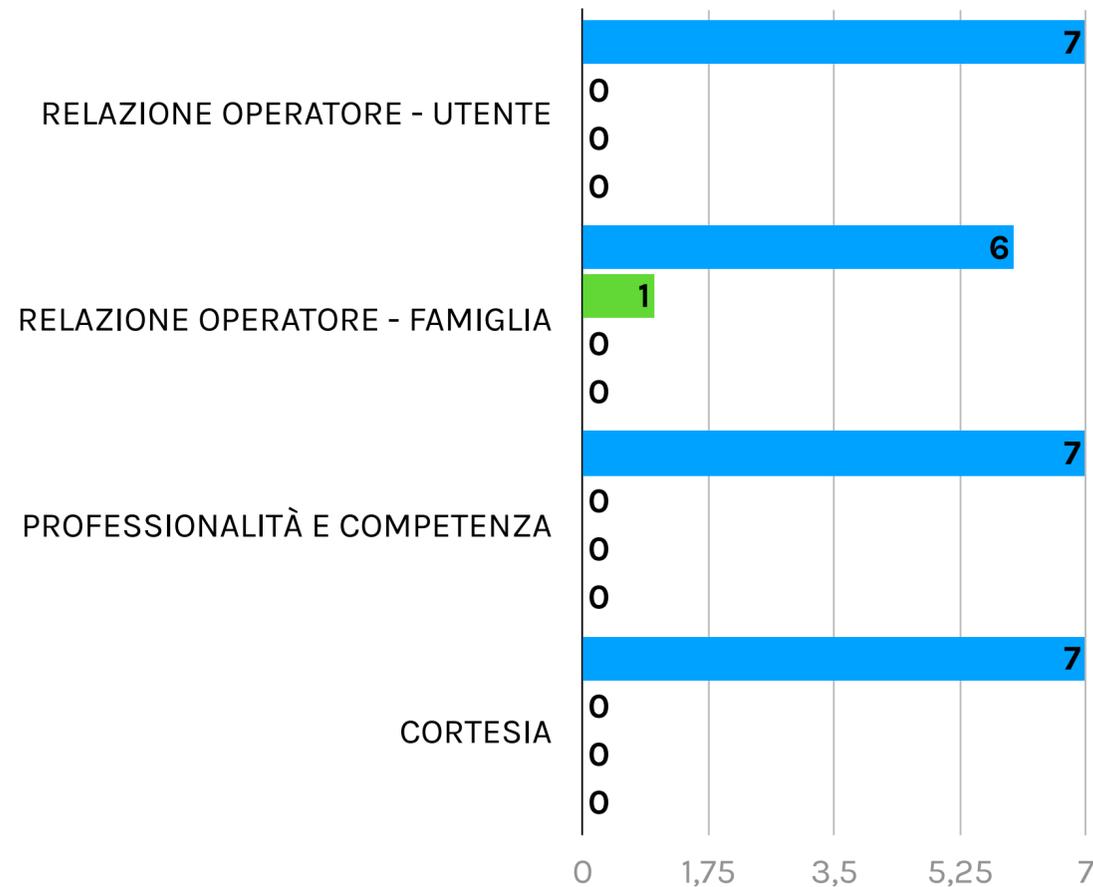
Osservazioni - Servizi esterni:  
• È stato proposto alle famiglie degli utenti dei Servizi Esterni un questionario ad hoc sul parco dei servizi offerti. Tutti i questionari hanno risposto.

## Servizi Esterni

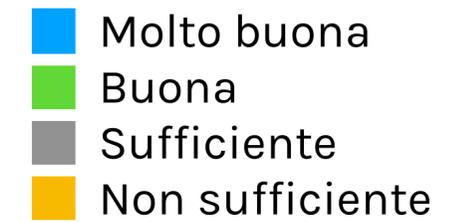
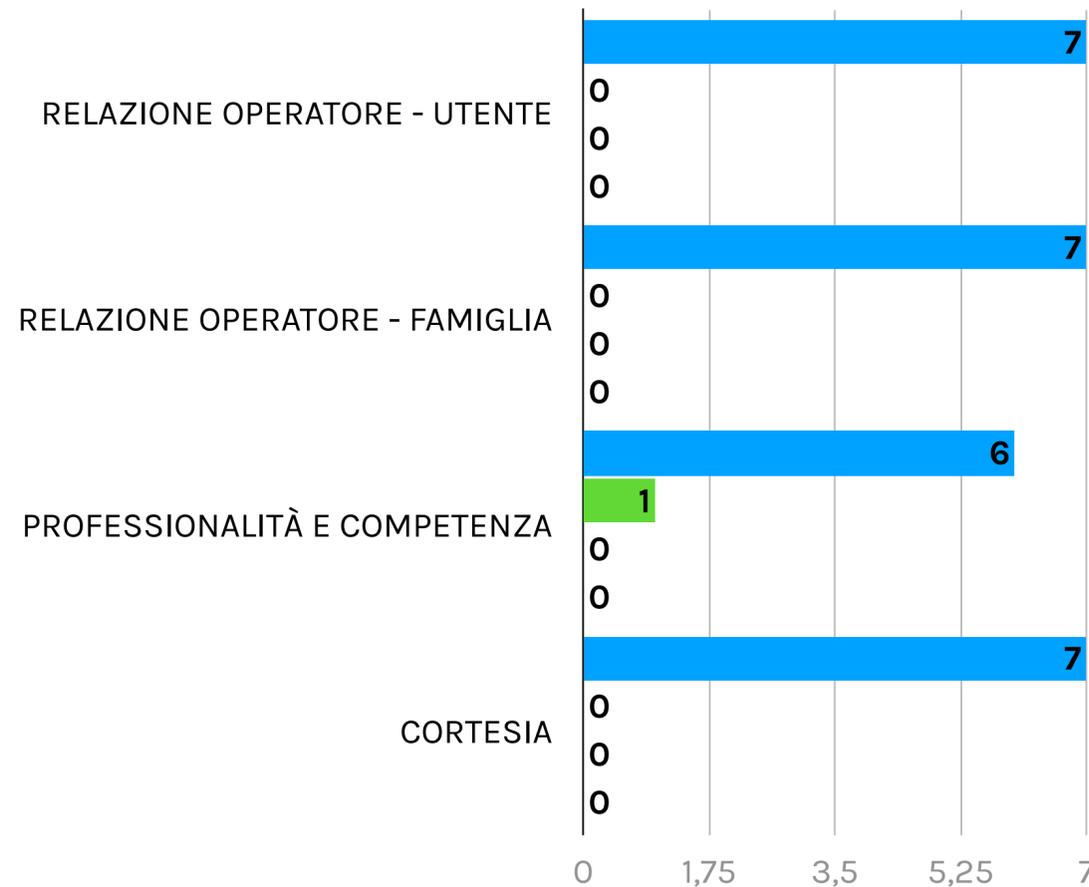
# Servizi offerti

## Dettaglio - II

### Valutazione area assistenziale



### Valutazione area riabilitativa



Osservazioni - Servizi esterni:

- Un questionario non ha risposto ai quesiti relativi all'area assistenziale e riabilitativa perché non usufruisce dei servizi.

## Servizi Esterni

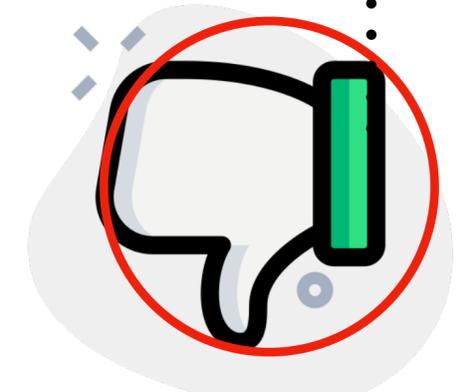
# Servizi offerti

· 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 negative sugli orari di apertura  
· del centro, pur migliorando il sentiment  
· relativo all'anno 2021.



# 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*:

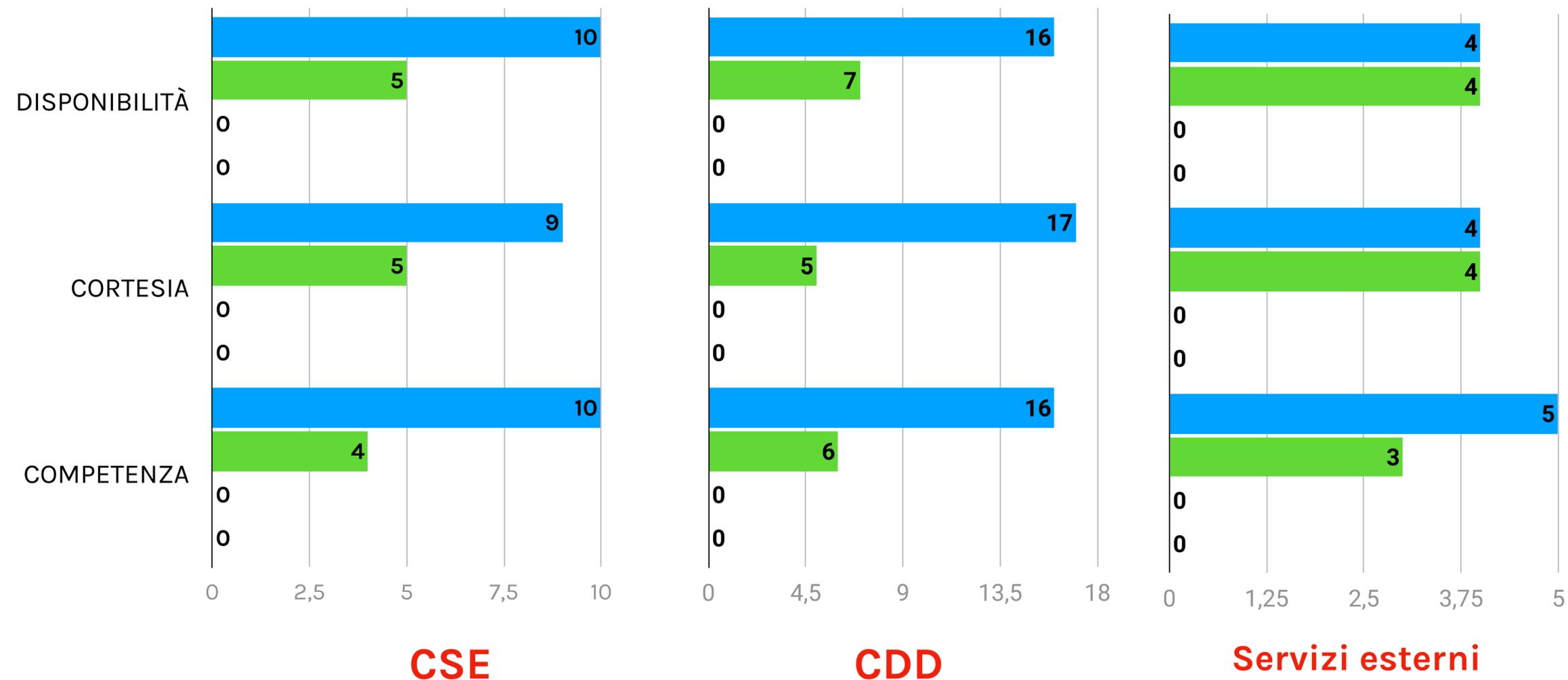
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Ufficio amministrativo

Dettaglio



- Molto buona  
■ Buona  
■ Sufficiente  
■ Non sufficiente
- Osservazioni - CSE:
- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta;
  - Nel quesito 3, 1 questionario non fornisce risposta.
- Osservazioni - CDD:
- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta;
  - Nel quesito 3, 1 questionario non fornisce risposta.



# Ufficio amministrativo

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



Non si riscontrano criticità da segnalare e risultano risolte le valutazioni non del tutto positive relative alla professionalità segnalate nei questionari dell'anno precedente.



# 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*:

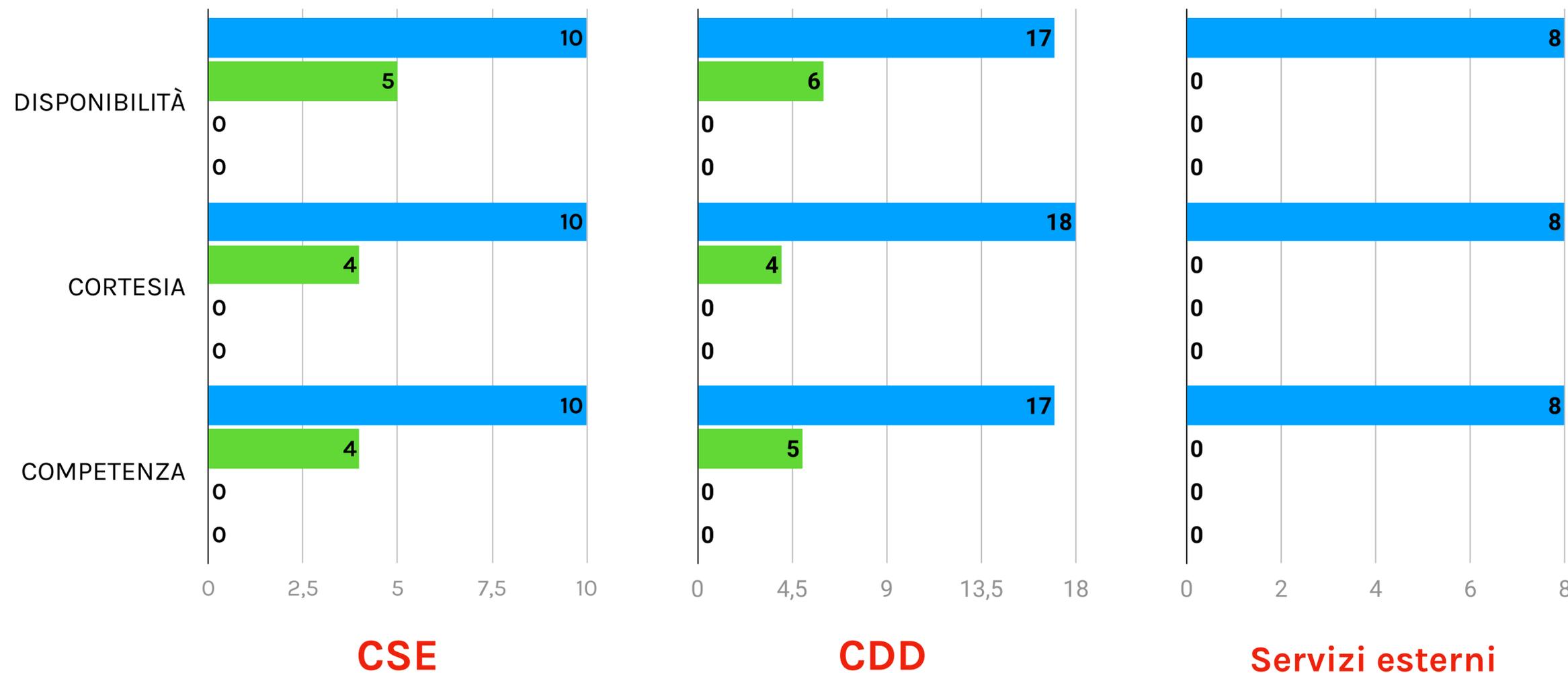
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Area educativa

## Dettaglio



- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Non sufficiente

### Osservazioni - CSE:

- Nel quesito 2, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 3, 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  
· tutte le famiglie del centro.



· Non si riscontrano criticità da  
· segnalare e risultano risolte le  
· valutazioni non del tutto positive  
· emerse nel 2021 e relative alla  
· disponibilità e alla competenza del  
· comparto educativo.



# Area infermieristica

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

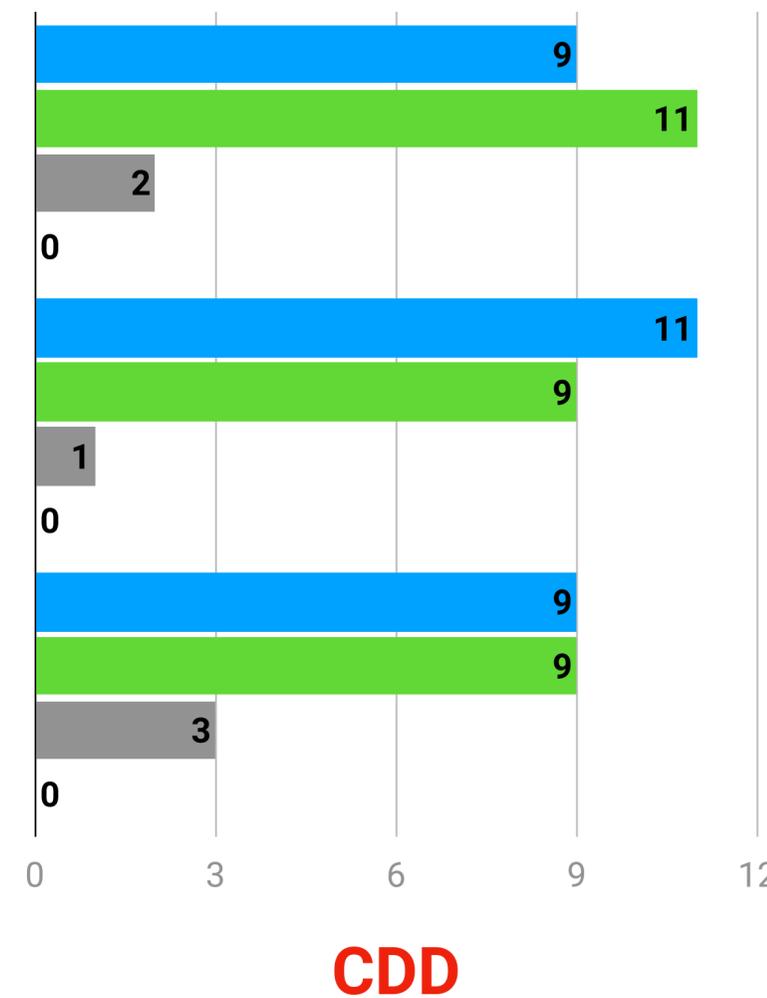
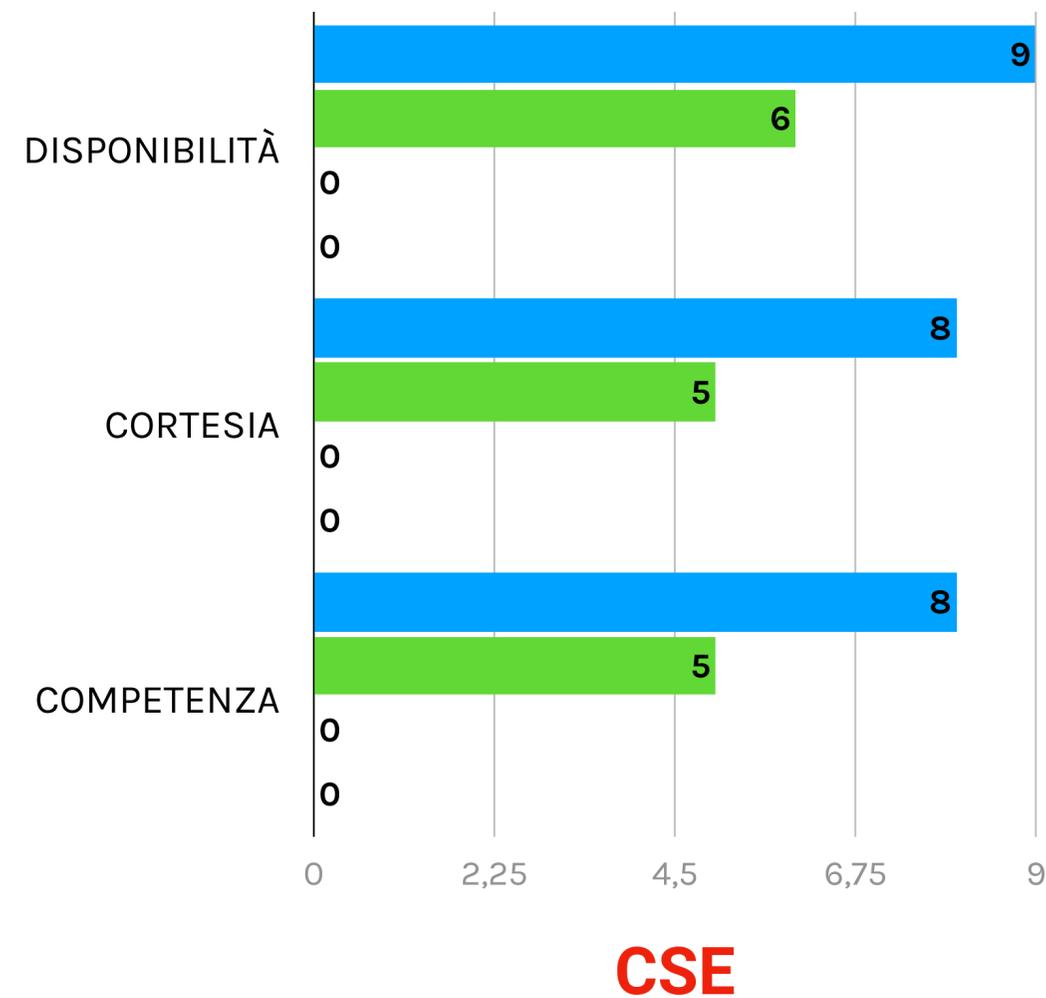
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Area infermieristica

## Dettaglio



- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Non sufficiente

### Osservazioni - CSE:

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

### Osservazioni - CDD:

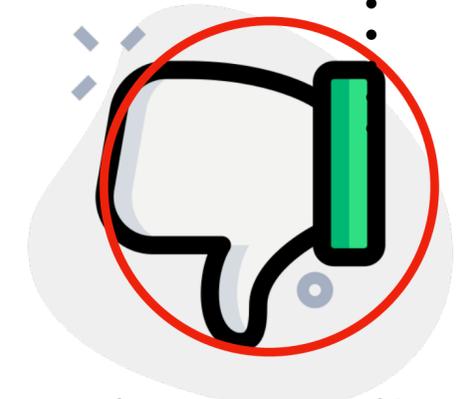
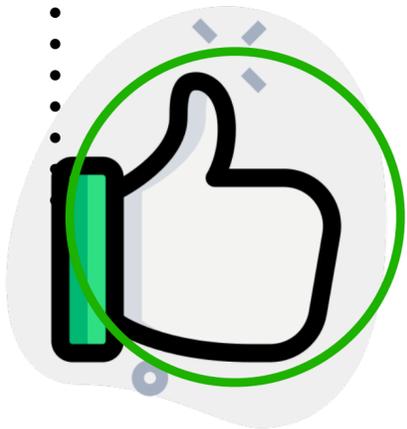
- Nel quesito 1, 1 questionario non fornisce risposta;
- Nel quesito 2, 2 questionari non forniscono risposta;
- Nel quesito 3, 2 questionari non forniscono risposta;
- 1 questionario specifica che le risposte ricevute sono relative all'infermiere in forze durante il primo semestre 2022.

### Osservazioni - Servizi esterni:

I quesiti non sono stati posti.

# Area infermieristica

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



Alcuni questionari del CDD ritengono il servizio migliorabile, soprattutto nelle aree di competenza e di disponibilità.



# Consulenza e accompagnamento psicopedagogico

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

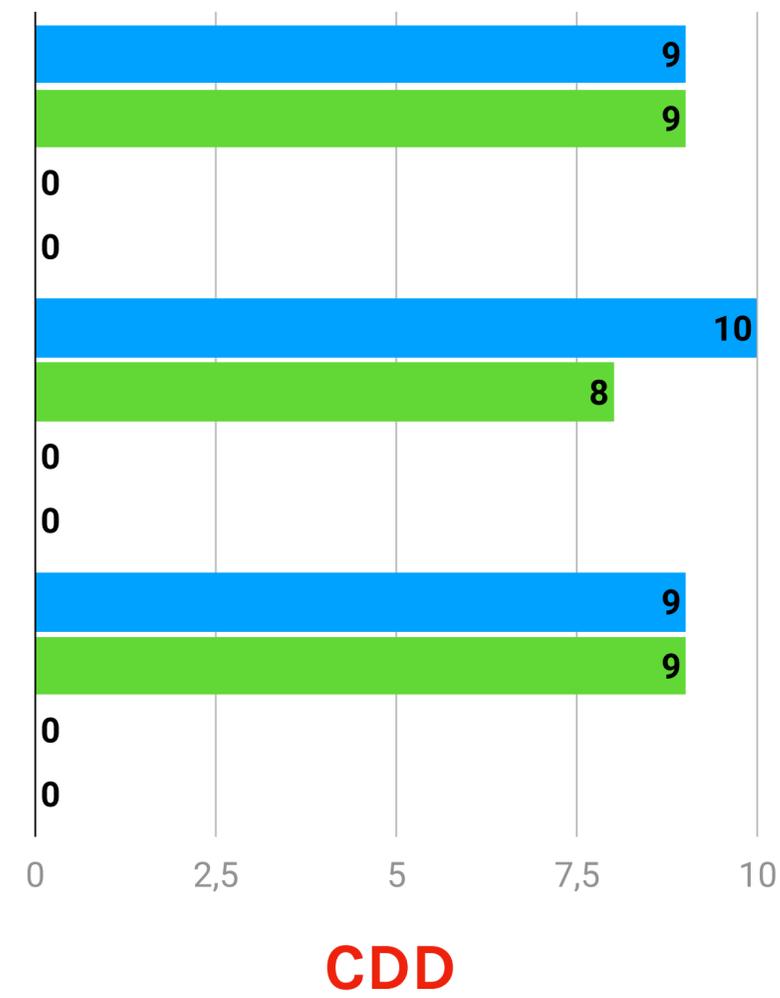
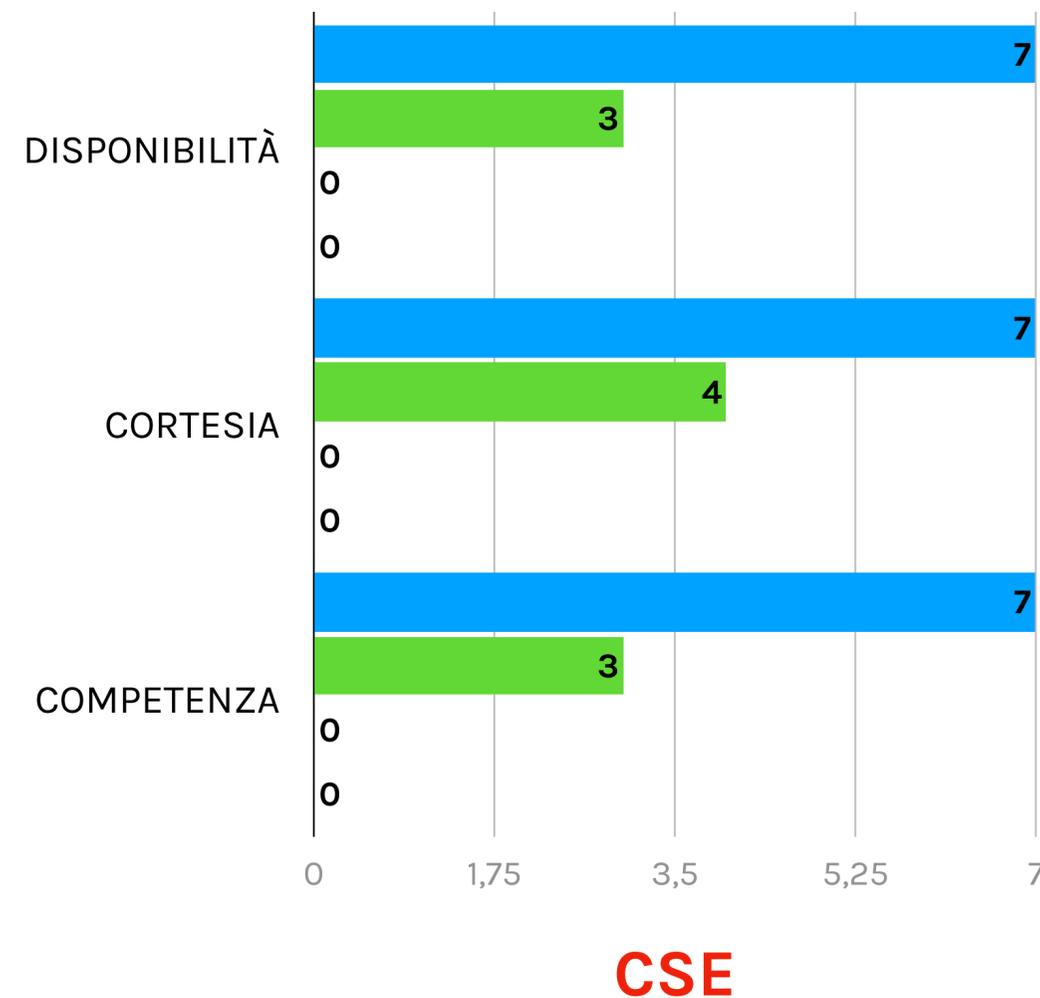
- Disponibilità del personale;
- Cortesia del personale;
- Professionalità e competenza del personale.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Consulenza e accompagnamento psicopedagogico

Dettaglio



- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Non sufficiente

Osservazioni - CSE:

- Nei quesiti 1, 3, 5 questionari non forniscono risposta.
- Nel quesito 2, 4 questionari non forniscono risposta;
- 1 questionario non risponde e afferma di non essere a conoscenza del servizio.

Osservazioni - CDD:

- Nei quesiti 1, 2, 3, 5 questionari non forniscono risposta.

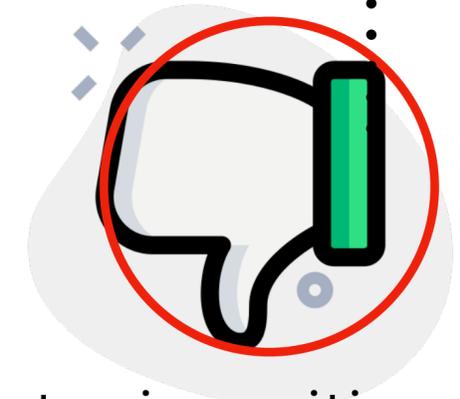
Osservazioni - Servizi esterni:  
I quesiti non sono stati posti.

# Consulenza e accompagnamento psicopedagogico

Le famiglie valutano in modo positivo lo sportello genitori e la disponibilità dell'ente all'accompagnamento psicologico.



Dal tasso di astensione alle risposte ai quesiti e stando a quanto dichiarato da un questionario, non tutte le famiglie del centro sono al corrente dell'esistenza di uno sportello di accompagnamento psicopedagogico o non sono a conoscenza delle modalità di accesso.



# Attività riabilitative

La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie e degli utenti accompagnati dalla Cooperativa L'Arca di Tradate relativa alle attività riabilitative (Neuro e Psicomotricità, Comunicazione Aumentativa Alternativa, Fisioterapia, Logopedia) è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente ai seguenti *topic*:

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

E ancora:

- “Come valuta le attività riabilitative proposte all'utente?”

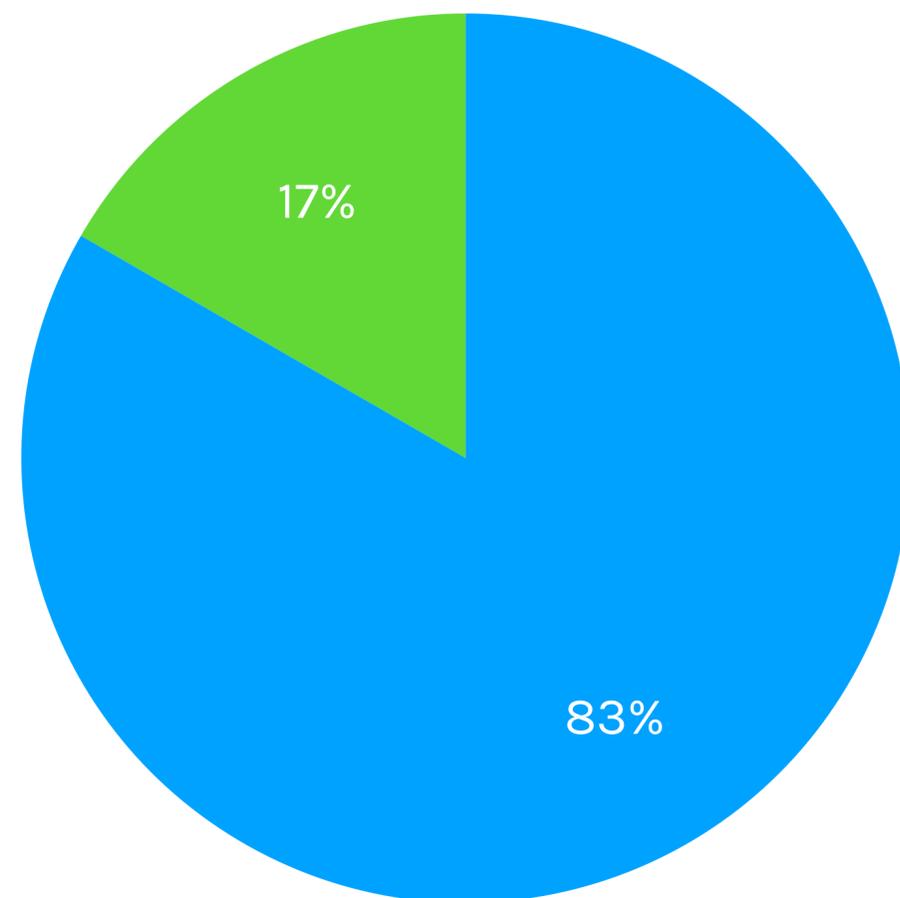
Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



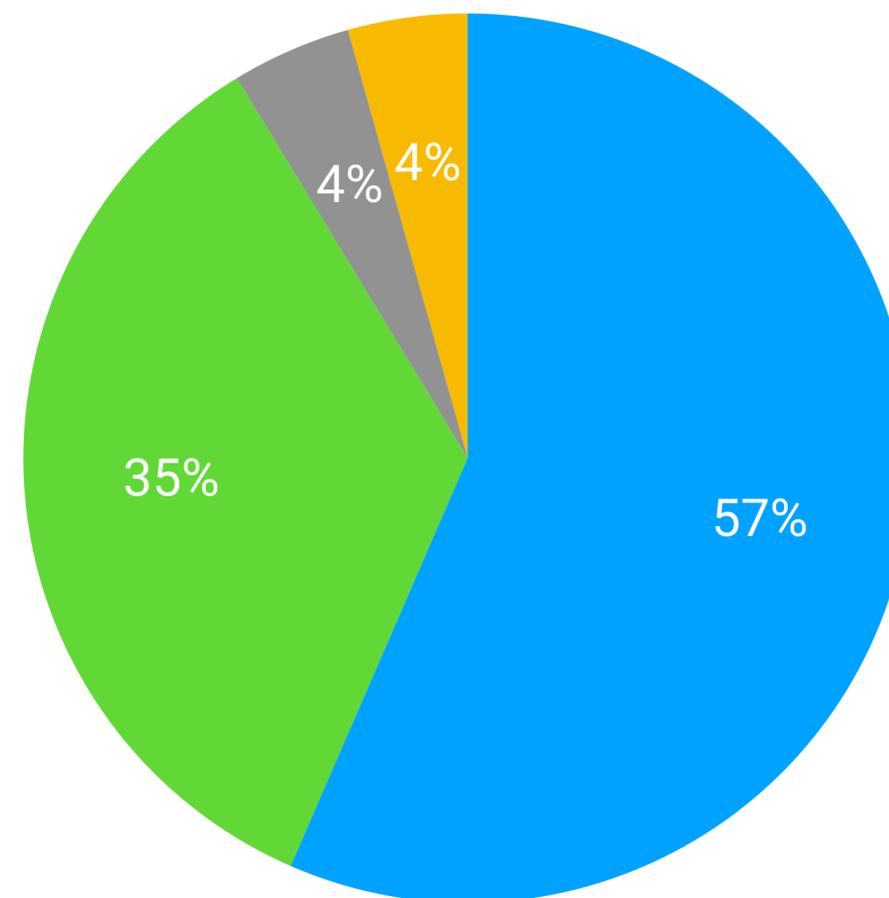
# Attività riabilitative

Dettaglio

Valutazione del personale coinvolto



Valutazione delle prestazioni erogate



- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Non sufficiente

Osservazioni - CSE:

I quesiti non sono stati posti, non essendo previste dall'offerta attività di questo tipo.

Osservazioni - CDD:

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

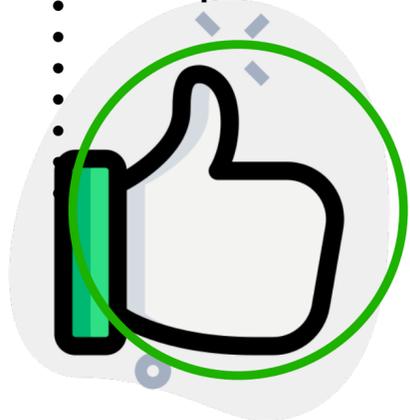
Osservazioni - Servizi esterni:

È stato proposto alle famiglie degli utenti dei Servizi Esterni un questionario *ad hoc* sul parco dei servizi offerti. Tutti i questionari hanno risposto.

CDD

# Attività riabilitative

Quasi la totalità delle famiglie ha espresso un parere molto positivo sulle attività riabilitative proposte agli utenti del centro e sulle competenze del personale coinvolto.



Tra gli utenti compaiono valutazioni non del tutto positive o negative delle proposte riabilitative offerte.



# Attività educative ed assistenziali

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

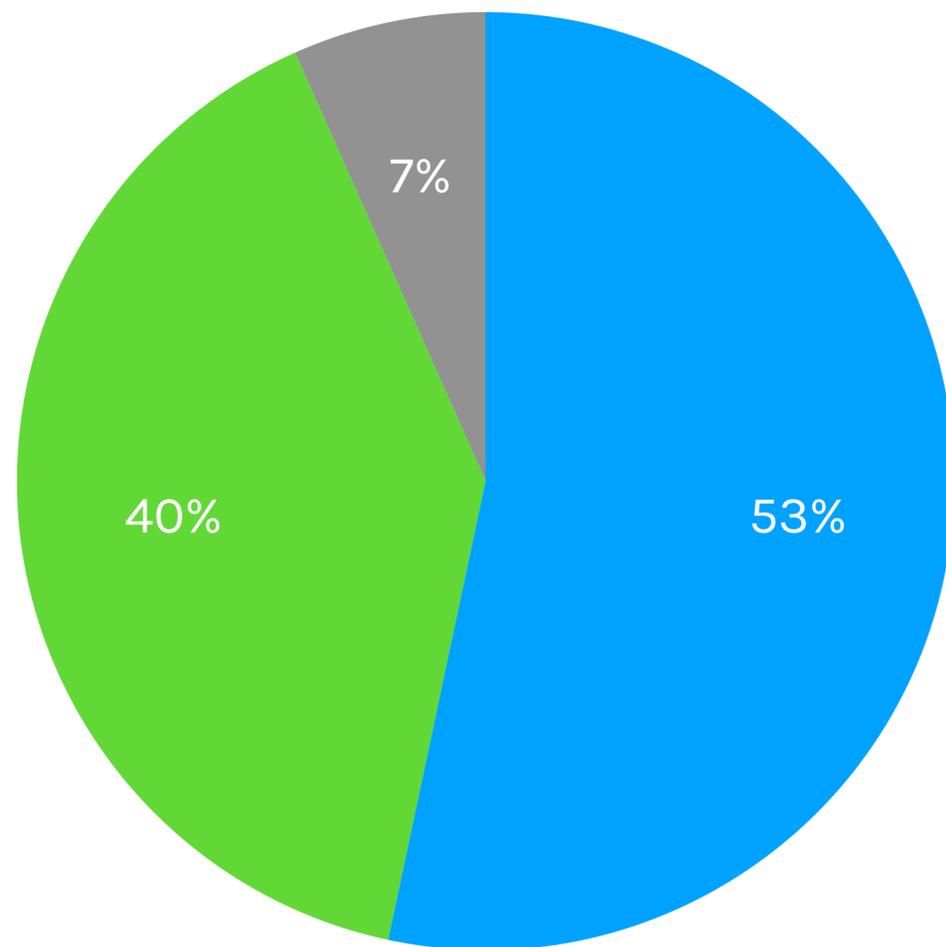
- “Come valuta le attività educative proposte all’utente?”;
- “Come valuta le attività assistenziali (igiene, infermeria) proposte all’utente?”.

Dall’analisi delle risposte è risultato quanto segue.

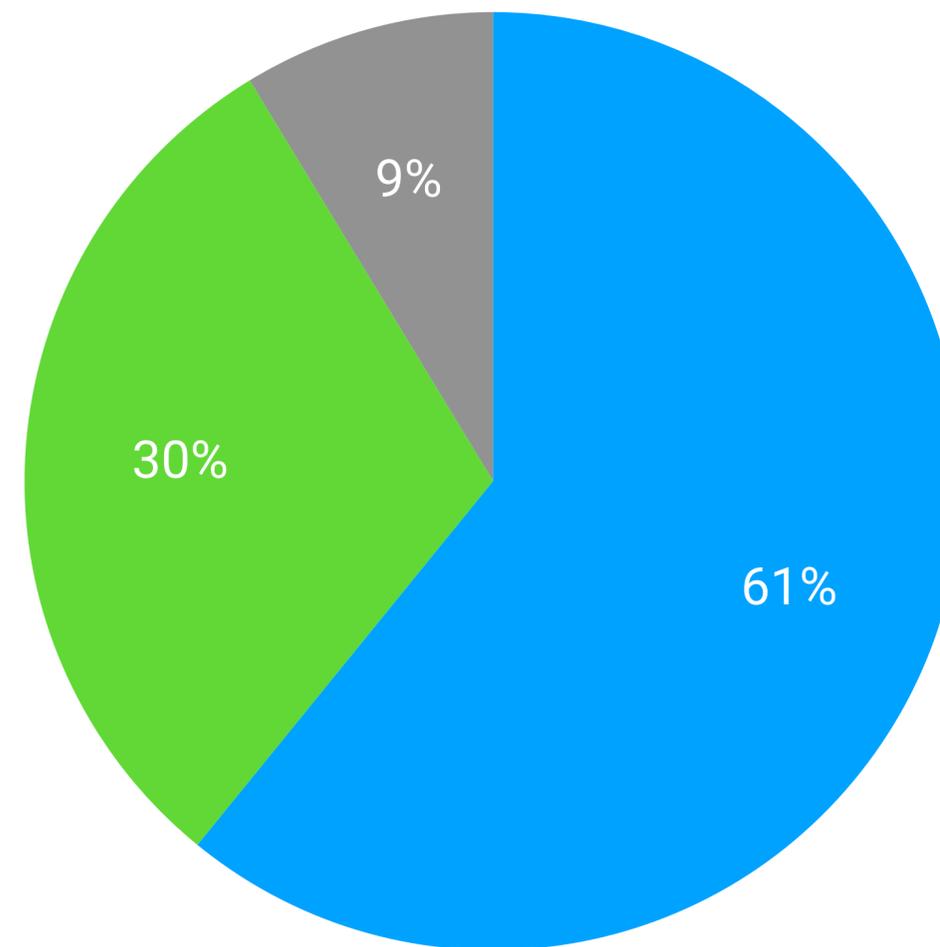


# Attività educative

## Dettaglio



**CSE**



**CDD**

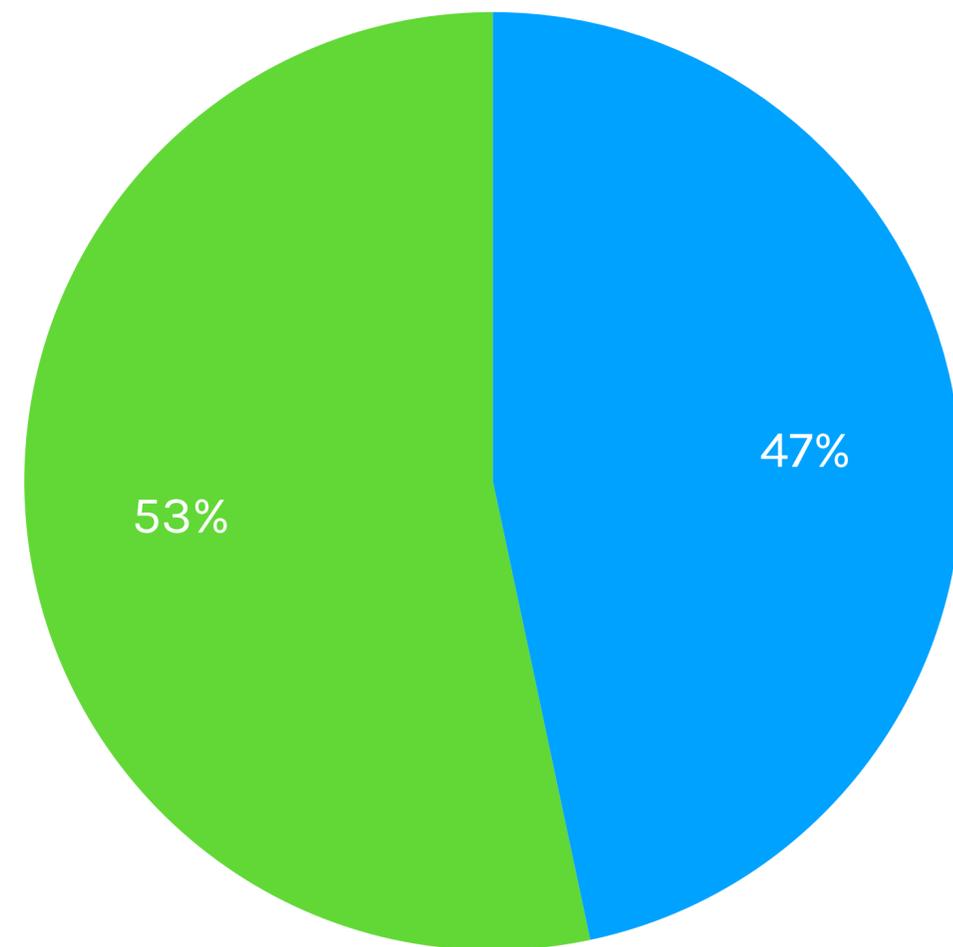
- Molto buone
- Buone
- Sufficenti
- Non sufficienti

Osservazioni - Servizi esterni:  
È stato proposto alle famiglie degli utenti dei Servizi Esterni un questionario *ad hoc* sul parco dei servizi offerti. Tutti i questionari hanno risposto.

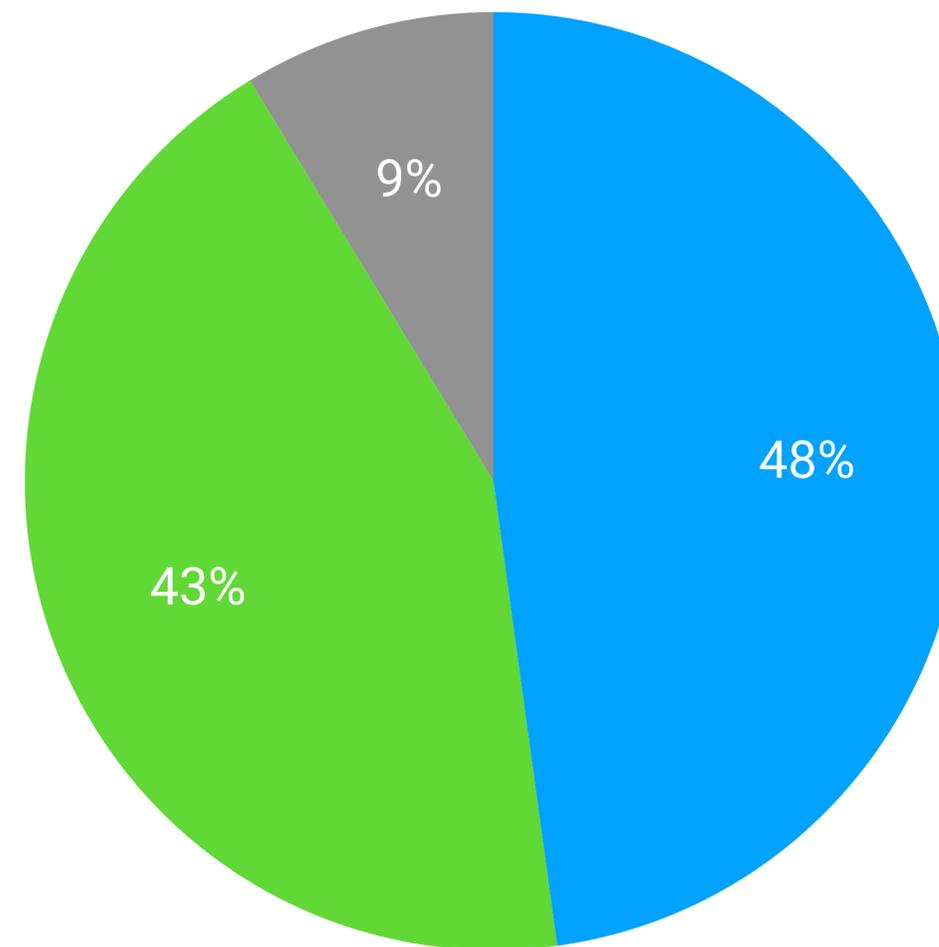


# Attività assistenziali

## Dettaglio



**CSE**



**CDD**

- Molto buone
- Buone
- Sufficienti
- Non sufficienti

Osservazioni - Servizi esterni:  
È stato proposto alle famiglie degli utenti dei Servizi Esterni un questionario ad hoc sul parco dei servizi offerti. Tutti i questionari hanno risposto.

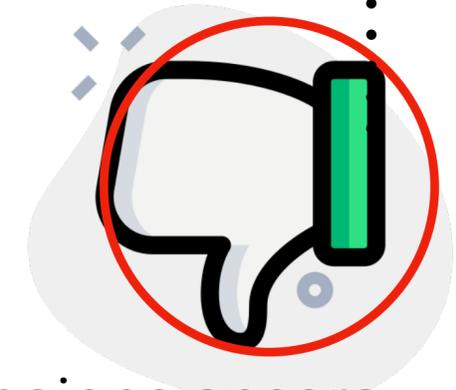


# Attività educative ed assistenziali

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



Pur essendo scomparse le negative, compaiono ancora valutazioni non del tutto positive delle proposte educative e dei servizi assistenziali offerti.



# Comunicazione con le famiglie

La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie e degli utenti accompagnati dalla 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*:

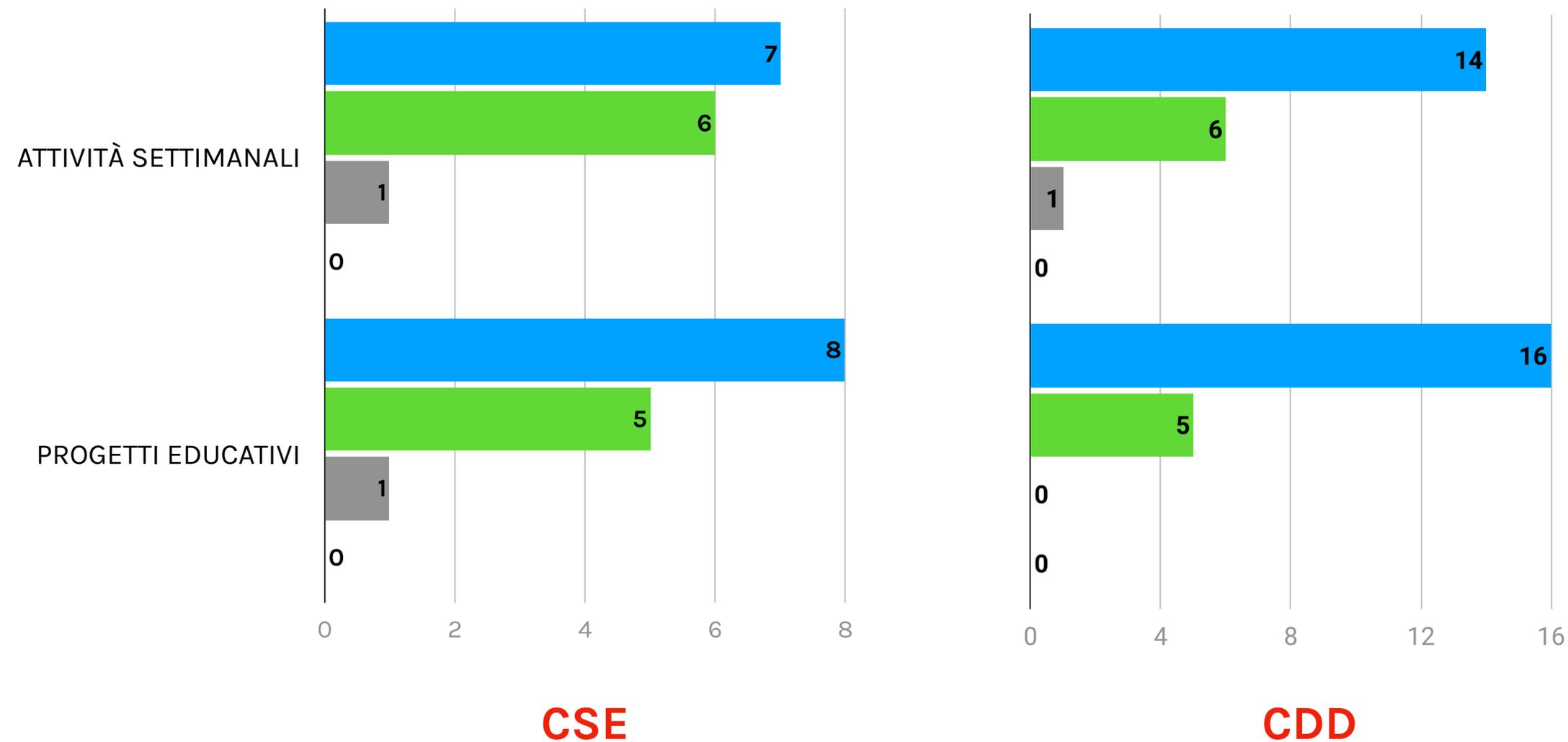
- Comunicazione delle attività settimanali;
- Comunicazione dei progetti educativi;
- “È soddisfatto della chiarezza e della completezza delle informazioni ricevute dal centro?”.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Comunicazione con le famiglie

Dettaglio



Osservazioni - CSE:

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

Osservazioni - CDD:

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

Osservazioni - Servizi esterni:

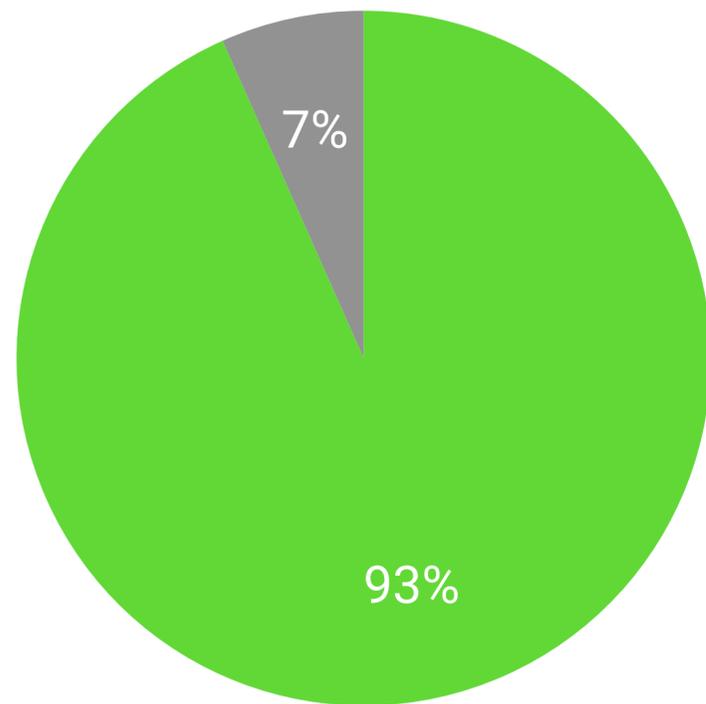
I quesiti non sono stati posti.



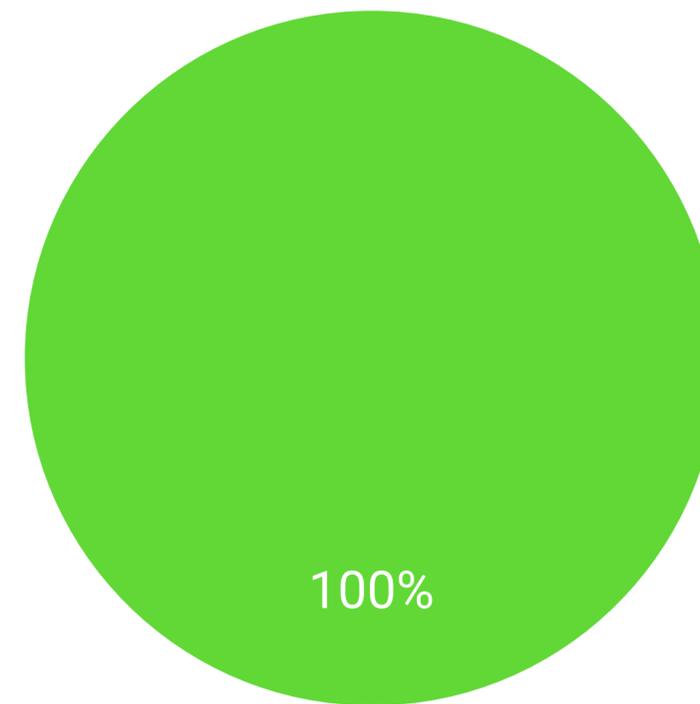
# Comunicazione con le famiglie

Dettaglio

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



CSE



CDD

- No
- Si
- Non del tutto

Osservazioni - CDD:

- 1 questionario non fornisce risposta al quesito.

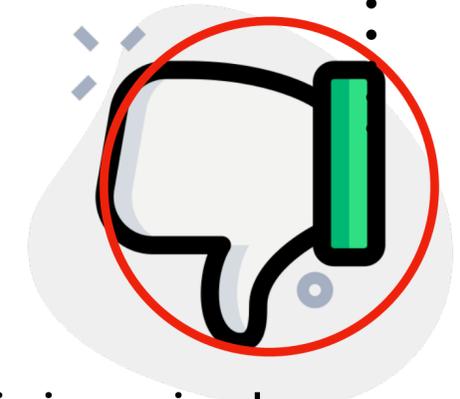


# Comunicazione con le famiglie

Quasi la totalità delle famiglie valuta in maniera molto positiva la frequenza e la chiarezza del flusso comunicativo con l'ente.



Compaiono, benché in sporadici casi, alcune valutazioni non del tutto positive dello scambio di informazioni tra i centri e le famiglie.



# Grado complessivo di soddisfazione

La valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie e degli utenti accompagnati dalla Cooperativa L'Arca di Tradate relativa al grado complessivo di soddisfazione è stata effettuata tramite un questionario a risposta multipla afferente al seguente topic:

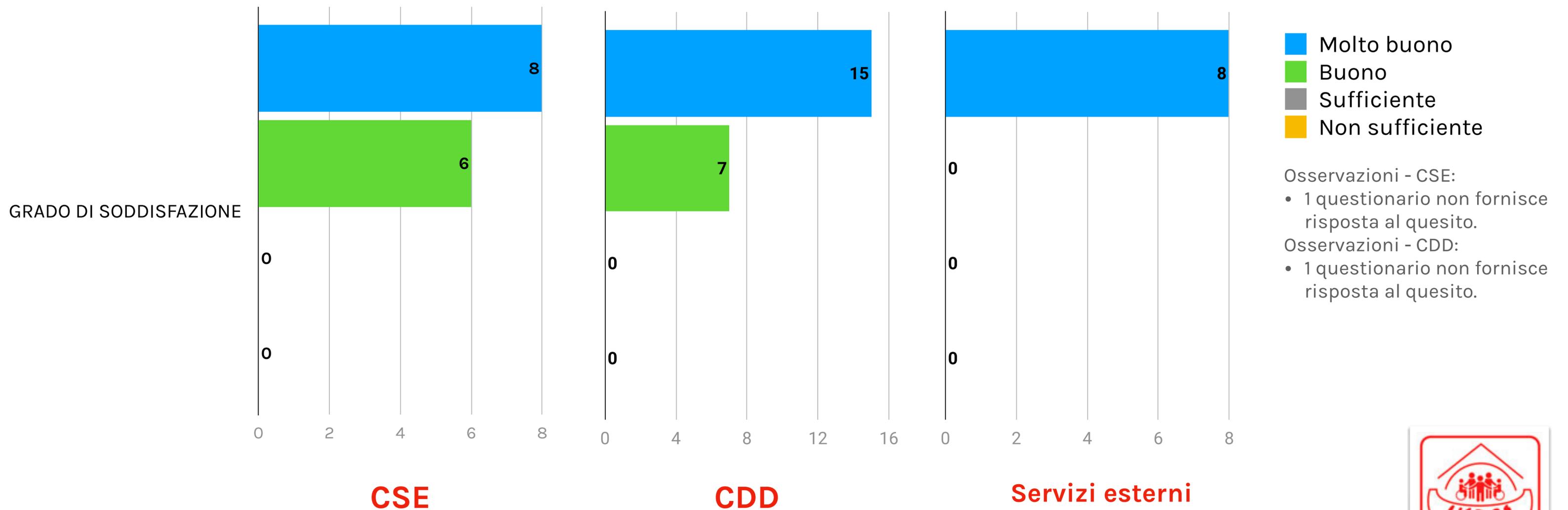
- “Esprima il suo grado complessivo di soddisfazione nei confronti del centro”.

Dall'analisi delle risposte è risultato quanto segue.



# Grado complessivo di soddisfazione

Dettaglio



# Grado complessivo di soddisfazione

La totalità degli utenti si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto dell'operato della Cooperativa.



Non si riscontrano criticità da segnalare e – stando anche all'analisi dei suggerimenti e delle migliorie proposte – risultano risolte le valutazioni critiche dell'anno precedente.



# Commenti e suggerimenti

- Famiglie molto soddisfatte, ringraziano l'ente per il servizio svolto (5);
- Buona informazione e professionalità (1);
- Riproposta delle vacanze estive (1).



- Proposta di apertura di un centro residenziale (1);
- Disponibilità di un educatore a domicilio (1);
- Proposta di vacanze estive aperte alle famiglie degli utenti (1);
- Disponibilità di suggerimenti su case vacanze per persone con disabilità (1).

