

A photograph of children playing on a grassy field. In the foreground, a boy in an orange shirt is laughing while holding a ball. Another boy in an orange shirt is kissing him on the cheek. A girl in a yellow shirt is also holding a ball. In the background, a boy in a colorful shirt and a woman in a red shirt are visible. The scene is outdoors on a sunny day.

L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Customer satisfaction

REPORT ANNO 2023 | UTENTI E FAMIGLIE

Il questionario nel 2023



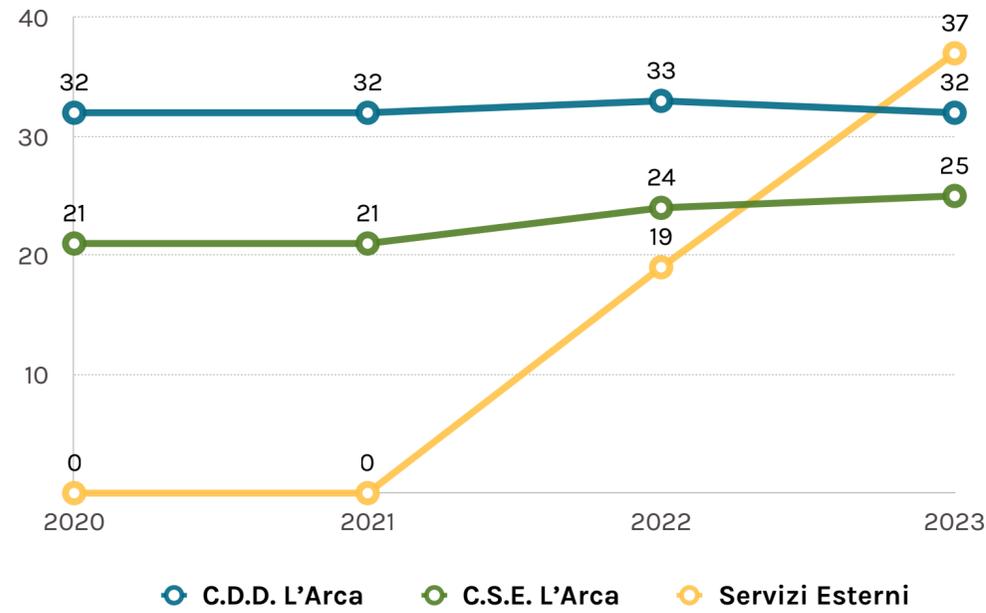
LE AREE DI INDAGINE

- Spazi e organizzazione del Servizio
- Servizi offerti e personale operativo
- Quotidianità delle attività
- Comunicazione
- Suggerimenti e critiche

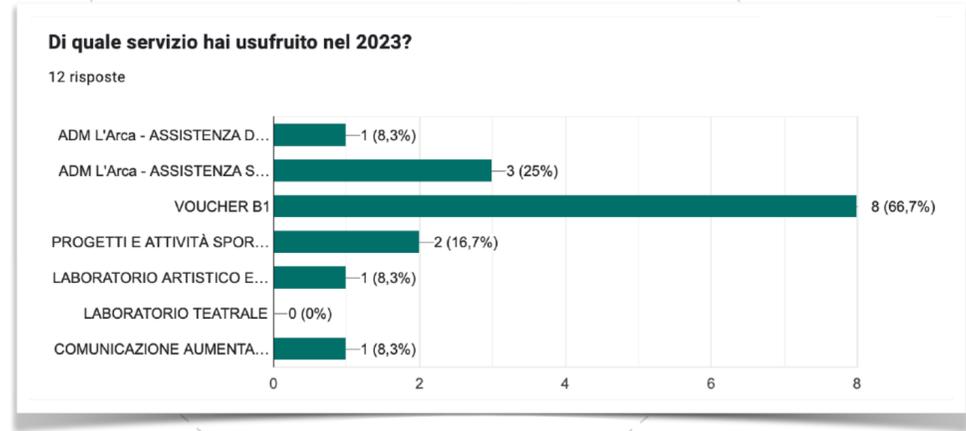


IL CAMPIONE DI RIFERIMENTO

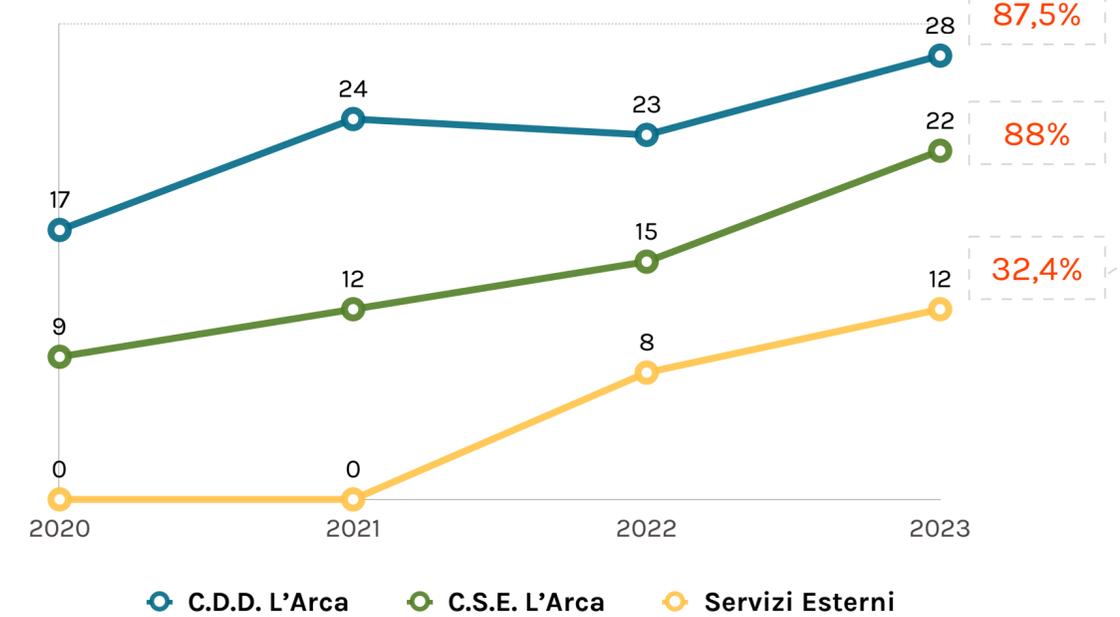
QUESTIONARI SOMMINISTRATI



Specifica utenti Servizi Esterni



TASSO DI RISPOSTA



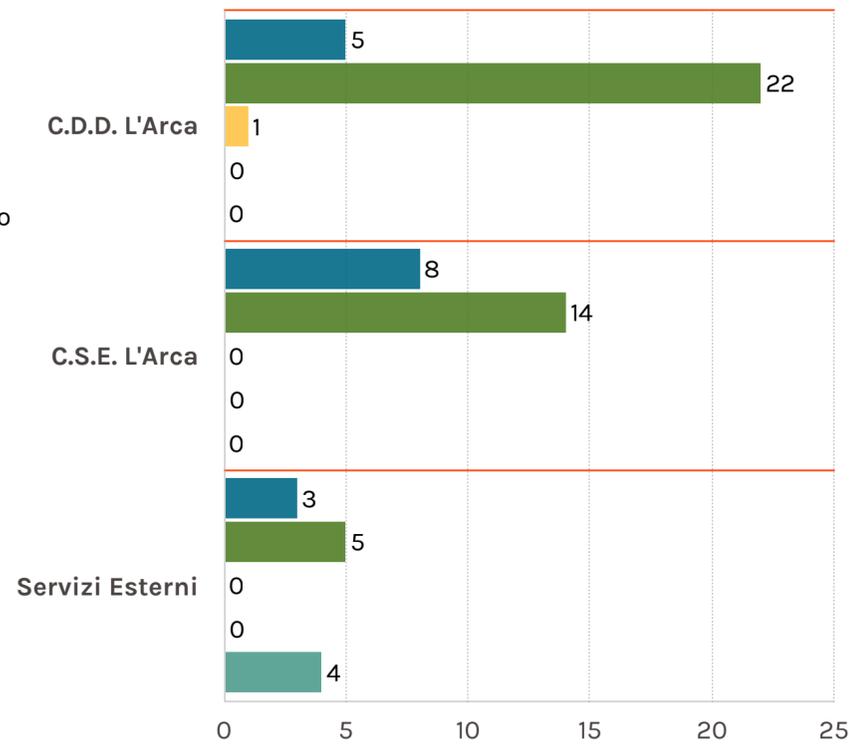
Spazi e organizzazione del servizio



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE

- Legenda:
- Ottimo
 - Buono
 - Scarso
 - Pessimo
 - Attività non erogate nel Centro

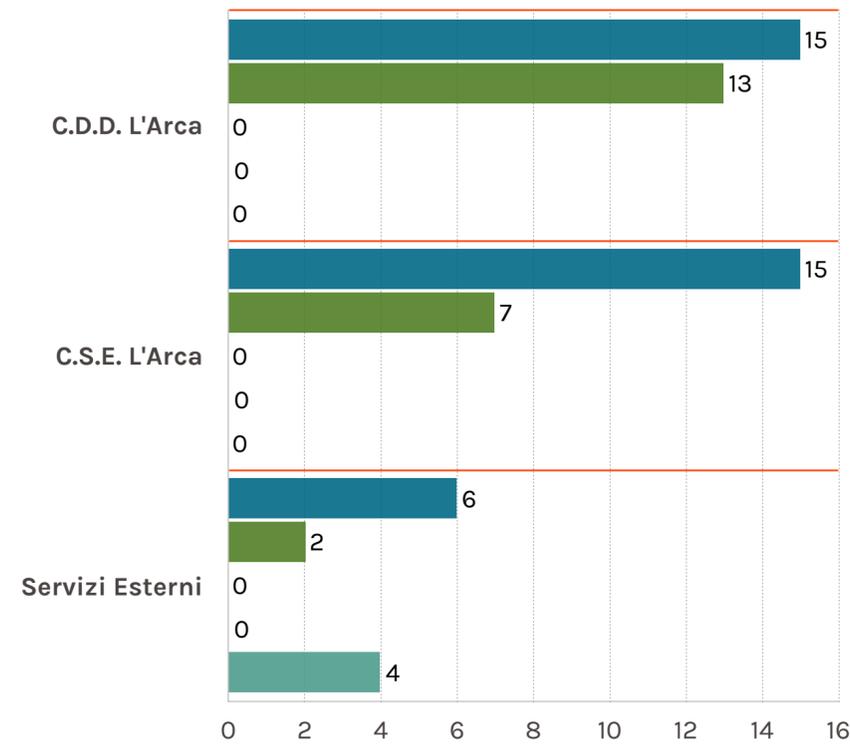
QUALITÀ DEGLI ARREDI



Astensioni:

C.D.D. L'Arca: 1
C.S.E. L'Arca: 0
Servizi Esterni: 0

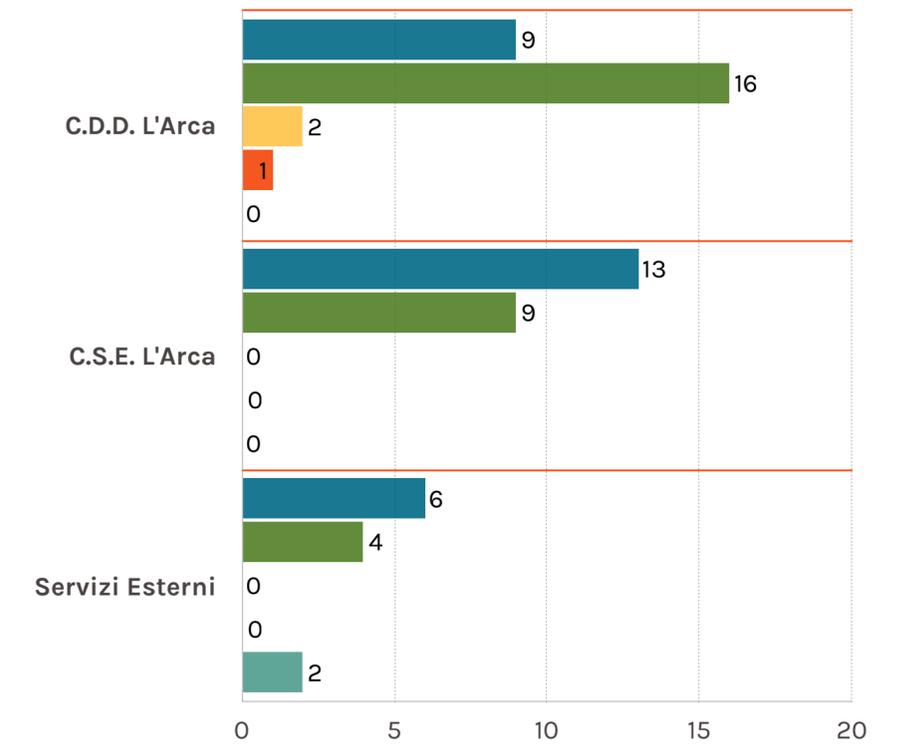
PULIZIA DEGLI AMBIENTI



Astensioni:

C.D.D. L'Arca: 0
C.S.E. L'Arca: 0
Servizi Esterni: 0

ORARI DI APERTURA DEL CENTRO



Astensioni:

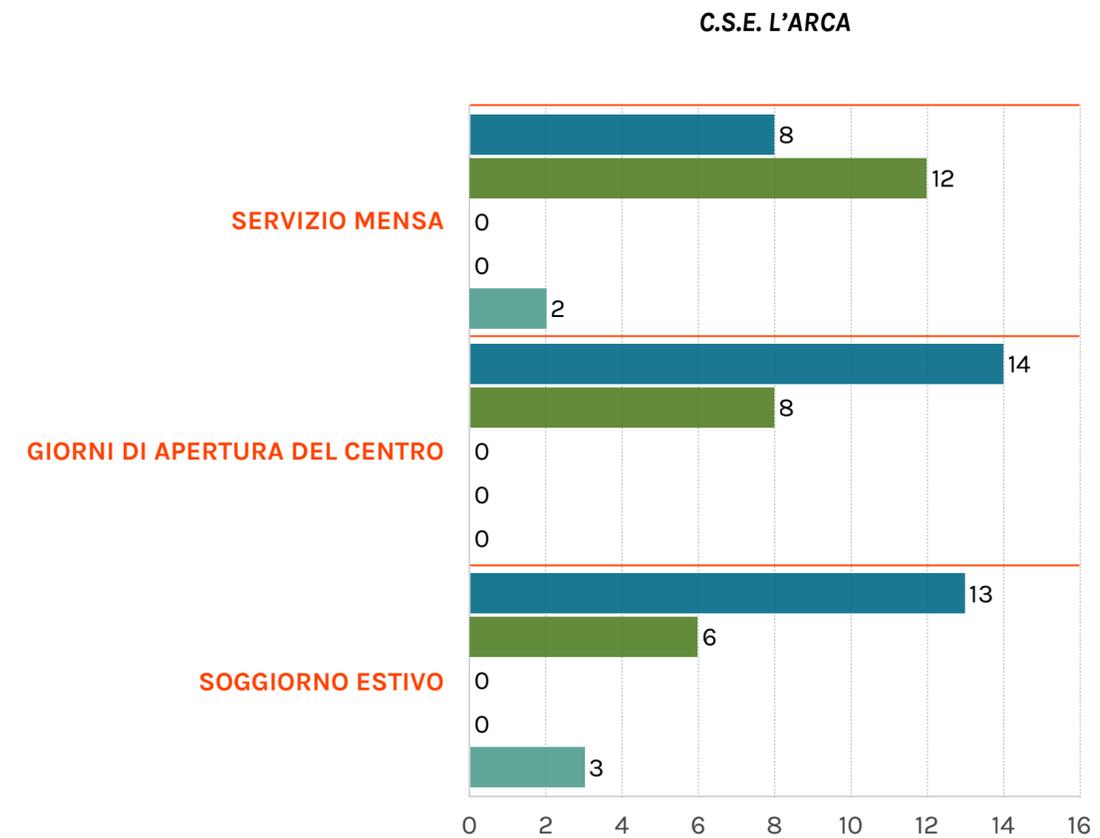
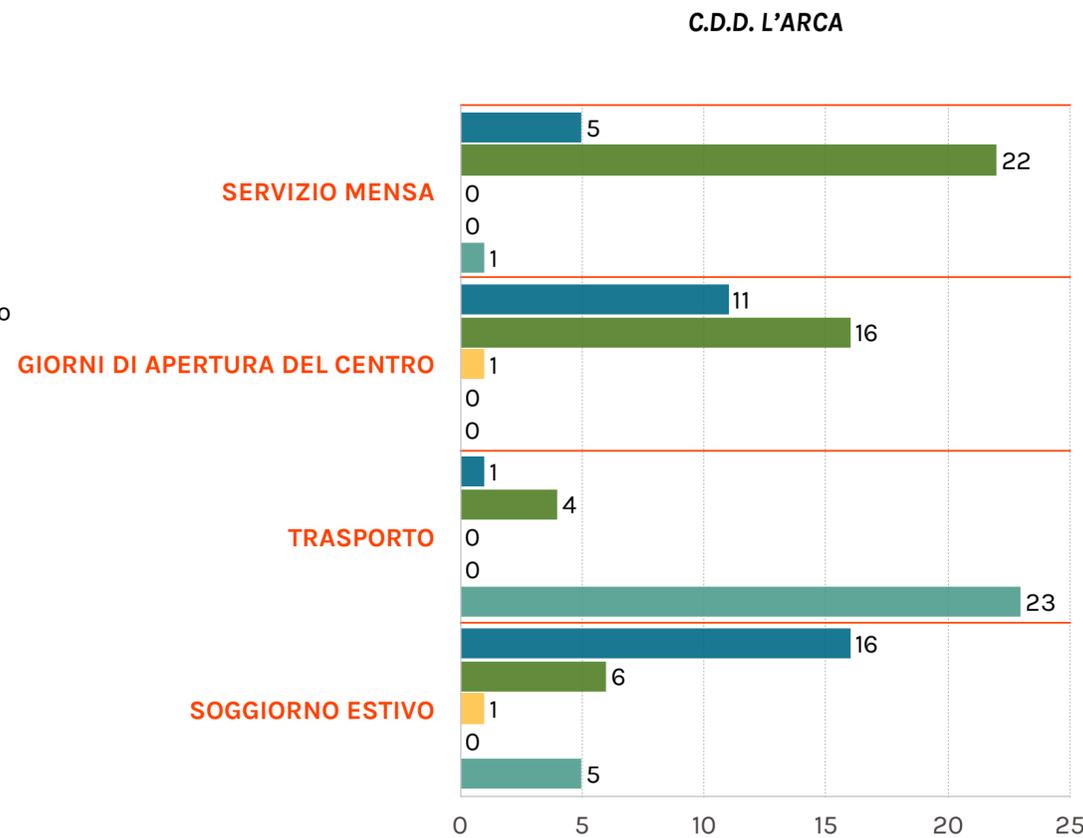
C.D.D. L'Arca: 0
C.S.E. L'Arca: 0
Servizi Esterni: 0

Spazi e organizzazione del servizio



I QUESITI SPECIFICI E LE RISPOSTE

Legenda:
 ■ Ottimo
 ■ Buono
 ■ Scarso
 ■ Pessimo
 ■ Non usufruisco del servizio



Nota bene:

Il trasporto degli utenti verso il centro non è mai gestito dall'Ente, quindi non è stato posto il quesito.

Spazi e organizzazione del servizio

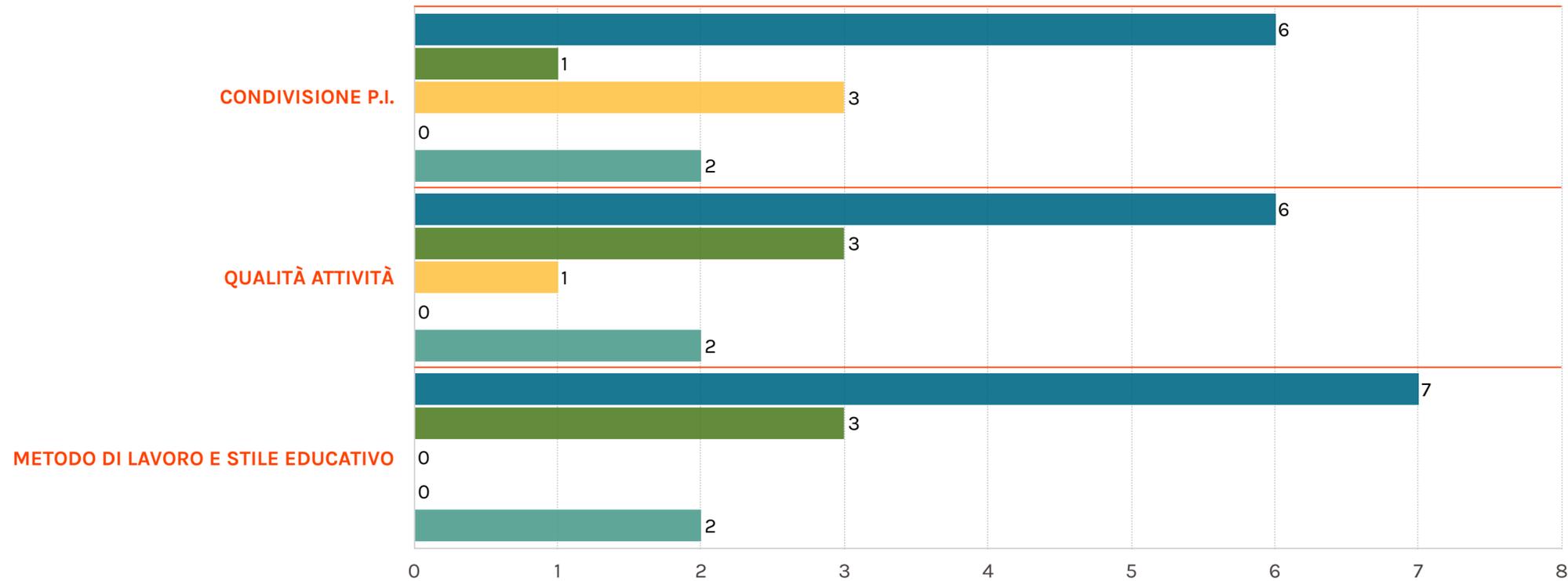


I QUESITI SPECIFICI E LE RISPOSTE

Legenda:

- Ottimo
- Buono
- Scarso
- Pessimo
- Non usufruisco del servizio

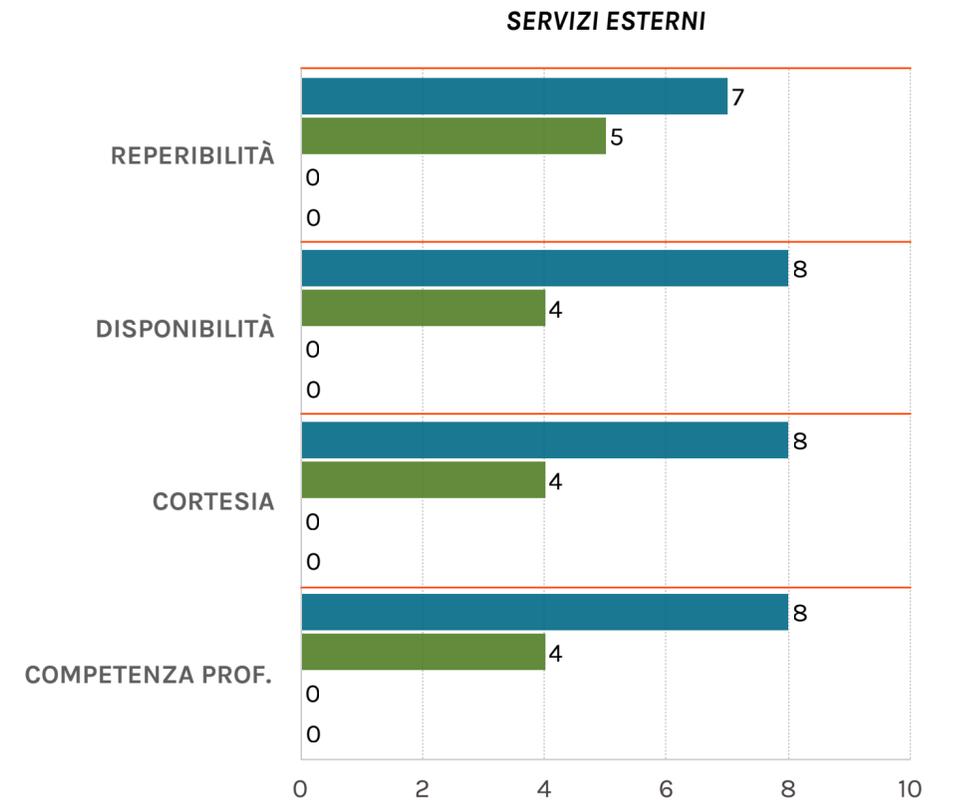
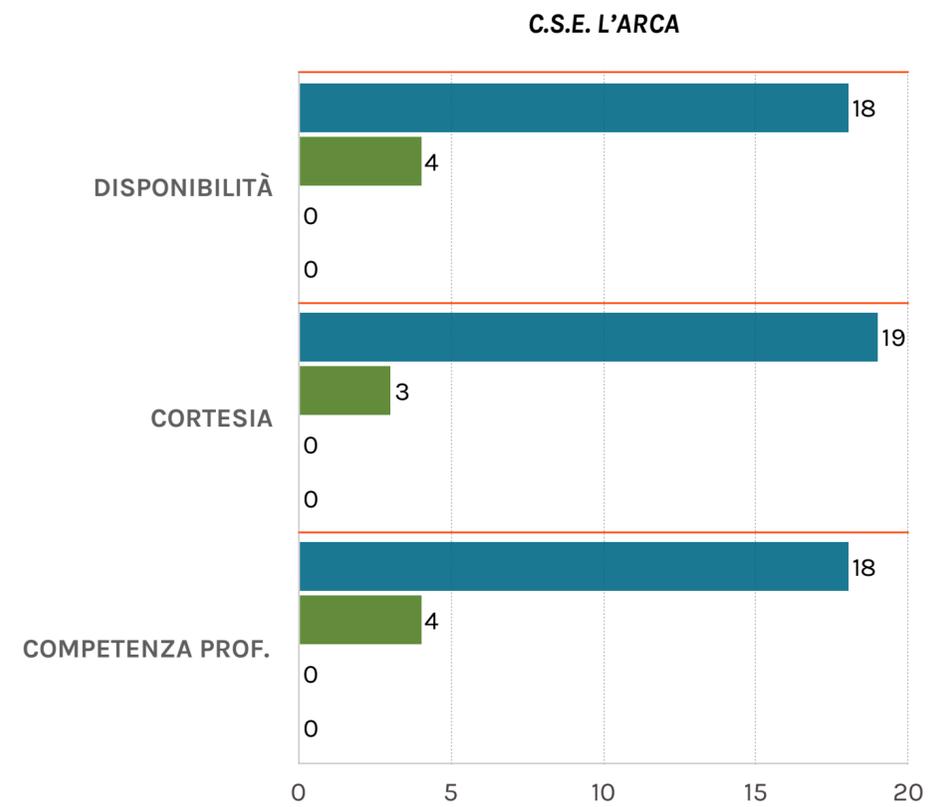
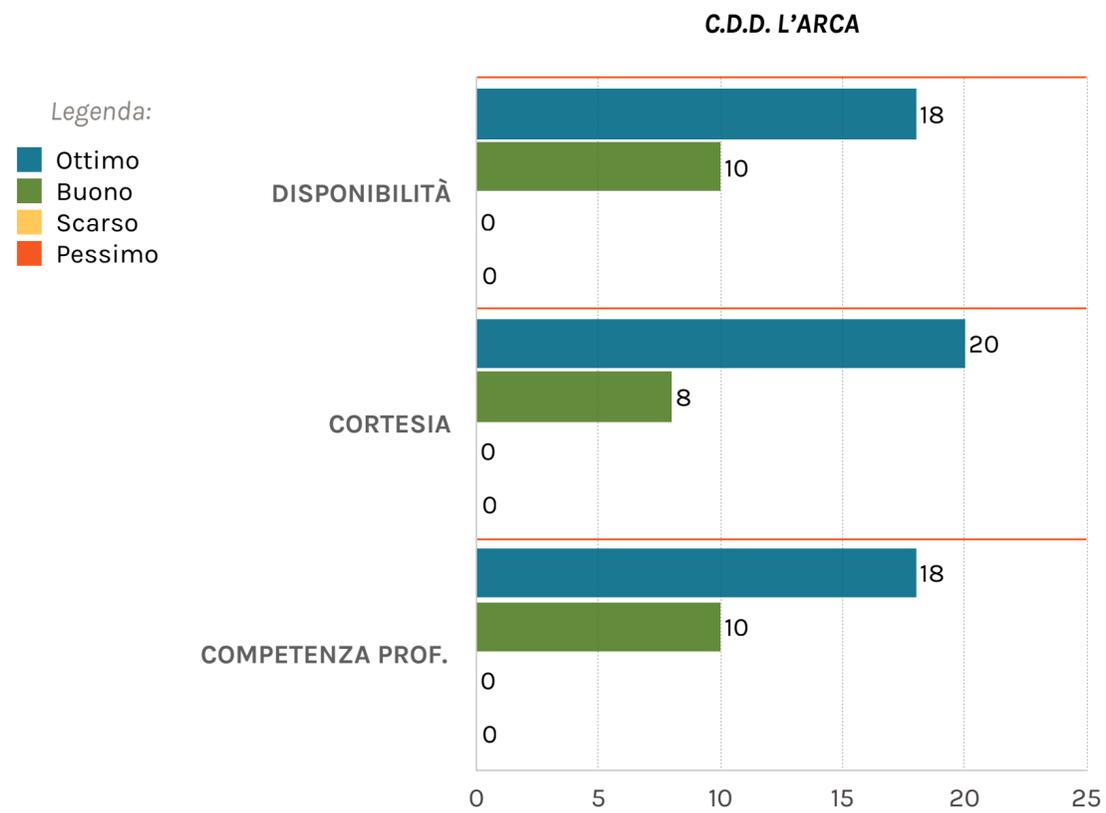
SERVIZI ESTERNI



Servizi offerti e personale



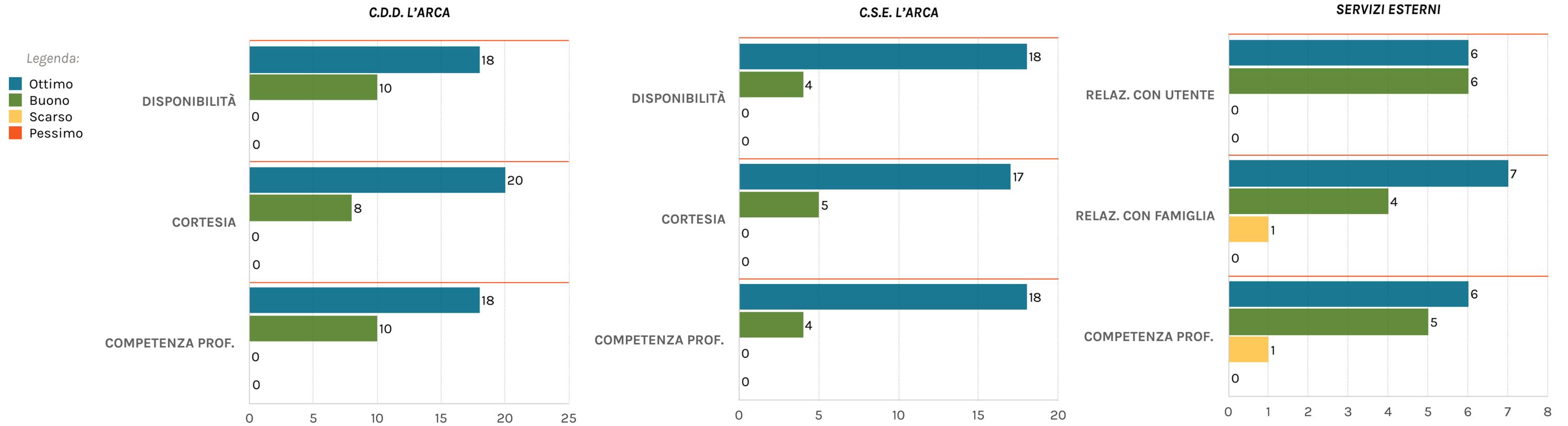
QUESITI IN COMUNE: LA VALUTAZIONE DEI **COORDINATORI RESPONSABILI**



Servizi offerti e personale



QUESITI IN COMUNE: LA VALUTAZIONE DELL'ÉQUIPE EDUCATIVA



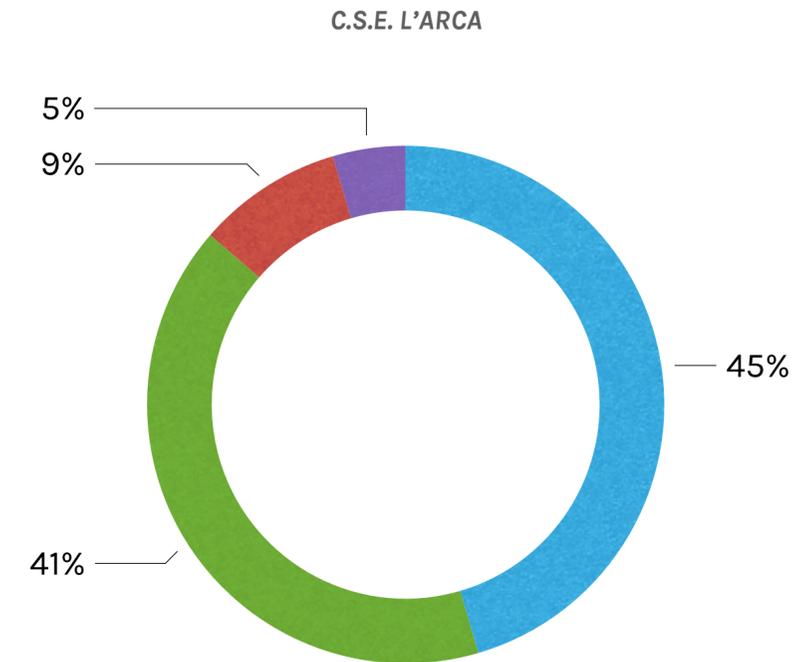
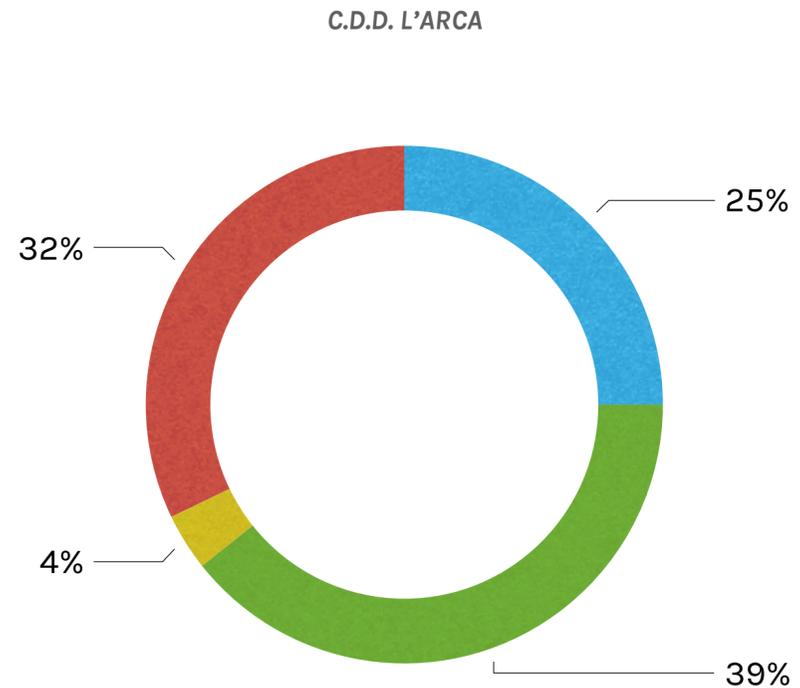
Servizi offerti e personale



QUESITI IN COMUNE: LA VALUTAZIONE DELLO **SPORTELLO PSICOLOGICO GENITORI E CAREGIVER**

Legenda:

- Ottimo
- Buono
- Scarso
- Pessimo
- Non ho usufruito del servizio
- Altre risposte



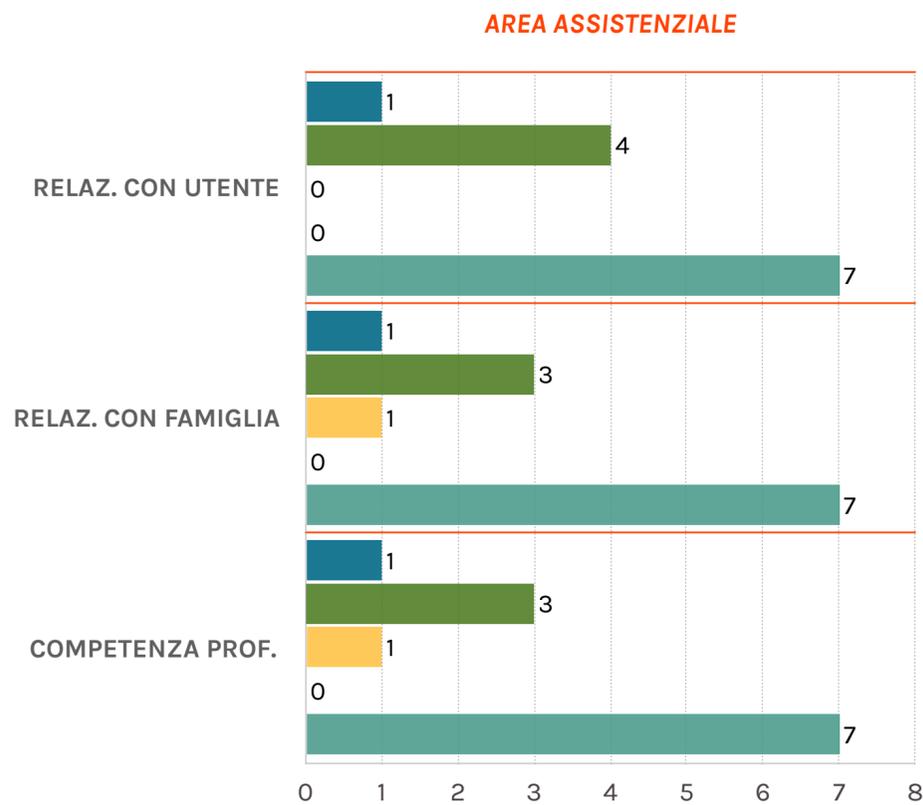
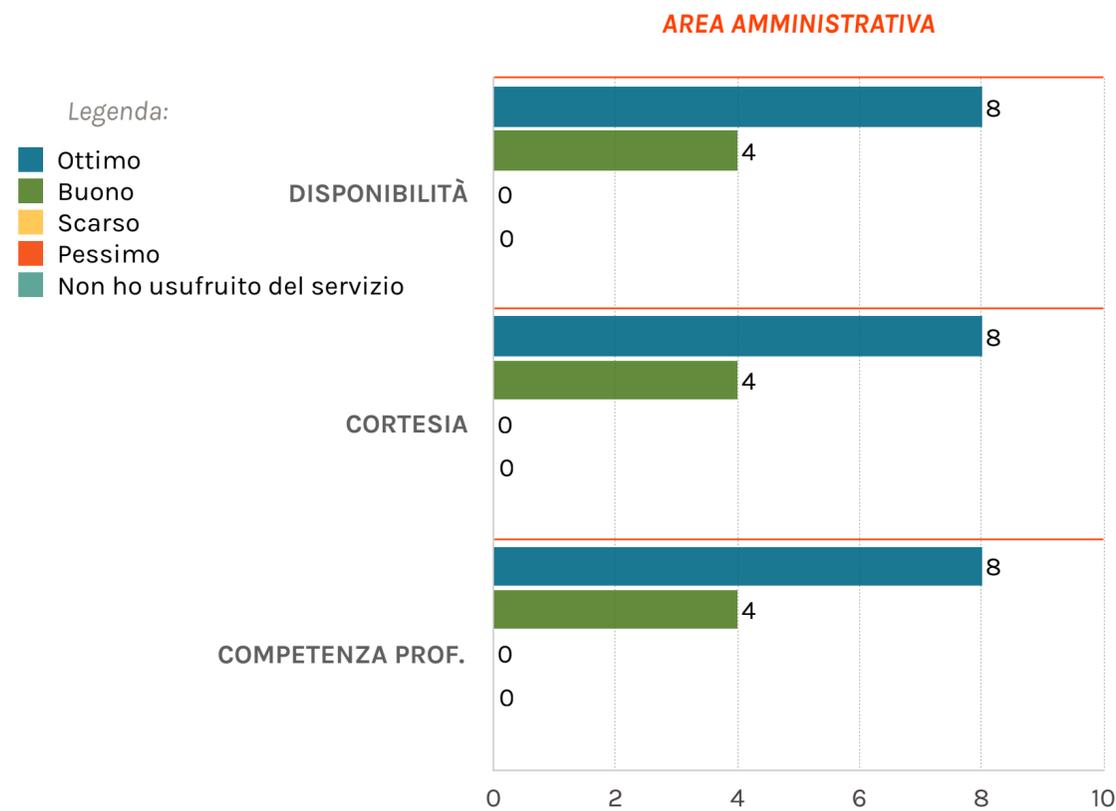
Nota bene:

Si registra tra le "Altre risposte", la dichiarazione di una famiglia che afferma di non aver chiari gli esiti pratici del percorso psicologico proposto, sia per l'utente che per la famiglia e il caregiver.

Servizi offerti e personale

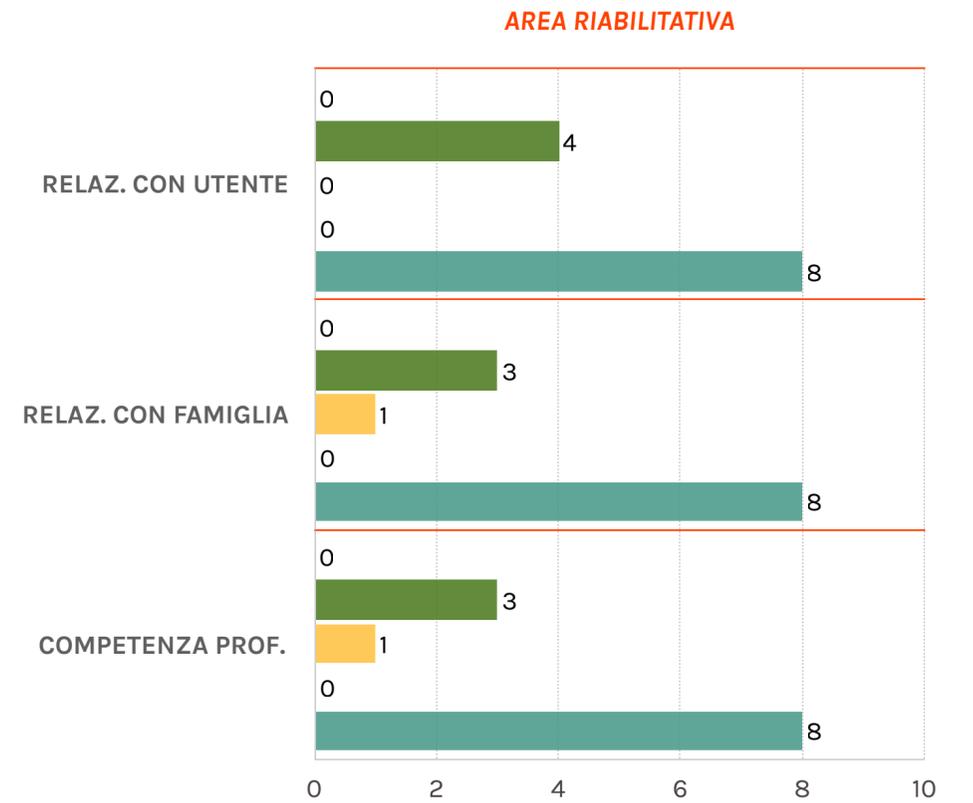


QUESITI SPECIFICI: LA VALUTAZIONE DELLE AREE DEI SERVIZI ESTERNI



Nota bene:

Il quesito è stato posto solo agli utenti dell' ADM Domiciliare.



Nota bene:

Il quesito è stato posto solo agli utenti dell' ADM Domiciliare.

Servizi offerti e personale

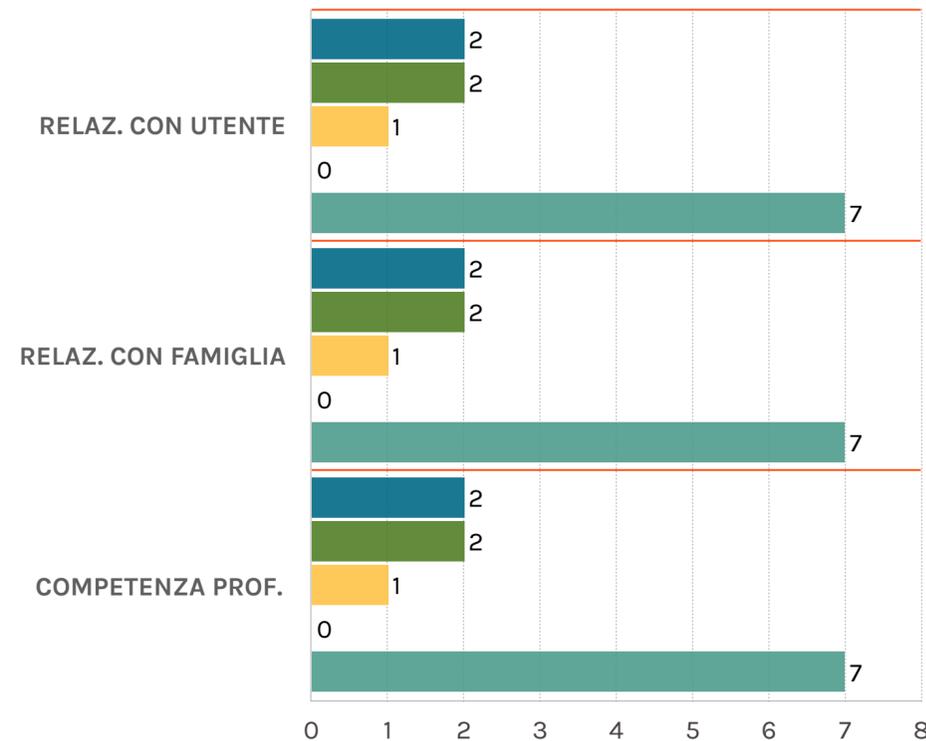


QUESITI SPECIFICI: LA VALUTAZIONE DELLE AREE DEI SERVIZI ESTERNI

Legenda:

- Ottimo
- Buono
- Scarso
- Pessimo
- Non ho usufruito del servizio

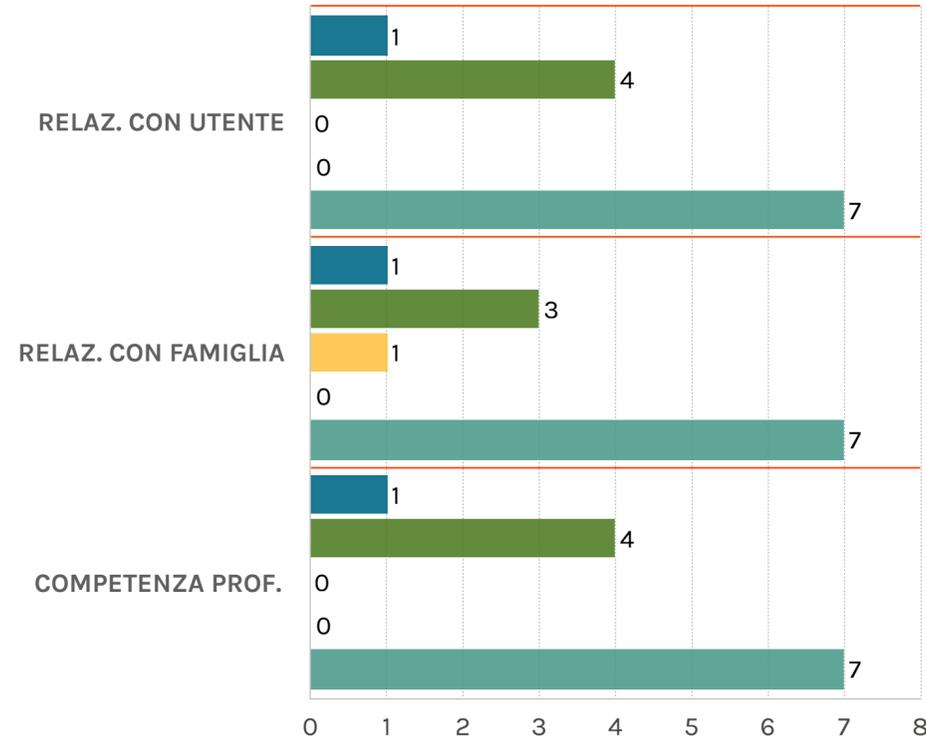
AREA SPORTIVA



Nota bene:

Il quesito è stato posto solo agli utenti dei Progetti e delle attività sportive.

AREA ASSISTENZIALE



Nota bene:

Il quesito è stato posto solo agli utenti del servizio di Comunicazione Aumentativa Alternativa.

Quotidianità dei servizi



I QUESITI SPECIFICI E LE RISPOSTE - C.D.D. L'ARCA

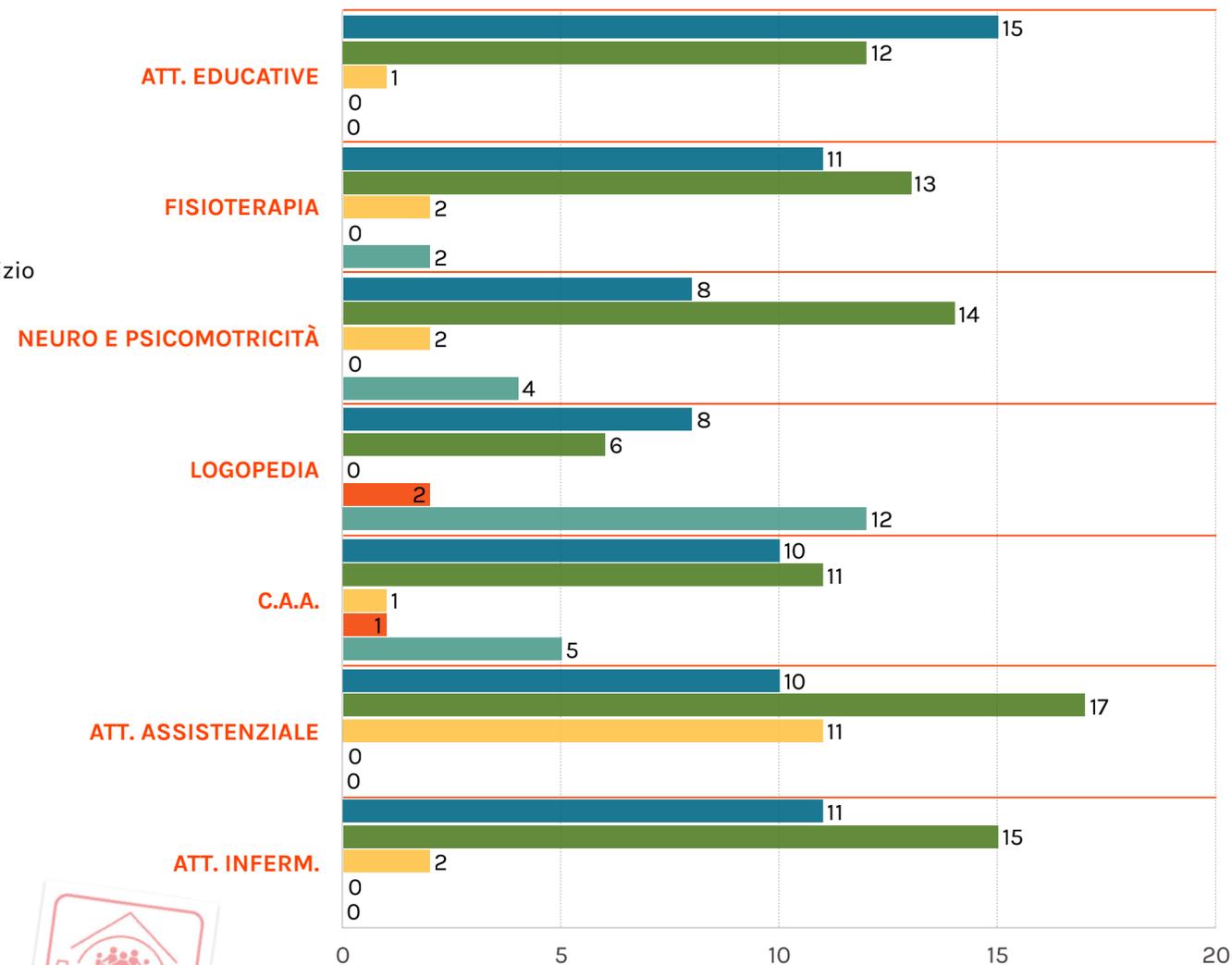
Legenda - 1:

- Ottimo
- Buono
- Scarso
- Pessimo
- Non usufruisco del servizio

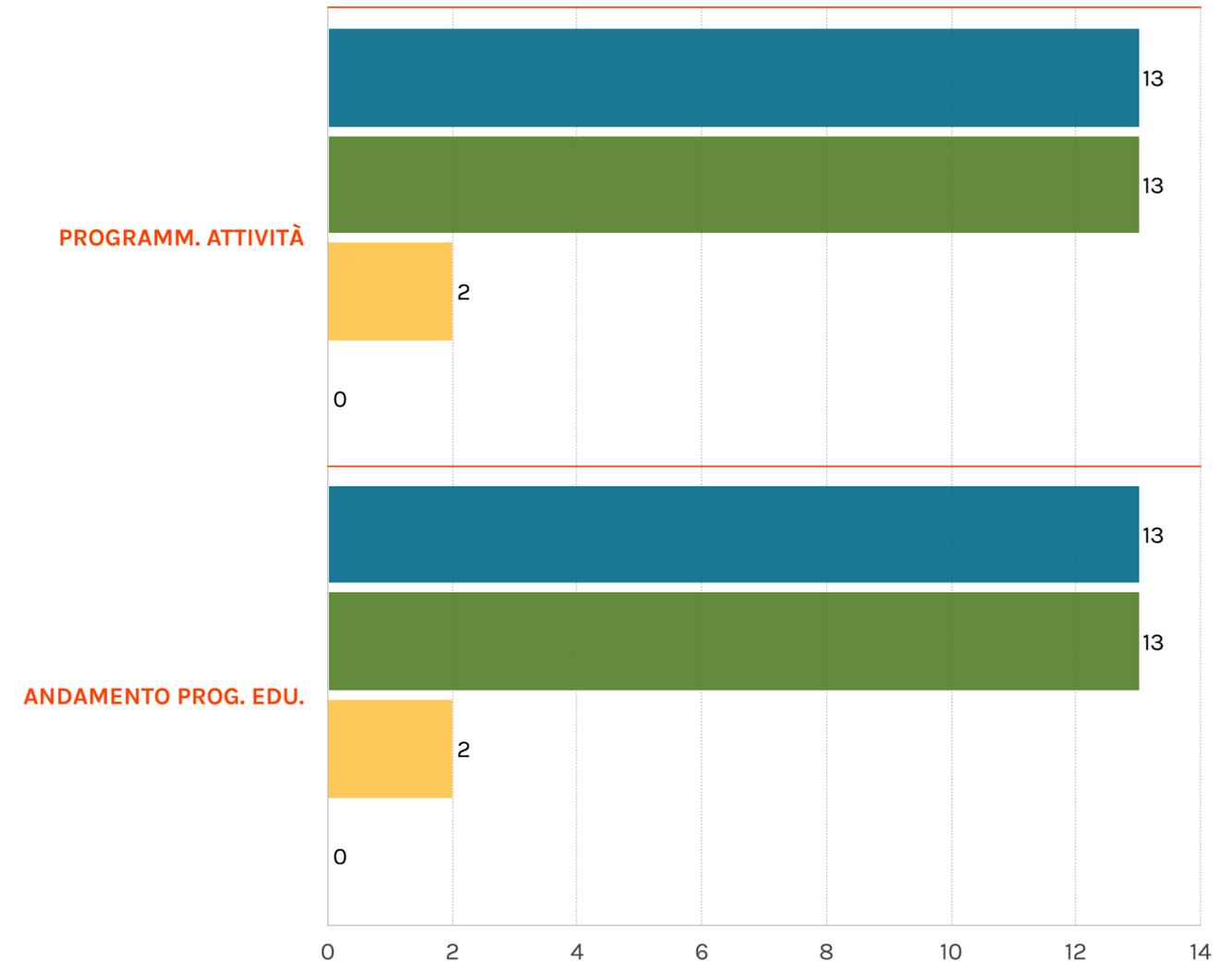
Legenda - 2:

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

VALUTAZIONE DELLE AREE



COINVOLGIMENTO E INFORMAZIONE DA PARTE DELL'ÉQUIPE

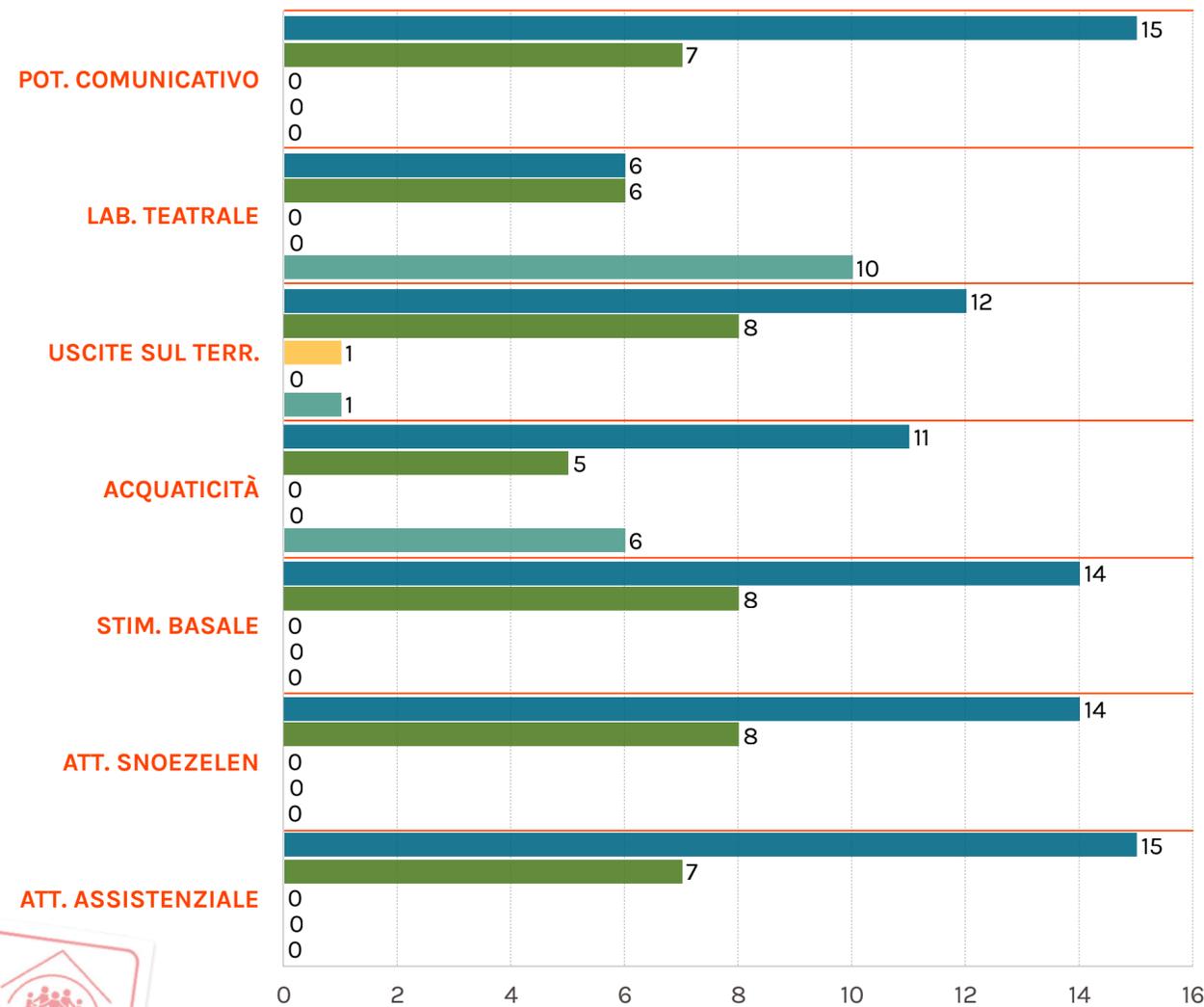


Quotidianità dei servizi



I QUESITI SPECIFICI E LE RISPOSTE - C.S.E. L'ARCA

VALUTAZIONE DELL'OFFERTA EDUCATIVA E ASSISTENZIALE



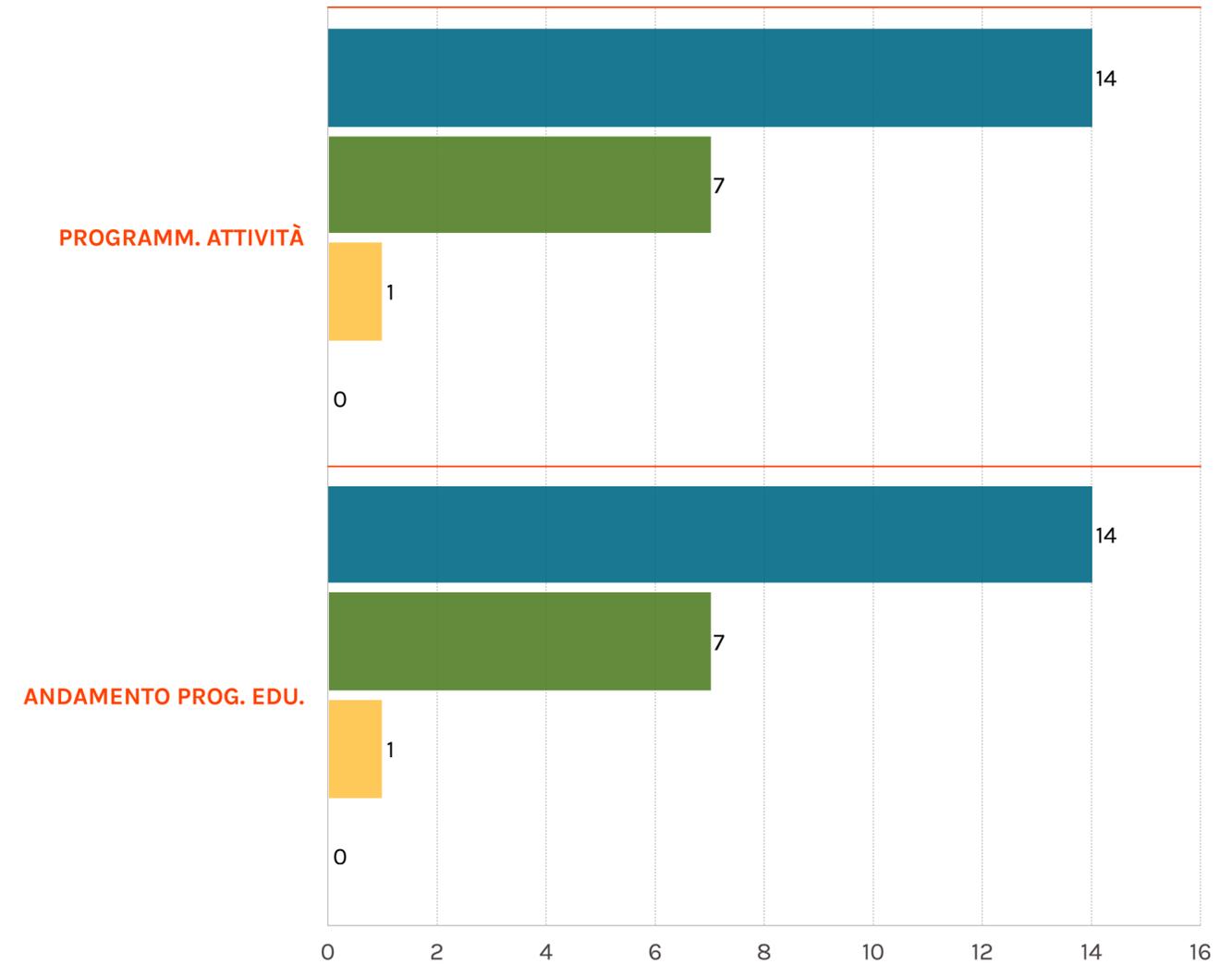
Legenda - 1:

- Ottimo
- Buono
- Scarso
- Pessimo
- Non usufruisco dell'attività

Legenda - 2:

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

COINVOLGIMENTO E INFORMAZIONE DA PARTE DELL'ÉQUIPE



Quotidianità dei servizi



I SUGGERIMENTI - C.S.E. L'ARCA

- Più tempo per il confronto.
- Più informazioni sulle attività degli utenti e, in generale, più occasioni comunicative con l'équipe educativa.
- Visite alla struttura per la corretta valutazione del Centro, degli arredi e della pulizia.



GLI ENCOMI- C.D.D. E C.S.E. L'ARCA

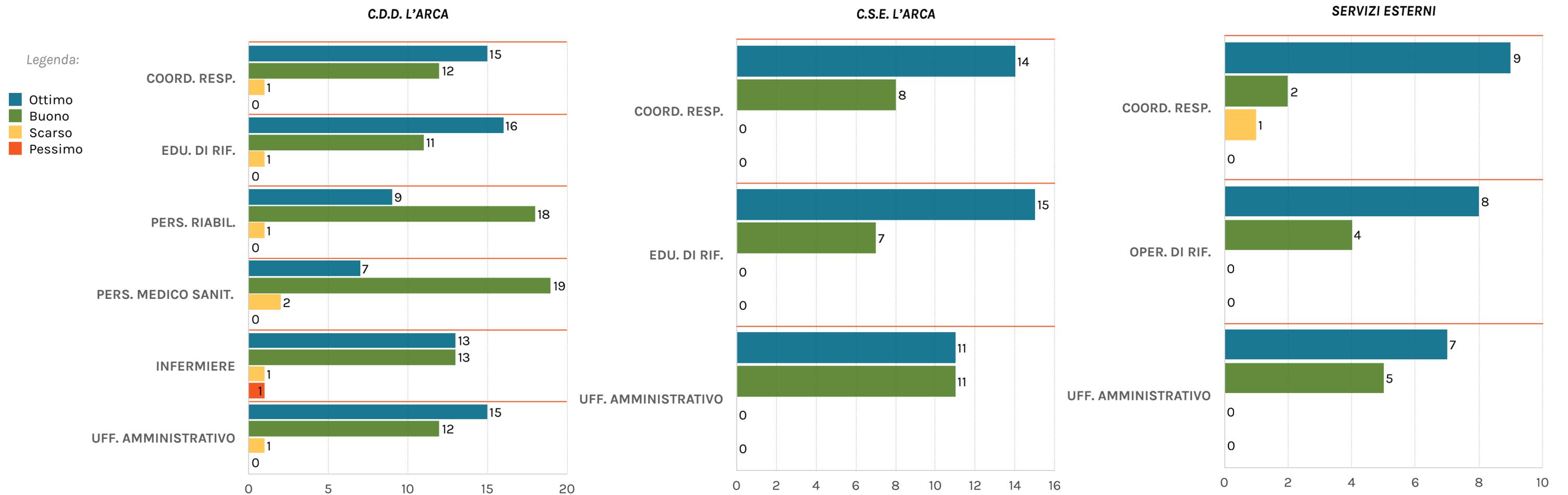
- Ottimo flusso di informazioni con l'équipe educativa grazie al diario sull'andamento quotidiano degli utenti, agli incontri per la programmazione e ai recap telefonici mensili.



Comunicazione



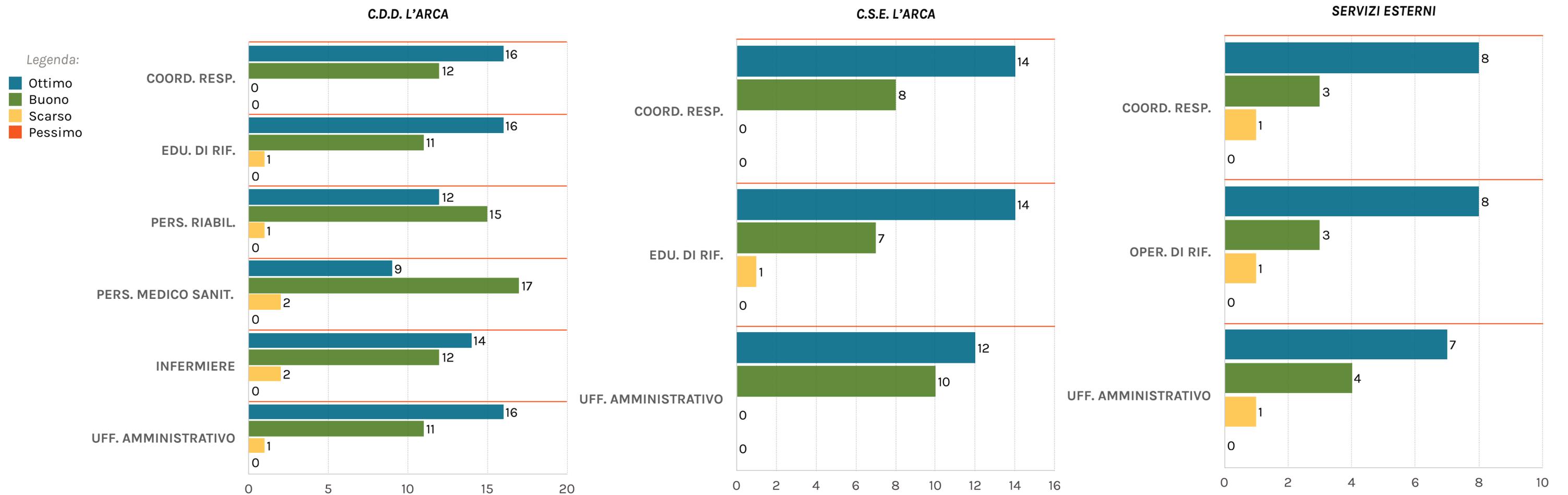
QUESITI IN COMUNE: LA **FREQUENZA DELLA COMUNICAZIONE** CON LE SEGUENTI FIGURE:



Comunicazione



QUESITI IN COMUNE: LA **QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE** CON LE SEGUENTI FIGURE:



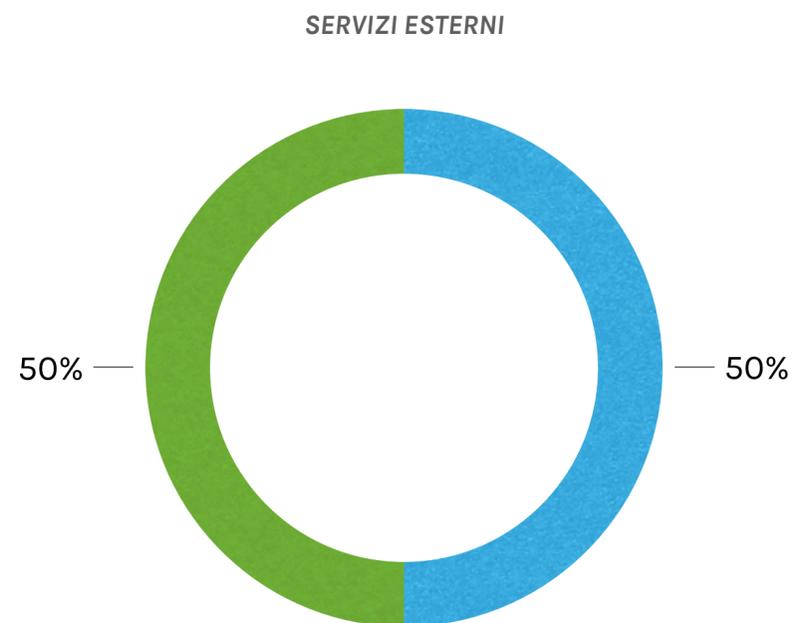
Comunicazione



I QUESITI SPECIFICI - LA CONOSCENZA DEI PROGETTI PROPOSTI DALLA COOPERATIVA

Legenda:

- Risposta positiva
- Risposta negativa



“ All'Arca ci si sente amati.

“ L'entusiasmo, l'energia e l'allegria con cui lavorate fa stare bene i nostri figli e rende sereni noi genitori. Questo è ciò che rende L'Arca un Centro speciale.

Suggerimenti e critiche



I PUNTI DI FORZA

- La professionalità e l'empatia nei confronti degli utenti e dei *caregiver*
- La competenza professionale, la gentilezza e la disponibilità del personale
- Le attività e le iniziative svolte sul territorio
- La *mission* dell'ente
- La flessibilità oraria nelle accoglienze e nei congedi
- Il coinvolgimento dei genitori nelle attività
- La disponibilità all'ascolto dell'ufficio amministrativo
- La personalizzazione dei percorsi educativi



LE CRITICITÀ E I SUGGERIMENTI

- Gli spazi a disposizione e l'assenza di condizionatori nel periodo estivo
- L'installazione di una tettoia nell'ingresso del piano terra
- L'anticipo degli orari di ingresso al mattino e posticipo in quelli di uscita al pomeriggio
- Offerta di nuovi servizi e attivazione di un centro residenziale
- La contrattazione di figure mediche presenti stabilmente in struttura
- Aumento delle uscite sul territorio e delle attività ludico-motorie
- Investimento sulla formazione dello staff educativo sui diversi metodi di riabilitazione e potenziamento cognitivo (Feuerstein, ABA, C.A.A.,...)