

L'ARCA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Customer satisfaction

REPORT ANNO 2024 | UTENTI E FAMIGLIE



Il questionario nel 2024



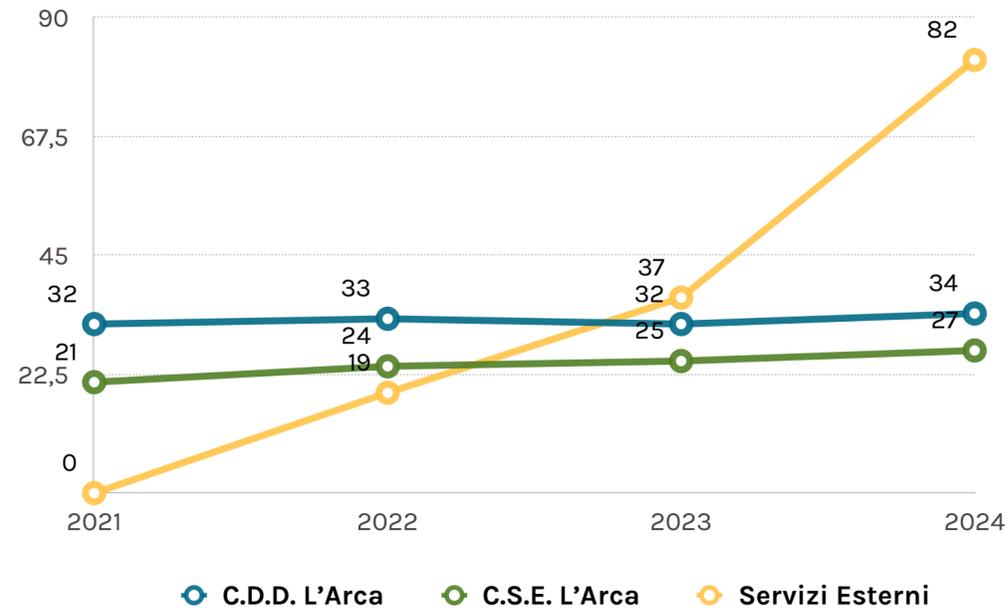
LE AREE DI INDAGINE

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



IL CAMPIONE DI RIFERIMENTO

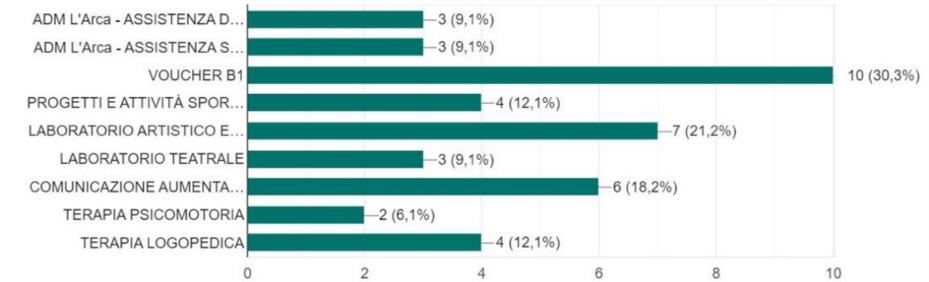
QUESTIONARI SOMMINISTRATI



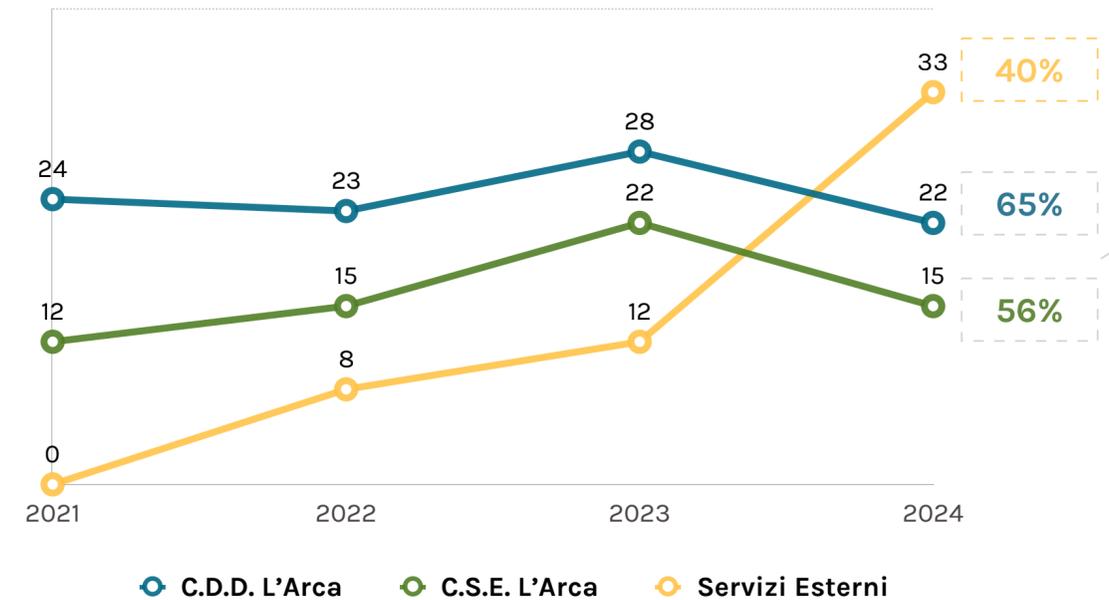
Specifica utenti Servizi Esterni

Di quale servizio hai usufruito nel 2024?

33 risposte



TASSO DI RISPOSTA



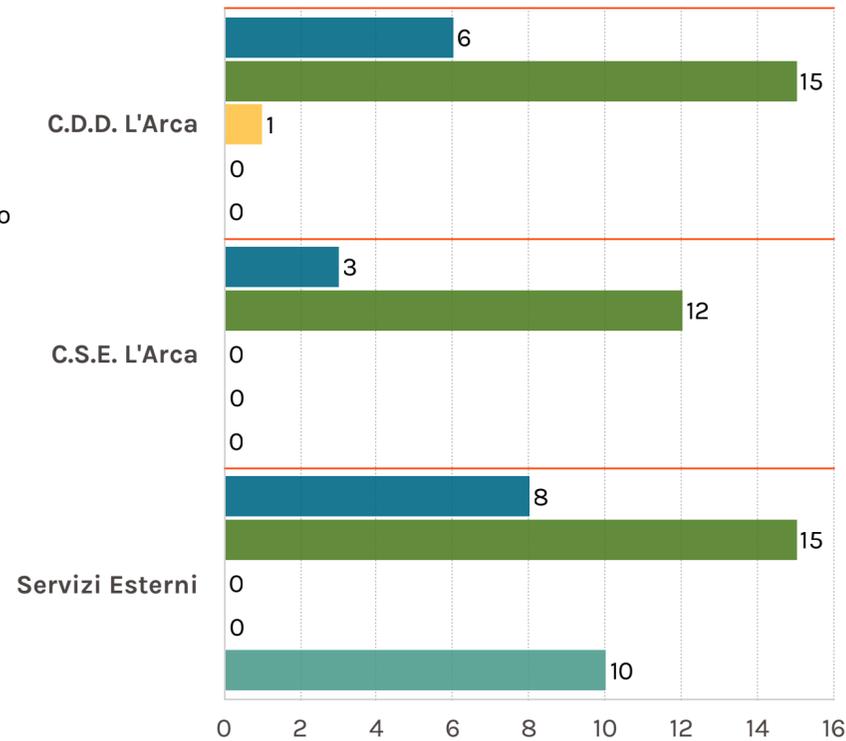
Spazi e organizzazione del servizio



I QUESITI IN COMUNE E LE RISPOSTE

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

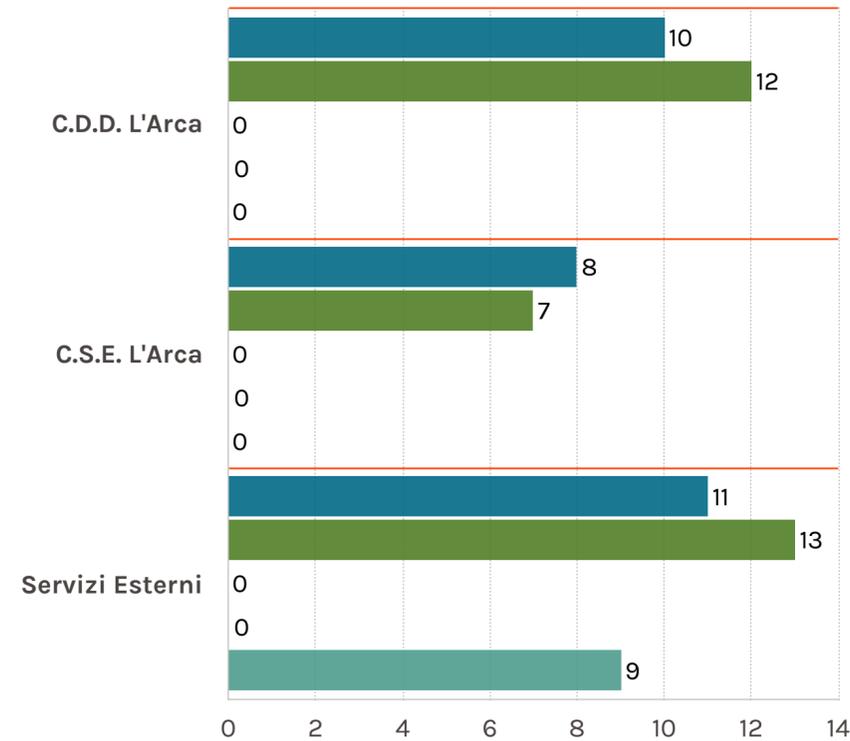
QUALITÀ DEGLI ARREDI



Astensioni:

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

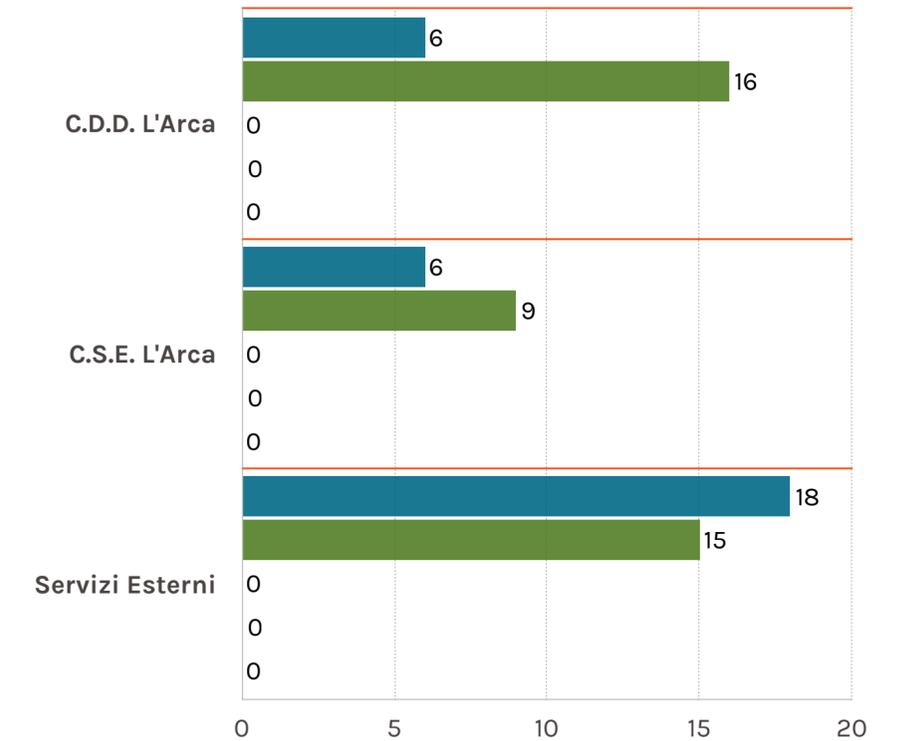
PULIZIA DEGLI AMBIENTI



Astensioni:

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

ORARI DI APERTURA DEL CENTRO



Astensioni:

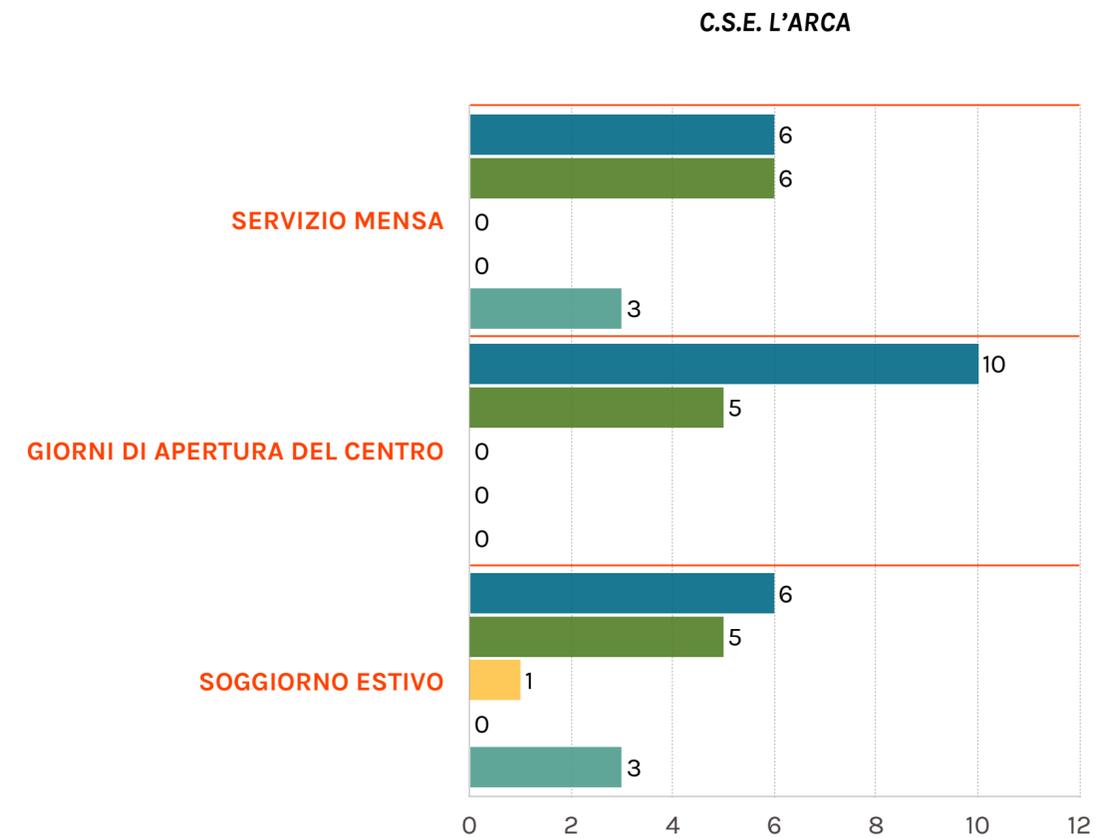
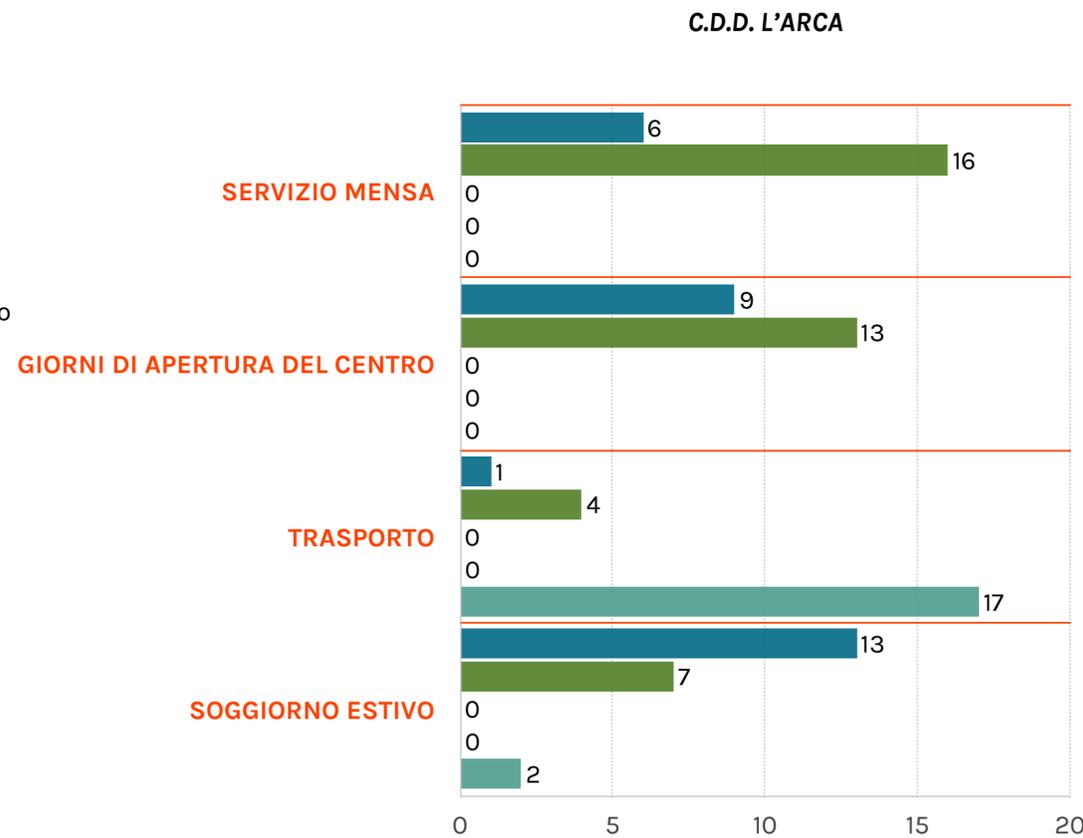
C.D.D. L'Arca: 0
 C.S.E. L'Arca: 0
 Servizi Esterni: 0

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.

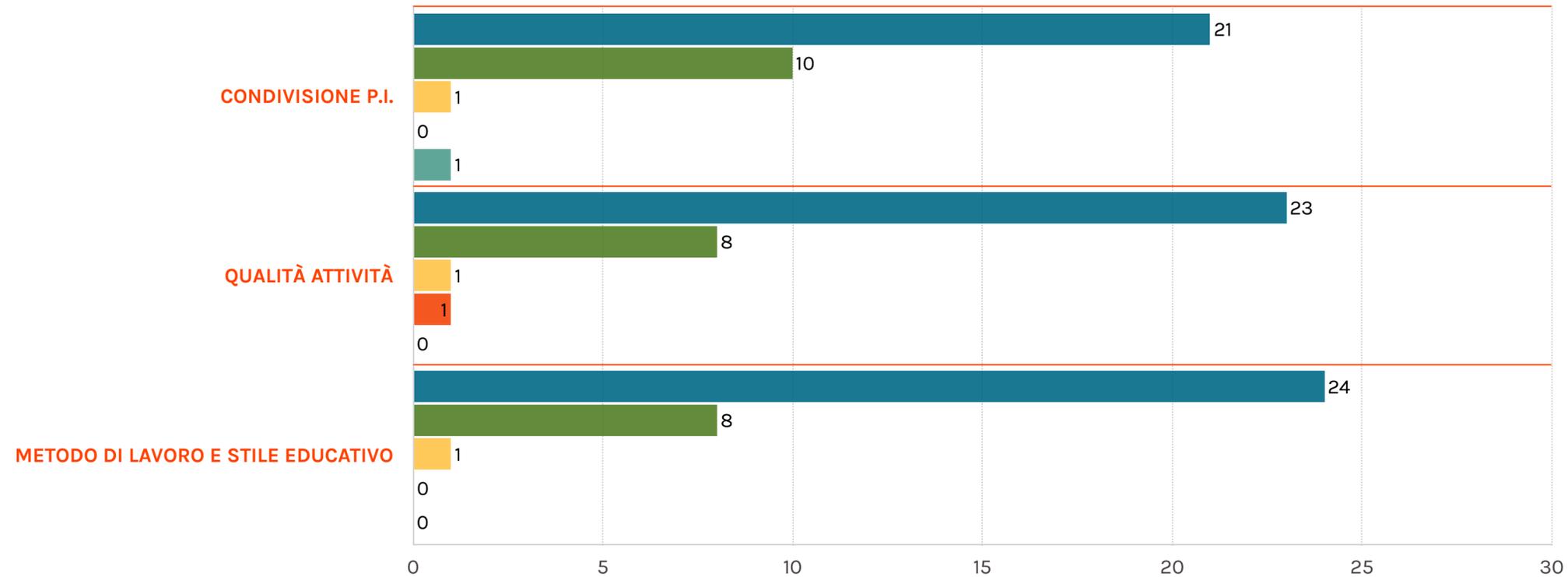
Spazi e organizzazione del servizio



I QUESITI SPECIFICI E LE RISPOSTE

SERVIZI ESTERNI

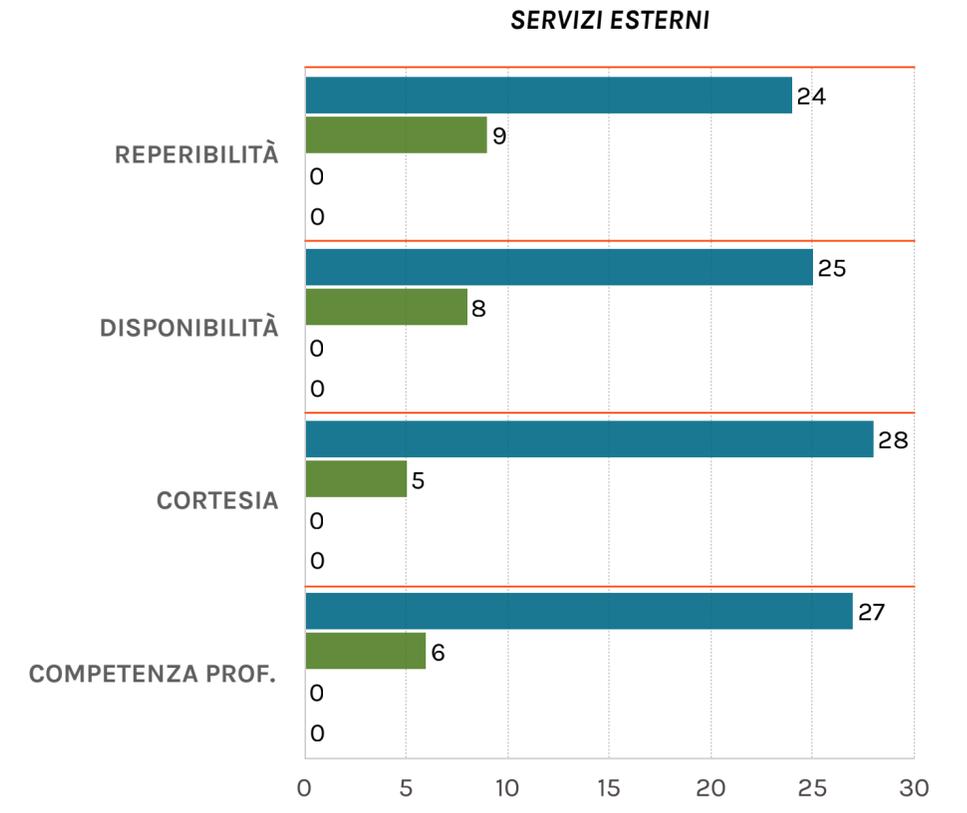
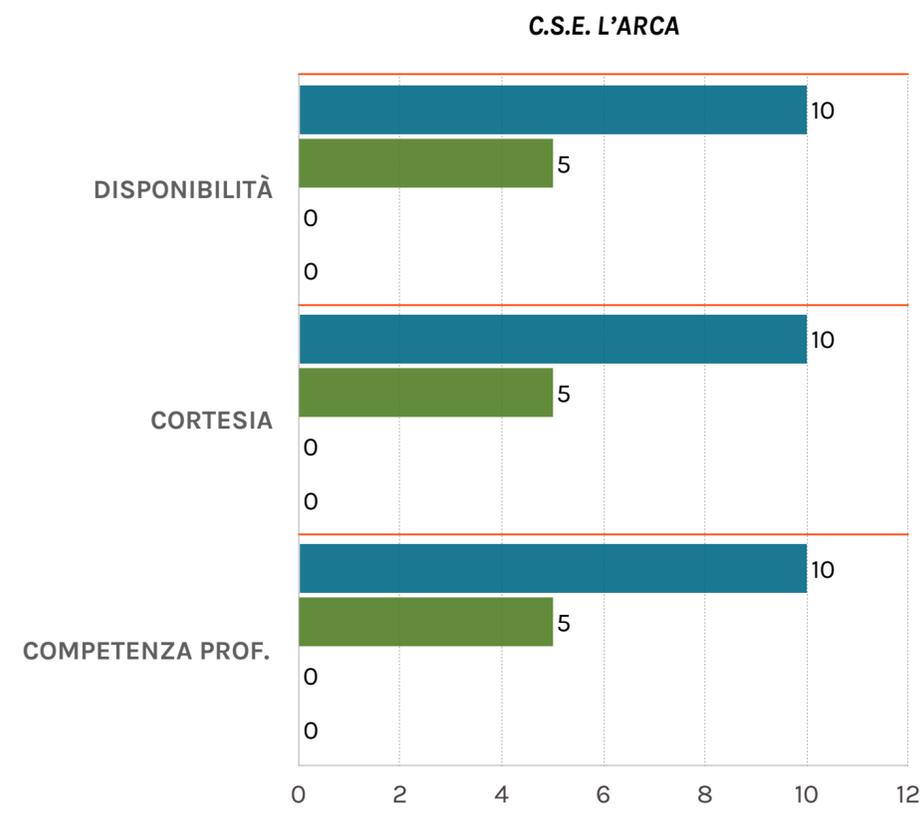
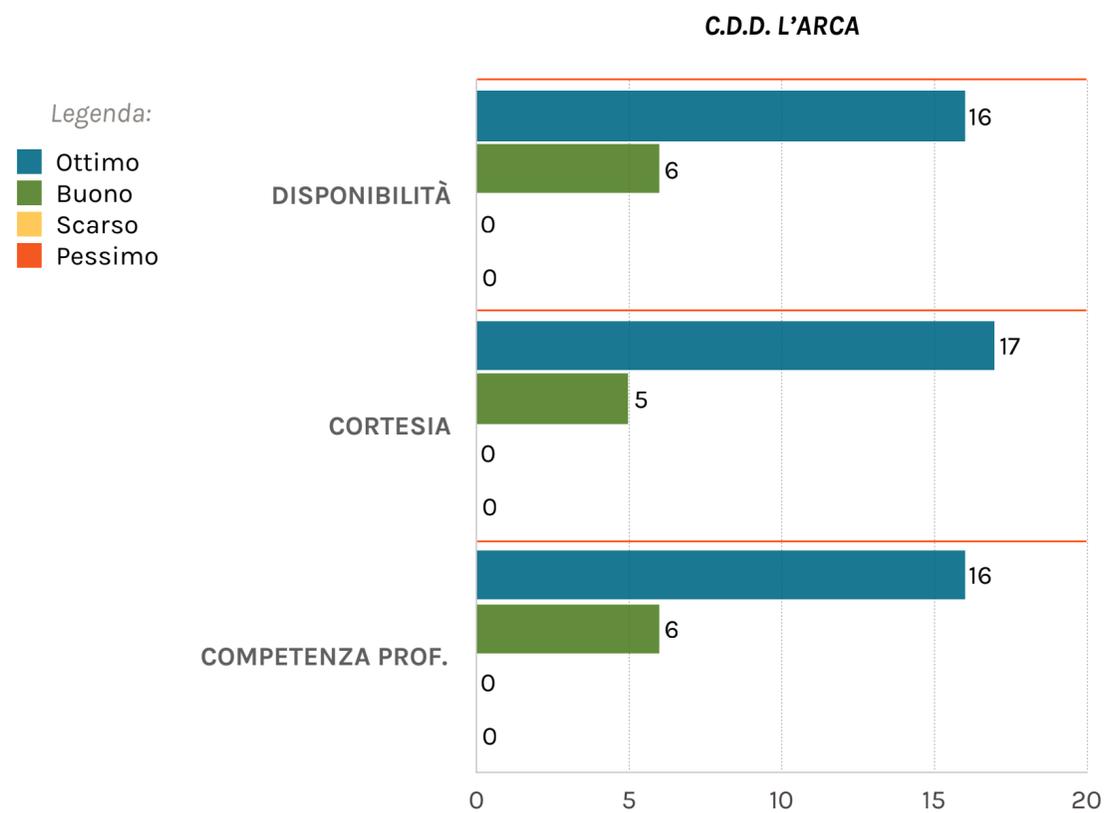
- Legenda:
- Ottimo
 - Buono
 - Scarso
 - Pessimo
 - Non usufruisco del servizio



Servizi offerti e personale



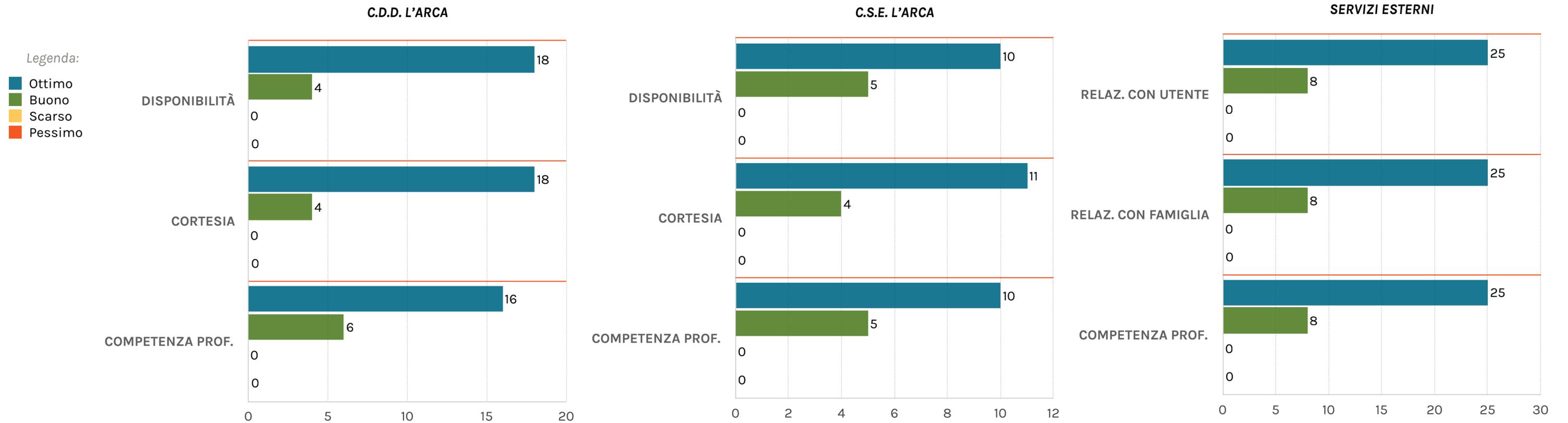
QUESITI IN COMUNE: LA VALUTAZIONE DEI **COORDINATORI RESPONSABILI**



Servizi offerti e personale



QUESITI IN COMUNE: LA VALUTAZIONE DELL'ÉQUIPE EDUCATIVA



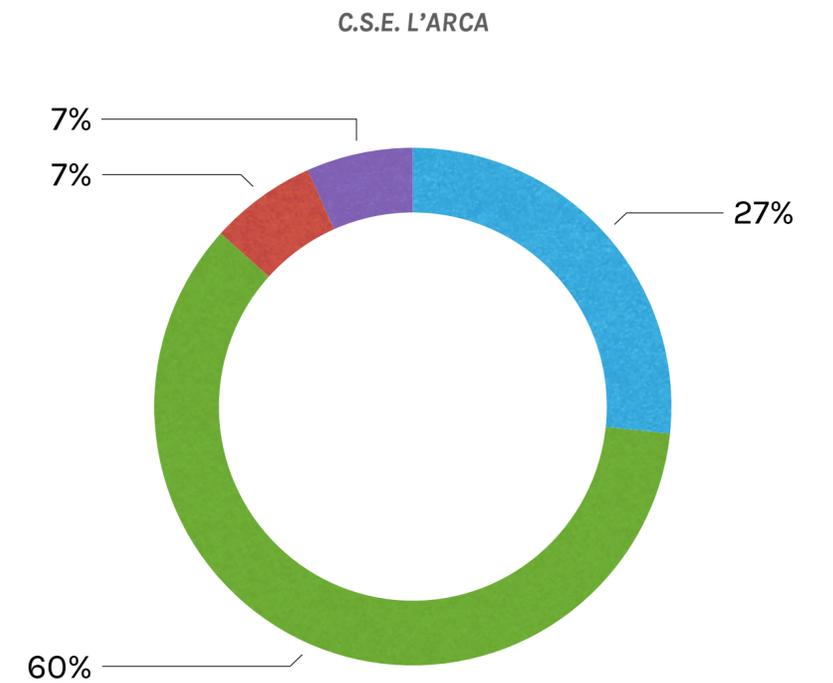
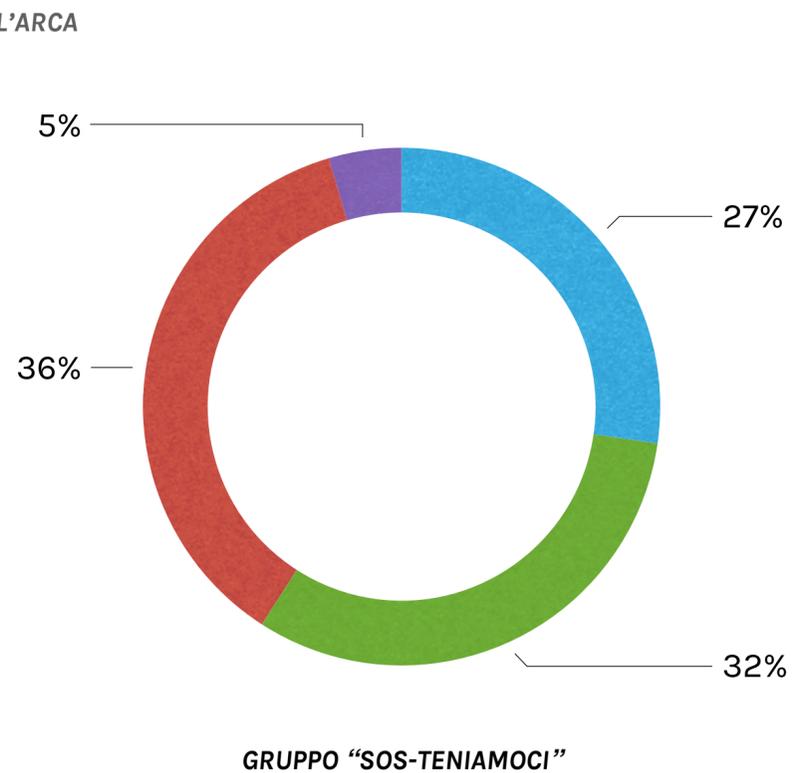
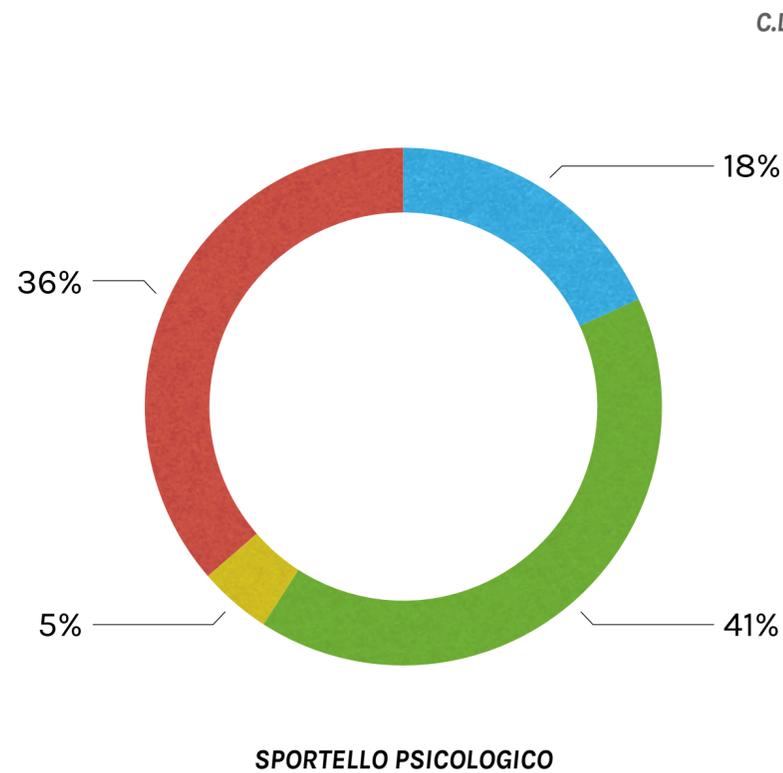
Servizi offerti e personale



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

Legenda:

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



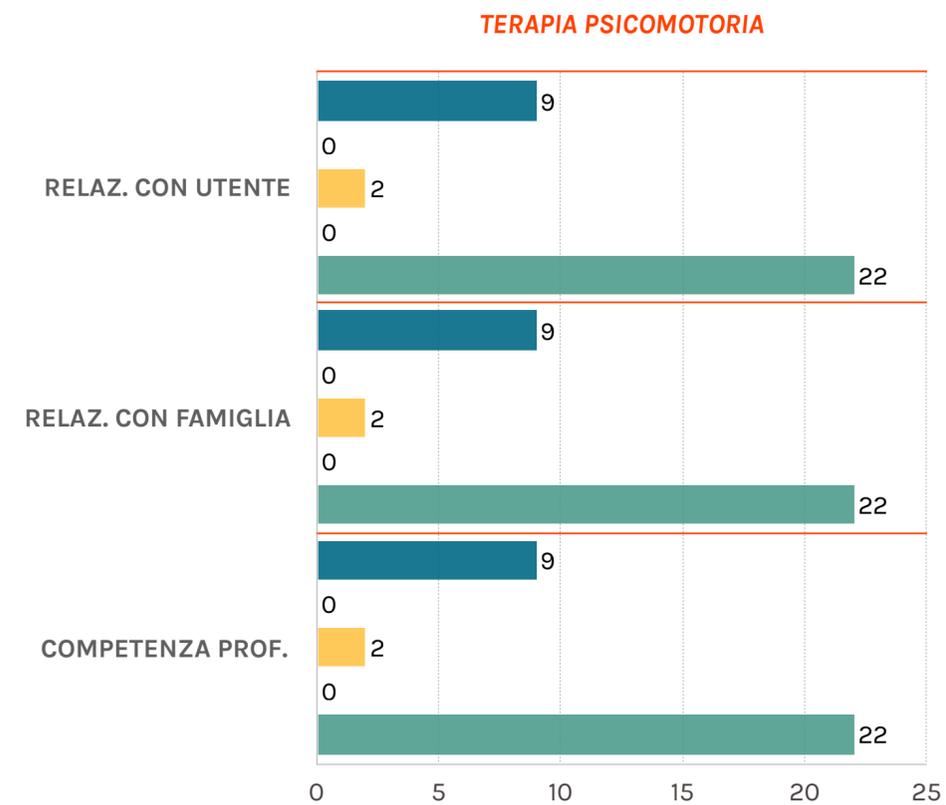
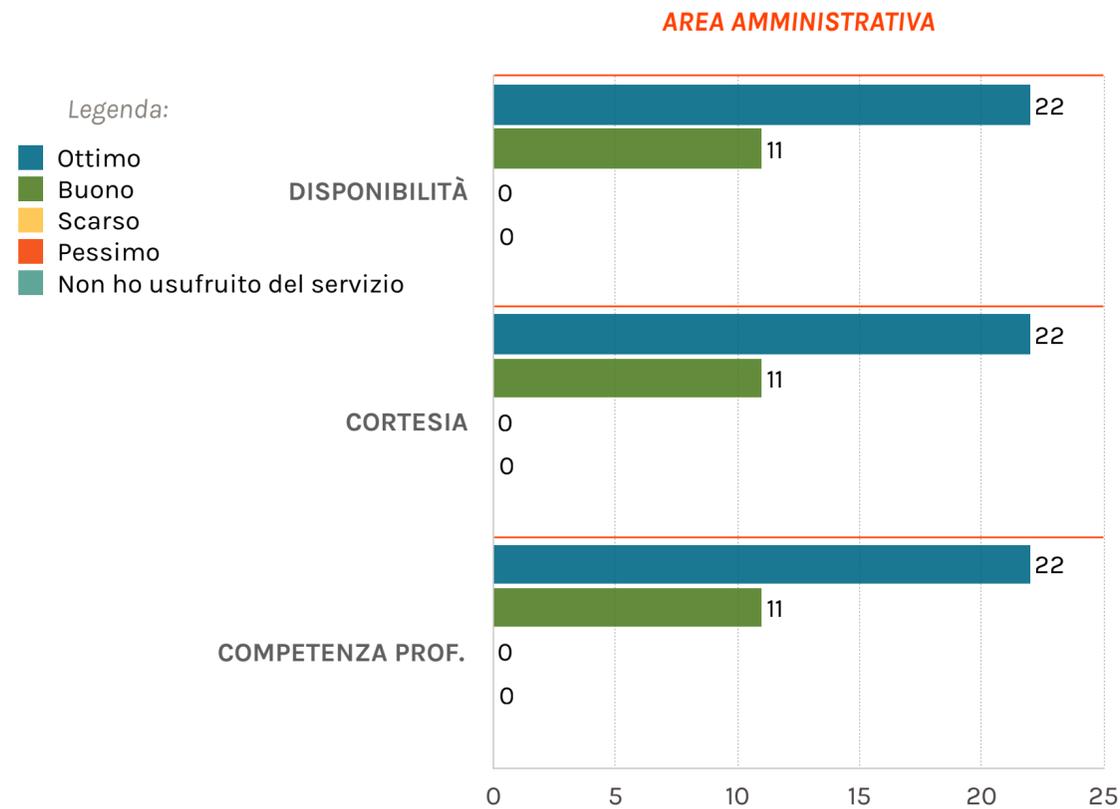
Nota bene:

Si registra tra le "Altre risposte" un'astensione.

Servizi offerti e personale

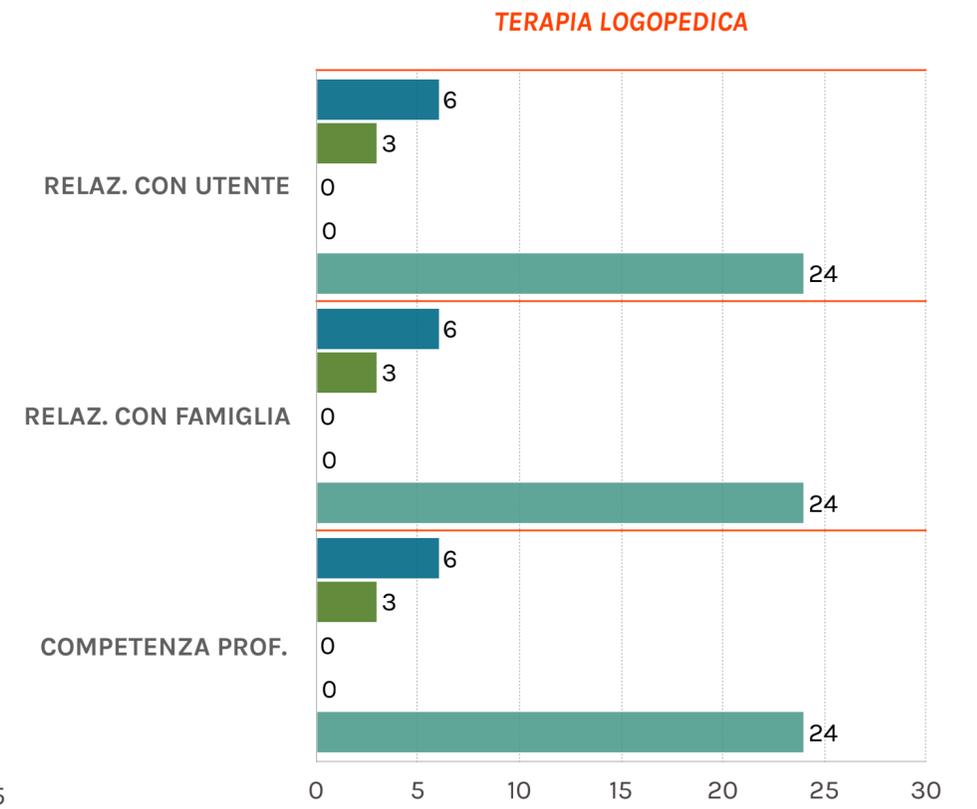


QUESITI SPECIFICI: LA VALUTAZIONE DELLE AREE DEI SERVIZI ESTERNI



Nota bene:

Il quesito è stato posto solo agli utenti del servizio di Terapia Psicomotoria.



Nota bene:

Il quesito è stato posto solo agli utenti del servizio di Terapia Logopedia.

Servizi offerti e personale



QUESITI SPECIFICI: LA VALUTAZIONE DELLE AREE DEI SERVIZI ESTERNI

Legenda:

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



Astensioni: 1, quesito 3.

Servizi offerti e personale

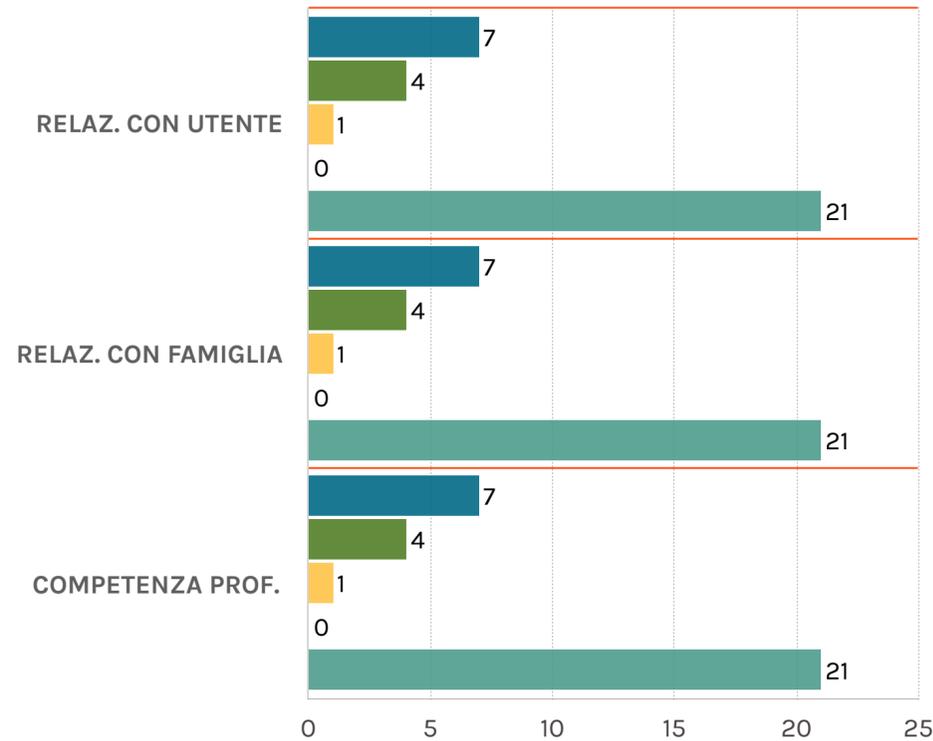


QUESITI SPECIFICI: LA VALUTAZIONE DELLE AREE DEI SERVIZI ESTERNI

Legenda:

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

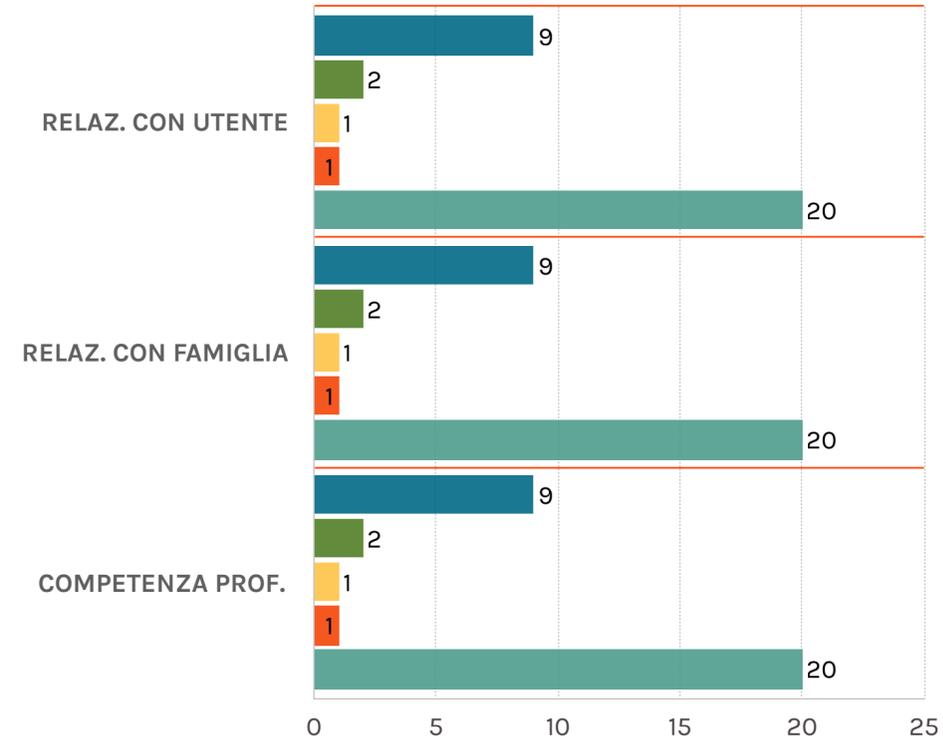
AREA SPORTIVA



Nota bene:

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

AREA SPECIALISTICA - C.A.A.



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

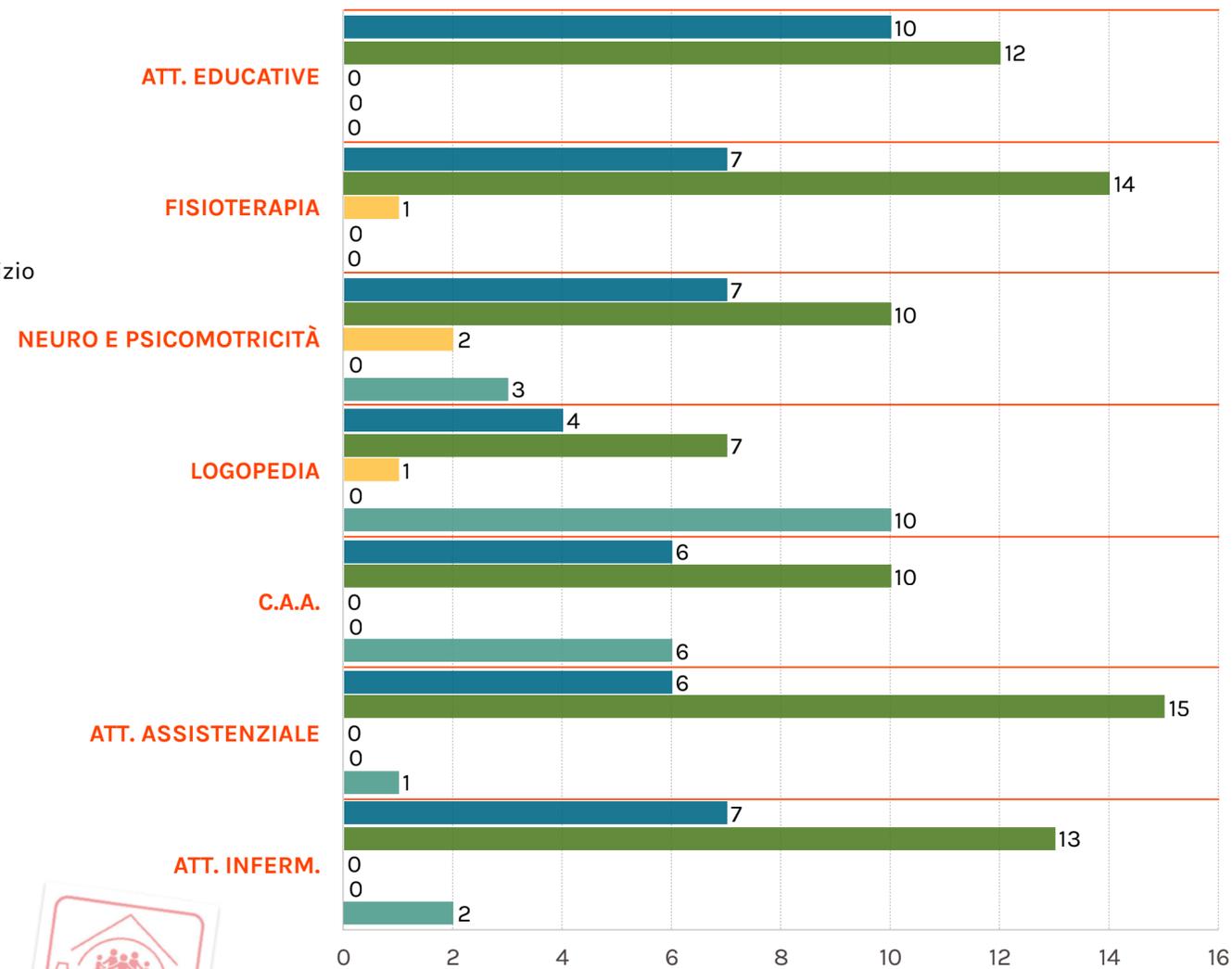
Legenda - 1:

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

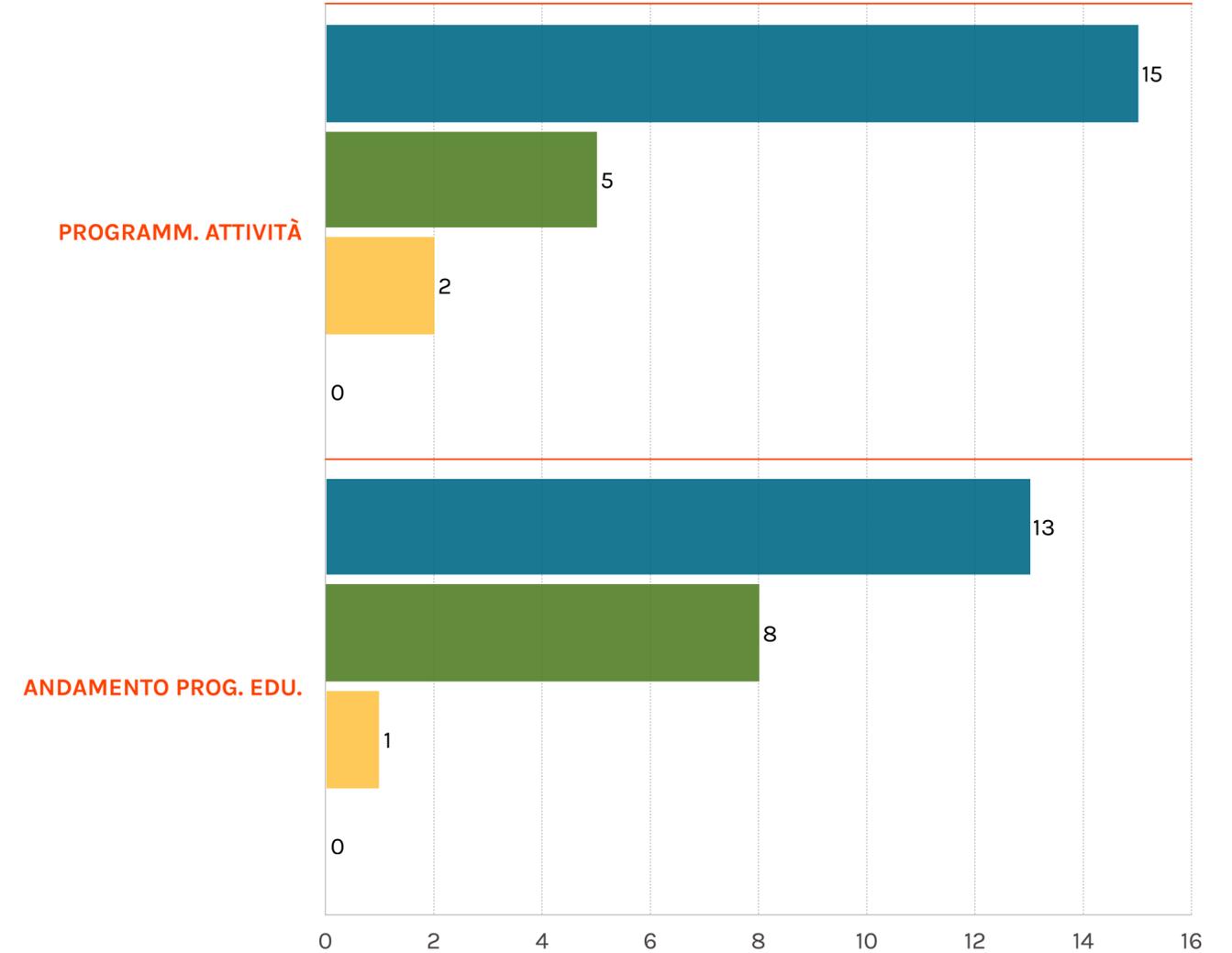
Legenda - 2:

- Molto
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

VALUTAZIONE DELLE AREE



COINVOLGIMENTO E INFORMAZIONE DA PARTE DELL'ÉQUIPE



Quotidianità dei servizi

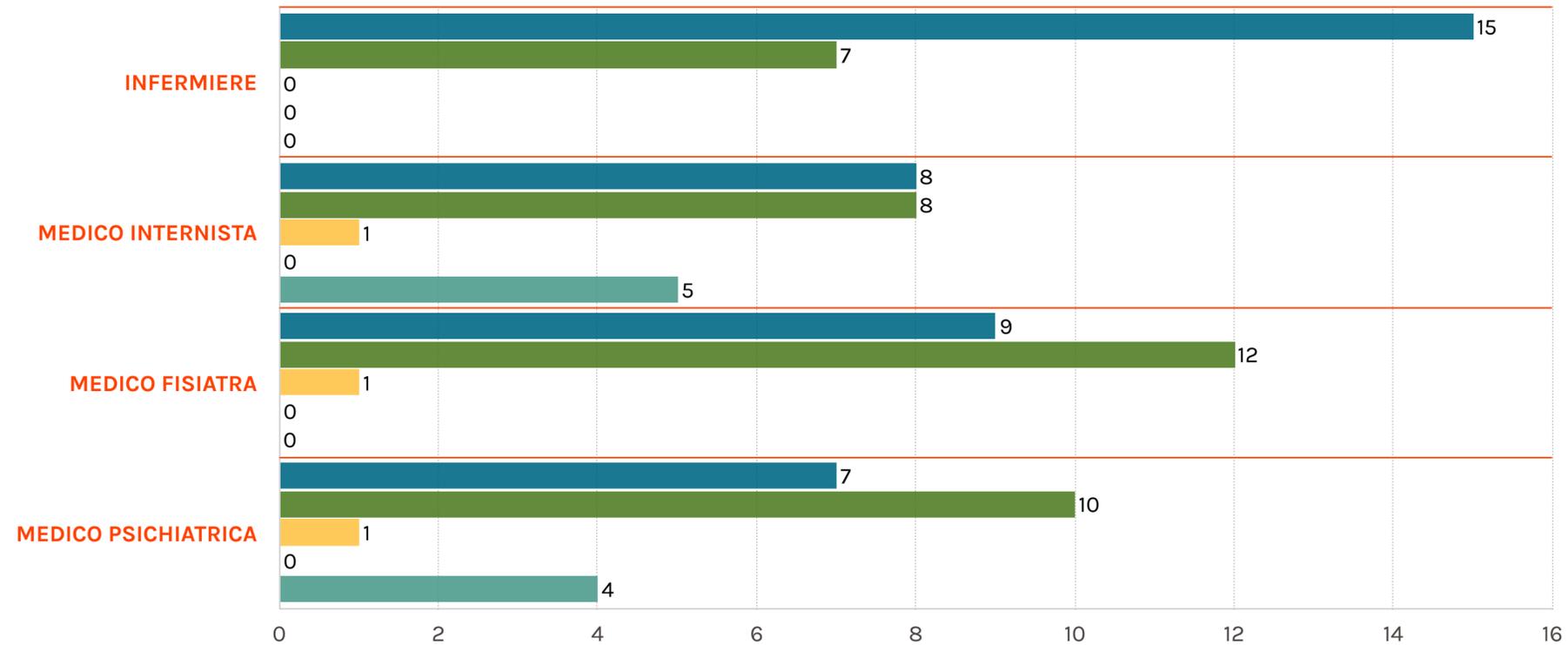


I QUESITI SPECIFICI E LE RISPOSTE - C.D.D. L'ARCA

COMPETENZA PROFESSIONALE AREA INFERMIERISTICA E MEDICO-SANITARIA

Legenda:

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

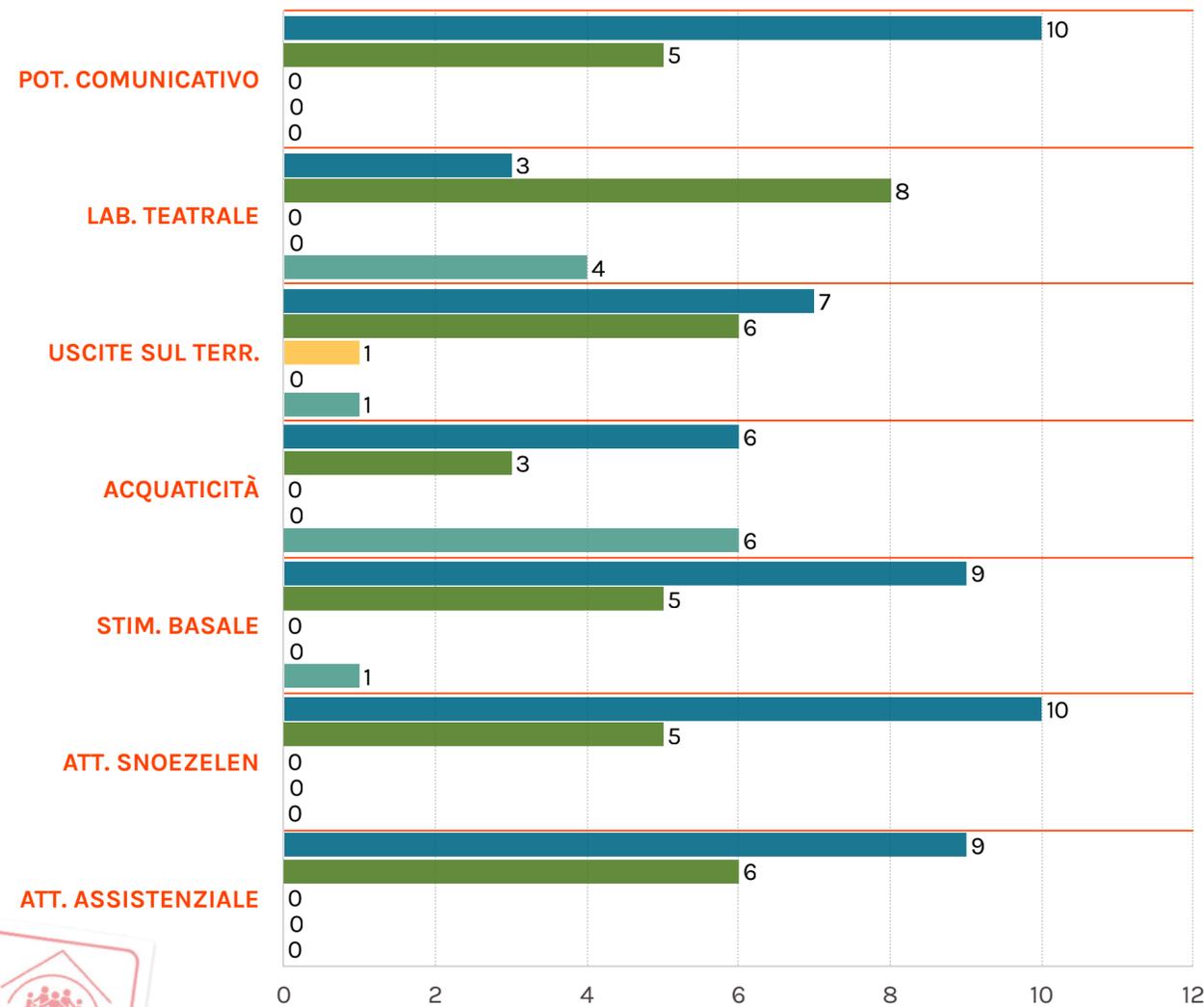


Quotidianità dei servizi



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

VALUTAZIONE DELL'OFFERTA EDUCATIVA E ASSISTENZIALE



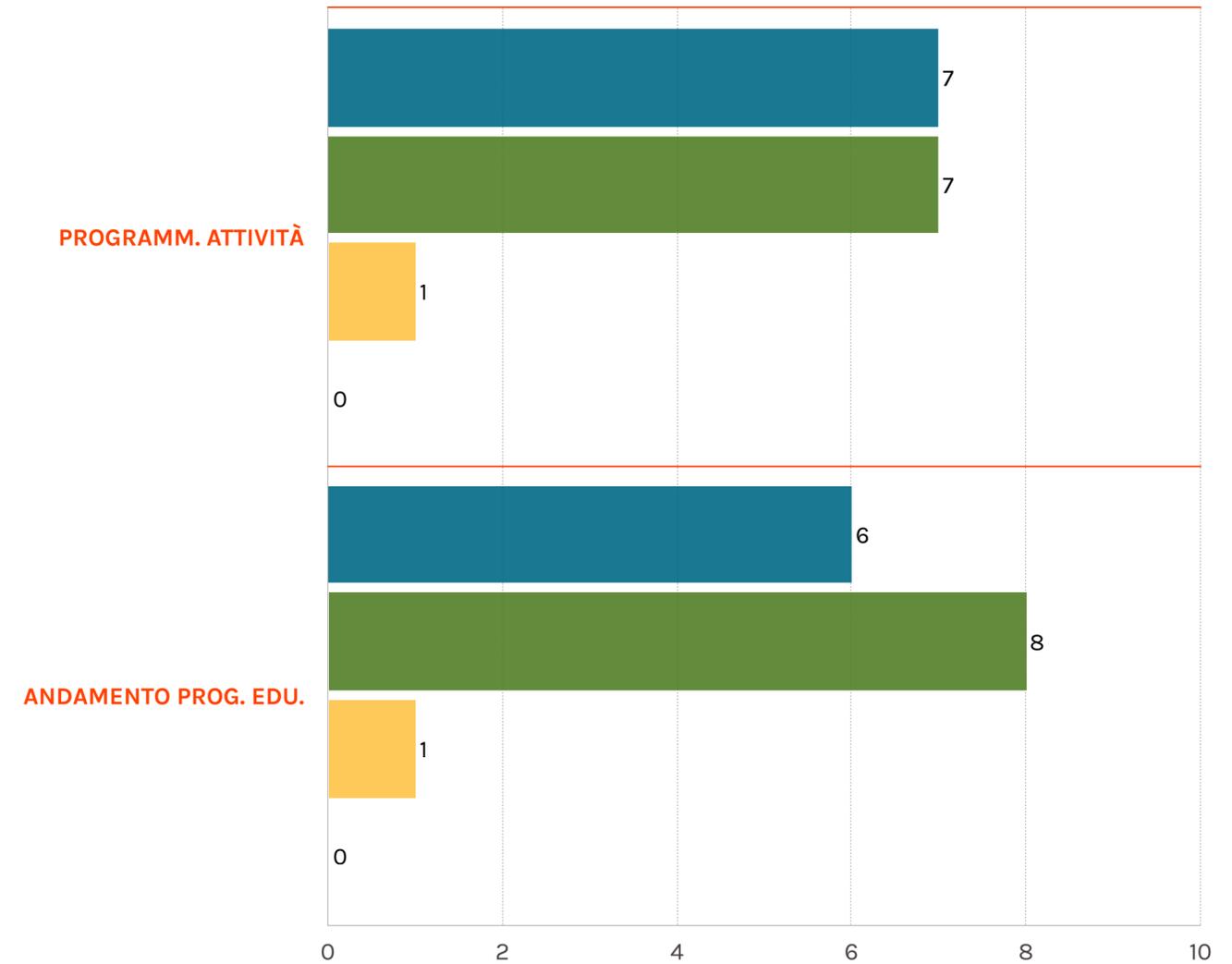
Legenda - 1:

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

- Più tempo per il confronto.
- Più occasioni comunicative con l'équipe educativa e con l'educatore di riferimento.
- Programmazione di più attività e condivisione di un'agenda mensile con le attività svolte.



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

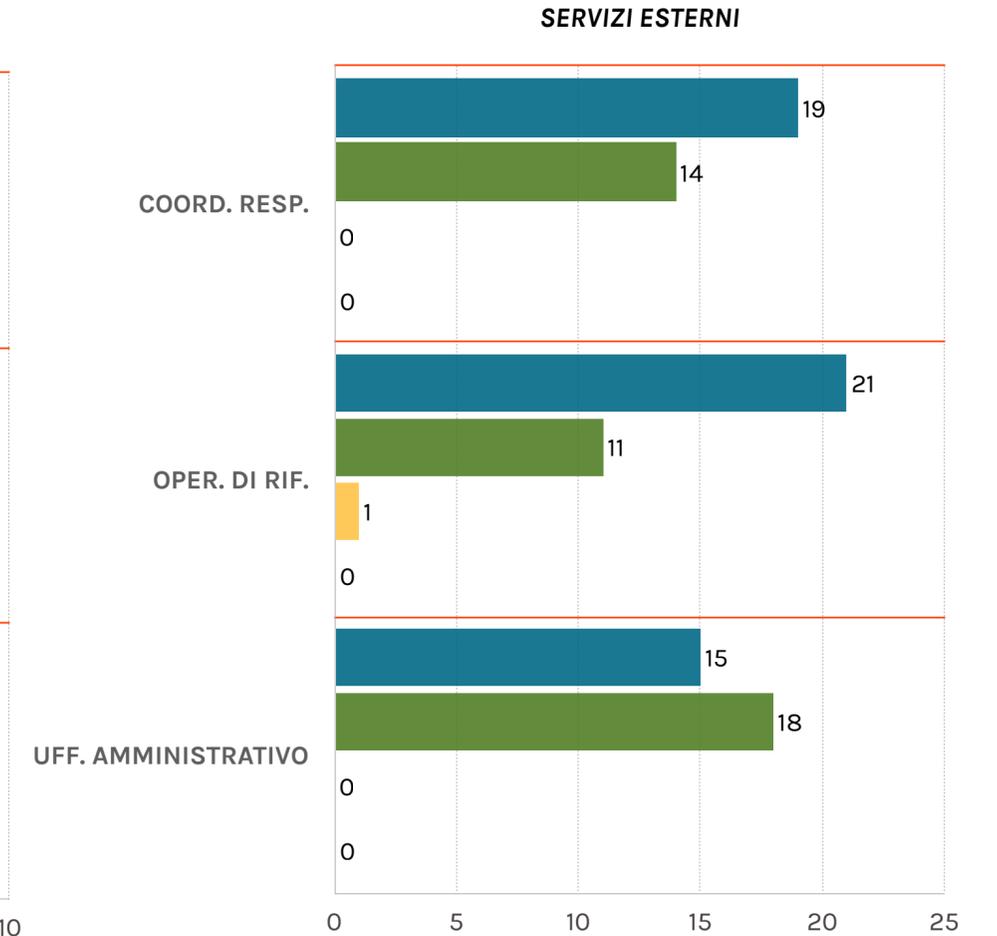
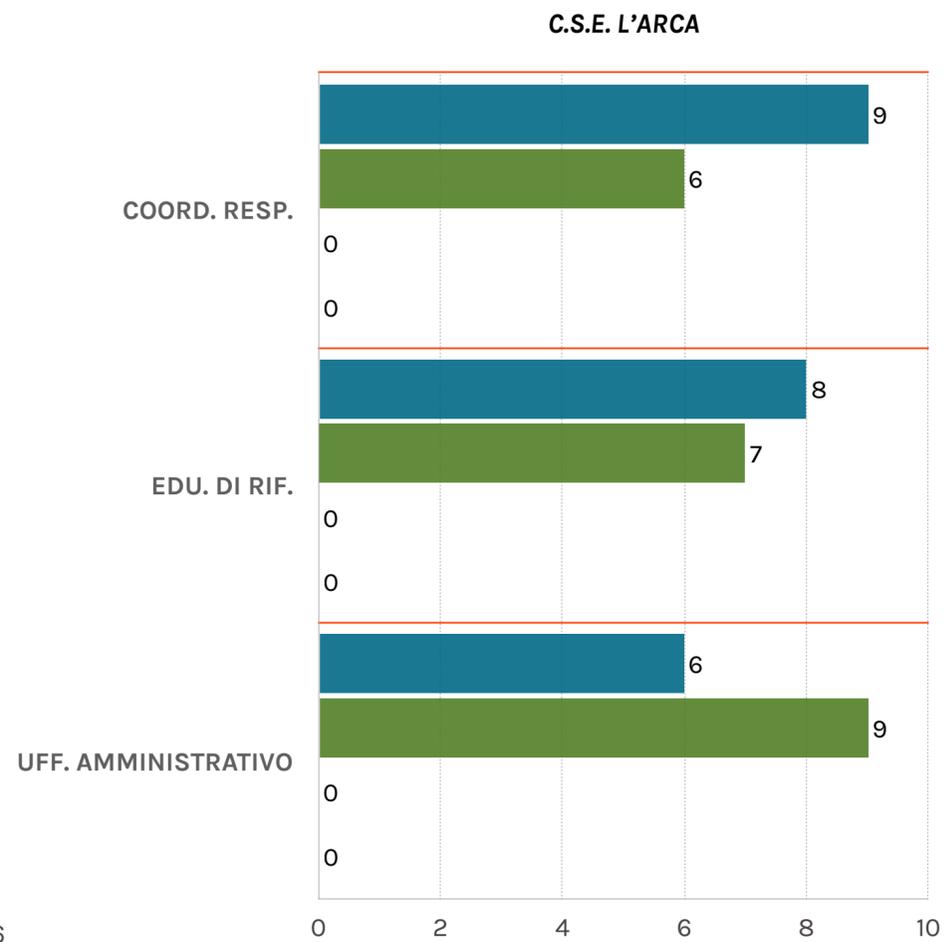
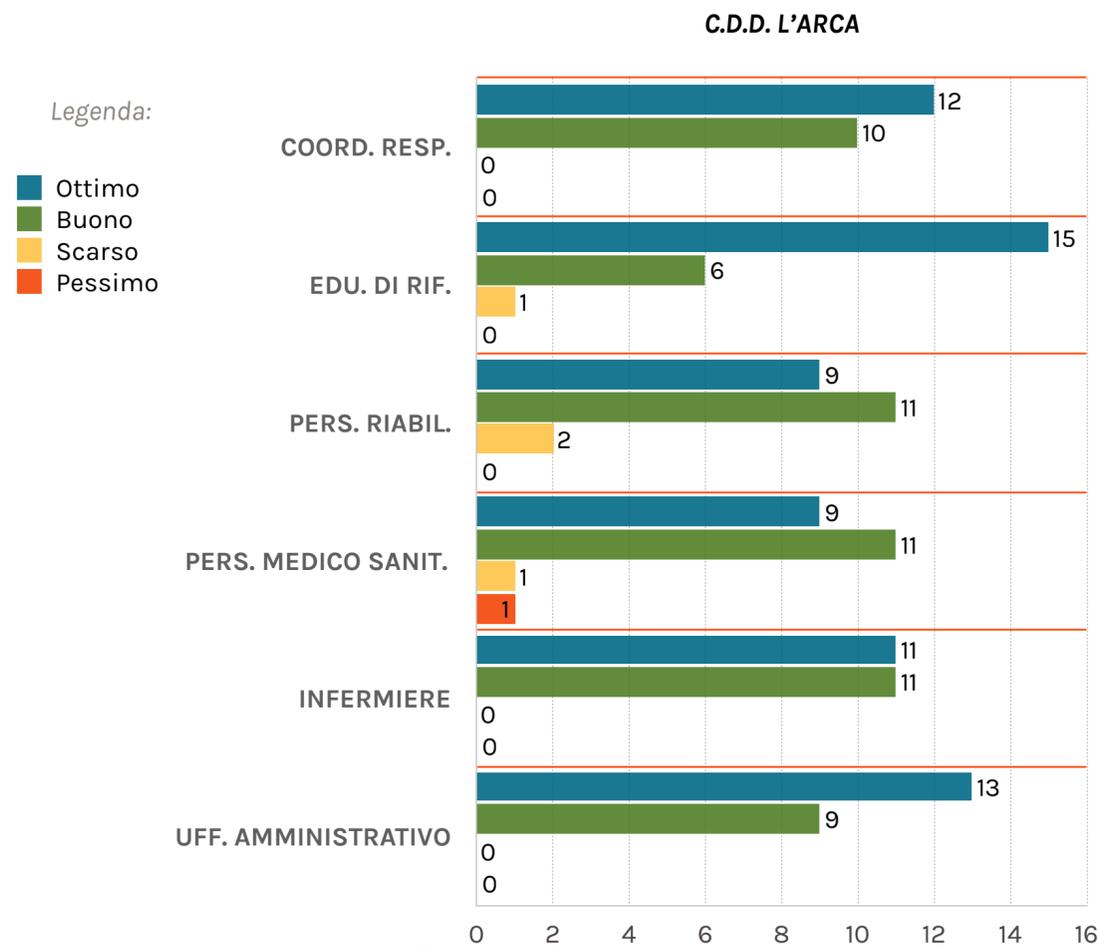
- Soddisfazione degli utenti.



Comunicazione



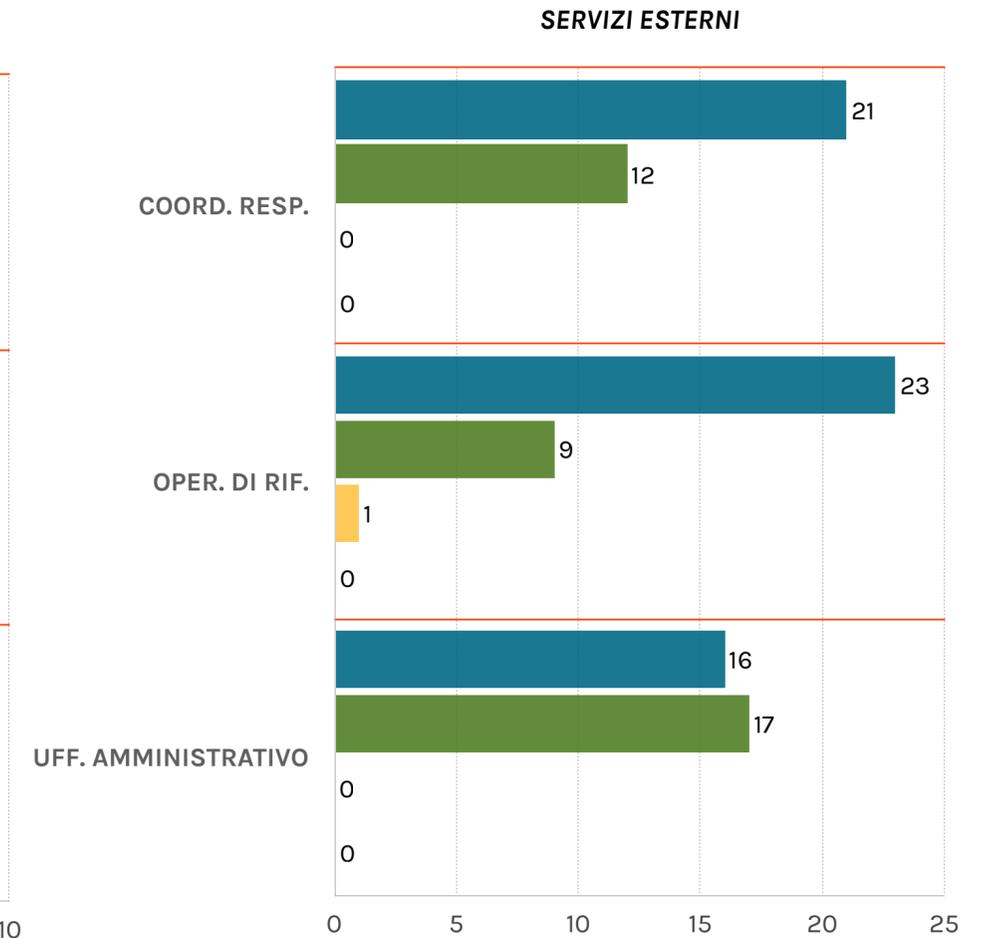
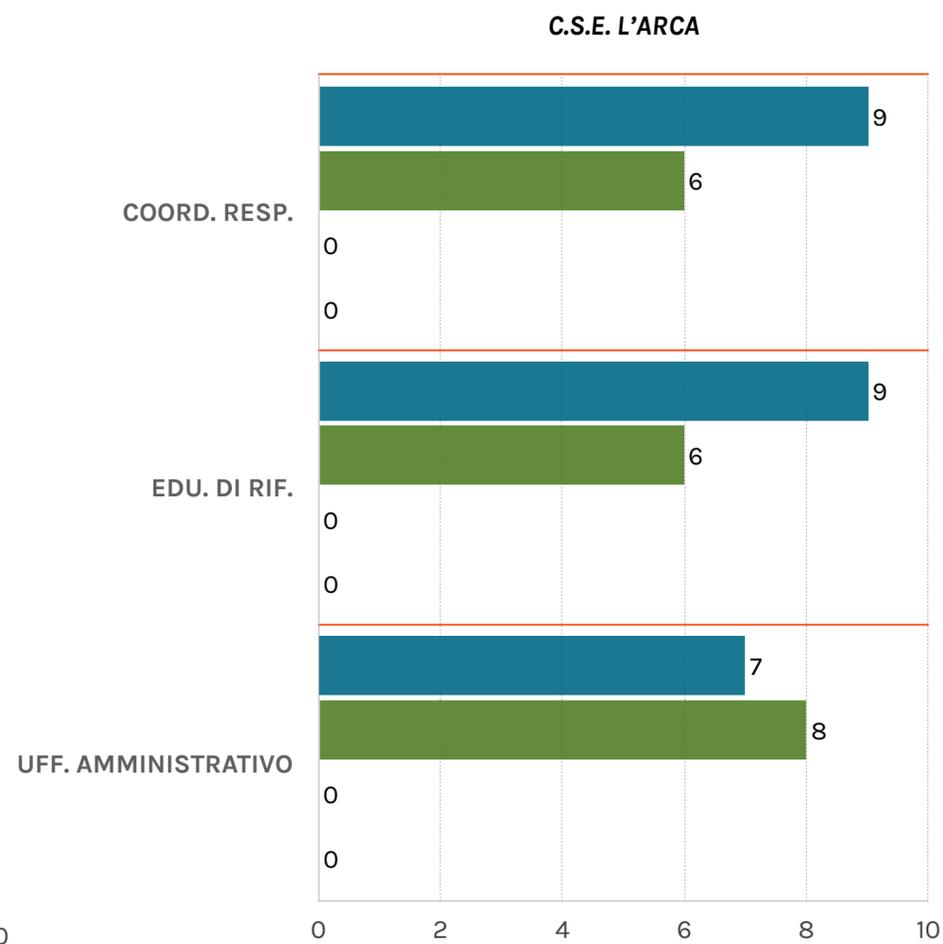
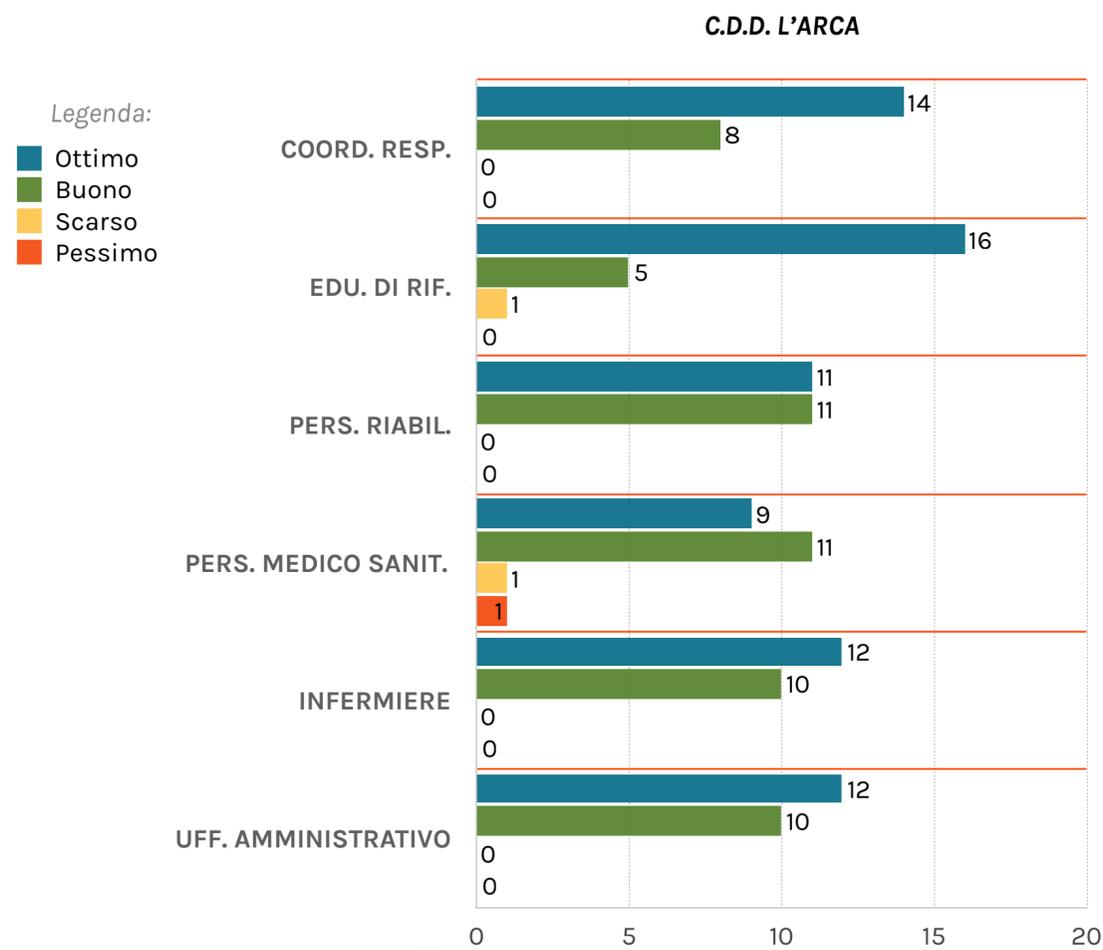
QUESITI IN COMUNE: LA **FREQUENZA DELLA COMUNICAZIONE** CON LE SEGUENTI FIGURE:



Comunicazione



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



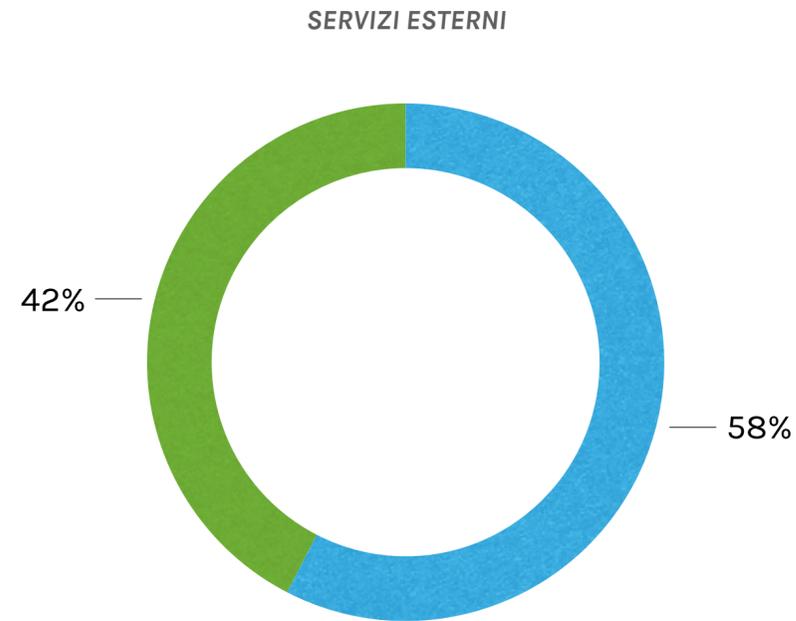
Comunicazione



I QUESITI SPECIFICI - LA CONOSCENZA DEI PROGETTI PROPOSTI DALLA COOPERATIVA

Legenda:

- Risposta positiva
- Risposta negativa



“ Nostro figlio adora andare al Centro, quindi per noi è speciale.

“ Gli educatori de L'Arca pongono attenzione alle singole capacità degli individui, entrano in empatia con loro e li coinvolgono, facendo sentire i nostri figli parte di un gruppo. Con rispetto, delicatezza e amore: L'Arca è una grande famiglia.

Suggerimenti e critiche



I PUNTI DI FORZA

- La professionalità e l'empatia nei confronti degli utenti e dei *caregiver*
- L'impegno, la competenza professionale, la gentilezza e la disponibilità del personale



LE CRITICITÀ E I SUGGERIMENTI

- Gli spazi a disposizione e la creazione di un punto accoglienza riparato in caso di maltempo
- Poche ore di sostegno psicologico
- La chiusura dei Centri per le giornate di programmazione
- Assenza di weekend di sollievo in struttura, di soggiorni estivi con la compresenza dei genitori, di gite con la famiglia
- Percezione di mancanza di risorse sui Servizi Esterni, che si ripercuote sulla scarsità di ore erogate con il Voucher B1 o con il Servizio ADM e con la scarsa condivisione dei progetti individuali degli utenti con la famiglia