

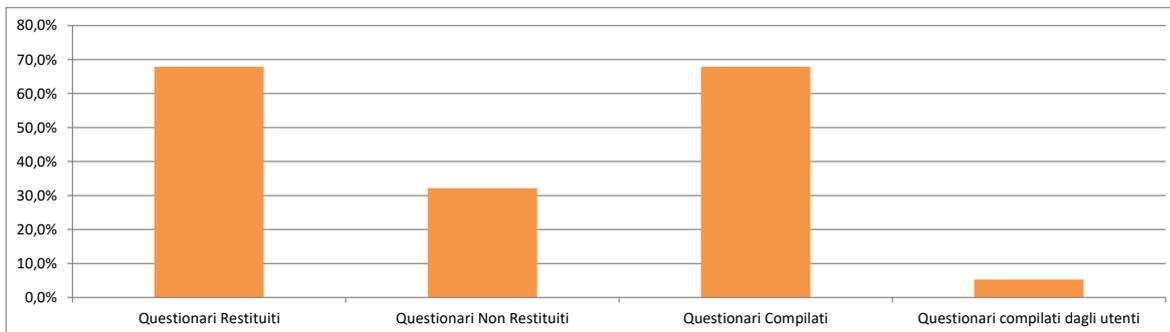
CUSTOMER SATISFACTION  
LETTURA RISULTATI



**ANNO 2024**  
RILEVAZIONE RELATIVA ALL'ANNO 2023/2024

*Cernusco Sul Naviglio 18/09/2024*

CUSTOMER	2024		2023	2022	2021	2019	2018	2017	2016
	n°	%	n°						
Utenti	30		28	29	29	29	29	29	29
Questionari Distribuiti	28		28	27	29	27	27	28	28
Questionari Restituiti	19	67,9%	20	21	23	12	14	16	16
Questionari Non Restituiti	9	32,1%	8	0	6	15	13	13	13
Questionari Compilati	19	67,9%	20	21	23	12	14	16	15
Questionari compilati dagli utenti	1	5,3%	0	1	1	1	0	0	1



A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	numero di risposte ad ogni domanda	PERCENTO	MEDIA							
		ALE RISPOSTE	GIUDIZI 2024	GIUDIZI 2023	GIUDIZI 2022	GIUDIZI 2021	GIUDIZI 2019	GIUDIZI 2018	GIUDIZI 2017	GIUDIZI 2016

**1. GLI AMBIENTI IN CUI SI SVOLGE LA VITA DEL C.D.D. SONO ADEGUATI**

19	100,0%	8,1	7,2	8,3	8,4	8,2	8,2	8,3	8
----	--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	---

*I Suoi eventuali suggerimenti sugli ambienti*

*Se durante il periodo invernale e possibile avere più caldo dove i ragazzi mangiano*

*Più ariosi e ombrosi*

*Non possiamo rispondere coerentemente*

**Valutazione**

Migliora la valutazione complessiva.

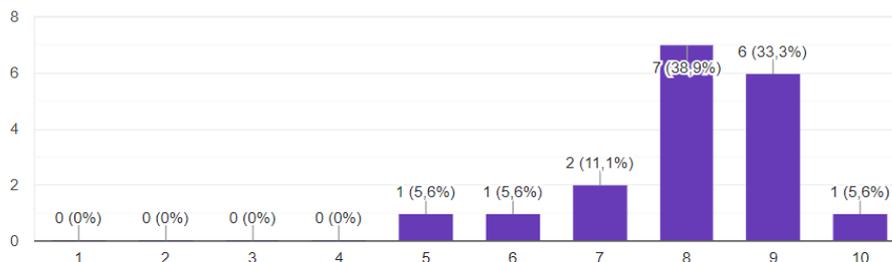
Parimenti la richiesta di maggiore confort con valutazioni condivisibili. La mensa in effetti risulta ambiente meno riscaldato rispetto al resto del servizio.

Gli ambienti circostanti, giardino e piazzale sono poco sfruttati e molto assolati

Gli ambienti in cui si svolge la vita del CDD sono adeguati?



18 risposte



	numero di risposte ad ogni domanda	PERCENTUALE RISPOSTE	MEDIA GIUDIZI 2024	MEDIA GIUDIZI 2023	MEDIA GIUDIZI 2022	MEDIA GIUDIZI 2021	MEDIA GIUDIZI 2019	MEDIA GIUDIZI 2018	MEDIA GIUDIZI 2017	MEDIA GIUDIZI 2016
--	------------------------------------	----------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------

## A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

### 2. I SUOI GIUDIZI SUL SERVIZIO PASTI

a. Le quantità dei cibi sono adeguate	12	63,2%	8,1	6,8	8,0	8,1	8,0	7,7	8,3	7,8
b. Le diete prescritte sono rispettate?	12	63,2%	9,0	7,2	8,1	9,1	7,8	8,8	8,6	8,5
c. La qualità dei cibi offerti è buona?	13	68,4%	7,8	7,0	8,4	8,4	7,8	8,3	8,0	7,5

*I Suoi eventuali suggerimenti sul servizio pasti*

*Non sono in grado di giudicare*

*Oggi tanto mia figlia si lamenta che il cibo non è molto caldo*

*Per quanto riguarda questa parte riferita alla mensa non possiamo esprimere nessun giudizio in quanto non abbiamo potuto costatare di persona: quantità, qualità del cibo, possiamo riportare solo quello che ci viene detto dal nostro familiare o dagli operatori. Per quanto riguarda le diete, non abbiamo necessità.*

*Non ho mai avuto modo di essere informata riguardo la quantità, la qualità e uniformità del menù.*

### Valutazione

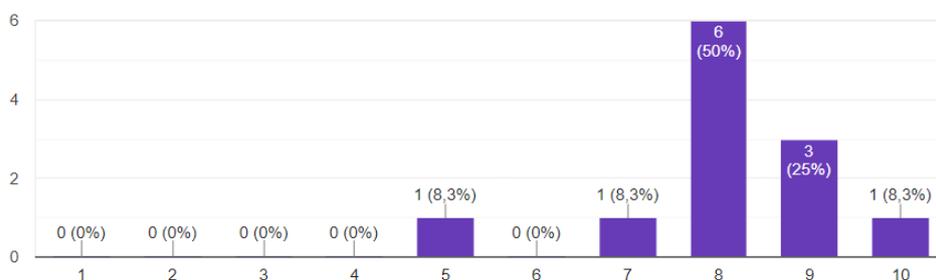
Molte famiglie esprimono il disappunto nel non poter rispondere a questa domanda poiché non hanno elementi concreti, diretti o indiretti per una corretta valutazione.

In assoluto la valutazione sui pasti è molto migliorata, segno, forse, di aver fornito maggiori informazioni che però non hanno riguardato tutti i famigliari. Elemento su cui è necessario migliorare

I suoi giudizi sui pasti. Le quantità di cibo sono adeguate?

[Copia](#)

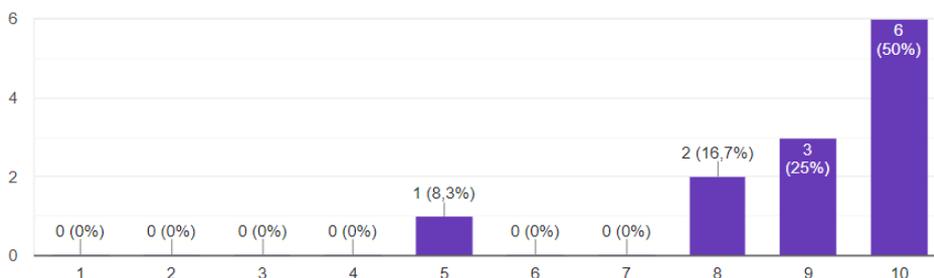
12 risposte



Le diete prescritte sono rispettate

[Copia](#)

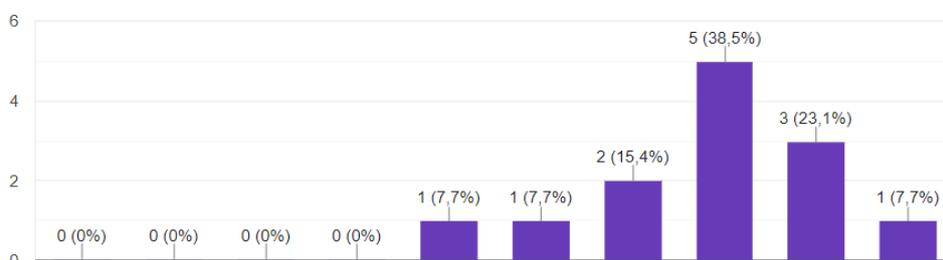
12 risposte



La qualità dei cibi offerta è buona?

[Copia](#)

13 risposte



**A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

**3. SE NE USUFRUISCE, COME GIUDICA IL SERVIZIO TRASPORTO**

	numero di risposte ad ogni domanda	PERCENTUALE RISPOSTE	MEDIA GIUDIZI 2024	MEDIA GIUDIZI 2023	MEDIA GIUDIZI 2022	MEDIA GIUDIZI 2021	MEDIA GIUDIZI 2019	MEDIA GIUDIZI 2018	MEDIA GIUDIZI 2017	MEDIA GIUDIZI 2016
a. Puntuale?	11	57,9%	7,9	7,6	8,6	8,0	8,0	8,6	8,2	8,6
b. Affidabile?	10	52,6%	8,4	8,4	8,7	8,6	8,1	8,9	9,0	8,8
c. Sicuro (rispetto ai mezzi utilizzati)?	12	63,2%	7,5	8,2	8,5	8,8	8,5	9,1	8,8	9,0
d. Adeguatamente assistito?	11	57,9%	8,6	8,3	8,5	8,9	8,6	9,0	9,0	8,8

*I Suoi eventuali suggerimenti sul servizio trasporto*  
**Non utilizzo il trasporto**

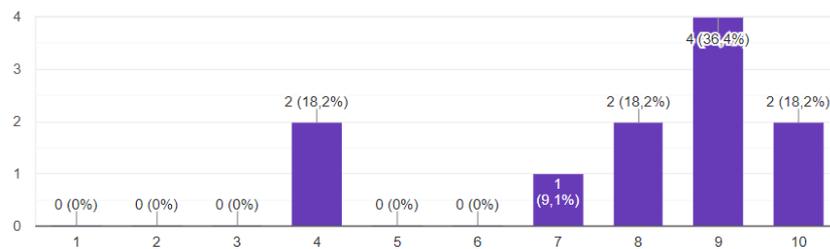
**Valutazione**

La valutazione del servizio appare tendenzialmente positiva e in miglioramento rispetto al calo dell'anno precedente. Si è lavorato molto per accogliere tutte le richieste e restituire alle famiglie la complessità che questo comporta. Da questo punto di vista si sono raccolti i risultati del lavoro svolto. Il dato sulla sicurezza impone una riflessione. Ad oggi non si sono riscontrati infortuni. Si sta cercando di risolvere il problema determinato dallo scalino mobile laterale.

**Puntuale?**



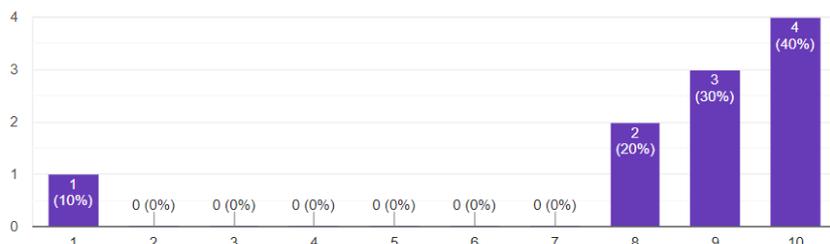
11 risposte



**Affidabile?**



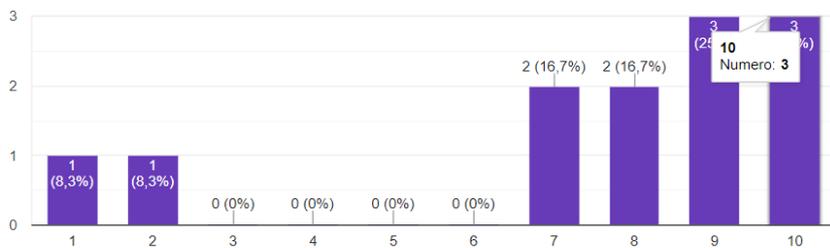
10 risposte



**Sicuro? (rispetto ai mezzi utilizzati)**



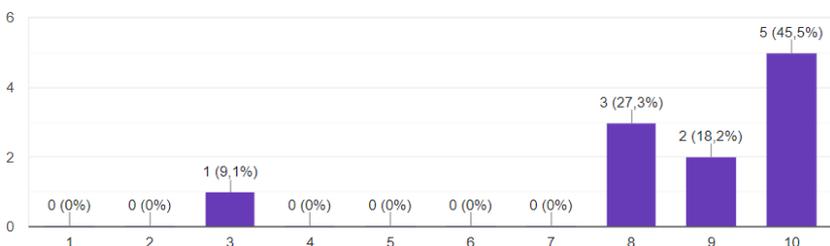
12 risposte



**Adeguatamente assistito?**



11 risposte



	numero di risposte ad ogni domanda	PERCENTU ALE RISPOSTE	MEDIA GIUDIZI 2024	MEDIA GIUDIZI 2023	MEDIA GIUDIZI 2022	MEDIA GIUDIZI 2021	MEDIA GIUDIZI 2019	MEDIA GIUDIZI 2018	MEDIA GIUDIZI 2017	MEDIA GIUDIZI 2016
<b>A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>										
<b>4. ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO ALL'UTENZA</b>										
a. Adeguato per la durata complessiva?	18	94,7%	8,7	7,6	8,2	8,4	8,3	8,5	8,1	8,6
b. Adeguato rispetto all'orario di apertura?	18	94,7%	8,7	7,7	8,3	8,6	8,4	8,5	8,4	8,6
c. Adeguato rispetto all'orario di chiusura?	18	94,7%	8,8	7,7	8,3	8,2	8,2	8,3	8,4	8,4

I Suoi eventuali suggerimenti sull'orario di apertura

Estendere uscita del venerdì

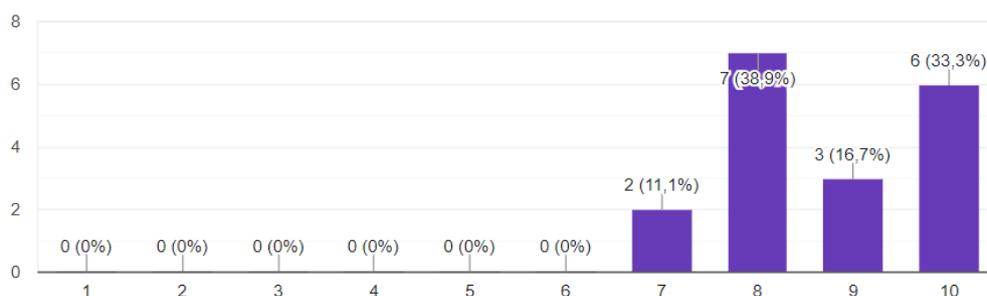
### Valutazione

La valutazione sugli orari è decisamente positiva. Il servizio ha una gamma di apertura molto alta soprattutto nella fascia pomeridiana che viene sfruttata appieno anche con attività inclusive (orti sociali, oratorio, parrucchiera e con camminate per il rientro a casa sostitutive dei trasporti con furgoni)

### Adeguati per la sua durata complessiva?

[Copia](#)

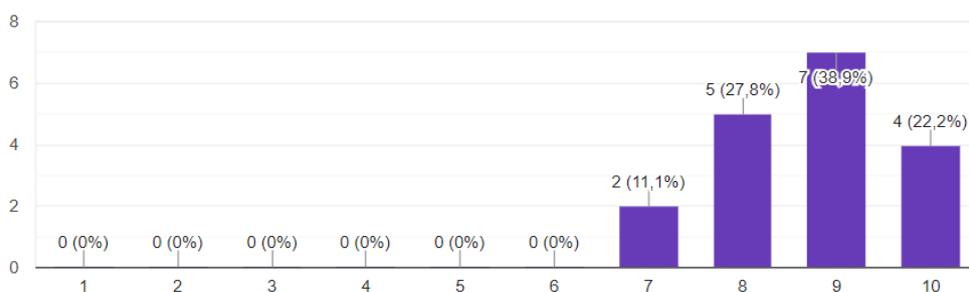
18 risposte



### Adeguati rispetto all'orario di apertura?

[Copia](#)

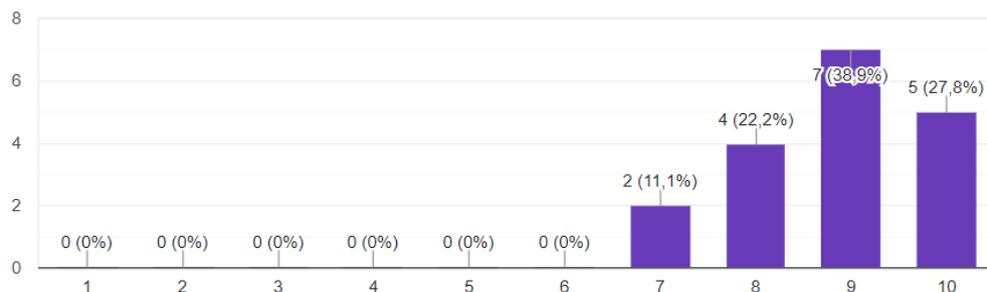
18 risposte



### Adeguati rispetto all'orario di chiusura?

[Copia](#)

18 risposte



**A. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

**5. LE ATTIVITÀ PROPOSTE DAL CENTRO SONO:**

	numero di risposte ad ogni domanda	PERCENTU ALE RISPOSTE	MEDIA GIUDIZI 2024	MEDIA GIUDIZI 2023	MEDIA GIUDIZI 2022	MEDIA GIUDIZI 2021	MEDIA GIUDIZI 2019	MEDIA GIUDIZI 2018	MEDIA GIUDIZI 2017	MEDIA GIUDIZI 2016
a. Adeguate alle sue capacità?	19	100,0%	8,4	7,9	8,4	8,0	8,0	8,1	7,9	8,0
b. Adeguate agli obiettivi educativi concordati con l'equipe?	19	100,0%	8,6	8,0	8,3	8,3	8,0	8,4	8,3	8,1
c. Condotte in modo professionale?	17	89,5%	8,9	8,3	8,7	8,9	8,3	8,6	8,4	8,5
d. Diversificate e varie per tipologia e quantità?	19	100,0%	8,6	7,7	8,4	8,2	7,8	8,2	7,9	8,2

*I Suoi eventuali suggerimenti sulle attività*

*nessun suggerimento*

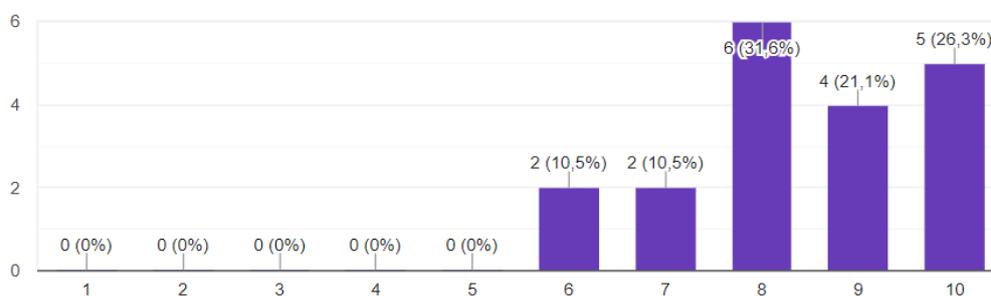
**Valutazione**

Il giudizio è tornato ad essere molto positivo. Apprezzata la qualità degli interventi e la professionalità

Le attività proposte dal centro sono adeguate alle sue capacità?



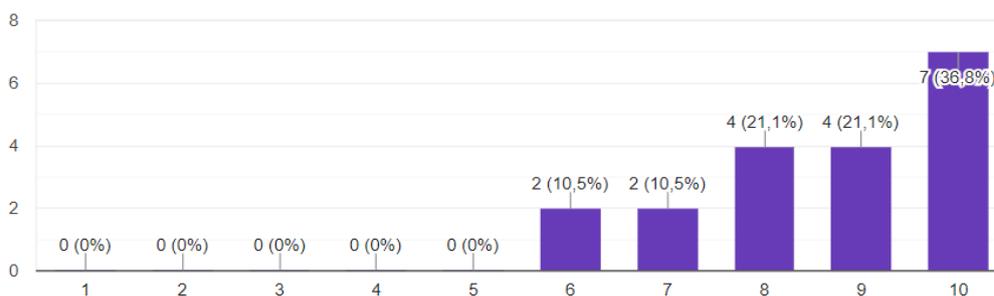
19 risposte



Le attività proposte sono adeguate agli obiettivi educativi concordati con l'equipe?



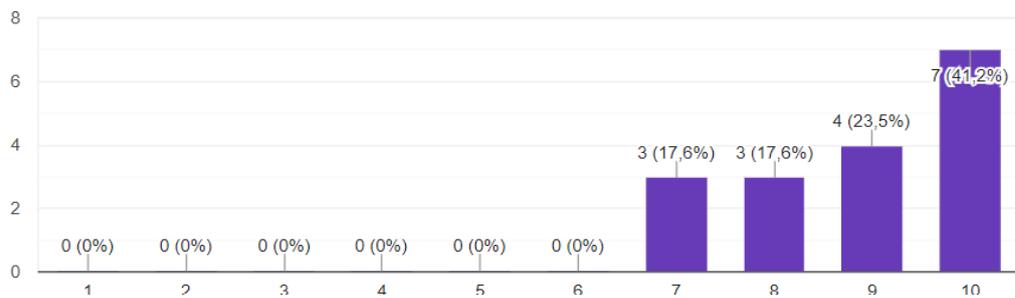
19 risposte



### Le attività sono condotte in modo professionale?



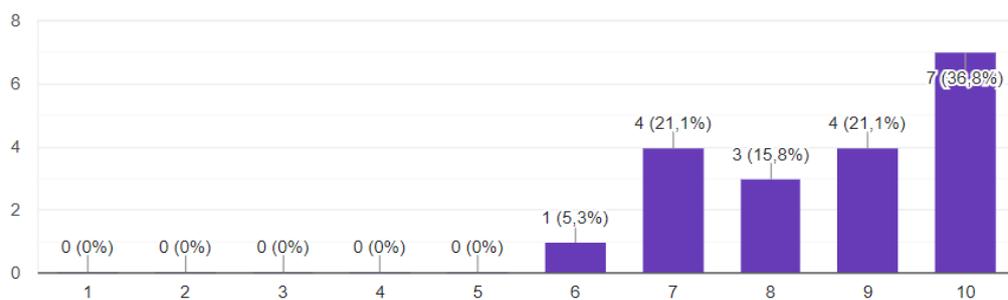
17 risposte



### Le attività sono diversificate e varie per tipologie e quantità?



19 risposte



	numero di risposte ad ogni domanda	PERCENTUALE RISPOSTE	MEDIA GIUDIZI 2024	MEDIA GIUDIZI 2023	MEDIA GIUDIZI 2022	MEDIA GIUDIZI 2021	MEDIA GIUDIZI 2019	MEDIA GIUDIZI 2018	MEDIA GIUDIZI 2017	MEDIA GIUDIZI 2016
<b>B. RELAZIONE E COMUNICAZIONE</b>										

**7. IL RAPPORTO INSTAURATOSI FRA LEI / IL SUO FAMILIARE E GLI OPERATORI DEL CDD È POSITIVO?**

	19	100,0%	8,9	8,5	8,9	9,0	8,7	8,9	8,5	8,6
--	----	--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

**8. COME GIUDICA IL RAPPORTO E LA COMUNICAZIONE TRA LEI / IL SUO NUCLEO FAMILIARE E IL CENTRO?**

a. La comunicazione con il Centro è costante?	19	100,0%	8,8	7,9	8,7	8,9	8,4	8,5	8,3	8,4
b. La comunicazione con il Centro è chiara e completa?	19	100,0%	8,7	8,1	8,7	8,7	8,3	8,5	8,0	8,4
c. Il rapporto con gli operatori è buono?	19	100,0%	8,9	8,7	8,9	9,3	8,8	9,1	8,8	8,9

*I Suoi eventuali suggerimenti sulla relazione e la comunicazione con il Centro e con i suoi operatori:  
Magari maggiore interconnessione tra gli operatori stessi e poi verso famiglia*

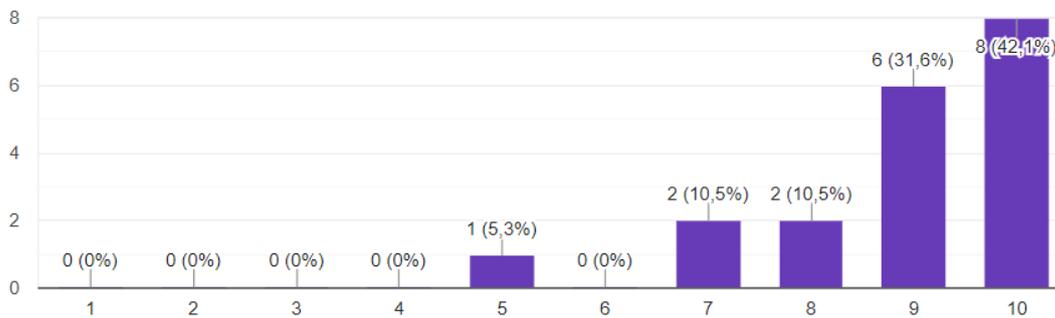
**Valutazione**

L'investimento ed il lavoro di interlocuzione con i genitori (assemblee e gruppi di lavoro specifici degli operai rivolti alle famiglie) ha dato buoni risultati sul piano della relazione la comunicazione con le famiglie. Sono stati svolti colloqui individualizzati per tutte le situazioni in carico al servizio e garantiti colloqui ad hoc su situazioni critiche o dietro la richiesta dei familiari

**Il rapporto instaurato fra Lei/il suo familiare e gli operatori del centro è positivo?**



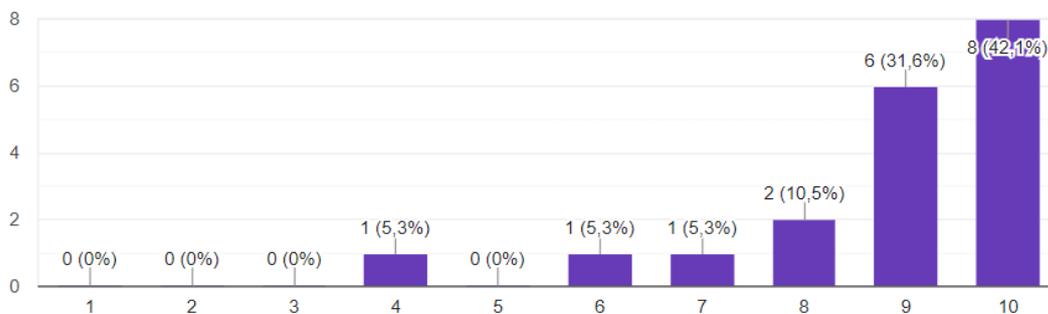
19 risposte



**Come giudica il rapporto e la comunicazione tra Lei/il suo nucleo familiare e il centro? La comunicazione è costante?**



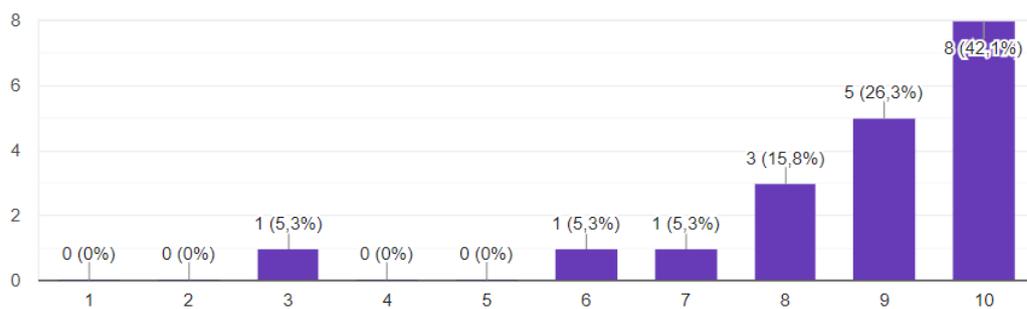
19 risposte



### La comunicazione con il Centro è chiara e completa?



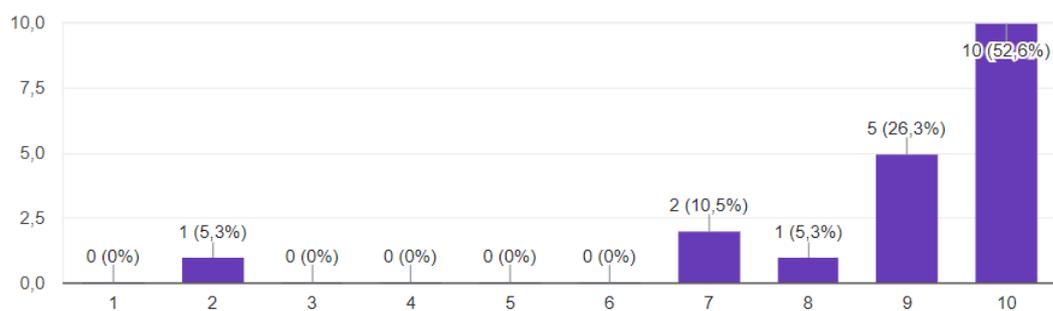
19 risposte



### Il rapporto con gli operatori è buono?



19 risposte



B. RELAZIONE E COMUNICAZIONE	numero di risposte ad ogni domanda	PERCENTUALE RISPOSTE	MEDIA						
			GIUDIZI 2024	GIUDIZI 2023	GIUDIZI 2022	GIUDIZI 2021	GIUDIZI 2019	GIUDIZI 2018	GIUDIZI 2017

**9. L'ATTENZIONE PRESTATA DAGLI OPERATORI A LEI / AL SUO FAMILIARE È:**

a. Buona per le figure educative?	19	100,0%	<b>8,9</b>	8,3	8,6	8,8	8,5	8,8	8,4	8,4
b. Buona per le figure socio-assistenziali?	19	100,0%	<b>8,6</b>	8,3	8,5	8,9	8,5	8,9	8,3	8,3

*I Suoi eventuali suggerimenti sull'attenzione degli operatori educativi e socio assistenziali, nonché sugli altri operatori e il coordinamento del Centro  
 Mi piacerebbe ci fosse il logopedista e la fisioterapia più spesso alla settimana  
 Magari avere più cura degli oggetti e delle cose dell'assistente*

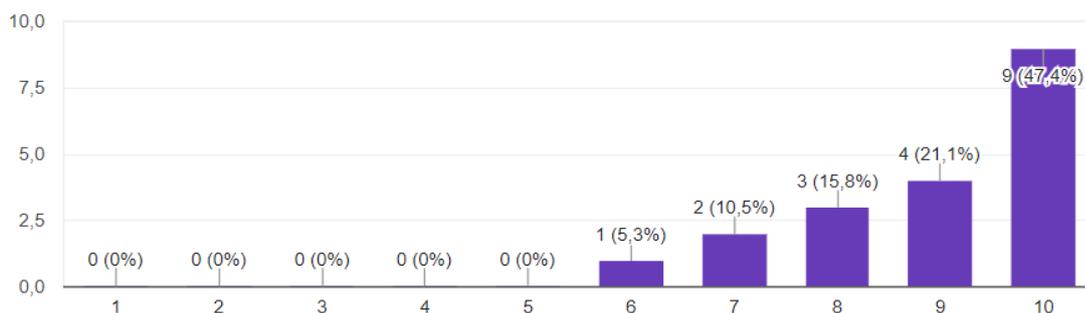
**Valutazione**

Il giudizio è positivo per tutte le figure e, se possibile, in miglioramento.

L'attenzione prestata dagli operatori a Lei/al suo familiare è buona per le figure educative?



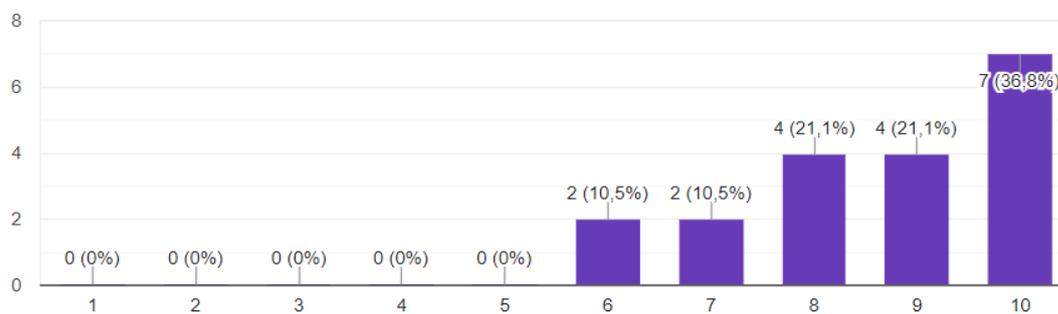
19 risposte



L'attenzione prestata dagli operatori a Lei/al suo familiare è buona per le figure socio-assistenziali?



19 risposte



	numero di risposte ad ogni domanda	PERCENTUAL E RISPOSTE	MEDIA GIUDIZI 2024	MEDIA GIUDIZI 2023	MEDIA GIUDIZI 2022	MEDIA GIUDIZI 2021	MEDIA GIUDIZI 2019	MEDIA GIUDIZI 2018	MEDIA GIUDIZI 2017	MEDIA GIUDIZI 2016
--	---	-----------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

### C. GIUDIZIO COMPLESSIVO

#### 10. LE CHIEDO DI ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO DAL CENTRO

19	100,0%	8,7	8,2	8,7	8,8	8,2	8,5	8,3	8,5
----	--------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

*Esprima cortesemente, la principale motivazione che l'ha spinto a esprimere la sua valutazione complessiva sul servizio offerto dal Centro*

*Siamo contenti che mia figlia frequenta questo centro perché notiamo che partecipa volentieri a tutte le attività che le vengono proposte grazie*

*No comment*

*Soddisfatti*

*Mia figlia è molto più contenta da quanto frequenta il centro e lo è di più se ci sono gite in corso.. ha tanti posti da conoscere, occasioni per imparare cose nuove e sperimentare e sviluppare sua mente.*

*Noi ci troviamo benissimo, la nostra figlia va volentieri!*

*La serenità che percepiamo in nostra figlia*

*Nove, per la disponibilità.*

#### Valutazione

Viene espressa generalmente una buona/ottima valutazione

#### Le chiedo di esprimere un giudizio complessivo sul servizio offerto dal centro



19 risposte

