

SERVIZIO DI RIABILITAZIONE: questionario sul grado di soddisfazione del servizio offerto - anno 2024

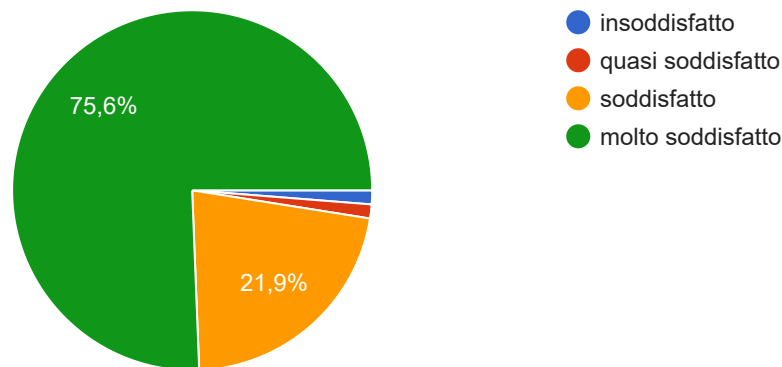
160 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

SEGRETERIA: chiarezza nelle risposte ricevute

 [Copia grafico](#)

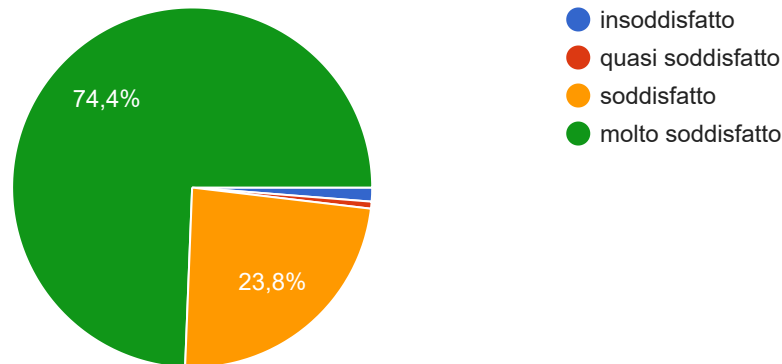
160 risposte



SEGRETERIA: tempi di risposta alle vostre richieste

 [Copia grafico](#)

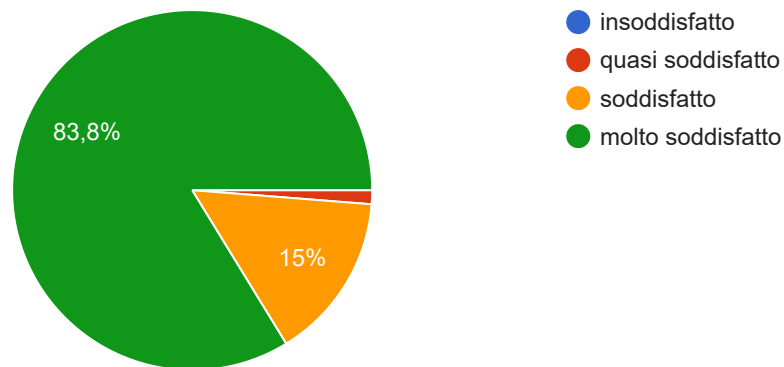
160 risposte



SEGRETERIA: disponibilità e cortesia del personale

 [Copia grafico](#)

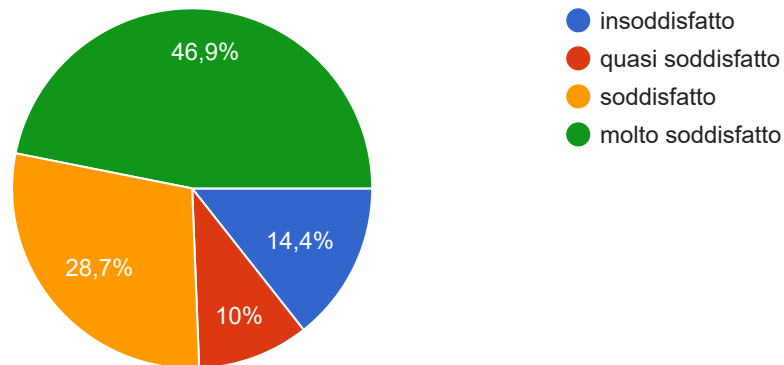
160 risposte



TERAPISTI/MEDICI: tempi di attesa nell'erogazione dei trattamenti

 [Copia grafico](#)

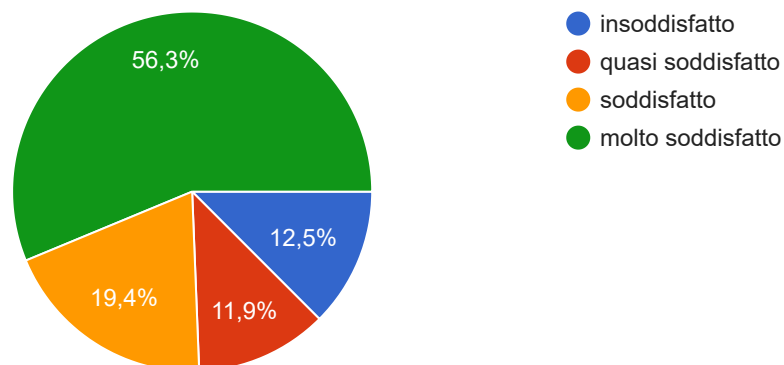
160 risposte



TERAPISTI/MEDICI: disponibilità e capacità di ascolto

 [Copia grafico](#)

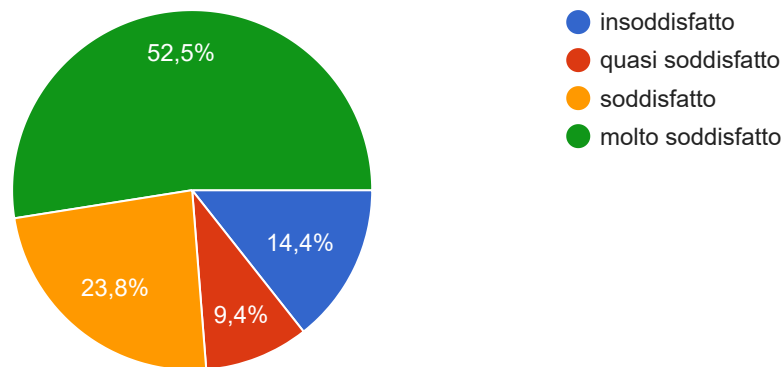
160 risposte



TERAPISTI/MEDICI: professionalità e competenza

 [Copia grafico](#)

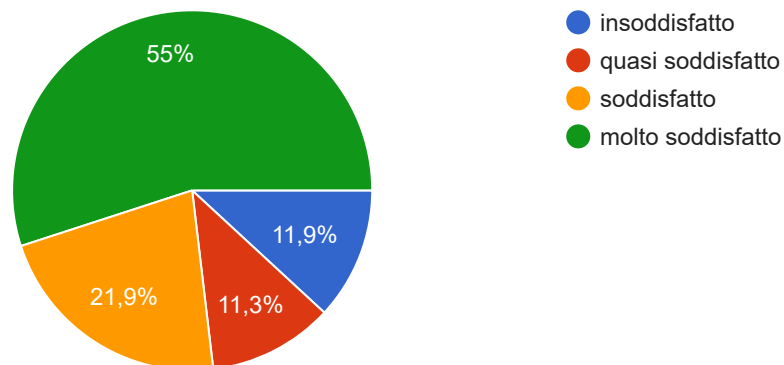
160 risposte



TERAPISTI/MEDICI: riservatezza e rispetto

 [Copia grafico](#)

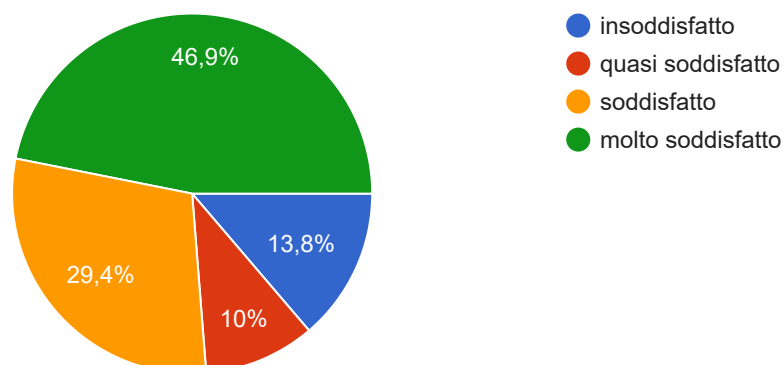
160 risposte



TERAPISTI/MEDICI: condivisione del progetto terapeutico

 [Copia grafico](#)

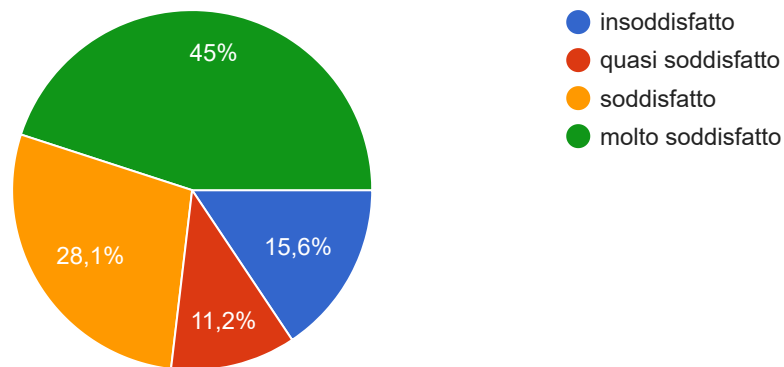
160 risposte



TERAPISTI/MEDICI: puntualità nell'erogazione della terapia

 [Copia grafico](#)

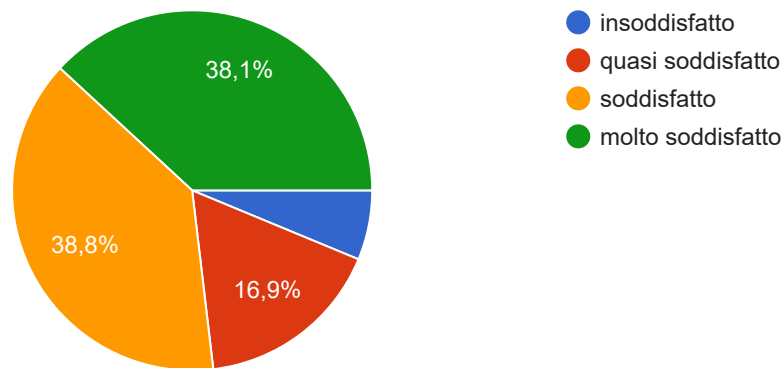
160 risposte



STRUTTURA/SEDE: accessibilità del servizio

 [Copia grafico](#)

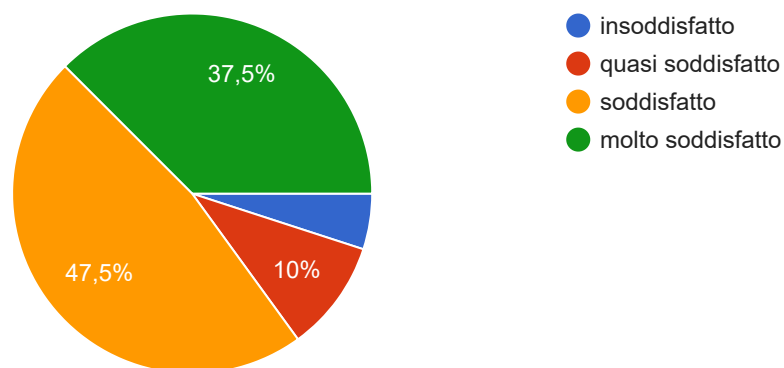
160 risposte



STRUTTURA/SEDE: chiarezza della segnaletica interna

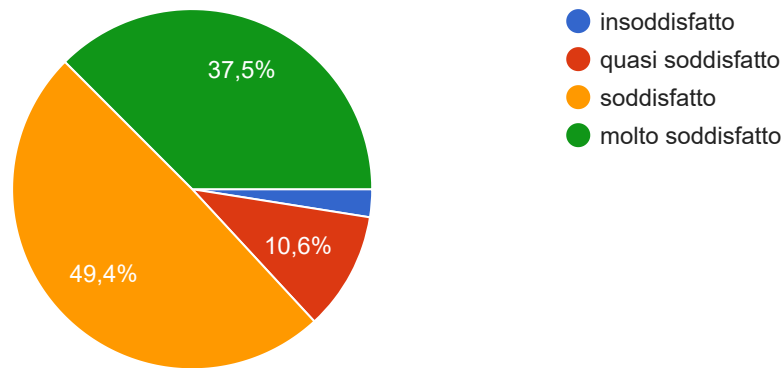
 [Copia grafico](#)

160 risposte

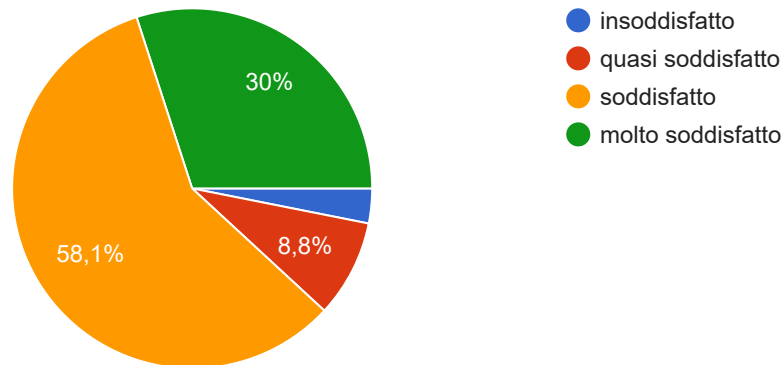


STRUTTURA/SEDE: cura degli spazi interni (studi, bagni, sala d'attesa, corridoi, ecc...) [Copia grafico](#)

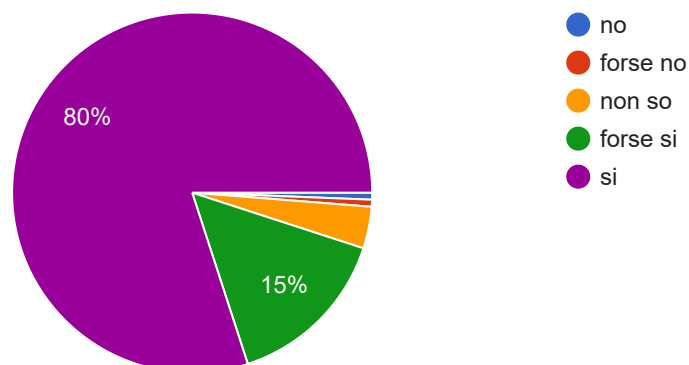
160 risposte

**STRUTTURA/SEDE: pulizia degli spazi** [Copia grafico](#)

160 risposte

**GIUDIZIO COMPLESSIVO: ritiene soddisfatte le aspettative che aveva al momento della presa in carico riabilitativa** [Copia grafico](#)

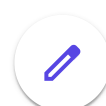
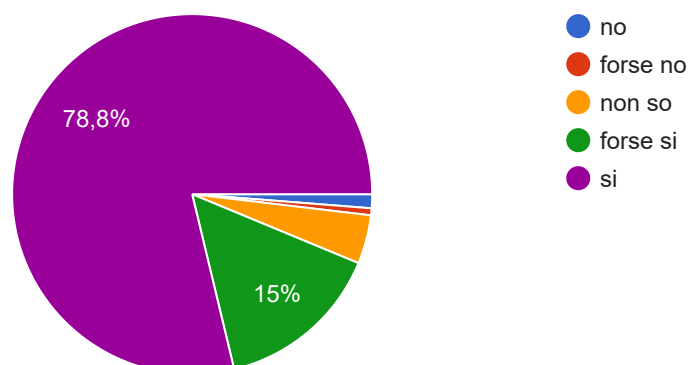
160 risposte



GIUDIZIO COMPLESSIVO: Sulla base della sua esperienza consiglierebbe questo servizio a conoscenti nelle sue stesse condizioni?

 [Copia grafico](#)

160 risposte



CONSULTORIO FAMILIARE: questionario di soddisfazione - anno 2024

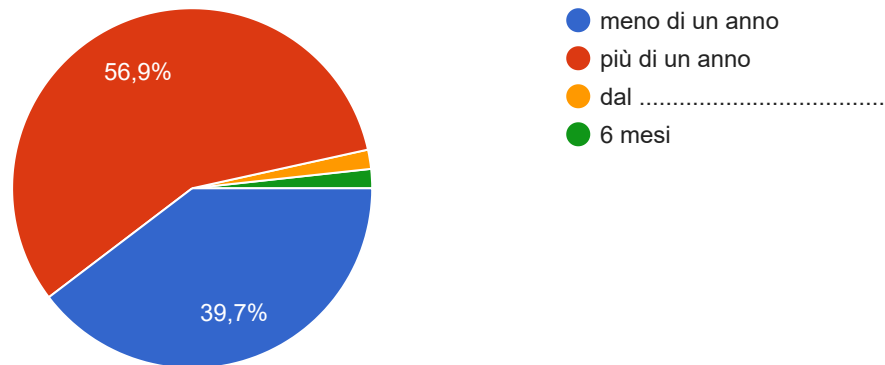
58 risposte

[Pubblica i dati di analisi](#)

Da quanto tempo usufruisce del nostro Consultorio?

 [Copia grafico](#)

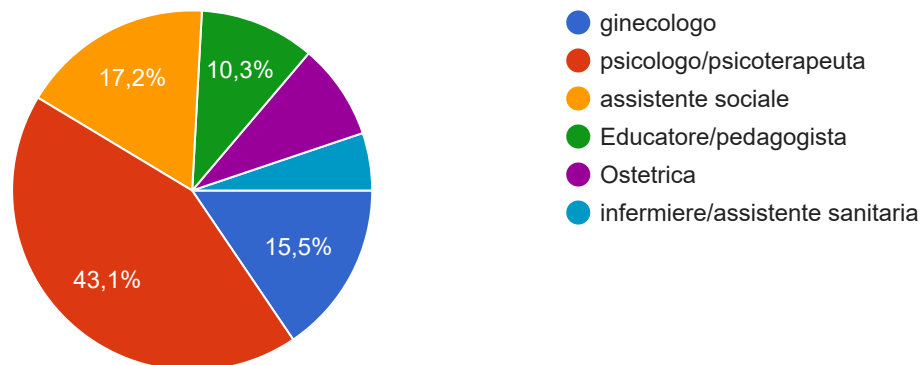
58 risposte



Con quali operatori ha avuto modo di confrontarsi?

 [Copia grafico](#)

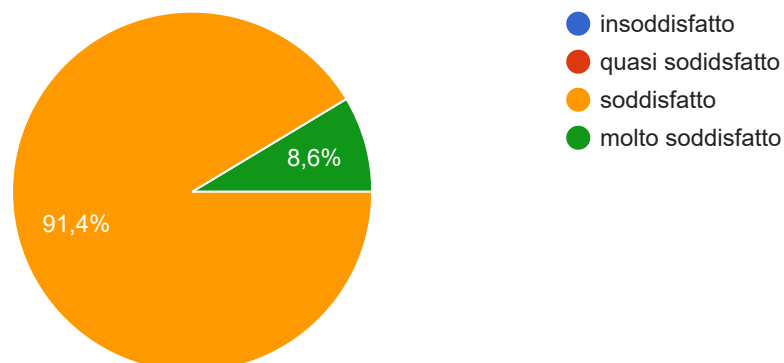
58 risposte



SEGRETERIA: chiarezza informativa

 [Copia grafico](#)

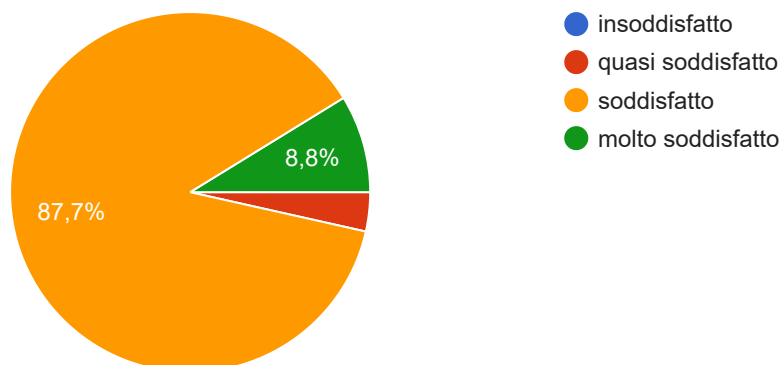
58 risposte



SEGRETERIA: disponibilità e cortesia del personale

 [Copia grafico](#)

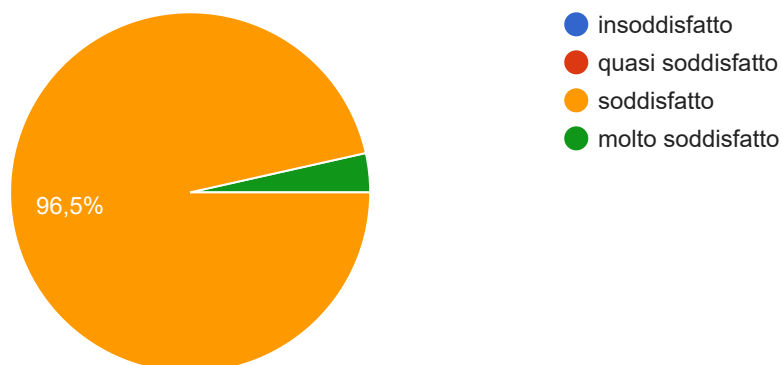
57 risposte



SEGRETERIA: funzionalità e orari di apertura

 [Copia grafico](#)

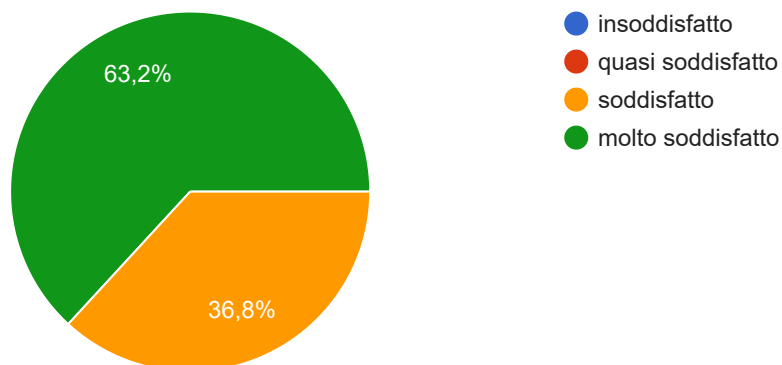
57 risposte



QUALITA' DELLE PRESTAZIONI: Disponibilità e capacità di ascolto dell'operatore

 [Copia grafico](#)

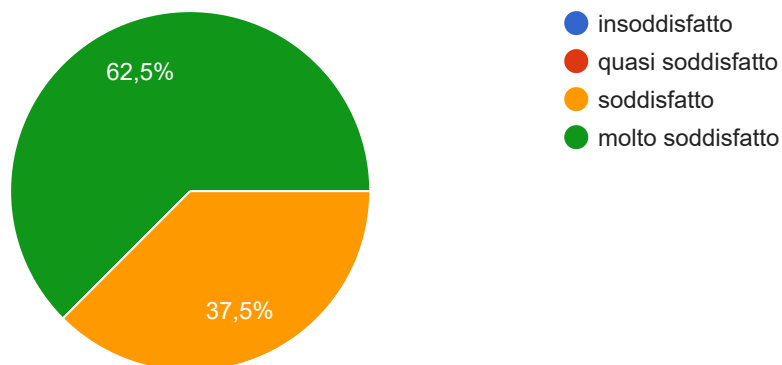
57 risposte



QUALITA' DELLE PRESTAZIONI: Professionalità e competenza dell'operatore

[Copia grafico](#)

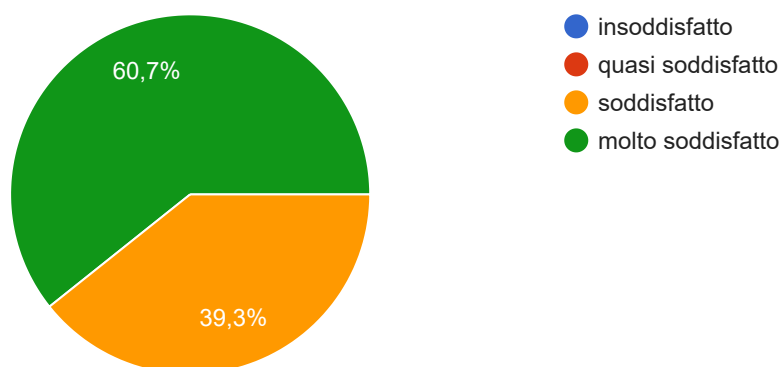
56 risposte



QUALITA' DELLE PRESTAZIONI: Riservatezza e rispetto nella relazione da parte dell'operatore

[Copia grafico](#)

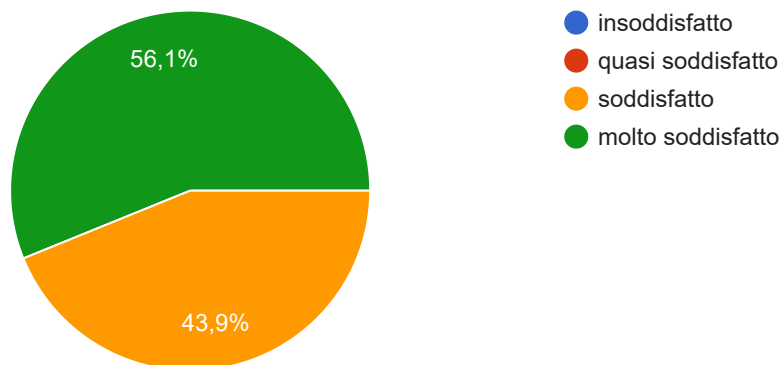
56 risposte



QUALITA' DELLE PRESTAZIONI: Chiarezza nella comunicazione, delle informazioni e degli interventi proposti

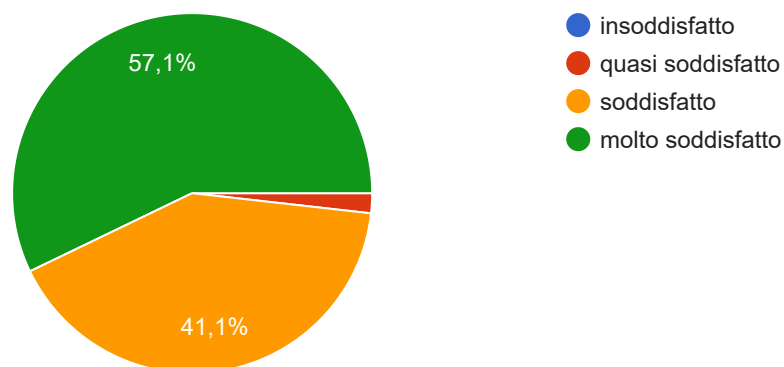
[Copia grafico](#)

57 risposte

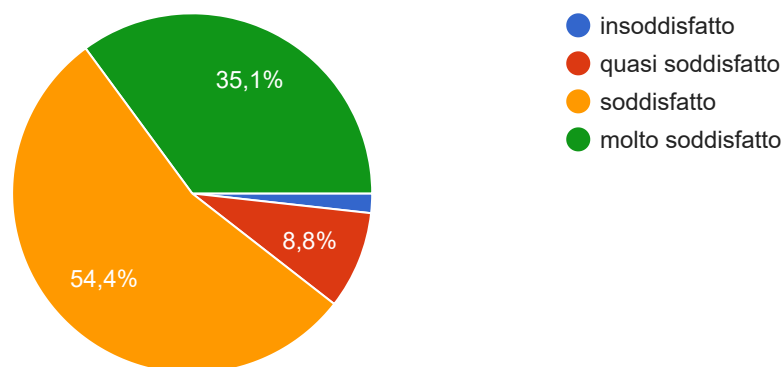


QUALITA' DELLE PRESTAZIONI: Puntualità e rispetto negli orari di trattamento [Copia grafico](#)

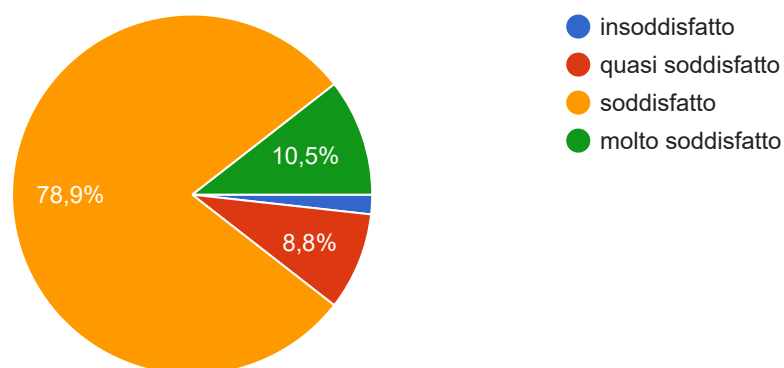
56 risposte

**STRUTTURA: Accessibilità del centro** [Copia grafico](#)

57 risposte

**STRUTTURA: Chiarezza della segnaletica interna** [Copia grafico](#)

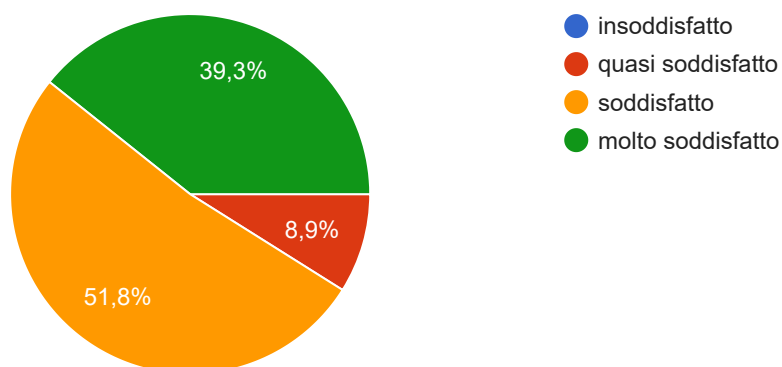
57 risposte



STRUTTURA: Confortevolezza degli ambienti e degli spazi

 Copia grafico

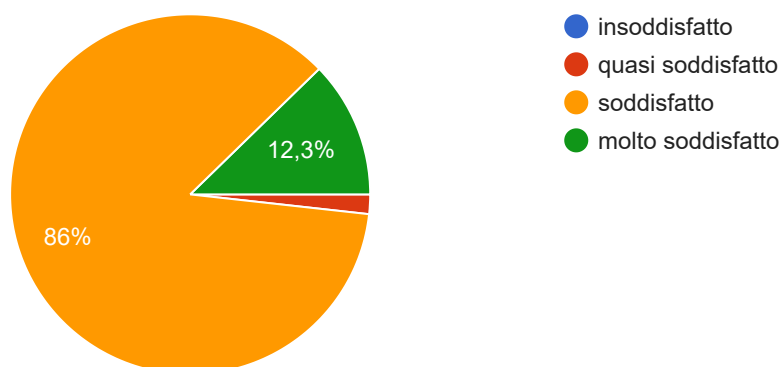
56 risposte



STRUTTURA: Pulizia

 Copia grafico

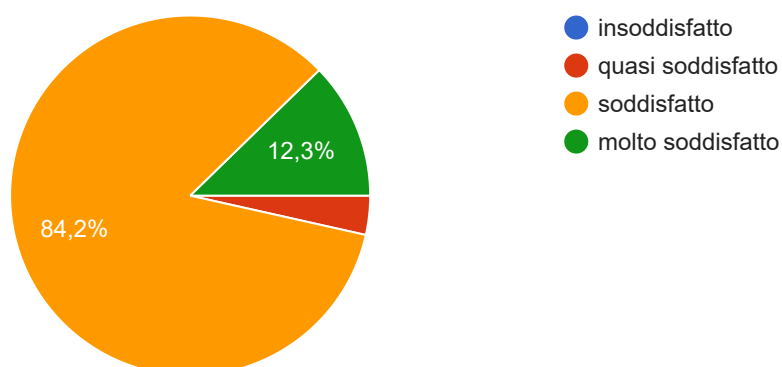
57 risposte



STRUTTURA: Servizi igienici

 Copia grafico

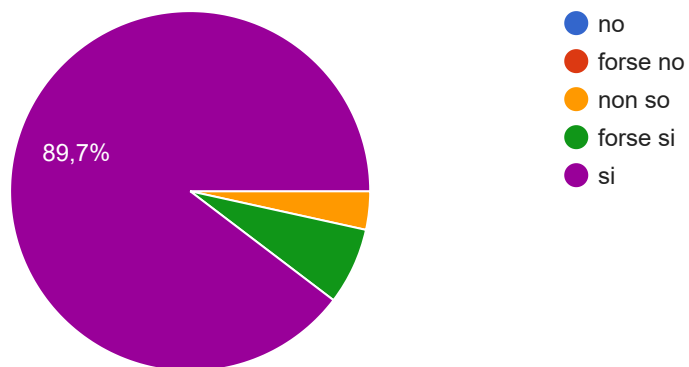
57 risposte



GIUDIZIO COMPLESSIVO: Ritene soddisfatte le aspettative che aveva al momento della presa in carico consultoriale?

 [Copia grafico](#)

58 risposte



Sintesi qualitativa dei dati del questionario di fine anno 2024/2025

In data 15/07/2025, si riunisce la Direzione e il suo staff, composto da

Andrea Pellegata (Direttore);

- Denis Trivellato (Vice Direttore);
- Giovanna Zanolio (Coordinamento);

Verbalista per la relazione qualitativa: Giovanna Zanolio.

Del campione testato il 50% ha risposto al questionario di soddisfazione (40/80). La copertura non è ancora ottimale. Sarà cura della Direzione e del suo Staff pertanto, trovare soluzioni più adeguate per aumentare la risposta alla customer satisfaction.

Dai grafici dei dati emerge un alto grado di soddisfazione

- Contenuti formativi: il 67.5% ha risposto buono
- Metodologia didattica: il 71.8% ha risposto buono
- Raggiungimento degli obiettivi: il 67.5% ha risposto buono
- Materiale didattico: il 55% ha risposto buono,
- Logistica: l'57.5% ha risposto buono
- Rapporto con gli insegnanti: l'80% ha risposto buono,
- Rapporto con i compagni: l'67.5% ha risposto buono,;
- Organizzazione delle attività: il 67.5% ha risposto buono,
- Soddisfazione delle aspettative: l'67.5% ha risposto buono

Inoltre, il grado di soddisfazione complessivo è stato del 70 % rispondendo “buono”

Le scelte di una sufficienza complessiva si attesta per area intorno al 27.5% del campione. Mentre una piccola parte ha scelto l'insufficienza. Un piccola percentuale che insieme alle altre annotazioni di sufficienza, porta il quadro complessivo ad essere soddisfatto delle attività erogate dal Centro di formazione Professionale.

Sarà cura della Direzione e del suo staff migliorare lo stato di gradimento approfondendo le soddisfazioni dei genitori, arricchendo il panorama didattico, educativo e di promozione di inclusione sociale attraverso nuove e creative attività di coinvolgimento degli studenti e del loro nucleo familiare.

Il Direttore
Andrea Pellegata

Rielaborazione dei questionari di soddisfazione dell'Agenzia per il Lavoro 2024

Sede di Milano, Via Valla

Orientamento: il grado di soddisfazione è stato espresso da 200 utenti che ha portato a questo risultato

1. Accoglienza e supporto da parte dell'operatore.
Ottimo 90% - buono 8% - sufficiente 2%.
2. Acquisizione di nuovi strumenti per l'analisi e la valorizzazione delle proprie conoscenze, capacità e predisposizioni
Ottimo 60% - buono 40%
3. Acquisizione di nuovi strumenti per la progettazione e la gestione del proprio percorso professionale
Ottimo 60% - buono 40%
4. Eventuale materiale utilizzato e/o messo a disposizione
Ottimo 90% - buono 10%
5. Livello qualitativo delle strutture
Ottimo 70% – buono 20% – sufficiente 10%
6. Grado di soddisfazione generale
Ottimo il 92% - buono 8%.

Sostegno: il grado di soddisfazione è stato espresso da 50 utenti che ha portato a questo risultato.

1. Capacità di ascolto
Ottimo 90% - buono 8% - sufficiente 2%
2. Efficacia dell'intervento per il miglioramento della situazione lavorativa
Ottimo 72% - buono 28%.
3. Efficacia dell'intervento per il miglioramento dell'equilibrio tra dimensione personale e lavorativa
Ottimo 90% - buono 10%
4. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 90% - buono 10%.

Soddisfazione tirocinio utenti: il grado di soddisfazione è stato espresso da 140 utenti che ha portato a questo risultato:

1. Scelta del settore e dell'azienda dove si è svolto il tirocinio
Ottimo 60% - buono 35% - sufficiente 5%.
2. Acquisizione di nuove conoscenze e competenze professionali
Ottimo 75% - buono 25%
3. Accoglienza e clima relazionale all'interno dell'azienda ospitante
Ottimo 75% - buono 25%
4. Supporto da parte del tutor aziendale
Ottimo 90% - buono 10%
5. Supporto da parte del tutor Sir
Ottimo 90% - buono 10%
6. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 95% - buono 5%

Soddisfazione Tirocinio Azienda: il grado di soddisfazione è stato espresso da 45 aziende che ha portato a questo risultato:

1. Abbinamento tirocinante-azienda e definizione del mansionario
Ottimo 98% - buono 2%
2. Presentazione del progetto di tirocinio e dei suoi obiettivi
Ottimo 98% - buono 2%
3. Presentazione del tirocinante e delle sue caratteristiche
Ottimo 89% - buono 11%
4. Monitoraggio del tirocinio da parte del tutor sir
Ottimo 98% - buono 2%
5. Supporto nella risoluzione di eventi problematici
Ottimo 91% -buono 9%
6. Cura degli aspetti documentali
Ottimo 91% – buono 9%
7. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 98% - buono 2%

Formazione: il grado di soddisfazione è stato espresso da 40 utenti che ha portato a questo risultato:

1. Competenza e professionalità del formatore/formatrice
Ottimo 95% - buono 5%
2. Competenza e interesse dei contenuti della formazione
Ottimo 95% - buono 5%
3. Efficacia del metodo di formazione
Ottimo 90% - buono 10%
4. Acquisizione di nuove conoscenze e competenze
Ottimo 90% - buono 10%
5. Clima relazionale all'interno del percorso formativo
Ottimo 90% - buono 10%
6. Livello qualitativo delle strutture
Ottimo 97% - buono 3%
7. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 95% - buono 5%

Rielaborazione dei questionari di soddisfazione dell'Agenzia per il Lavoro 2024

Sede di Seregno

Orientamento: il grado di soddisfazione è stato espresso da 24 utenti che ha portato a questo risultato

1. Accoglienza e supporto da parte dell'operatore.
Ottimo 87,5% - Buono 8,3% Sufficiente 4,2%
2. Attenzione alle proprie esigenze
Ottimo 87,5% - Buono 12,5%
3. Informazioni ricevute sul percorso
Ottimo 75% - Buono 25%
4. Qualità dei servizi resi
Ottimo 83,3% - Buono 16,7%
5. Rapporto con gli operatori
Ottimo 87,5% - Buono 12,5%
6. Grado di soddisfazione generale
Ottimo 87,5% - Buono 12,5%.

Sostegno: il grado di soddisfazione è stato espresso da 4 utenti che ha portato a questo risultato.

1. Capacità di ascolto
Ottimo 100% - Buono 0%
2. Efficacia dell'intervento per il miglioramento della situazione lavorativa
Ottimo 75% - Buono 25%
3. Efficacia dell'intervento per il miglioramento dell'equilibrio tra dimensione personale e lavorativa
Ottimo 100% - Buono 0%
4. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 100% - Buono 0%

Soddisfazione tirocinio utenti: il grado di soddisfazione è stato espresso da 6 utenti che ha portato a questo risultato:

1. Scelta del settore e dell'azienda dove si è svolto il tirocinio
Ottimo 83,3% - Buono 16,7%
2. Acquisizione di nuove conoscenze e competenze professionali
Ottimo 66,7% - Buono 33,3%
3. Accoglienza e clima relazionale all'interno dell'azienda ospitante
Ottimo 83,3% - Buono 16,7%
4. Supporto da parte del tutor aziendale
Ottimo 83,3% - Buono 16,7%
5. Supporto da parte del tutor Sir
Ottimo 83,3% - Buono 16,7%
6. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 83,3% - Buono 16,7%

Soddisfazione Tirocinio Azienda: il grado di soddisfazione è stato espresso da 5 aziende che ha portato a questo risultato:

1. Abbinamento tirocinante-azienda e definizione del mansionario
Ottimo 80% - Buono 20%
2. Presentazione del progetto di tirocinio e dei suoi obiettivi
Ottimo 100% - Buono 0%
3. Presentazione del tirocinante e delle sue caratteristiche
Ottimo 80% - Buono 20%
4. Monitoraggio del tirocinio da parte del tutor sir
Ottimo 80% - Buono 20%
5. Supporto nella risoluzione di eventi problematici
Ottimo 80% - Buono 20%
6. Cura degli aspetti documentali
Ottimo 80% - Buono 20%
7. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 80% - Buono 20%

Formazione: il grado di soddisfazione è stato espresso da 0 utenti che ha portato a questo risultato:

1. Competenza e professionalità del formatore/formatrice
Ottimo 0% - Buono 0%
2. Competenza e interesse dei contenuti della formazione
Ottimo 0% - Buono 0%
3. Efficacia del metodo di formazione
Ottimo 0% - Buono 0%
4. Acquisizione di nuove conoscenze e competenze
Ottimo 0% - Buono 0%
5. Clima relazionale all'interno del percorso formativo
Ottimo 0% - Buono 0%
6. Livello qualitativo delle strutture
Ottimo 0% - Buono 0% - Sufficiente 0%
7. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 0% - Buono 0%

**Rielaborazione dei questionari di soddisfazione
dell'Agenzia per il Lavoro e Formofficina 2024
Sede di Cinisello Balsamo**

Orientamento: il grado di soddisfazione è stato espresso da 24 utenti che ha portato a questo risultato

1. Accoglienza e supporto da parte dell'operatore.
Ottimo 75% - buono 25%
2. Attenzione alle proprie esigenze
Ottimo 67% - buono 33%
3. Informazioni ricevute sul percorso
Ottimo 71% - buono 29%
4. Qualità dei servizi resi
Ottimo 87,5% - buono 12,5%
5. Rapporto con gli operatori
Ottimo 87,5% - buono 12,5%
6. Grado di soddisfazione generale
Ottimo il 83% - buono 17%.

Sostegno: il grado di soddisfazione è stato espresso da 7 utenti che ha portato a questo risultato.

1. Capacità di ascolto
Ottimo 86% - buono 14%
2. Efficacia dell'intervento per il miglioramento della situazione lavorativa
Ottimo 71% - buono 29%.
3. Efficacia dell'intervento per il miglioramento dell'equilibrio tra dimensione personale e lavorativa
Ottimo 57% - buono 43%
4. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 100%

Soddisfazione tirocinio utenti: il grado di soddisfazione è stato espresso da 7 utenti che ha portato a questo risultato:

1. Scelta del settore e dell'azienda dove si è svolto il tirocinio
Ottimo 28,6% - buono 42,8% - non previsto 28,6%.
2. Acquisizione di nuove conoscenze e competenze professionali
Ottimo 71% - buono 29%
3. Accoglienza e clima relazionale all'interno dell'azienda ospitante
Ottimo 71,5% - buono 14,25% - sufficiente 14,25%
4. Supporto da parte del tutor aziendale
Ottimo 86% - buono 14%
5. Supporto da parte del tutor Sir
Ottimo 86% - buono 14%
6. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 71% - buono 29%

Soddisfazione Tirocinio Azienda: il grado di soddisfazione è stato espresso da 15 aziende che ha portato a questo risultato:

1. Abbinamento tirocinante-azienda e definizione del mansionario
Ottimo 60% - buono 40%
2. Presentazione del progetto di tirocinio e dei suoi obiettivi
Ottimo 80% - buono 20%
3. Presentazione del tirocinante e delle sue caratteristiche
Ottimo 80% - buono 20%
4. Monitoraggio del tirocinio da parte del tutor sir
Ottimo 80% - buono 20%
5. Supporto nella risoluzione di eventi problematici
Ottimo 60% - buono 40%
6. Cura degli aspetti documentali
Ottimo 60% - buono 40%
7. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 60% - buono 40%

Formazione: il grado di soddisfazione è stato espresso da 30 utenti che ha portato a questo risultato:

1. Competenza e professionalità del formatore/formatrice
Ottimo 90% - buono 10%
2. Competenza e interesse dei contenuti della formazione
Ottimo 90% - buono 10%
3. Efficacia del metodo di formazione
Ottimo 80% - buono 20%
4. Acquisizione di nuove conoscenze e competenze
Ottimo 67% - buono 33%
5. Clima relazionale all'interno del percorso formativo
Ottimo 73% - buono 27%
6. Livello qualitativo delle strutture
Ottimo 50% - buono 47% - Sufficiente 3%
7. Grado di soddisfazione complessivo
Ottimo 87% - buono 13%

Nazionalità:

☒ Italiana: 100%

☐ Straniera

Eventuali suggerimenti:

- Aumentare il numero di utenti
- Diversificare la tipologia di attività proposte: es. laboratorio radio o podcast
- Fare più uscite in città (mostre, pattinaggio, cinema, etc) e fuori città (mare, lago montagna)

ELABORAZIONE DATI QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE 2024

SERVIZIO CENTRO EDUCATIVO DIURNO MINORI "CASA BLU"

VIA OSPITALETTO, 5, BOLLATE

Nel mese di GENNAIO 2025 è stata condotta un'indagine attraverso questionari anonimi rivolti agli utenti e alle famiglie del centro diurno per minori CASA BLU, Via Ospitaletto 5, Bollate (MI). L'obiettivo era raccogliere feedback sulla qualità della prestazione educativa, sull'organizzazione degli spazi e sull'esperienza complessiva vissuta nel servizio. I dati raccolti offrono uno spunto per riflettere sulle aree di eccellenza e su possibili ambiti di miglioramento.

A. QUALITÀ DELLA PRESTAZIONE EDUCATIVA

1. Disponibilità e capacità di

ascolto del personale

0 insoddisfatto 0 quasi soddisfatto 0 soddisfatto 14 molto soddisfatto

ANALISI Il personale educativo è percepito come estremamente disponibile e attento. Questa dimensione rappresenta un punto di forza solido e consolidato del servizio.

2. Professionalità e competenza

del personale

0 insoddisfatto 0 quasi soddisfatto 0 soddisfatto 14 molto soddisfatto

ANALISI La totale soddisfazione espressa denota un'elevata fiducia nelle competenze professionali dell'équipe. È evidente che il centro offre interventi qualificati e ben strutturati

3. Riservatezza e rispetto nella

relazione con il personale

0 insoddisfatto 0 quasi soddisfatto 0 soddisfatto 14 molto soddisfatto

ANALISI Il rispetto e la tutela della privacy sono garantiti e apprezzati dagli utenti e dalle famiglie. Questo contribuisce a creare un ambiente sicuro e di fiducia.

4. Illustrazione e condivisione

del progetto educativo

0 insoddisfatto 0 quasi soddisfatto 7 soddisfatto 7 molto soddisfatto

ANALISI "Si segnala che le risposte 'soddisfatto' sono state fornite prevalentemente da minori, presumibilmente con difficoltà nel cogliere il significato completo della voce relativa alla condivisione del progetto educativo. È quindi possibile che il dato non rifletta una minore soddisfazione, bensì una differente interpretazione della domanda. Potrebbe essere utile approfondire il grado di coinvolgimento o chiarezza nella comunicazione del progetto educativo,

B. STRUTTURA

1. Accessibilità del centro

0 insoddisfatto 0 quasi soddisfatto 7 soddisfatto 7 molto soddisfatto

ANALISI La valutazione è molto positiva: nessun utente ha espresso insoddisfazione. Tuttavia, solo metà dei rispondenti ha indicato il livello massimo, il che potrebbe suggerire spazi di miglioramento legati a elementi logistici o comunicativi (es. orari, raggiungibilità).

2. Confortevolezza degli ambienti e degli spazi

0 insoddisfatto 0 quasi soddisfatto 14 soddisfatto 0 molto soddisfatto

ANALISI Sebbene tutti gli utenti siano soddisfatti, l'assenza di giudizi "molto soddisfatto" potrebbe indicare una percezione di ambienti funzionali ma poco stimolanti o accoglienti. Potrebbe essere utile prevedere piccoli interventi estetici o di personalizzazione per migliorare il comfort percepito

3. Adeguatezza di materiali e attrezzature

0 insoddisfatto 0 quasi soddisfatto 8 soddisfatto 7 molto soddisfatto

ANALISI Il risultato è positivo, con oltre la metà degli utenti che riconosce un alto livello di adeguatezza; il dato suggerisce attenzione costante all'aggiornamento e alla manutenzione dei materiali, per garantire esperienze sempre ricche e coinvolgenti.

4. Pulizia degli ambienti

0 insoddisfatto 0 quasi soddisfatto 12 soddisfatto 2 molto soddisfatto

ANALISI Il giudizio è prevalentemente favorevole, ma il dato riflettere anche aspettative più elevate da parte delle famiglie o dei minori. Potrebbe essere utile valutare piccoli miglioramenti degli interventi.

C. GIUDIZIO COMPLESSIVO

1. Ritieni soddisfatte le aspettative

che aveva al momento della presa

in carico educativa?

0 no 0 forse no 9 non so 0 forse si 5 si

2. Sulla base della sua esperienza

consiglierebbe questo servizio a

conoscenti nelle sue stesse

condizioni?

0 no 0 forse no 9 non so 0 forse si 5 si

ANALISI Si rileva che la totalità delle risposte 'non so' al blocco sul giudizio complessivo proviene da minori di età.. È probabile che alcuni rispondenti, in particolare i minori, non abbiano compreso appieno il significato del concetto di "aspettative educative" o non siano stati sufficientemente guidati nella riflessione. In futuro, si consiglia di predisporre versioni semplificate dei questionari, con linguaggio e riferimenti calibrati sulle diverse fasce d'età, per una più accurata raccolta del feedback. E' evidente un limite di tipo interpretativo nella formulazione delle domande. Inoltre, la natura stessa dell'esperienza educativa, articolata e soggettiva, potrebbe rendere difficile per molti esprimere un giudizio netto

CONCLUSIONE L'indagine ha mostrato un quadro complessivamente positivo, con elevati livelli di gradimento nelle relazioni educative e nella professionalità del personale. Gli aspetti ambientali e organizzativi sono percepiti come soddisfacenti, ma non eccellenti. Il giudizio complessivo mostra una certa cautela da parte degli utenti nel formulare un'opinione netta. Questo può dipendere da fattori anagrafici, dalla formulazione delle domande o dalla necessità di rendere più visibili e condivisi gli impatti del percorso educativo.

Per migliorare la qualità del feedback nei futuri rilevamenti, si suggerisce di:

- Prevedere momenti di accompagnamento alla compilazione, soprattutto per i minori
- Considerare una rilevazione differenziata tra adulti e bambini, con strumenti tarati sull'età
- Semplificare il linguaggio dei questionari per bambini

CATEGORIE	NUMERO	MASCHI	FEMMININE
GENITORI	5	1	4
MINORI	9	4	5

NAZIONALITA'

- 12 Italiani
- 2 Stranieri

La presenza predominante di minori come compilatori (64% del campione), ha influenzato la comprensione di alcune domande, in particolare nel blocco "Giudizio complessivo". Questo dato rafforza la necessità di strumenti differenziati per la raccolta del feedback, calibrati in base all'età e al ruolo (utente/familiare).