

Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024

La presente relazione illustra i risultati ottenuti dal monitoraggio della soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari, che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. L'obiettivo principale è stato valutare la qualità dei servizi offerti, identificare le aree di miglioramento e definire le strategie per garantire un'assistenza sempre più attenta e personalizzata, in linea con le esigenze degli ospiti e delle loro famiglie.

Il monitoraggio della Customer Satisfaction 2024 è stato realizzato nei mesi di ottobre e novembre 2024 attraverso la somministrazione di un questionario di soddisfazione agli ospiti e ai loro familiari mediante la Piattaforma Google Forms, garantendo il pieno anonimato del compilatore.

Il questionario indaga sul parere riguardo il grado di soddisfazione percepito in diverse categorie raggruppate in tre aree, quali:

- Servizi Alberghieri
- Servizi Sanitari e Assistenziali
- Servizi Amministrativo/Gestionali

Il questionario è stato strutturato per blocchi di domande, con risposte per la maggior parte chiuse con una scala di quattro livelli di giudizio: Ottimo, Buono, Sufficiente e Insufficiente. Inoltre alla fine del questionario gli ospiti e i loro familiari hanno potuto esprimere opinioni e suggerimenti in assoluta libertà.

Sono stati stilati diversi questionari, ciascuno con delle domande attinenti alle tipologie dei servizi erogati all'interno di ogni unità d'offerta, di seguito elencate:

- RSA Arcobaleno Sole;
- RSA Arcobaleno Luna;
- RSA Arcobaleno Plus;
- Centro Diurno Disabili (CDD) Arcobaleno;
- Centro Diurno Integrato (CDI) Arcobaleno;
- Alloggi Protetti per Anziani (APA) Arcobaleno - Cava Manara (PV);
- Alloggi Protetti per Anziani (APA) Arcobaleno - Linarolo (PV);
- RSA Aperta Arcobaleno

Il questionario di gradimento è stato inviato a 368 familiari di riferimento degli ospiti, ne sono stati restituiti 173, corrispondenti al 47% della totalità. Per quanto riguarda gli ospiti che hanno risposto al questionario in maniera autonoma o con l'aiuto, si tratta di un totale di 30 ospiti che usufruiscono dei servizi delle diverse unità d'offerta.

Il monitoraggio della Customer Satisfaction 2024 ha evidenziato un livello di soddisfazione generale positivo, ma ha anche fornito spunti importanti per migliorare ulteriormente l'assistenza e il benessere degli utenti.

I suggerimenti/considerazioni espressi dai familiari saranno utilizzati come base per progettare azioni correttive e migliorative per il prossimo anno, al fine di garantire il miglior servizio possibile agli utenti e alle loro famiglie.

L'impegno dell'Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A. nel perseguire un continuo miglioramento della qualità dei servizi offerti sarà fondamentale per rispondere in modo sempre più efficace alle esigenze degli utenti e delle loro famiglie. Gli interventi previsti per il 2025 sono orientati soprattutto a consolidare i punti di forza, con l'obiettivo di garantire un ambiente sicuro, accogliente e stimolante per tutti.



**Cooperativa Sociale
Arcobaleno S.p.A.**
Via Ferruccio Belli, 8
27051 Cava Manara (PV)

**Tel. 0382.557311
Fax 0382.557329**
info@arcobalenoassistenza.it
www.arcobalenoassistenza.it

Albo Regionale
Cooperative Sociali
Iscrizione n. A118896
P.I. 01967560184

Si coglie l'occasione per ringraziare tutti gli ospiti e i loro familiari che hanno partecipato al sondaggio, per il tempo dedicato e per le loro preziose opinioni, che sono fondamentali per migliorare continuamente i servizi offerti dall'Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.