



LA LIBELLULA
soc. coop. sociale

Loc. Grand Chemin, 33/D
11020 Saint-Christophe
C.F. e P.IVA : 001 684 100 74



ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



CUSTOMER SATISFATION

Unité des Communes Valdôtaines Grand Combin

Gennaio-giugno 2019

Nella tabella che segue i dati mostrano un livello alto di gradimento del servizio.

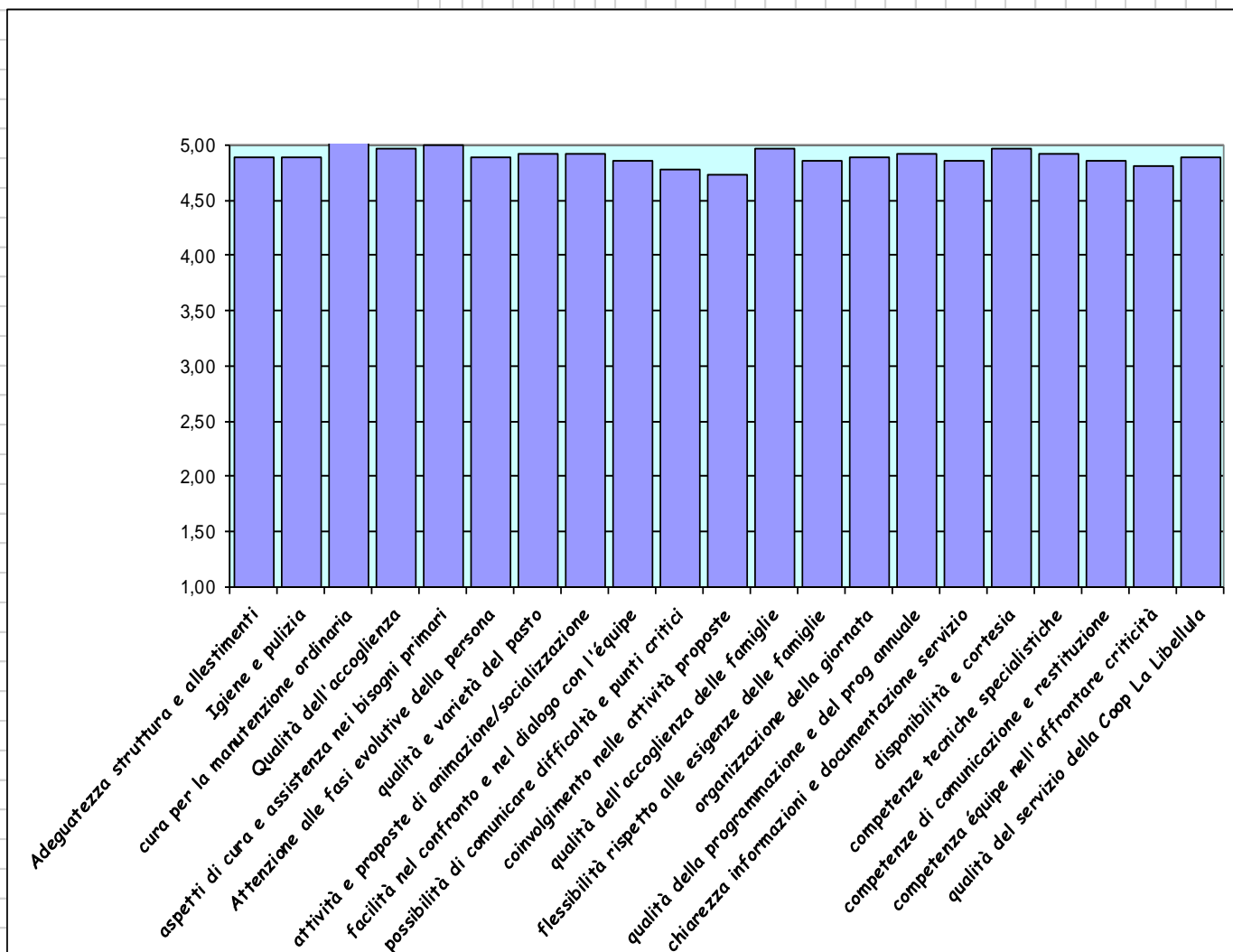
Le famiglie hanno attribuito un punteggio sulla valutazione globale del servizio di 4,90 punti; il percepito è quindi quello di un servizio accogliente, sicuro, curato negli spazi, flessibile negli orari e gestito da personale competente. Tra gli aspetti maggiormente apprezzati vi sono appunto la cortesia e la disponibilità del personale che ha ottenuto una media di 4.96 punti, seguito da quelli riguardanti la qualità del pasto e le proposte educative che hanno ambedue totalizzato un punteggio di 4.93 punti. L'aspetto meno soddisfacente risulta essere quello relativo al coinvolgimento nelle attività proposte.

Alcuni questionari sono anonimi, 6 famiglie hanno aggiunto dei commenti per lo più di gradimento, in altri casi le critiche espresse sono state di aiuto agli operatori per individuare i margini di miglioramento su cui impegnarsi.

- 1 ⇒ per niente
- 2 ⇒ poco
- 3 ⇒ abbastanza
- 4 ⇒ molto
- 5 ⇒ moltissimo

Questionario nido di	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	media
Adeguatezza struttura e allestimenti	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5				4,89	
Igiene e pulizia	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5			4,89	
cura per la manutenzione ordinaria	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5			5,07		
Qualità dell'accoglienza	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			4,96		
aspetti di cura e assistenza nei bisogni primari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			5,00		
Attenzione alle fasi evolutive della persona	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5			4,89		
qualità e varietà del pasto	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			4,93		
attività e proposte di animazione/socializzazione	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			4,93		
facilità nel confronto e nel dialogo con l'équipe	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			4,85		
possibilità di comunicare difficoltà e punti critici	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			4,78		
coinvolgimento nelle attività proposte	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5			4,74		
qualità dell'accoglienza delle famiglie	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5			4,96		
flessibilità rispetto alle esigenze delle famiglie	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5			4,85		
organizzazione della giornata	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			4,89		
qualità della programmazione e del prog annuale	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			4,93		
chiarezza informazioni e documentazione servizio	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5			4,85		
disponibilità e cortesia	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			4,96		
competenze tecniche specialistiche	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			4,93		
competenze di comunicazione e restituzione	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5			4,85		
competenza équipe nell'affrontare criticità	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			4,81		
qualità del servizio della Coop La Libellula	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5			4,89		

4,90



La coordinatrice