Il questionario ha l'obiettivo di raccogliere dati sui livelli di soddisfazione degli Utenti del Centro Arcobaleno. I dati raccolti, conservati ed elaborati in forma anonima, saranno utilizzati a fini statistici e permetteranno di migliorare il servizio, ove carente, e di mantenere livelli di prestazione adeguati nelle aree non problematiche.

Per tali ragioni la Sua collaborazione onesta, attenta e sincera è estremamente preziosa.

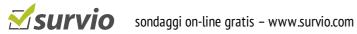
Le domande del questionario si riferiscono al servizio erogato nel corso del 2017. E' molto importante che le Sue risposte, allo stesso modo, facciano riferimento a questo periodo.

In questa prima sezione Le chiediamo alcuni dati statistici:

1. P	er favore, indichi la Sua età
$\bigcirc$	0-18 anni
$\bigcirc$	19-30 anni
$\bigcirc$	31-40 anni
$\bigcirc$	41-50 anni
$\bigcirc$	> 50 anni
2. P	er favore indichi il suo sesso
$\bigcirc$	М
$\bigcirc$	F
3. P	Per favore, indichi il Suo titolo di studio
3. P	Per favore, indichi il Suo titolo di studio
3. F	,
3. P	Licenza elementare



4. Per favore, indichi la Sua residenza
provinca di Como - Varese
provincia di Milano - Monza Brianza
provincia di Lecco - Sondro
altre province lombarde
O fuori regione Lombardia
Risponda alle seguenti domande SOLO se é la prima volta che compila il presente questionario
5. Com'è venuta/o a conoscenza della Cooperativa SOLE?
Volantino di promozione
Internet (sito della cooperativa)
Passaparola
Specialista servizio privato
Specialista servizio pubblico
Altro
6. Ha seguito altri interventi prima di essere preso in carico da Coop SOLE?
○ SI
○ NO
7. Se ha seguito altri interventi, ritiene che il cambio sia stato positivo?
○ SI
○ NO
Esprima il suo accordo con le frasi seguenti (0 corrisponde a completo disaccordo, 10 a completamente d'accordo)
INFORMAZIONI GENERALI



8. Da quanto tempo il Suo bambino è sottoposto a interventi coordinati o effettuati dal personale di Coop SOLE?
meno di 3 mesi
○ 4 - 6 mesi
7- 12 mesi
>1 anno
> 2 anni
9. Ritiene utile rispondere al presente questionario?
☆☆☆☆☆☆☆
10. Si aspetta dei cambiamenti nel servizio a seguito della compilazione del questionario?
☆☆☆☆☆☆☆
11. Il questionario può essere uno strumento valido per comunicare punti di forza e di debolezza del servizio offerto?
သိသိသိသိသိသိသိသိသိ
LA STRUTTURA E L'ORGANIZZAZIONE
12. Le indicazioni per raggiungere il Centro sono adeguate
<u> </u>
13. Il Centro Arcobaleno è un luogo comodo e accogliente
☆☆☆☆☆☆☆
14. Il Centro Arcobaleno è una struttura troppo piccola

15. Le attrezzature messe a disposizione dal Centro Arcobaleno sono adeguate
습⇔⇔⇔⇔⇔⇔⇔
16. Il Centro Arcobaleno rispetta la privacy
ជុំជុំជុំជុំជុំជុំជុំជុំជុំជុំ
17. Il Centro Arcobaleno è un luogo pulito
\( \dagger \da
18. Gli orari di apertura del Centro Arcobaleno sono adeguati
\( \dagger \da
19. L'organizzazione degli orari di terapia del mio bambino è scomoda per la mia famiglia
\( \dagger \da
20. Quando chiamo il Centro Arcobaleno al telefono (durante l'orario), ottengo sempre risposta
$\triangle \triangle $
21. E' difficile mettersi in comunicazione con il personale del Centro Arcobaleno
\( \dagger \da
22. L'incontro iniziale con la dirigente del Centro Arcobaleno è stato sufficiente per comprendere i servizi offerti da Coop SOLE
\( \dagger \da
23. L'incontro iniziale con la dirigente del Centro Arcobaleno è stato sufficiente per chiarire le necessità della mia famiglia
☆☆☆☆☆☆☆☆

24. E' semplice concordare la data per un appuntamento con la direttrice
ជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជា
25. La direttrice rispetta gli orari dei colloqui
☆☆☆☆☆☆☆
26. I colloqui con la psicologa/consulente sono sufficienti a esprimere i miei dubbi e le mie esigenze
☆☆☆☆☆☆☆
27. E' semplice concordare la data per un appuntamento con la psicologa/consulente
\( \dagger \da
28. E' semplice contattare la psicologa/consulente in caso di necessità
☆☆☆☆☆☆☆
29. La frequenza dei Workshop (incontri di valutazione del bambino e colloquio con i genitori) è adeguata
<u></u>
30. La frequenza della consulenza in remoto (via email, video e/o telefono) è adeguata.
☆☆☆☆☆☆☆
31. Parteciperei a incontri di gruppo con altri genitori per parlare insieme delle problematiche di mio figlio e degli altri bambini
<u> </u>
32. E' necessario che Coop SOLE offra maggiori servizi di formazione ai genitori (Parent Training, counseling)
5~

33. I tempi di attesa per la presa in carico sono sufficientementi brevi
ជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជ / 10
34. La collaborazione di coop SOLE con la scuola è positiva e funziona
☆☆☆☆☆☆☆☆
35. Le terapiste rispettano gli orari delle terapie
ထုံထုံထုံထုံထုံထုံထုံ
C - LA SEGRETERIA
36. La segretaria è sempre cordiale e ben educata
ជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជ / 10
37. La segretaria è sempre accogliente e gentile
ជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជ / 10
38. Le informazioni fornite dalla segretaria sono sempre precise
ជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជ / 10
39. La segretaria é sempre disponibile a rispondere a domande e richieste
ជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជ / 10
40. Le informazioni fornite dalla segretaria sono sempre comprensibili

41. D - PSICOLOGA/CONSULENTE CHE HA IN CARICO MIO/A FIGLIO/A  Istruzioni domanda: (indicare il nome)
42. Mi sembra una professionista competente, che conosce la sua materia
43. Spiega le cose da fare in modo comprensibile
44. Propone interventi efficaci nella maggior parte dei casi
45. Fornisce materiale di lavoro semplice da usare
46. Conduce l'intervento con attenzione
なななななななな / 10 47. Se ho difficoltà a capire, mi aiuta; è disponibile a rispondere a domande e richieste
公公公公公公公公公 / 10 48. Ha un atteggiamento saccente e presuntuoso
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non sia saccente e presuntuoso) esprima un valore basso (sinistra)  \( \frac{10}{2} 1

### 49. Si attribuisce spesso meriti non suoi

Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non si attruibuisce meriti non suoi) esprima un valore basso (sinistra)

 $^{\circ}$   $^{\circ}$ 

### 50. Mi mette a mio agio

51. E' gentile e accogliente (coi familiari)

☆☆☆☆☆☆☆☆ / 10

52. Mi ha aiutato a relazionarmi con mio figlio in modo più efficace

53. Mi ha permesso di comprendere meglio i comportamenti di mio figlio

☆☆☆☆☆☆☆☆ / 10

54. Mi aiuta a capire cosa devo fare per aiutare mio figlio

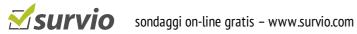
55. Sta aiutando mio figlio a migliorare

56. Quando comunica via email, fornisce indicazioni poco chiare

Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi fornisce indicazioni chiare) esprima un valore basso (sinistra)

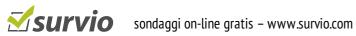
☆☆☆☆☆☆☆☆ <u>|</u> / 10

57. Raccoglie, analizza e mi mostra dati che ritengo inutili
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non sia un'atività ritenuta inutile) esprima un valore basso (sinistra)
ထိထိထိထိထိထိထိထိ
58. Mi spiega troppi dettagli e spesso non riesco a realizzare le sue indicazioni
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non spiega troppi dettagli e che riesce a realizzzare le indicazioni fornite) esprima un valore basso (sinistra)
သိသိသိသိသိသိသိသိ
59. Mi ha permesso di avere un quadro chiaro degli obiettivi dell'intervento col mio bambino
☆☆☆☆☆☆☆
60. Propone interventi insostenibili
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi propone interventi sostenibili) esprima un valore basso (sinistra)
☆☆☆☆☆☆☆
61. Se possibile, vorrei sostituirlo con un diverso consulente-psicologo
☆
62. E 1 - LA TERAPISTA (indicare nome)
Istruzioni domanda: da compilare SOLO da parte di chi é seguito ambulatoriamente presso il Centro Arcobaleno da terapiste interne; ci sono tre sezioni, per coloro che sono seguiti da più terapiste: in questo caso, compilare tante sezioni quante soo le terapiste, indicando in ogni sezione il nome della terapista a cui ci si riferisce



63. Mi sembra una professionista competente
습⇔⇔⇔⇔⇔⇔⇔
64. Ritengo faccia il suo lavoro in modo corretto
☆☆☆☆☆☆☆
65. Interagisce positivamente con il mio bambino, è propositiva e coinvolgente
☆☆☆☆☆☆☆
66. E' dolce ed affettuosa con il mio bambino
\( \dagger \da
67. Vorrei lavorasse sempre lei col mio bambino
☆☆☆☆☆☆☆
68. Se potessi preferirei sostituirla con un'altra professionista
☆☆☆☆☆☆☆
69. E' disponibile ed accogliente con i familiari
\( \dagger \da
70. E' disponibile a rispondere a domande e richieste
\( \dagger \da
71. Ha un atteggiamento saccente e presuntuoso
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non sia saccente e presuntuoso) esprima un valore basso (sinistra)
riangle $ riangle$

72. Si attribuisce meriti non suoi
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non si attruibuisce meriti non suoi) esprima un valore basso (sinistra)
သ်သိသိသိသိသိသိသိ
73. E' puntuale e rispetta gli orari
☆☆☆☆☆☆☆
74. E 2 - LA TERAPISTA
Istruzioni domanda: da compilare SOLO da parte di chi é seguito ambulatoriamente presso il Centro Arcobaleno da terapiste interne, indicando il nome e le indicazioni relative alla seconda terapista; se il bambino é seguito da una sola terapista, non compialre e passare alla sezione F
75. E 2 - LA TERAPISTA
Istruzioni domanda: da compilare SOLO da parte di chi é seguito ambulatoriamente presso il Centro Arcobaleno da terapiste interne, indicando il nome e le indicazioni relative alla seconda terapista; se il bambino é seguito da una sola terapista, non compialre e passare alla sezione F
76. Mi sembra una professionista competente
ထိထိထိထိထိထိထိထိ
77. Ritengo faccia il suo lavoro in modo corretto
\( \dagger \da

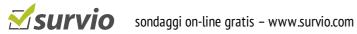


78. Interagisce positivamente con il mio bambino, è propositiva e coinvolgente
\( \frac{1}{2} \fr
79. E' dolce ed affettuosa con il mio bambino
ជ់ជំជំជំជំជំជំជំជំ / 10
80. Vorrei lavorasse sempre lei col mio bambino
ជុំជុំជុំជុំជុំជុំជុំជុំជុំជុំ / 10
81. Se potessi preferirei sostituirla con un'altra professionista
\( \dagger \da
82. E' disponibile ed accogliente con i familiari
$\triangle \triangle $
83. E' disponibile a rispondere a domande e richieste
$\triangle \triangle $
84. Ha un atteggiamento saccente e presuntuoso
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non sia saccente e presuntuoso) esprima un valore basso (sinistra)
☆☆☆☆☆☆☆
85. Si attribuisce meriti non suoi
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non si attruibuisce meriti non suoi) esprima un valore basso (sinistra)
ជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជា

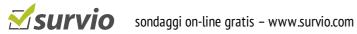
86. E' puntuale e rispetta gli orari	
သိသိသိသိသိသိသိသိ	
87. E 3 - LA TERAPISTA (indicare nome)	
Istruzioni domanda: da compilare SOLO da parte di chi é seguito ambulatoriamente presso il Centro Arcobaleno da terapiste interne, indicando il nome e indicazioni relative alla terza terapista; se il bambino é seguito solo da una o due terapiste, non compialre e passare alla sezione F	
88. Mi sembra una professionista competente	
<u> </u>	
89. Ritengo faccia il suo lavoro in modo corretto	
<u> </u>	
90. Interagisce positivamente con il mio bambino, è propositiva e coinvolgente	
သိသိသိသိသိသိသိသိ	
91. E' dolce ed affettuosa con il mio bambino	
\( \dagger \da	
92. Vorrei lavorasse sempre lei col mio bambino	
\( \dagger \da	
93. Se potessi, preferirei sostituirla con un'altra professionista	

94. E' disponibile ed accogliente con i familiari
<u> </u>
95. E' disponibile a rispondere a domande e richieste
73. E disponibile a rispondere a domande e nemeste
$\triangle \triangle $
96. Ha un atteggiamento saccente e presuntuoso
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non sia saccente e presuntuoso) esprima un valore basso (sinistra)
ជ្ជជាជ្ជជាជ្ជជាជ្ជជាជ្ជជាជ្ជជាជ្ជជាជ្ជ
97. Si attribuisce meriti non suoi
77. State balsee ment non sact
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non si attruibuisce meriti non suoi) esprima un valore basso (sinistra)
ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជជ្ជ / 10
98. E' puntuale e rispetta gli orari
\( \dagger \da
F - LA RESPONSABILE DEL CENTRO ARCOBALENO
00 La Dirattrica à compre cardiale e bone educata
99. La Direttrice è sempre cordiale e bene educata
100. La Direttrice è sempre accogliente e gentile
\( \alpha
101. Le informazioni fornite dalla Direttrice sono sempre precise
525252525252525252 / 10

102. E' sempre disponibile a rispondere a domande e richieste
သိသိသိသိသိသိသိသိ
103. Le informazioni fornite dalla Direttrice sono sempre comprensibili
☆☆☆☆☆☆☆
104. Ha eseguito scelte adeguate ai bisogni della mia famiglia
☆☆☆☆☆☆☆
105. Impone regole troppo rigide
Istruzioni domanda: Se ritiene vera l'affermazione esprima un valore alto (verso destra), se la ritiene falsa (che quindi non imponga regole troppo rigide) esprima un valore basso (sinistra)
☆☆☆☆☆☆☆
106. E' facilmente rintracciabile
☆☆☆☆☆☆☆
107. E' disponibile al confronto
☆☆☆☆☆☆☆
108. Mi ha offerto appuntamenti in orari adeguati alle mie esigenze
<u> </u>
109. Quando ho un problema, cerca una soluzione per aiutarmi
<u> </u>
C. TRATTAMENTO ECONOMICO

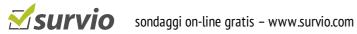


110. I costi dell'intervento sono eccessivi
SI, in assoluto
SI, ma coop SOLE é attenta anche a questo aspetto
○ NO
111. I costi dell'intervento sono inferiori rispetto alla media di altri centri o professionisti privati
○ SI
○ NO
O NON SAPREI
112. Conosce le borse di cura offerte da Coop SOLE e le altre agevolazioni economiche?
○ SI
○ NO
113. Coop SOLE dovrebbe abbassare i costi
○ SI
○ NO
114. Coop SOLE dovrebbe aiutarci nella richiesta di sostegno presso enti pubblici
○ SI
○ NO
O LO FA GIA'
115. Sono disposto a collaborare nella raccolta fondi a favore di coop SOLE
Istruzioni domanda: <i>La risposta non é impegnativa</i>
○ SI
○ NO
H - RISULTATI CONSEGUITI



116. I risultati conseguiti dal mio bambi	no so	no tali	da ave	re mod	dificato la mia qualità di vita			
ជជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជាជ								
117. Sono nel complesso soddisfatto de Istruzioni domanda: <i>indica nella scala il grado di soddisfazion</i>					iabilitativo			
	/	10						
I - I SERVIZI								
118. Chiederei a coop SOLE di aggiunge	re i se	eguenti	i serviz	i:				
La Carta dei Servizi di coop SOLE é								
	1	2	3	4	5			
INUTILE	0	0	0	0	○ NECESSARIA			
COMPLICATA	0	0	0	0	SEMPLICE			
CONFUSA	0	0	0	$\circ$	CHIARA			
IMPRECISA	0	0	0	0	PRECISA			
SBAGLIATA, SCORRETTA	0	0	0	0	GIUSTA, CORRETTA			
RIGIDA	0	0	0	0	ADEGUATA			
INCOMPLETA	0	0	0	0	COMPLETA			

Il Contratto di Ingresso di coop :	SOLE é					
	1	2	3	4	5	
INUTILE	0	0	0	0	0	NECESSARIO
COMPLICATO	0	0	0	0	0	SEMPLICE
CONFUSO	0	0	0	0	0	CHIARO
SBAGLIATO	0	0	0	0	0	GIUSTO
RIGIDO	0	0	0	0	$\circ$	ADEGUATO
INCOMPLETO	$\circ$	0	0	0	0	COMPLETO
l Regolamento Generale é:						
	1	2	3	4	5	
INUTILE	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	NECESSARIO
COMPLICATO	0	0	0	0	0	SEMPLICE
CONFUSO	0	0	0	0	0	CHIARO
RIGIDO	0	0	0	0	0	ADEGUATO
INCOMPLETO	0	0	0	0	0	COMPLETO
122. I servizi offerti da coop SO  SI, sono migliori	LE sono	migliori	rispetto a	ı quelli di	altri ce	ntri privati
ono equivalenti						
NO, sono peggiori						
NON SAPREI						



123. I servizi offerti da coop SOLE sono migliori rispetto a quelli del servizio pubblico
SI, sono migliori
ono equivalenti
NO, sono peggiori
O NON SAPREI
124. Sono nel complesso soddisfatto dei servizi offerti da coop SOLE
Istruzioni domanda: indica nella scala il grado di soddisfazione: nullo a sinistra, massimo a destra
သိတ်တ်တ်တ်တ်တ်
L - CONSIDERAZIONI FINALI
125. Consiglierebbe il Centro Arcobaleno ad altre famiglie con le stesse problematiche da Lei incontrate?
O SI
○ NO
O NON SAPREI
126. Con riferimento alla risposta precedente, per quali motivi principalmente?
127. Cosa modificherebbe dell'incontro iniziale con la direttrice del Centro Arcobaleno?

128. Cosa modificherebbe rispetto all'intervento riabilitativo?
129. Cosa modificherebbe rispetto al servizio di borsa di cura e rispetto alle agevolazioni economiche?
130. Sarebbe disponibile a sostenere un costo aggiuntivo per eventuali incontri di gruppo con altri genitori, durante i quali discutere delle problematiche di suo figlio e di altri bambini?
SI, fino a 5€ ad incontro
SI, fino a 10€ ad incontro
NO, dovrebbero essere gratuiti
O NON SAPREI
131. Se ritiene che ci siano elementi importanti non affrontati dal questionario, li indichi qui sotto. La sua risposta ci sarà estremamente utile per migliorare il servizio offerto.
132. Il questionario Le ha permesso di esprimere in modo soddisfacente il suo pensiero riguardo ai servizi offerti da Coop SOLE?
O SI
○ NO
O NON SAPREI

133. Se vuole può aggiungere di seguito ulteriori commenti, osservazioni e/o suggerimenti: saranno preziosi!
GRAZIE per il tempo e per la collaborazione!
Faremo il possibile per adeguare il servizio offerto a quanto da Lei indicato.

