

## ELEMENTI IN INGRESSO

### 2. **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RITORNI DALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PARTI INTERESSATE**

In merito alla **soddisfazione del cliente esterno**, come già accennato, si è proceduto alla somministrazione di questionari nei seguenti servizi: nello specifico per i diversi servizi facenti parte del campo di applicazione del SGQ:

- **Servizi Prima Infanzia** – [Esiti Prima Infanzia](#)

- **Note su esiti:**

- Binasco** – somministrati 30 questionari con 23 risposte ricevute, con una media di risposta in tutte le domande > 4 (scala da 1 a 5) ad eccezione della domanda relativa agli spazi/arredi esterni del nido (valore medio 3,73). La soddisfazione generale è pari a **4,62** (in leggera decrescita rispetto al dato 4,73 del 2023/2024)
  - Carpiano** – somministrati 57 questionari con 36 risposte ricevute, con una media di risposte prevalente alle domande di > 4 ad eccezione della domanda relativa agli spazi/arredi esterni del nido (valore medio 3,61). La soddisfazione generale è pari a **4,26** (in crescita rispetto al dato 4,13 del 2023/2024).

segue



## ELEMENTI IN INGRESSO

### 2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RITORNI DALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PARTI INTERESSATE

- ❑ **Locate Triulzi** – somministrati 71 questionari con 54 risposte ricevute, con una media delle risposte prevalente alle domande di > 4, ad eccezione della domanda relativa agli spazi/arredi esterni del nido (valore medio 3,48). La soddisfazione generale pari a **4,48** (in crescita rispetto al dato 3,97 del 2023/2024)
- ❑ **Gorgonzola (Cascinello Bianchi)** – somministrati 40 questionari con 26 risposte ricevute, con una media delle risposte prevalente alle domande di > 4. La soddisfazione generale è pari a **4,68** (in linea con il dato del 2023/2024 – dato numerico non presente perché questionari somministrati in forma cartacea)
- ❑ **Pieve Emanuele** – somministrati 60 questionari con 48 risposte ricevute, con una media di risposta prevalente alle domande > 4. La soddisfazione generale è pari a **4,21** (in leggera decrescita rispetto al dato 4,28 del 2023/2024)

segue



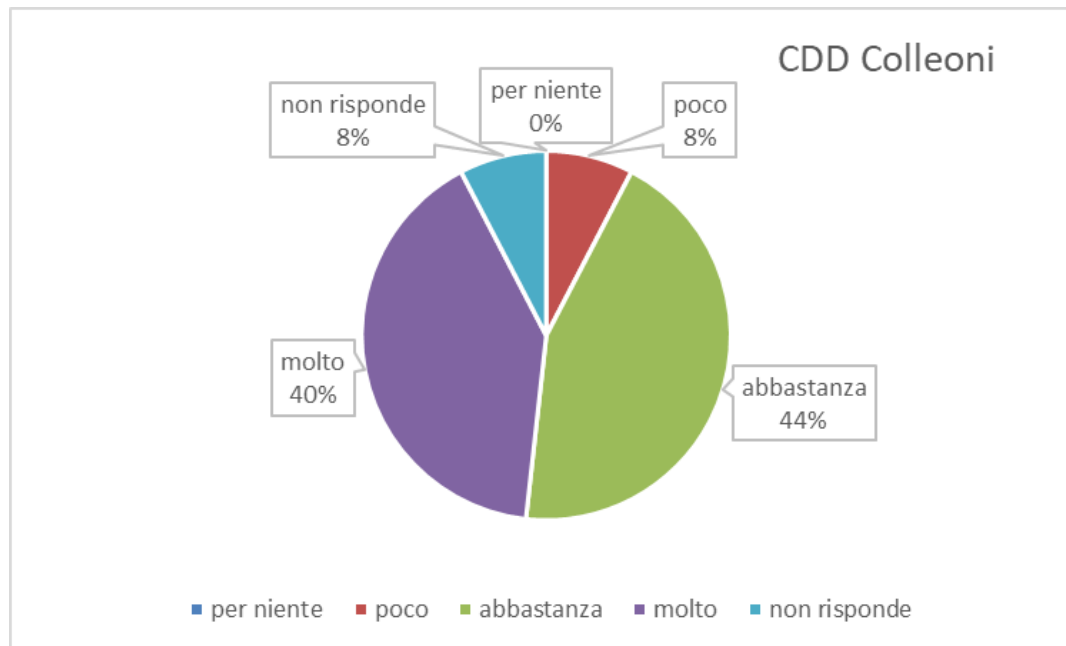
## ELEMENTI IN INGRESSO

### 2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RITORNI DALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PARTI INTERESSATE

- Servizi Semiresidenziali (CDD e CSE)

Note su esiti: % di risposte alle domande (voci: molto, abbastanza, poco, per niente):

- ❑ **CDD Colleoni 2024 – 2025** – Rispetto all'anno precedente, in aumento il dato **molto** (da 36% a 40%), mentre in diminuzione i dati **abbastanza** (da 49% a 44%), **poco** (da 11% a 8%). Il dato **per niente** 0%, non risponde 8%.



segue

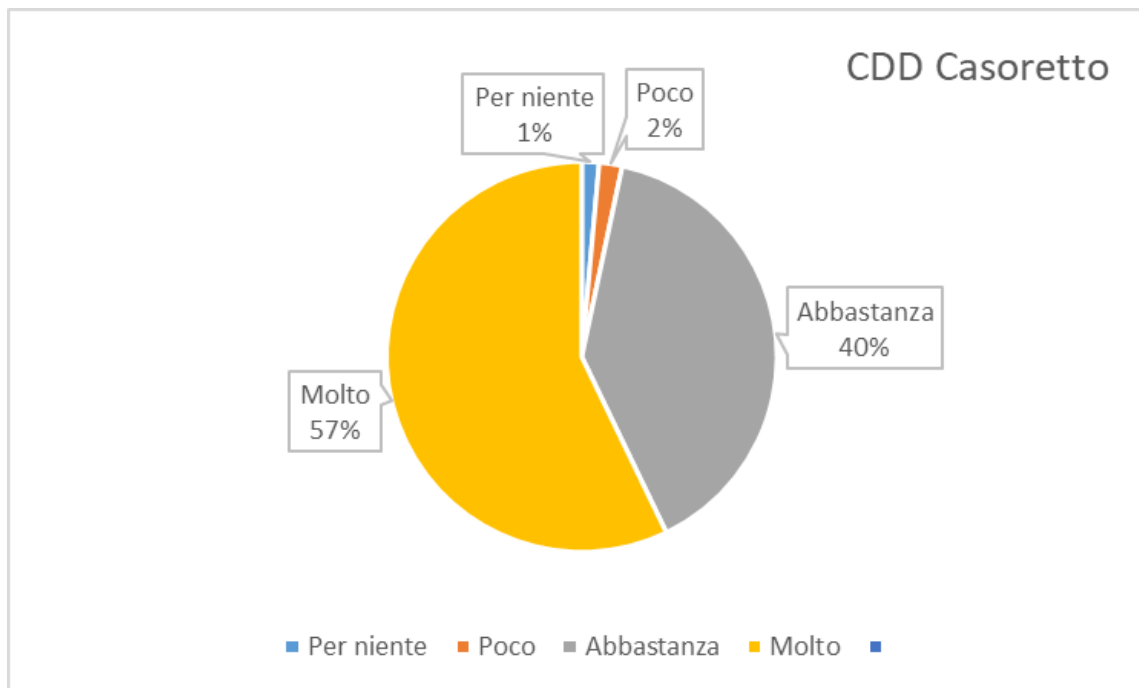
## ELEMENTI IN INGRESSO

### 2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RITORNI DALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PARTI INTERESSATE

- Servizi Semiresidenziali (CDD e CSE)

Note su esiti: % di risposte alle domande (voci: molto, abbastanza, poco, per niente):

- ❑ **CDD Casoretto 2024-2025** – Rispetto all'anno precedente, in aumento il dato **molto** (da 33% a 57%); il dato abbastanza passa da 41% a 40%. In diminuzione il dati **per niente** (da 3% a 1%) e **poco** (da 16% a 2%)



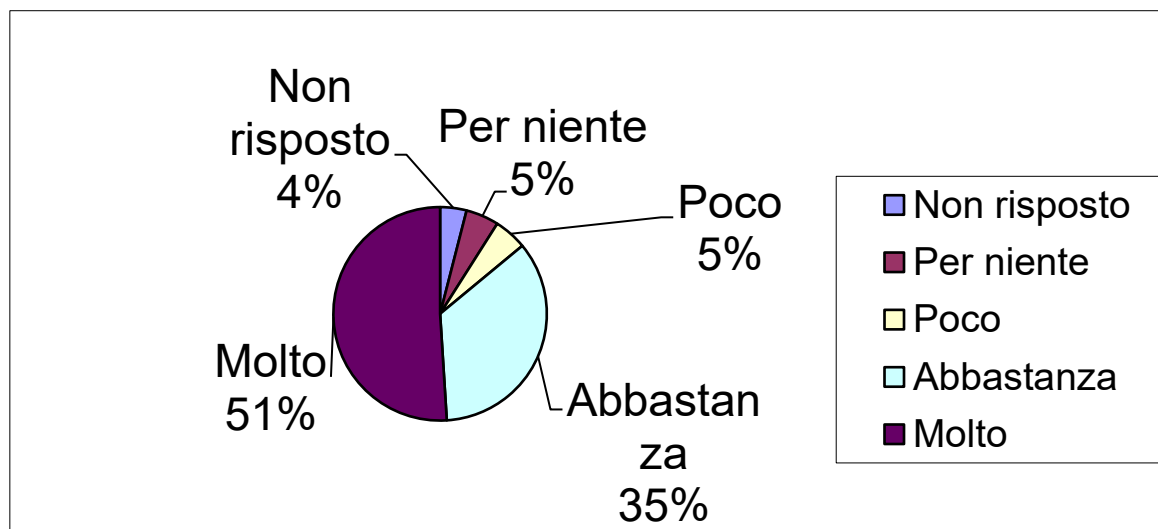
## ELEMENTI IN INGRESSO

### 2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RITORNI DALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PARTI INTERESSATE

- Servizi Semiresidenziali (CDD e CSE)

Note su esiti: % di risposte alle domande (voci: molto, abbastanza, poco, per niente):

- ❑ CPA 2024-2025 – Somministrati 15 questionari con 14 risposte ricevute. Rispetto all'anno precedente, in aumento il dato **molto** (da 48% a 51%). Il dato **per niente** passa da 0% a 5%, così come il dato **non risponde** passa da 0% a 4%; il dato **poco** passa da 12% a 5%, mentre il dato **abbastanza** da 40% a 35%. La lettura dei dati non comporta fattori di rischio essendo aumentato il livello di soddisfazione espresso dal dato molto.



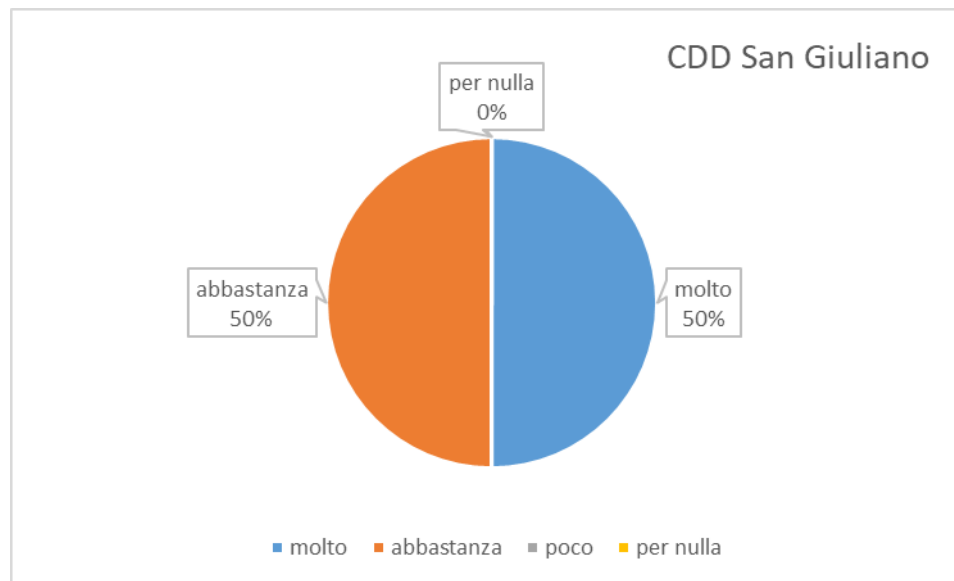
## ELEMENTI IN INGRESSO

### 2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RITORNI DALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PARTI INTERESSATE

- Servizi Semiresidenziali (CDD e CSE)

Note su esiti: % di risposte alle domande (voci: molto, abbastanza, poco, per niente):

- ☐ **CPA San Giuliano 2024-2025** – Rispetto all'anno precedente, in leggero aumento il dato **molto** (da 49% a 50%) così come il dato **abbastanza** (da 36% a 50%); i dati **poco** (da 15% a 0%) e **per niente** (da 0% a 0%) sono azzerati.



# Adeguatezza ed efficacia del SGQ, corrispondenza alla norma UNI EN ISO 9001:2015

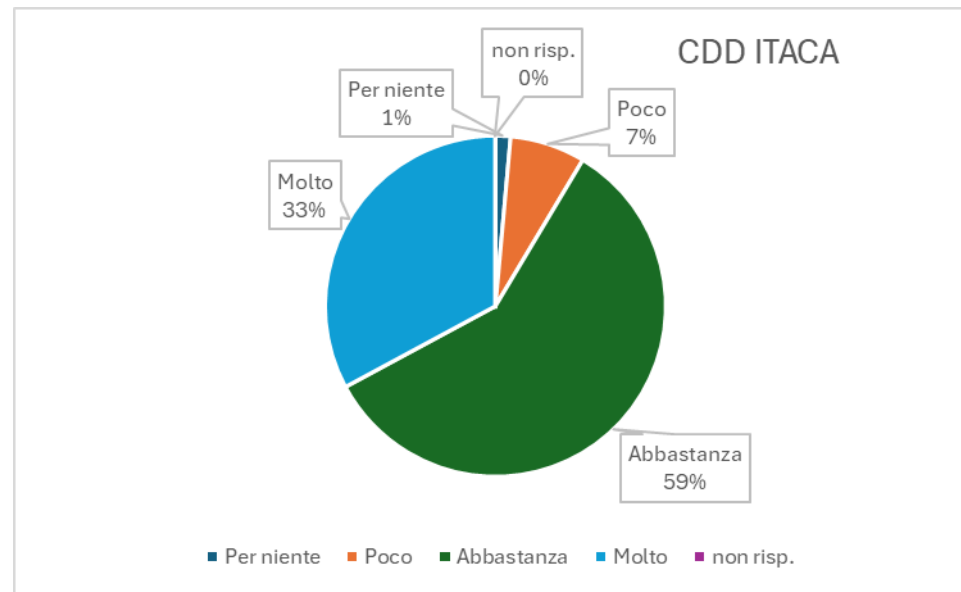
## ELEMENTI IN INGRESSO

### 2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RITORNI DALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PARTI INTERESSATE

- Servizi Semiresidenziali (CDD e CSE)

Note su esiti: % di risposte alle domande (voci: molto, abbastanza, poco, per niente):

- ❑ **CDD Itaca 2024-2025** - Rispetto all'anno precedente in aumento il dato **molto** (da 33% a 56%). Il dato **per niente** passa da 1% a 0%, così come il dato **non risponde** che passa da 5% a 0%; il dato **poco** passa da 7% a 6%, il dato **abbastanza** da 59% a 38%.



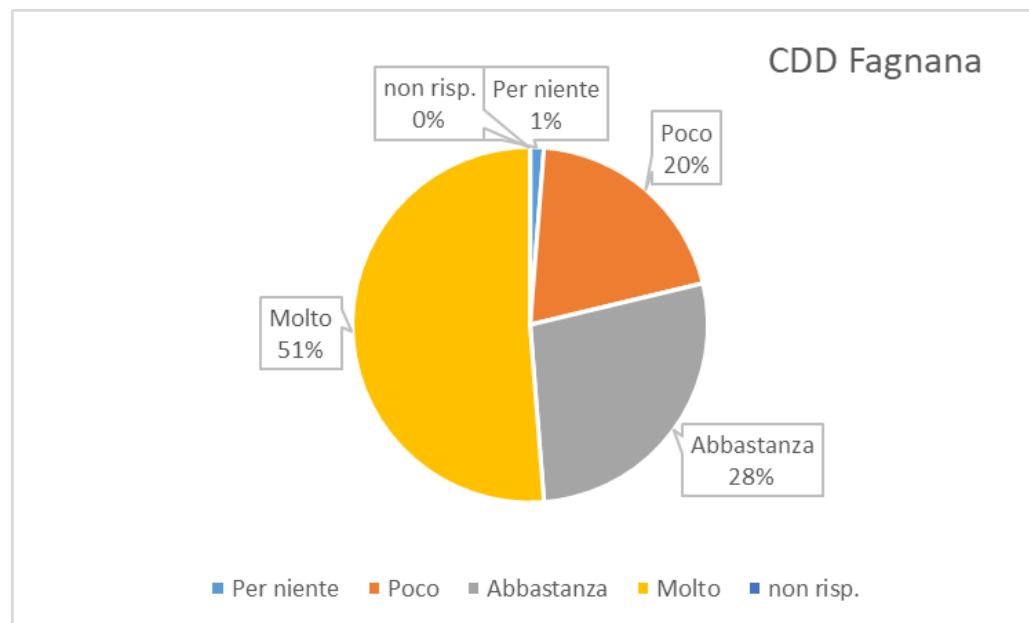
## ELEMENTI IN INGRESSO

### 2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RITORNI DALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PARTI INTERESSATE

- Servizi Semiresidenziali (CDD e CSE)

Note su esiti: % di risposte alle domande (voci: molto, abbastanza, poco, per niente):

- ❑ **CDD Cascina Fagnana 2024-2025** Rispetto all'anno precedente in aumento il dato **molto** (da 14% a 51%), diminuisce il dato **abbastanza** (da 68% a 28%); in leggero aumento il dato **poco** (da 17% a 20%). Stabile i dati **per niente** (da 1% a 1%) e **non risponde** (da 0% a 0%).



segue

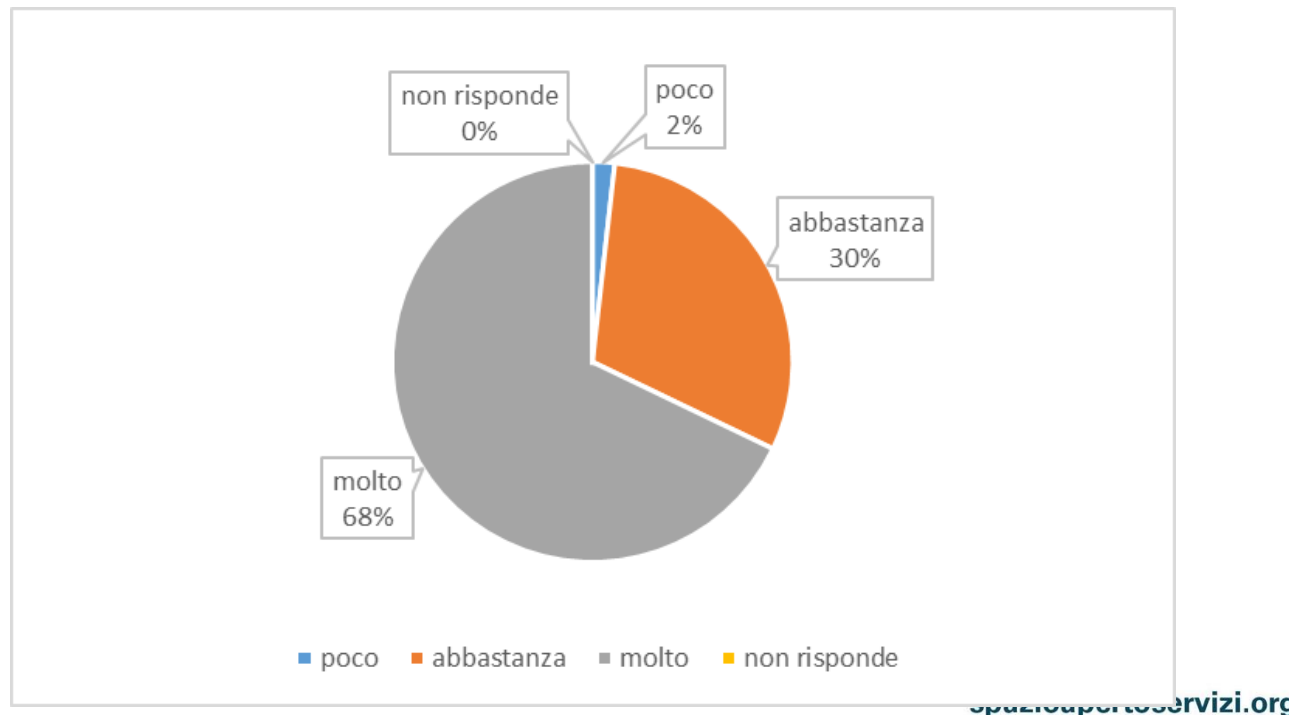
## ELEMENTI IN INGRESSO

### 2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RITORNI DALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PARTI INTERESSATE

- Servizi Semiresidenziali (CDD e CSE)

Note su esiti: % di risposte alle domande (voci: molto, abbastanza, poco, per niente):

- ❑ **CSE Giotto 2024-2025** Rispetto all'anno precedente in diminuzione il dato **molto** (da 84 a 68) in favore del dato **abbastanza** (da 16% a 30%). Invariati i dati «per niente» e «poco». Il dato resta molto positivo pertanto non si ritiene fattore di rischio.



## ELEMENTI IN INGRESSO

### 2. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E RITORNI DALLE PARTI INTERESSATE RILEVANTI PARTI INTERESSATE

- Servizi Semiresidenziali (CDD e CSE)

Note su esiti: % di risposte alle domande (voci: molto, abbastanza, poco, per niente):

- ❑ **CSE Spazio Aurora 2024-2025** Rispetto all'anno precedente in diminuzione il dato **molto** (da 74% a 71%): ne consegue un aumento del dato **abbastanza** (da 24% a 25%); il dato **poco** passa da 2% a 4% mentre il dato **per niente** resta allo 0%. Non si rilevano fattori di rischio.

