

<p><b>Servizio: “ Custodi Sociali “</b>  <b>Dirigente: Dott.ssa Stefania Branchini</b></p> <p><b>Gruppo di lavoro:</b>  <b>Resp. Sportello di cittadinanza: A.S. Baldi Brunella</b>  <b>Coordinatrice del servizio: Emilia Campelli</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>ALLEGATO 3)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2021</b></p> 
<p><b>CUSTOMER SATISFACTION 2021</b></p>	<p><b>Tipo di indagine (sintesi del progetto)</b>  <b>Descrizione servizio:</b> Il servizio si propone di svolgere una funzione socio-sanitaria di bassa soglia integrata nella rete dei servizi distrettuali socio-sanitaria sorveglianza , attraverso il supporto, il monitoraggio delle situazioni di fragilita'. Attivando e ampliando le reti territoriali e personali dell'anziano</p> <p><b>Somministrazione del questionario :</b> Si è proceduto alla lettura e alla spiegazione del questionario agli utenti effettuando un colloquio telefonico.</p> <p>La platea dei possibili intervistati era costituita da 8 persone, hanno risposto al questionario in 7 ( pari all' 87 % dei beneficiari del servizio).</p> <p>E' stato utilizzato un questionario con item a risposta chiusa mentre una domanda è stata lasciata aperta per favorire la segnalazione di consigli e suggerimenti per migliorare il servizio.</p> <p>Gli ambiti di indagine individuati sono stati: valutazione del servizio, rapporto con i custodi, modalità di erogazione del servizio, qualità del servizio, valutazione di quanto il servizio abbia apportato miglioramenti nella vita quotidiana dei destinatari.</p> <p><b>Risultati ottenuti:</b>  <b>Qualità del servizio</b>  L'85% dei fruitori ha giudicato ottima la qualità del servizio, mentre il 14% dei partecipanti l'ha giudicata discreta</p> <p><b>Puntualità del servizio, modalità di erogazione del servizio, comportamento dei custodi, informazioni ricevute da parte del servizio sociale</b>  A tutte le domande l'85% dei destinatari ha risposto dichiarando la soddisfazione relativamente al servizio ricevuto mentre il 14% ha risposto che il servizio è abbastanza soddisfacente.</p> <p><b>Miglioramento della vita a seguito dell'attivazione del servizio</b>  Il 100% dei beneficiari dichiara che la qualità della vita è migliorata anche per motivi legati allo svolgimento del servizio</p> <p>Il risultato raggiunto dalla Customer è corrispondente a Buono</p>

	<p><b>Focus sui Punti di forza:</b> in tutti gli ambiti analizzati nella customer si evidenzia un buon livello di soddisfazione dell'utenza .</p> <p><b>Focus sui punti di debolezza:</b> non sono stati rilevati punti di debolezza</p> <p><b>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</b> in collaborazione con a Cooperativa si manterrà il monitoraggio trimestrale del servizio</p> <hr/> <p><b>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</b> brunella.baldi@comune.sp.it</p> <p><b>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</b> brunella.baldi@comune.sp.it</p> <hr/>
<p><b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b></p>	<p>Il valore della Customer precedente era corrispondente a Buono</p>
<p><b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b></p>	<p>Sarà mantenuto il monitoraggio del servizio non essendo emersi elementi di debolezza</p>