

Settore: Servizi Sociosanitari  
Servizio: Affidamento familiare  
Dirigente : Stefania Branchini  
Gruppo di lavoro:  
Responsabile affido famigliare: Concetta Versi  
Referente del Servizio: Giulia Manganelli

## FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2020



### CUSTOMER SATISFACTION 2020

#### Tipo di indagine (sintesi del progetto): obiettivi, modalità di somministrazione, modalità e campione di utenti, tempistica della rilevazione

Con la Customer Satisfaction sul Servizio di Affidamento Familiare ci si è posto **l'obiettivo**, dopo aver ristrutturato organizzativamente il Servizio, di verificare l'andamento della qualità percepita da parte delle famiglie affidatarie e delle Assistenti Sociali afferenti al Comune della Spezia.

La customer è stata rivolta a **tutte** le famiglie affidatarie che hanno in corso un affido familiare ed a **tutte** le Assistenti Sociali del Comune che hanno richiesto l'attivazione del Servizio.

Il questionario è stato **somministrato** in forma anonima, on line, a tutti i soggetti sopra specificati ed a vario titolo coinvolti.

Sono stati realizzati due questionari ad hoc (uno per le famiglie affidatarie e l'altro per gli operatori) che prevedevano una batteria di domande con item a risposta chiusa.

Gli ambiti d'indagine individuati e sondati sono stati i seguenti:

**Professionalità** 70% di soddisfazione generale

Relativamente all'ambito della Professionalità il **95%** del campione delle Assistenti Sociali si è dichiarato soddisfatto o molto soddisfatto mentre il campione delle famiglie affidatarie ha dichiarato di essere soddisfatto o molto soddisfatto al **76,8%**.

**Organizzazione del Servizio di affido familiare** 70% di soddisfazione generale

Relativamente all'area dell'organizzazione del Servizio le assistenti Sociali si sono dichiarate soddisfatte o molto soddisfatte al **71,88%** mentre le famiglie affidatarie sono risultate soddisfatte o molto soddisfatte al **70,15%**

**Rispondenza dei tempi e di gestione del Servizio** 70% di soddisfazione generale

In ordine alla rispondenza dei tempi le Assistenti Sociali si dichiarano soddisfatte o molto soddisfatte al **76,6%** mentre le famiglie affidatarie sono soddisfatte o molto soddisfatte al **75%**.

**L'81,16** degli assistenti sociali risulta **complessivamente** soddisfatta o molto soddisfatta del Servizio di affidamento familiare, mentre le famiglie affidatarie sono soddisfatte o molto soddisfatte sull'intero servizio per il **74,62%**.

Per il 70% s'intende un risultato pari o superiore a sette.

**Focus sui Punti di forza:**

Gli ambiti analizzati nella customer evidenziano un buon livello di soddisfazione delle famiglie affidatarie e degli operatori che usufruiscono del Servizio, in considerazione della recente ri-organizzazione.

Questo risultato attesta la validità delle scelte operate ed individua come vincente la standardizzazione delle procedure adottate.

Il lavoro integrato tra ASL e Comune conferma la necessità di lavorare in maniera coesa, condivisa ed interdipendente.

**Focus sui punti di debolezza****Assistenti Sociali**

Incrementare le n. famiglie in banca dati;

Maggiore promozione e sensibilizzazione sull' affidamento familiare

Potenziare ore di psicologia

Riduzione tempi di risposta rispetto ad una richiesta

**Famiglie affidatarie**

Maggiore vicinanza alle famiglie in caso di affido problematico

Limitata attenzione sul minore

Continuità incarichi affidati agli operatori

Maggiore coinvolgimento famiglia affidataria

**Aspetti da migliorare:**

- Campagna promozionale affido e sensibilizzazione al tema dell'accoglienza, tale aspetto risulta centrale per l'incremento della banca dati, ma occorre destinare delle risorse economiche specifiche per affrontare apposite campagne di comunicazione sociale efficaci , d'impatto e cicliche.
- Maggiore investimento di ore di psicologia per le famiglie affidatarie, per i Minori e per le famiglie biologiche (ad opera dell'ASL 5)
- Continuità operatori di riferimento
- Riduzione dei tempi di attesa , aspetto legato strettamente al reperimento delle famiglie e dunque al punto 1

---

**Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:** Concetta.versi@comune.sp.it

<b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b>	Non sono state predisposte customer in precedenza
<b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b>	Le azioni di miglioramento, programmabili, dipendono dagli investimenti futuri in termini di risorse umane ed economiche.