

Settore: Servizi Sociosanitari
Servizio: Affidamento familiare
Dirigente : Stefania Branchini
Gruppo di lavoro:
Responsabile affido familiare: 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

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