

Settore: Servizi Socio Sanitari

Servizi: Mediazione alloggiativa di tipo B e Giovani Mediazioni

Dirigente: Stefania Branchini

Gruppo di lavoro:

Responsabile servizi mediazione alloggiativa B e giovani mediazioni:

Elisabetta Soprano

Referenti dei servizi: Elisa Bertusi

ALLEGATO 4

FORMAT RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2021



CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2021

Tipo di indagine (sintesi del progetto):

Con la Customer Satisfaction ci si è posti l'obiettivo di rilevare il livello di soddisfazione delle persone che usufruiscono dei servizi oggetto di indagine. Questi ultimi sono stati raggiunti telefonicamente ed è stato somministrato loro un questionario semi strutturato.

Servizio Mediazione Alloggiativa di tipo B

Le persone che hanno risposto al questionario sono state 16 su 20 corrispondente all'80% del totale.

Gli **aspetti valutati** sono stati i seguenti:

- Relazione, ascolto, comunicazione e professionalità dell'educatore
- Soddisfazione del percorso svolto con l'educatore
- Grado di soddisfazione delle attività svolte con l'educatore

Risultati ottenuti:

Livello di soddisfazione inerenti relazione, ascolto, comunicazione e professionalità degli operatori:

- Relazione: livello ottimo (100%)
- Ascolto: livello ottimo (94%)
- Comunicazione: livello ottimo (100%)
- Professionalità dell'operatore: ottimo (100%)

Livello di soddisfazione in relazione al percorso svolto con l'educatore:

- Chiarezza degli obiettivi del percorso: ottimo (100%)
- Utilità del lavoro svolto con l'educatore: ottimo (100%).

Grado di soddisfazione delle attività svolte con educatore:

- Soddisfazione rispetto alle attività svolte con l'educatore: ottimo (75%)

Nessuno ha dato suggerimenti per migliorare il servizio

Dal punto di vista qualitativo in merito alle attività per le quali necessita la presenza dell'educatore, il 69% ritiene sia per l'attivazione di un percorso di autonomia abitativa, il 100% per le segnalazioni di problematiche strutturali e il 31% per la gestione e la mediazione dei rapporti di convivenza.

Giovani mediazioni

Le persone che hanno risposto al questionario sono state 4 su 6 corrispondente al 67% del totale.

Gli **aspetti valutati** sono stati i seguenti:

- Relazione, ascolto, comunicazione e professionalità dell'educatore
- Soddisfazione del percorso svolto con l'educatore
- Grado di soddisfazione relativo alla propria esperienza

Risultati ottenuti

Livello di soddisfazione inerenti relazione, ascolto, comunicazione e professionalità degli educatori:

- Relazione: livello ottimo (75%)
- Ascolto: livello ottimo (100%)
- Comunicazione: livello ottimo (100%)
- Professionalità dell'operatore: ottimo (75%)

Livello di soddisfazione del percorso svolto con l'educatore:

- Chiarezza degli obiettivi del percorso: ottimo (75%)
- Utilità del lavoro svolto con l'educatore: ottimo (75%)

Grado di soddisfazione relativo alla propria esperienza:

- Soddisfazione rispetto alla propria esperienza: ottimo (75%)

Nessuno ha dato suggerimenti per migliorare il servizio

Il 75% delle persone ritiene che l'attività per la quale gli è sembrata più necessaria la presenza dell'educatore sia quella del chiarimento degli obiettivi personali. Il 25% (1 persona) si dichiara poco soddisfatta perché pensava che l'educatore gli trovasse lavoro.

Focus sui Punti di forza:

- **Mediazione Alloggiativa tipo B**
- Dall'analisi degli aspetti valutati si evidenziano livelli elevati di soddisfazione da parte dell'utenza interpellata in considerazione della riorganizzazione del servizio.
- **Giovani Mediazioni**
- Dall'analisi degli aspetti valutati si evidenziano livelli elevati di soddisfazione da parte dell'utenza interpellata e risultano centrati gli obiettivi che si pone il servizio.

Focus sui Punti di debolezza:

- **Giovani Mediazioni**

La rilevazione del dato relativo al 25% (1 persona) che si è dichiarata poco soddisfatta perché pensava che l'educatore gli trovasse lavoro, ci conduce alla conclusione che l'azione centrale rimane la maggiore condivisione possibile degli obiettivi e azioni del progetto individualizzato con la persona interessata e il suo nucleo familiare.

Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:

Condivisione dei risultati della customer satisfaction con il personale sociale e azione promozionale del servizio giovani mediazioni data la contrazione delle richieste di attivazione in parte determinata dalla situazione pandemica in atto.

Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:

elisabetta.soprano@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	