

<p>Settore: C. D. R. Servizi Socio Sanitari</p> <p>Servizio: Soggiorni estivi disabili e psichiatrici</p> <p>Referente Qualità: Carlo Melani</p> <p>Gruppo di miglioramento: Carlo Melani</p>	<p>ALLEGATO 5</p> <p>RENDICONTAZIONE</p> <p>CUSTOMER SATISFACTION (CDR)</p> 
<p>CUSTOMER SATISFACTION</p> <p>ANNO 2021</p>	<p>Tipo di indagine:</p> <p>L'indagine di Customer Satisfaction sui soggiorni estivi disabili, che nel 2021 ha ricoperto un arco temporale che è andato da febbraio ad agosto, si è svolta con le seguenti modalità: compilazione di un questionario cartaceo anonimo a cura dell'utenza supportata dai familiari, se ritenuto opportuno o dai familiari in caso di impossibilità dell'utenza. La platea dei possibili intervistati era costituita da 17 utenti, i soggetti che hanno risposto ai questionari sono stati 15 persone, pari al 88,2% del totale degli utenti.</p> <p>E' stato utilizzato un questionario con item a risposta chiusa con le seguenti gradazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) insoddisfacente; b) poco soddisfacente; c) buono; d) più che buono; e) ottimo. <p>Nel caso la scelta fosse ricaduta negli item insoddisfacente e poco soddisfacente è stato richiesto di fornire la motivazione. L'ultima domanda del questionario è aperta e si richiedeva come gli utenti avessero trovato l'esperienza vissuta nei soggiorni estivi.</p> <p>Elementi analizzati e risultati ottenuti:</p> <p>Il questionario ha voluto esplorare i seguenti focus di attenzione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) a quali attività hai partecipato? a) sabato mattina (da febbraio a giugno 2021) 6 utenti; b) giovedì pomeriggio (da febbraio a giugno 2021) 4 utenti; c) al mare o al Parodi (da luglio ad agosto 2021) 11 utenti; 2) come ha vissuto queste esperienze? il 93,3% delle risposte fornite sono positive, con la seguente declinazione: ottimo 50%, più che buono 35,7% e buono 14,3%. Vi è stata una risposta negativa, che ha espresso la valutazione poco soddisfacente per quanto riguarda l'inadeguatezza dei bagni; 3) come valuta l'organizzazione delle proposte? il 100% delle risposte fornite sono positive, con la seguente declinazione: ottimo 46,7%, più che buono 33,3% e buono 20%; 4) come giudica l'attività di accompagnamento svolta dall'accompagnatore? Il 100% delle risposte fornite sono positive, con la seguente declinazione: ottimo 66,6%, più che buono 26,7% e buono 6,7%; 5) visto il momento particolare pensa possa essere utile una progettazione annuale dedicata al tempo libero? A questo

	<p>quesito ha risposto il 76,5% degli utenti e tutti con una risposta affermativa;</p> <p>6) suggerimenti legati al quesito 5: <i>"un po' più uscite, soprattutto al mare, ovviamente d'estate", "avere dei bagni adatti per i ragazzi in carrozzina-water grossi-", "uscite sul territorio, partecipazione ad eventi quali teatro e concerti ed altri eventi cittadini", "variare le destinazioni", "attività ludiche".</i></p> <p>7) in conclusione ritiene questa esperienza nel suo complesso? (domanda aperta): <i>"buona", "molto importante", "nel complesso molto importante a causa del Covid non si è potuto fare di più", "ottima", "molto positiva", "la famiglia si ritiene altamente soddisfatta", "molto soddisfacente e ripetibile", "importante ed educativa a favorire e migliorare le capacità e il coinvolgimento con gli altri ", "ritengo questa esperienza molto positiva ed utile"..</i></p> <p>Focus sui Punti di forza:</p> <p>Dall'analisi dei focus scelti per questa Customer Satisfaction si evidenziano livelli elevati di soddisfazione da parte dell'utenza interpellata, con punte massime che hanno riguardato l'organizzazione delle proposte e l'attività di accompagnamento svolte dall'educatore.</p> <p>Focus sui Punti di debolezza:</p> <p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</p> <hr/> <p>Elenco grafici allegati:</p> <hr/> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi: carlo.melani@comune.sp.it</p> <p>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</p> <hr/>
<p align="center">Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>L'offerta 2021 non è comparabile con le precedenti (causa della pandemia le attività proposte sono state solo diurne)</p>
<p align="center">Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	<p>I suggerimenti degli utenti per quanto riguarda le attività di socializzazione saranno prese in considerazione. Il problema dei servizi igienici sarà affrontato con il soggetto del terzo Settore che ha gestito l'offerta estiva.</p>