

FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2015



Settore: Servizi Sociosanitari
Servizio: "Centro diurno il Traghetto"
Dirigente: Stefania Branchini
Gruppo di lavoro:
Responsabile U.O. tutela minori e genitorialità: Concetta Versi
Coordinatrice del servizio: Ass. Soc. Bertagna Francesca

CUSTOMER SATISFACTION 2015

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

La customer satisfaction " Sul centro diurno socio educativo il "Traghetto" ha come obiettivo quello di indagare la qualità percepita dai diretti fruitori del Servizio:

1. Ragazzi inseriti al centro
2. Genitori dei minori

Il questionario è stato somministrato a tutti i ragazzi inseriti al centro diurno ed alcuni genitori dei minori, che hanno scelto di non presentarsi alla convocazione formale dei servizi.

Il Questionario è stato somministrato contemporaneamente a tutti i ragazzi .

La premessa della finalità della compilazione, nonché l'importanza e l'utilità del raccogliere il loro punto di vista è stata spiegata dalla Responsabile del Servizio, mentre i contenuti delle domande e la semplificazione di alcuni termini contenuti nei quesiti, sono stati gestiti attraverso dei sinonimi dal coordinatore.

I genitori sono stati contattati attraverso una convocazione formale .

La partecipazione attiva all'invito è stata esigua.

Sono stati predisposti n.2 questionari diversi per linguaggio e contenuto.

Gli ambiti di indagine sono stati i seguenti:

Professionalità

Efficacia educativa

Rispetto degli orari

Rispondenza dei tempi e dei luoghi di erogazione del Servizio.

Il questionario è stato redatto in forma anonima per entrambi i campioni individuati.

Contengono rispettivamente 10 domande per i genitori e 7 per i ragazzi .

Ogni domanda, predefinita per ogni ambito di indagine, una contro domanda di verifica complessiva.

Per i ragazzi, la contro domanda è stata espressa con una emoticon.

I questionari prevedevano un range numerico di soddisfazione/insoddisfazione da 4 a 8.

Complessivamente, il Servizio rileva un livello di soddisfazione molto elevata.

I pochi genitori che hanno partecipato alla rilevazione, esprimono un livello di soddisfazione molto alta.

Anche la partecipazione attiva dei ragazzi, diretti fruitori del Servizio, rileva un livello di soddisfazione elevato.

I risultati registrano livello di gradimento tra il buono e l'ottimo.

Complessivamente i ragazzi ritengono di essere molto soddisfatti della professionalità degli operatori all' 84,62.

Focus sui Punti di forza: Nel complesso i risultati analizzati sono molto soddisfacenti.

I ragazzi esprimono molta soddisfazione rispetto a tutte le funzioni regolative (normative, affettive, accuditive ecc) degli operatori di riferimento.

Il riconoscimento della validità degli interventi, da parte dei ragazzi e la serietà con cui hanno aderito

	<p>al compito assegnatogli, evidenzia l'efficacia dell'intervento educativo.</p> <p>Focus sui punti di debolezza: Per il futuro occorrerà lavorare sull'implementazione di attività ricreative.</p> <p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento: Collaborazione di un educatore professionale esterno al centro che attraverso il monitoraggio dei pei (piani educativi personalizzati) verificherà l'efficacia in itinere del servizio erogato.</p> <hr/> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi: concetta.versi@comune.sp.it</p> <p>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami: concetta.versi@comune.sp.it</p> <hr/>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>Prima customer.</p>
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	<p>Prevedere maggiore attività esterne al centro socio educativo, come richiesto dai ragazzi.</p>