

Settore: Servizi Sociosanitari  
Servizio: "Mediazione Alloggiativa"  
Dirigente : Stefania Branchini  
Gruppo di lavoro:  
Responsabile UPS: Brunella Baldi  
Coordinatrice del servizio Elisa Bertusi

## FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2016



### CUSTOMER SATISFACTION 2016

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

**Descrizione servizio:** Il servizio si propone di realizzare una strategia educativa volta a sostenere un soggetto in difficoltà abitative, consolidando le sue capacità e aiutandolo a reperire soluzioni abitative concrete.

**Somministrazione del questionario**

L'indagine di Customer Satisfaction sul servizio di Mediazione Alloggiativa si è svolta con le seguenti modalità: i soggetti cui è stata rivolta l'indagine, sono stati convocati tramite lettera

All'incontro prefissato, i destinatari hanno incontrato il Responsabile e la Coordinatrice del Servizio.

Alle persone che si sono presentate è stato spiegato l'obiettivo dell'indagine e lo strumento di rilevazione.

Le persone che non si sono presentate alla convocazione, sono state raggiunte telefonicamente, al fine della somministrazione del questionario.

La platea dei possibili intervistati era costituita da 85 persone, non è stato possibile però raggiungere la maggior parte dei destinatari perché 40 lettere di convocazione sono ritornate al mittente e il recapito telefonico a disposizione risultava non raggiungibile o non esistente.

Hanno avuto contatti il Servizio 25 persone ma solo 23 hanno risposto al questionario, pari al 30 % del totale degli utenti.

E' stato utilizzato un questionario con item a risposta chiusa.

Due risposte erano aperte in relazione alle sensazioni degli utenti relativamente ai momenti in cui, per la propria situazione, l'educatore è stato più o meno d'aiuto.

Gli ambiti di indagine individuati sono: Relazione con l'educatore, setting, valutazione del percorso e grado di soddisfazione dell'utente.

Gli indicatori per ogni ambito sono:

- 4) Ottimo
- 3) Buono
- 2) Sufficiente
- 1) Non sufficiente

Il risultato raggiunto dalla Customer è corrispondente a Ottimo

**Focus sui Punti di forza:** in tutti gli ambiti analizzati nella customer si evidenzia un ottimo livello di soddisfazione dell'utenza.

	<p><b>Focus sui punti di debolezza: Non sono stati rilevati elementi di debolezza nel servizio offerto dagli educatori</b></p> <p><b>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</b> in collaborazione con la ditta appaltante si effettueranno incontri semestrali per valutare la politica di mantenimento del servizio..</p> <hr/> <p><b>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</b>  brunella.baldi@comune.sp.it</p> <p><b>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</b> brunella.baldi@comune.sp.it</p> <hr/>
<p><b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b></p>	<p>Il valore della Custome precedente era corrispondente a Buono</p>
<p><b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b></p>	<p>In considerazione della scarsa presenza all'incontro prefissato per la somministrazione della customer si sottoporranno i questionari di valutazione del servizio al termine di ogni percorso individuale alla presenza dell'Assistente Sociale di riferimento e dell'educatore.</p> <p>Alla fine di ogni anno si avrà quindi una valutazione del servizio.</p> <p>La coordinatrice del servizio a distanza di un anno dal termine dello stesso provvederà a contattare i beneficiari per una valutazione ex post della situazione</p> <p>.</p>