

Settore: Servizi Sociosanitari  
Servizio: "Accompagnamento all'età adulta"  
Referente: Brunella Baldi

Gruppo di miglioramento: A.S. Pesci, Ed. Sara Chiappini, amm. Maurizio Venuleo,

## FORMAT DI RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2014



### CUSTOMER SATISFACTION 2014

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

Con la customer satisfaction del servizio "Accompagnamento all'età adulta" ci si propone di monitorare l'andamento della qualità percepita dagli utenti del servizio.

Il questionario è stato somministrato a tutti i ragazzi che hanno usufruito del servizio (dal Marzo 2012 al Dicembre 2014).

Gli utenti sono stati convocati ad un incontro dove sono state spiegate le finalità della customer e si è provveduto alla consegna dei questionari da compilare.

I ragazzi che non si sono presentati all'incontro sono stati raggiunti telefonicamente per procedere alla compilazione del questionario, un ragazzo non è stato raggiunto neppure in questo modo.

Il questionario prevede la compilazione in forma anonima e contiene 11 domande che prevedono una valutazione espressa in forma numerica da 1 (Mai/Insoddisfatto) a 4 (Sempre/Soddisfatto) e un campo note dedicato a suggerimenti, proposte.

Alla customer hanno partecipato 9 ragazzi sui 10 che hanno usufruito del servizio.

#### **Elementi analizzati e risultati ottenuti.**

Gli ambiti di indagine individuati sono: risorse umane, relazione e organizzazione.

Gli indicatori sono:

- a) Cordialità/rispetto/affidabilità
- b) Difficoltà relazionali
- c) Verifica dell'attività dell'educatore

Le risposte alle singole domande sono state così conteggiate:

- 1 (Insufficiente) – Mai/Insoddisfatto
- 2 (Sufficiente) – Ogni tanto/Poco soddisfatto
- 3 (Buono) – Quasi Sempre/Abbastanza soddisfatto
- 4 (Ottimo) – Sempre/Soddisfatto

Le medie dei risultati dei questionari per gli ambiti di indagine sono stati:

- a) Cordialità/rispetto/affidabilità – 3,9
- b) Difficoltà relazionali – 3,5
- c) Verifica dell'attività dell'educatore – 3,3

Il risultato atteso dai servizi è corrispondente a: Buono (3)

Il risultato raggiunto dalla Customer è corrispondente a 3,6

	<p><b>Focus sui Punti di forza:</b> in tutti gli ambiti analizzati nella customer si evidenzia un buon livello di soddisfazione dell'utenza, che attesta la professionalità degli educatori della Cooperativa appaltatrice del servizio, l'efficacia nel raggiungimento degli obiettivi e delle finalità del servizio stesso. Dalla customer si evince un coordinamento solido e funzionale del servizio.</p> <p><b>Focus sui Punti di debolezza:</b> Dagli intervistati non emergono punti di debolezza del servizio</p> <p><b>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</b> in collaborazione con la cooperativa appaltatrice del servizio, si proseguirà con le attuali modalità organizzative e di gestione del servizio alla luce anche del buon esito della customer.</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 align="center"><b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b></p>	<p>Non sono state predisposte customer in precedenza</p>
<p align="center"><b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b></p>	<p>In considerazione dei risultati della Customer più che positivi, non si prevedono azioni di miglioramento.</p>