

ALLEGATO A



PIANO DI CUSTOMER 2023

Centro di responsabilità	Servizi Socio Sanitari
Servizio oggetto di indagine	Servizi Socio Educativi a favore di minori e delle loro famiglie
Referente Qualità	Responsabile U.O. Tutela Minori: Concetta Versi
Gruppo di lavoro	Responsabile U.O. Tutela Minori: Concetta Versi Coordinatore pedagogico: Aurora Titton

Tipo di indagine	<p>Sintesi del progetto</p> <p>Il progetto si pone come obiettivo quello di sondare il livello di soddisfazione dei fruitori dei servizi di educativa territoriale.</p> <p>Nello specifico sonderemo il livello di gradimento per quanto riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Professionalità degli operatori;➤ Organizzazione del Servizio;➤ Rispondenza dei tempi e delle modalità di gestione in relazione alle necessità. <p>I soggetti prescelti riceveranno una lettera di presentazione e di spiegazione del progetto. La missiva anticipa che nel mese di ottobre, riceveranno un link sulla propria utenza telefonica. Il link indirizzerà ad un questionario anonimo.</p> <p>Destinatari:</p> <ul style="list-style-type: none">• famiglie di origine dei minori in carico;• ragazzi neo-maggiorenni.
-------------------------	---

	<p>Modalità di campionamento: Sono stati prescelti tre servizi che richiedono la collaborazione dei soggetti in carico escludendo i servizi di controllo prescritti dall'Autorità Giudiziaria. I Servizi sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Appartamento per l'autonomia per ragazzi di anni 18/21 dimessi da percorsi comunitari "Fiori di campo"; 2. Educativa familiare "P.I.P.P.I"; 3. Centro di aggregazione "Il mondo alla Rovescia". <p><u>Individuazione e partecipazione alla customer</u> Sono stati selezionati n. 56 nuclei ed ha partecipato all'indagine il 48% dei soggetti campionati.</p>
<p>Indicatori da verificare tramite indagine e valori obiettivo</p>	<p>Standard di Qualità e Valori obiettivo:</p> <p><i>indicatore 1: target</i></p> <p>Professionalità: 70% di soddisfazione generale (prefissato) In ordine alla soddisfazione generale dei servizi individuati il 96,3% risulta soddisfatto o molto soddisfatto dei Servizi erogati (raggiunto).</p> <p><i>Indicatore 2: target</i></p> <p>Organizzazione del servizio: 70% di soddisfazione generale (prefissato) Rispetto alla soddisfazione organizzativa dei servizi erogati, il campione individuato risulta per il 96,3% soddisfatto o molto soddisfatto in ordine ai tempi/orari di erogazione del Servizio (raggiunto) In ordine alla adeguatezza dell'informazione il campione risulta soddisfatto o molto soddisfatto per il 100% (raggiunto)</p> <p><i>Indicatore n.3: target</i></p> <p>Rispondenza dei tempi e delle modalità di gestione del servizio: 70% di soddisfazione generale (prefissato) In ordine alla rispondenza dei tempi e alla modalità di gestione (efficacia educativa) il campione risulta per il 96,3% soddisfatto o abbastanza soddisfatto (raggiunto)</p> <p>Per il 70% si intende un risultato pari o superiore a sette</p>

Tempistica: progettazione, stesura report, pubblicazione	Inizio e fine progettazione dell'indagine (questionario): Realizzazione questionario: luglio/agosto 2023 Inizio e fine somministrazione: Ottobre/Novembre 2023 Inizio e fine report conclusivo: Dicembre 2023 Data di comunicazione al pubblico/pubblicazione su web: Gennaio 2024 Data invio Report a Ufficio Controllo di Gestione: Dicembre 2023