

**Settore: Servizi Socio Sanitari**

**Servizi: Mediazione sociale**

**Dirigente: Stefania Branchini**

**Gruppo di lavoro:**

Responsabile servizi mediazione sociale: Elisa Piazza

Referenti dei servizi: Costanza Gianardi

## ALLEGATO 4

### FORMAT RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2024



## CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2024

### Tipo di indagine (sintesi del progetto):

Con la Customer Satisfaction ci si è posti l'obiettivo di rilevare il livello di soddisfazione delle persone che usufruiscono dei servizi oggetto di indagine. I Case manager hanno proposto alle persone seguite la compilazione del questionario anonimo.

### **Servizio Mediazione sociale:**

Le persone che hanno risposto al questionario sono state 14 su 27, corrispondente a circa il 50% dei beneficiari del servizio.

Gli **aspetti valutati** sono stati i seguenti:

- Chiarezza nella comunicazione
- Chiarezza negli obiettivi
- Ascolto e comprensione da parte degli operatori
- Miglioramento della situazione in seguito al percorso svolto con l'educatore
- Accoglienza della sede degli incontri
- Grado di soddisfazione complessiva del servizio

### **Risultati ottenuti:**

- Chiarezza nella comunicazione: 50% degli intervistati è rimasto molto soddisfatto, 42,5% abbastanza soddisfatto, 7,5% poco soddisfatto, nessuno poco soddisfatto.
- Chiarezza negli obiettivi: 50% degli intervistati è rimasto molto soddisfatto, 35,33% abbastanza, 7,33% poco, 7,33% per nulla.

- Ascolto e comprensione da parte degli operatori: 35,5% molto soddisfatto, 64,5% abbastanza, nessuno risulta poco o per nulla soddisfatto.
- Miglioramento della situazione: nessuno è rimasto molto soddisfatto, il 50,33% abbastanza, circa il 35,33% poco soddisfatto e circa il 14,33% per nulla soddisfatto
- Accoglienza della sede degli operatori: 71% molto soddisfatto, il 29% abbastanza soddisfatto, nessuno risulta poco o per nulla soddisfatto.
- Grado di soddisfazione complessiva del servizio: 86 % degli intervistati ha attribuito una valutazione complessiva da 8 a 10, il 7% ha attribuito una valutazione di 4, e ancora il 7% ha attribuito una valutazione di 7.

**Focus sui Punti di forza:**

Dall'analisi degli aspetti valutati si evidenziano livelli elevati di soddisfazione da parte dell'utenza interpellata in riferimento alla chiarezza nella comunicazione e negli obiettivi, all'accoglienza della sede dei colloqui, nonché all'ascolto e comprensione da parte degli operatori.

**Focus sui Punti di debolezza:**

Dall'analisi dei questionari compilati è emerso un mediocre grado di soddisfazione rispetto al miglioramento della propria situazione.

Ciò si ritiene sia dovuto al fatto che il 78% dell'utenza che ha compilato il questionario deve ancora completare il percorso di mediazione sociale, pertanto si ritiene plausibile che alcuni obiettivi siano ancora da raggiungere e che la situazione sia ancora in evoluzione.

L'adesione alla compilazione del questionario da parte dell'utenza che ha completato il percorso di mediazione sociale è stata molto limitata.

**Focus su eventuali elementi da poter migliorare/ampliare:**

Si ritiene opportuno lavorare per ottenere un maggior coinvolgimento del beneficiario rispetto alla condivisione degli obiettivi e delle relative tempistiche, sia da parte dell'educatore che dell'assistente sociale di riferimento.

**Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati**

	<b>completi:</b> elisa.piazza@comune.sp.it <hr/>
<b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b>	Non presente
<b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b>	<p>Prevedere la compilazione da parte dell'educatore di un PEI più dettagliato, con obiettivi, azioni e tempistiche chiare e definite, condivise dal beneficiario, prevedendo monitoraggi calendarizzati alla presenza dell'assistente sociale.</p> <p>Ipotizzare la compilazione del questionario da parte dei beneficiari del servizio alla conclusione del percorso di mediazione sociale, in modo da ottenere un campione più ampio in occasione della prossima rilevazione di Customer Satisfaction.</p> <hr/>