

<p>Settore: Servizi Socio Sanitari</p> <p>Servizi: Comunità Bucaneve</p> <p>Dirigente: Stefania Branchini</p> <p>Gruppo di lavoro: Responsabile servizio: A.S Elisabetta Soprano Coordinatrice del servizio: A.S Emanuela Faraci</p>	<p>RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2022</p> 
<p>CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2022</p>	<p>Tipo di indagine (sintesi del progetto):</p> <hr/> <p>Con la Customer Satisfaction ci si è posti l'obiettivo di rilevare il livello di soddisfazione delle persone ospiti della comunità oggetto di indagine attraverso la somministrazione di un questionario semi strutturato tramite intervista.</p> <p>Le persone che hanno risposto al questionario sono state 2 che corrispondono al 100% del totale. Gli aspetti valutati sono stati i seguenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Spazi della comunità 2 Ospitalità e convivenza 3 Relazione, comunicazione e professionalità degli educatori 4 Grado di soddisfazione del percorso svolto all'interno della comunità <p>Risultati ottenuti: Livello di soddisfazione inerente :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Spazi della comunità: il livello è ottimo b. Ospitalità e convivenza:

5 Il livello è ottimo

i. Problemi gestione convivenza:

- il livello è ottimo.

b. Relazione, ascolto comunicazione e professionalità degli educatori:

i. Relazione con rispetto e cortesia:

- livello è ottimo.

ii. Accolta e ascolto:

- il livello è ottimo.

- Comunicazione facile

- il livello è ottimo

iii. Soddisfazione dell'attività degli educatori:

- il livello è ottimo.

c. livello di soddisfazione in relazione al percorso

i. Chiarezza obiettivi generali dell'inserimento:

- il livello è Ottimo

Dal punto di vista qualitativo le ospiti ritengono che il lavoro svolto con gli educatori sia utile per il percorso di autonomia e la gestione della convivenza. Inoltre le attività per le quali sembra più necessaria la presenza dell'educatore sono la ricerca del lavoro, sostegno per facilitare l'autonomia al fine di uscire dalla comunità, ricerca di soluzioni abitative, supporto educativo rispetto ai compiti genitoriali e attività con i minori con il coinvolgimento delle mamme.

Focus sui Punti di forza:

- Dall'analisi degli aspetti valutati si evidenziano livelli elevati di soddisfazione da parte delle ospiti.

- .

Focus sui Punti di debolezza:

Riguardano la necessità di implementare gli arredi per la cucina e lo spazio dei bambini.

	<p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</p> <hr/> <p>Condivisione dei risultati della customer satisfaction con il personale sociale.</p> <hr/> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</p> <p>elisabetta.soprano@comune.sp.it</p> <hr/>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>Non risultano customer precedenti.</p>
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	<p>Risulta già attenzionato da parte del servizio il focus sugli arredi.</p> <hr/>