



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE  
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

C.d.R. Servizi Sociosanitari

## **Report Customer Satisfaction Servizio di Affidamento Familiare - D.S.S. n.18**

### **Questionario rivolto alle Assistenti Sociali**

L'indagine di Customer Satisfaction sul Servizio di Affidamento Familiare si è svolta con le seguenti modalità: è stato somministrato un questionario online, da compilare in forma anonima, alle Assistenti Sociali del territorio (n.10).

Attraverso una batteria di domande semistrutturate, sono stati approfonditi i seguenti ambiti di indagine:

- Professionalità;*
- Organizzazione del Servizio di Affidamento Familiare;*
- Rispondenza dei tempi e delle modalità di gestione del Servizio.*

Il questionario somministrato, composto da item a risposta chiusa, verteva sulle seguenti gradazioni di soddisfazione, rapportate in scala da 1 a 5:

- Molto soddisfatto
- Soddisfatto
- Sufficientemente soddisfatto
- Insoddisfatto
- Molto insoddisfatto

In alcuni item è stato chiesto inoltre di motivare l'eventuale grado di insoddisfazione o molta insoddisfazione; è stato chiesto infine di indicare se ci fossero degli aspetti da migliorare rispetto al Servizio.

Le risposte ricevute sono state del 100% da parte delle Assistenti Sociali (10/10 totali).

Rispetto all'area di indagine **Professionalità** è stato rilevato che:

- lo 0% delle *assistenti sociali* sono molto insoddisfatte;
- lo 0% delle *assistenti sociali* sono insoddisfatte;
- il 5% delle *assistenti sociali* sono sufficientemente soddisfatte;
- il 44,3% delle *assistenti sociali* sono soddisfatte;
- il 50,7% delle *assistenti sociali* sono molto soddisfatte.

Il 95% delle assistenti sociali sono soddisfatte o molto soddisfatte.

In particolare:

**-Aspetti caratteriali e professionali operatori Centro Affidi:**

- 1/molto insoddisfatto: 0%;
- 2/insoddisfatto: 0%;
- 3/sufficientemente soddisfatto: 15%;
- 4/soddisfatto: 43%
- 5/molto soddisfatto: 42%

**-Professionalità e competenza operatori Centro Affidi:**

- 1/molto insoddisfatto: 0%;
- 2/insoddisfatto: 0%;
- 3/sufficientemente soddisfatto: 0%;
- 4/soddisfatto: 40%
- 5/molto soddisfatto: 60%



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE  
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

C.d.R. Servizi Sociosanitari

**-Supporto fornito dal centro Affidi rispetto agli affidamenti in corso:**

1/molto insoddisfatto: 0%;

2/insoddisfatto: 0%;

3/sufficientemente soddisfatto: 0%

4/soddisfatto: 50%

5/molto soddisfatto: 50%

Rispetto all'area di indagine **Organizzazione del servizio affidamento familiare** è stato rilevato che:

- lo 0,62% delle *assistenti sociali* sono molto insoddisfatte;
- il 6,25% delle *assistenti sociali* sono insoddisfatte;
- il 21,25% delle *assistenti sociali* sono sufficientemente soddisfatte;
- il 50,63% delle *assistenti sociali* sono soddisfatte;
- il 21,25% delle *assistenti sociali* sono molto soddisfatte.

Il 71,88% delle assistenti sociali sono soddisfatte o molto soddisfatte.

In particolare:

**-Aspetti organizzativi:**

1/molto insoddisfatto: 1,25%

2/insoddisfatto: 12,5%

3/sufficientemente soddisfatto: 22,5%

4/soddisfatto: 41,25%

5/molto soddisfatto: 22,5%



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE  
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

C.d.R. Servizi Sociosanitari

**-Organizzazione generale:**

1/molto insoddisfatto: 0%;

2/insoddisfatto: 0%

3/sufficientemente soddisfatto: 20%

4/soddisfatto: 60%

5/molto soddisfatto: 20%

Sugli **aspetti da migliorare** le risposte vertono principalmente su:

- Aumento del numero famiglie in banca dati;
- Maggiore promozione dell'affidamento familiare sul territorio;
- Incremento di ore di psicologia.

Rispetto invece all'ultima area d'indagine, **Rispondenza dei tempi e delle modalità di gestione del servizio** è stato rilevato che:

- lo 0% delle *assistenti sociali* sono molto insoddisfatte;
- il 7,8% delle *assistenti sociali* sono insoddisfatte;
- il 15,6% delle *assistenti sociali* sono sufficientemente soddisfatte;
- il 53,3% delle *assistenti sociali* sono soddisfatte;
- il 23,3% delle *assistenti sociali* sono molto soddisfatte.

Il 76,6% delle assistenti sociali sono soddisfatte o molto soddisfatte.



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE  
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

C.d.R. Servizi Sociosanitari

In particolare:

**-Aspetti gestionali:**

- 1/molto insoddisfatto: 0%;
- 2/insoddisfatto: 3,33%;
- 3/sufficientemente soddisfatto: 6,67%;
- 4/soddisfatto: 60%;
- 5/molto soddisfatto: 30%

**-Modalità di gestione servizio:**

- 1/molto insoddisfatto: 0%;
- 2/insoddisfatto: 0%;
- 3/sufficientemente soddisfatto: 10%;
- 4/soddisfatto: 70%;
- 5/molto soddisfatto: 20%;

**-Tempi di risposta forniti rispetto ad una richiesta (assistenti sociali) e rispetto ad un'urgenza (famiglia affidataria):**

- 1/molto insoddisfatto: 0%;
- 2/insoddisfatto: 20%;
- 3/sufficientemente soddisfatto: 30%;
- 4/soddisfatto: 30%;
- 5/molto soddisfatto: 20%;

Sugli **aspetti da migliorare** le risposte vertono principalmente su:

- Accompagnamento psicologico dei minori affidati;
- Potenziare campagne di sensibilizzazione sul territorio;
- Riduzione dei tempi di risposta rispetto ad una richiesta.



Città della Spezia

MEDAGLIA D'ARGENTO AL VALOR MILITARE  
MEDAGLIA D'ORO AL MERITO CIVILE

C.d.R. Servizi Sociosanitari

Sul grado di soddisfazione generale rispetto al Servizio di Affidamento Familiare, è stato rilevato che:

- lo 0,20% delle *assistenti sociali* sono molto insoddisfatte;
- il 4,68% delle *assistenti sociali* sono insoddisfatte;
- il 13,96% delle *assistenti sociali* sono sufficientemente soddisfatte;
- il 49,41% delle *assistenti sociali* sono soddisfatte;
- il 31,75% delle *assistenti sociali* sono molto soddisfatte.

L'81,16% delle assistenti sociali sono soddisfatte o molto soddisfatte.