

Settore: C. D. R. Servizi Socio Sanitari

Referente Qualità: Melani Carlo

Gruppo di miglioramento: _____

**RENDICONTAZIONE
CUSTOMER SATISFACTION 2024 SOGGIORNI
ESTIVI DISABILI**



**CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2024**

Tipo di indagine:

L'indagine di Customer Satisfaction sui soggiorni estivi disabili, che nel 2024 ha ricoperto un arco temporale che è andato da luglio ad dicembre, si è svolta con le seguenti modalità: compilazione di un questionario cartaceo anonimo a cura dell'utenza supportata dai familiari, se ritenuto opportuno o dai familiari in caso di impossibilità dell'utenza. La platea dei possibili intervistati era costituita da 40 utenti, i soggetti che hanno risposto ai questionari sono stati 38 persone, pari al 95% del totale degli utenti.

E' stato utilizzato un questionario con item a risposta chiusa con le seguenti gradazioni:

- a) insoddisfacente;
- b) poco soddisfacente;
- c) buono;
- d) più che buono;
- e) ottimo.

Nel caso la scelta fosse ricaduta negli item insoddisfacente e poco soddisfacente è stato richiesto di fornire la motivazione. L'ultima domanda del questionario è aperta e si richiedeva come gli utenti avessero trovato l'esperienza vissuta nei soggiorni estivi.

Elementi analizzati e risultati ottenuti:

Il questionario ha voluto esplorare i seguenti focus di attenzione:

1) a quali attività hai partecipato? a) residenziale mare 10 utenti; b) residenziale montagna 14 utenti; c) fine settimana a Torino e a Firenze 16 utenti;

2) come ha vissuto queste esperienze? il 100% delle risposte fornite sono positive, con la seguente declinazione: ottimo 59,6%, più che buono 37,1% e buono 3,3%;

3) come valuta l'organizzazione del soggiorno residenziale al mare? il 100% delle risposte fornite sono positive, con la seguente declinazione: ottimo 63,2%, più che buono 34,8% e buono 2%;

4) come valuta l'organizzazione del soggiorno residenziale in montagna? il 100% delle risposte fornite sono positive, con la seguente declinazione: ottimo 63,6%, più che buono 32,6% e buono 3,8%;

5) come valuta l'organizzazione dei soggiorni residenziali nel fine settimana? il 98% delle risposte fornite sono positive, con la seguente declinazione: ottimo 59,4%, più che buono 37,1% e buono 3,5%. Il 2% ha risposto che era poco soddisfatto per la località scelta per il fine settimana;

6) come valuta l'organizzazione della logistica nel suo insieme (albergo, luogo di villeggiatura e servizio di trasporto)? il

	<p>100% delle risposte fornite sono positive, con la seguente declinazione: ottimo 54,3%, più che buono 28,5% e buono 17,2%;</p> <p>7) come giudica l'attività di accompagnamento svolta dall'accompagnatore? Il 100% delle risposte fornite sono positive, con la seguente declinazione: ottimo 70,4%, più che buono 26,5% e buono 3,1%;</p> <p>9) suggerimenti legati al quesito 5: <i>"uscite coincidenti con manifestazioni ed eventi", "un po' più uscite per il fine settimana", "uscite con partecipazione ad eventi", "cambiare le destinazioni";</i></p> <p>10) in conclusione ritiene questa esperienza nel suo complesso? (domanda aperta): <i>"speriamo di poterla ripetere", "molto importante", "molto positiva", "sono soddisfatto di questa esperienza", "molto soddisfacente e ripetibile", "importante ed educativa a favorire e migliorare le capacità e il coinvolgimento con gli altri", "importante per la mia crescita personale".</i></p> <p>Focus sui Punti di forza:</p> <p>Dall'analisi deifocus scelti per questa Customer Satisfaction si evidenziano livelli elevati di soddisfazione da parte dell'utenza interpellata, con punte massime che hanno riguardato l'attività di accompagnamento svolte dall'educatore e l'organizzazione delle proposte.</p> <p>Focus sui Punti di debolezza:</p> <p>Per quanto riguarda i soggiorni residenziali nel fine settimana, alcuni utenti si sono dichiarati poco soddisfatti delle località scelte.</p> <p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</p> <p>Per quanto riguarda la scelta delle località per il fine settimana, si cercherà di concordare con l'ATS, anche attraverso una programmazione biennale, l'individuazione di località dove vi siano anche manifestazioni ed eventi culturali importanti per la crescita personale degli utenti.</p> <p>Elenco grafici allegati:</p> <hr/> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</p> <p>carlo.melani@comune.sp.it</p> <p>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</p> <hr/>
<p align="center">Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	<p>Rispetto alla precedente customer del 2022, quest'ultima già caratterizzata da un elevato livello di soddisfazione dell'utenza, il grado di soddisfazione dell'utenza è aumentato.</p>
<p align="center">Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	