

**SERVIZIO ADOZIONI**

Responsabile: A.S. Fanfani

Gruppo di lavoro : Laura Grando assistente servizio adozioni

**REPORT DI CUSTOMER 2022****ANALISI CUSTOMER SATISFACTION  
2022**

L'indagine ha avuto come oggetto la valutazione delle attività relative al Servizio Adozioni. Il servizio è gestito da un'equipe multiprofessionale composta da assistenti sociali del Comune e da psicologhe ASL 5, i colloqui non vengono svolti solo nella sede comunale ma anche in quella dell'ASL 5.

Inoltre, essendo un servizio con procedure sistematiche alle quali non si può derogare poiché dettati a livello di legge nazionale, gli obiettivi più specifici della customer sono stati orientati a misurare il livello di soddisfazione in merito alla disponibilità ed professionalità riportata dalle equipe, tenendo conto che il personale delle stesse, come già specificato non è solo del Comune ma anche dell'ASL 5 (psicologa).

La customer si è svolta mediante l'invio di un questionario anonimo on line a 12 coppie adottive. Sono pervenute 9 risposte pari al 70 %.

**Elementi analizzati e risultati ottenuti:****Soddisfazione in merito all'accoglienza ed alle risposte alle proprie esigenze**

In relazione all'accoglienza il 66,7 % ha affermato di aver trovato gli operatori molto accoglienti ( range alto ) mentre 11,1% discretamente accoglienti ( range medio alto ), sommandoli si arriva al 77,8% vale a dire che si rileva un buon livello di accoglienza. Il 44,4 % ha trovato il personale attento a rispondere alle esigenze da loro espresse ed il 33,3 % abbastanza attento quindi il range di questo indicatore si assesta sul 77,7%.

**Soddisfazione in merito alla professionalità e disponibilità degli operatori.**

In merito alla professionalità degli operatori il 67,7 % ( range alto ) ha risposto molto mentre l'11,1 % ha risposto discretamente ( range medio alto ), il restante 11,1 ha risposto abbastanza e l'11,1 ha risposto per niente.

In merito a questo indicatore il range medio alto è pari al 78,8 %.

**Soddisfazione in merito organizzazione del servizio**

Il 22,2 % è rimasto poco o per niente soddisfatto dell'organizzazione degli incontri, l'11,1 è rimasto abbastanza soddisfatto mentre il restante 66,6 % è rimasto molto o discretamente soddisfatto.

	<p><b><u>Soddisfazione in merito alle aspettative</u></b></p> <p>Il 33,3% esprime un alto livello di soddisfazione evidenziando come il servizio abbia risposto in toto alle proprie aspettative, il 33,3 % ritiene che le aspettative siano state attese discretamente, altro 22,2 % che siano state attese abbastanza, il 11,1 % ritiene le proprie aspettative disattese . Tale punteggio si assesta al 66,6 % nel range medio alto</p> <p>Nel complesso il punteggio rilevato sulle modalità della presa in carico e dell'organizzazione dell'equipe rientra in un range superiore al 70 % (considerando gli indici molto e discretamente) pertanto per questo servizio si evidenzia un buon livello di accoglienza, preparazione e rispondenza alle aspettative. Risulta inferiore al 70% il punteggio relativo all'organizzazione del servizio ed alle risposte alle aspettative .</p> <p>A livello qualitative le coppie affermano ( 70%) di aver trovato il percorso utile per comprendere il mondo dell'adozione e la realtà dei bambini da adottare. Altresì il 70% afferma di aver ricevuto stimoli di riflessione a livello di persona e di coppia mentre il 50% hanno potuto riflettere sui bisogni del bambino, hanno rafforzato le motivazioni all'adozione ed hanno compreso meglio i propri limiti e le proprie risorse.</p> <p><b><u>Focus sui punti di forza</u></b></p> <p>Il servizio si presenta rispondente alle richieste in merito al personale poiché ritenuto professionale, accogliente e disponibile a prendere in considerazione le esigenze degli interessati . La rilevazione ha evidenziato come il servizio rappresenti una realtà consolidata ed apprezzata dai fruitori.</p> <p><b><u>Focus sui punti di debolezza</u></b></p> <p>Risulta essere maggiormente carente , pur rientrando in un range definito come medio, rispetto all'organizzazione ed alla rispondenza alle aspettative. Questo è dovuto al fatto che gli operatori non sono completamente dedicati a questo servizio ma si ritagliano del tempo all'interno del loro carico di lavoro .</p> <p><b><u>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</u></b></p> <hr/> <p><b><u>Elenco grafici allegati:</u></b></p> <hr/>
	<p>Indirizzo mail del referente di customer satisfaction: valeria.fanfani@comune.sp.it</p>
<p><b>Confronto con la</b></p>	<p>E' stata effettuata una customer nel 2019 dove si era già rilevato un buon livello di</p>

<b>Customer Satisfaction precedente</b>	soddisfazione del servizio. Pertanto si è avuto conferma dei risultati.
<b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b>	A livello di miglioramento soprattutto in termini organizzativi sarebbe auspicabile poter avere maggior ore dedicate al servizio ed una sede unica per i colloqui.