

**Settore: C. D. R. Servizi Socio Sanitari – Buon Vicinato**

**Responsabile: Carlo Melani/ Miriana Castrignanò**

**Gruppo di lavoro: Coordinatrice tecnica del Servizio, Istruttore tecnico del servizio, due esecutori amministrativi**

## RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION



### CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2014

#### **Tipo di indagine:**

L'indagine di Customer Satisfaction sul Buon Vicinato si è svolta con le seguenti modalità: le persone che usufruiscono di questo servizio e/o i loro familiari, sono state raggiunte telefonicamente, per somministrare loro un questionario semistrutturato.

La platea dei possibili intervistati era costituita da 57 utenti, i soggetti che hanno risposto ai questionari sono state 47 persone, pari al 82,4% del totale degli utenti. Gli intervistati sono stati: il 55,32% gli utenti stessi del servizio, il 40,43% i familiari dell'utente e il 4,25% gli amici degli utenti.

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

- a) soddisfatto;
- b) abbastanza soddisfatto;
- c) poco soddisfatto;
- d) insoddisfatto.

In alcuni item è stato chiesto di motivare il grado di poca soddisfazione e insoddisfazione.

#### **Elementi analizzati e risultati ottenuti:**

Il questionario ha voluto esplorare i seguenti focus di attenzione:

- 1) puntualità e regolarità del servizio: la soddisfazione globale rilevata è pari al 95,75%, dato che indica la puntualità e regolarità del servizio;
- 2) modalità di erogazione del servizio: le risposte riferite a questo item rilevano un ottimo grado di soddisfazione pari al 95,75%, con una percentuale di completamente soddisfatti pari all'82,98%. Si rileva che il 2,13% si è dichiarato insoddisfatto sostenendo "che avrebbe voluto un servizio diverso, di aiuto e non di sola compagnia";
- 3) impegno dei volontari: notevole risalto, dalle risposte degli utenti, viene data all'opera di aiuto da parte dei volontari, in quanto l'93,61% degli utenti si ritiene soddisfatta e solo una persona ha espresso un giudizio di insoddisfazione, non motivandolo;
- 4) comportamento dei volontari: le persone intervistate esprimono complessivamente un giudizio molto positivo sul comportamento tenuto dai volontari, con un grado di soddisfazione pari al 97,82%, di cui un 89,31% di soddisfazione completa. Il 2,13% esprime un grado di insoddisfazione, non motivandolo;
- 5) stabilità nel tempo della figura del volontario: il 61,70% degli utenti ha risposto di essere stato seguito nel tempo da solo un volontario, mentre il 21,20% da due volontari, il 4,26% da tre volontari, l'8,51% da più di tre volontari e il 4,26% non ha risposto;
- 6) influenza del servizio sulla qualità della vita dell'utente: l'85,11% degli utenti ha dichiarato che la sua qualità della vita è migliorata grazie a motivi legati allo svolgimento del servizio, mentre solo il 4,26% ritiene di non aver ricevuto nessun miglioramento con l'apporto del servizio.
- 7) informazioni del servizio da parte del servizio sociale: il livello di soddisfazione per le informazioni ricevute dal servizio sociale è elevato ed è pari al 95,44%, solo il 2,13% si ritiene poco soddisfatto. Si rileva che nessun utente intervistato si ritiene insoddisfatto. Il dato rilevato sulla poca soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute dal servizio sociale è collegato alla difficoltà di comunicare con gli uffici del servizio sociale.

In caso di difficoltà per il servizio gli utenti hanno dichiarato che si rivolgono per il 53,19% all'assistente sociale, per il 17,02% al volontario, per il 23,40% al coordinamento dell'associazioni dei volontari, per il 4,26% al familiare e per il

	<p>2,13% a nessuno. 8) consigli per migliorare il servizio: un utente intervistato dichiara che l'assistente sociale dovrebbe essere più presente nei rapporti con il volontario, aumentare le ore del servizio.</p> <p><b>Focus sui Punti di forza:</b></p> <p>Dall'analisi dei focus scelti per questa Customer Satisfaction si evidenziano livelli elevati di soddisfazione da parte dell'utenza interpellata, con punte massime che riguardano la puntualità e la regolarità del servizio, la modalità di erogazione del servizio, il comportamento dei volontari e le informazioni ricevute dal servizio sociale. Ad un livello leggermente inferiore sempre su una percentuale molto positiva, si posiziona l'impegno dei volontari. Un punto di riflessione importante è l'apporto che questo servizio dà alla qualità della vita dell'utenza, perché è vero che l'85,11% degli utenti ha dichiarato che la sua qualità della vita è migliorata grazie a motivi legati allo svolgimento del servizio, ma nessuno ha risposto che la sua qualità della vita è migliorata esclusivamente grazie al servizio.</p> <p><b>Focus sui Punti di debolezza:</b></p> <p>Un punto di criticità rilevato è l'instabilità nel tempo del volontario per ogni utente, sottolineata dal fatto che una percentuale elevata di intervistati, il 33,97%, ha dichiarato di aver avuto più di due volontari durante l'erogazione di questo servizio.</p> <p><b>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</b></p> <p>La politica di mantenimento si esplicherà attraverso un lavoro di miglioramento dei canali comunicativi con i servizi sociali per rendere più agevole ai familiari l'accesso alle informazioni che riguardano il proprio assistito.</p> <p><b>Elenco grafici allegati:</b></p> <hr/> <p><b>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</b></p> <p>carlo.melani@comune.sp.it</p> <p><b>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</b></p> <hr/>
<p align="center"><b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b></p>	
<p align="center"><b>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</b></p>	<p>All'interno della cooprogettazione del buon vicinato è stato previsto dall'Associazione Temporanea di Scopo un gruppo di lavoro formato da un coordinatore, un assistente sociale e da uno psicologo che potranno facilitare l'opera del buon vicino attraverso la formazione e la supervisione con conseguente ricaduta positiva degli utenti finali. Questo dovrebbe incidere anche sulla motivazione dei singoli volontari e disincentivare il turno over rilevato dai questionari somministrati.</p>