

Settore: C. D. R. Servizi Socio Sanitari

Referente Qualità: Carlo Melani

Gruppo di miglioramento: _____

RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2015



CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2015

Tipo di indagine:

L'indagine di Customer Satisfaction sul Trasporto Sociale 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 71 utenti, i soggetti che hanno risposto ai questionari sono stati 43 persone, pari al 60,6% del totale 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 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 93%, dato che indica la puntualità e regolarità del servizio;
- 2) condizioni igieniche dei mezzi di trasporto utilizzati: le risposte riferite all'item del questionario sulla pulizia dei mezzi di trasporto utilizzati nel Servizio del Trasporto Sociale, rilevano un grado di soddisfazione pari all'81,4%. Si rileva che il 16,3% non ha risposto a questa domanda;
- 3) professionalità dimostrata degli autisti: notevole risalto, dalle risposte degli utenti, viene data alla professionalità degli autisti, in quanto l'83,7% degli utenti si ritiene soddisfatta e nessuna persona ha espresso un giudizio di insoddisfazione.
- 4) comportamento degli accompagnatori nei confronti degli utenti: le persone intervistate esprimono complessivamente un giudizio positivo sul comportamento tenuto dagli accompagnatori con gli utenti del servizio, con un grado di soddisfazione pari al 90,5%. Il 9,3% esprime un grado di poca soddisfazione;
- 5) idoneità dei mezzi di trasporto rispetto alla tipologia degli utenti: per il 55,8% degli utenti intervistati i mezzi per il Servizio del Trasporto Sociale sono idonei, ma il 13,9% gli reputa poco idonei, perché ormai sono considerati vetusti rispetto alle possibilità di sicurezza che garantiscono i mezzi moderni;
- 6) informazioni sul servizio da parte del servizio sociale: il livello di soddisfazione completo per le informazioni ricevute dal servizio sociale è pari al 69,8% e il 6,9% afferma di essere poco soddisfatto. Il dato rilevato sulla poca soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute dal servizio sociale è collegato alla necessità di avere notizie più approfondite.
- 7) consigli per migliorare il servizio: più informazioni, accessi ai mezzi più facilitati.

Focus sui Punti di forza:

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 professionalità degli autisti e il comportamento degli accompagnatori. Ad un livello leggermente inferiore sempre su una percentuale molto positiva, si posizionano le condizioni igieniche del mezzo e la loro idoneità rispetto alla tipologia degli utenti,

	<p>Focus sui Punti di debolezza:</p> <hr/> <p>Un punto di riflessione importante è il posizionamento del focus sulle informazioni date dai servizi sociali, dove il 6,9% degli utenti esprime la necessità di ricevere informazioni più approfondite. Un altro dato che si rileva è l'affermazione degli utenti intervistati sull'eccessivo turn over degli operatori sui mezzi.</p> <p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</p> <hr/> <p>La politica di mantenimento si esplicherà attraverso un lavoro di miglioramento del livello di approfondimento delle informazioni date dai nostri operatori e da una verifica attraverso lo studio dei report sulla turnazione degli operatori.</p> <p>Elenco grafici allegati:</p> <hr/> <p>1. File Word Customer Trasporto Sociale</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>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	<p>Per quanto concerne il livello di informazione da dare all'utenza si pensa di approfondire la conoscenza degli operatori preposti al servizio attraverso una formazione mirata con dei focus specifici inerenti la tematica del trasporto sociale.</p>