

**SERVIZIO SOGGIORNI RESIDENZIALI PER  
DISABILI E PAZIENTI PSICHIATRICI**

**Responsabile: A.S. Fanfani  
Gruppo di lavoro:Coordinatori educatori ATI:Ciro  
Picariello, Daniela Verdino  
Amministrativo referente ATI: Marisa Piazza**

# REPORT DI CUSTOMER 2016



## CUSTOMER SATISFACTION 2015

La Coordinatrice del servizio coadiuvata dai coordinatori dei soggiorni appartenenti all'ATI che ha organizzato i soggiorni, ha redatto il questionario per i familiari dei disabili che è stato distribuito dalla referente della cooperativa capofila dell'A.T.I.  
In data 19.1.16 presso la sede del dipartimento di salute mentale, la coordinatrice dei soggiorni ha tenuto un focus group con i pazienti psichiatrici partecipanti.  
Sono stati consegnati 26 questionari e ne sono rientrati 23 pari al 88,4 %, al focus group erano presenti 8 persone su 14 partecipanti, pari al 60%

### **Parte 1 : soggiorni d residenziali disabili**

La prima fase della customer è stata predisposta per i familiari dei disabili partecipanti ai soggiorni in quanto sono le persone che meglio li rappresentano e che meglio riescono a cogliere le loro esigenze

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

**Soddisfazione in merito ad organizzazione** le risposte relative alle variabili buona e più che buona organizzazione si sono attestate sopra il 70 % quindi si ritiene che il servizio riporti un grado medio/ alto di soddisfazione in relazione alle località ed viaggio.

**Soddisfazione in merito attività svolte** Il giudizio complessivo in merito alle attività svolte si attesta in un range pari al 70% sulle risposte buone e più che buone pertanto si rileva, anche in questo caso, un livello medio alto di soddisfazione.

**Soddisfazione dei familiari in merito alla professionalità degli operatori** In merito alla preparazione del personale i genitori hanno riportato una valutazione alta (>80%) sul livello di preparazione degli operatori e quindi su come risultino capaci di rispondere in maniera adeguata ai bisogni dei loro figli (47,8% risulta preparato in maniera ottima ed il 26,2 % è

giudicato ben preparato).

**Suggerimenti e proposte** In relazione alle proposte di miglioramento richiedono di anticipare l'organizzazione dei soggiorni in modo che ci possa essere più possibilità di scelta.

### **Parte 2 : soggiorni residenziali pazienti psichiatrici**

La seconda parte della customer è stata rivolta ai pazienti psichiatrici partecipanti ad un soggiorno residenziale montano.

Il report con i pazienti psichiatrici è stato condotto attraverso un focus group poichè ritenuto maggiormente funzionale per sostenere il loro coinvolgimento .

Al focus group hanno partecipato 8 persone su 14 , pari al 57 % del totale. Tra i restanti 6 , 1 è deceduto , gli altri non si sentivano pronti ad intervenire.

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

**Soddisfazione in merito servizio** Durante il focus group i pazienti psichiatrici partecipanti hanno espresso, in maggioranza, un parere favorevole sia in merito all'organizzazione che alle attività proposte, che al lavoro svolto dal personale sociale e sanitario che li accompagnava. Le uniche lamentele hanno riguardato la cucina dell'hotel e, per due persone, essere stati ospitati in una stanza scomoda poichè lontana dal resto del gruppo e dai servizi.

### **Suggerimenti e proposte**

I partecipanti hanno suggerito di organizzare il prossimo soggiorno nel periodo di bassa stagione in modo da poter trovare maggiori offerte.

Un altro suggerimento è stato quello di individuare una località turistica più vicina per risparmiare soldi sul trasporto ed utilizzarli per la quota dell'hotel.

### **Considerazioni sugli elementi di forza e sugli elementi di debolezza:**

Il servizio presenta elementi di forza poichè risponde in maniera congrua alle esigenze dei partecipanti e dei familiari in merito alla gestione del tempo libero e delle attività ricreative.

Gli elementi di debolezza sono poco dominanti e sono relativi soprattutto ai tempi organizzativi poichè si inizia, come amministrazione, a predisporre la preparazione dei soggiorni in un periodo ravvicinato alla partenza e quindi si lavora in maniera limitata essendo costretti a scegliere tra località ed alberghi rimasti disponibili e perdendo altre opportunità valide.

### **Elementi sui quali si procederà ad un miglioramento:**

L'elemento di maggior rilievo sul quale lavorare nella gestione del servizio riguarda la parte

	organizzativa in merito alla quale si rende necessario anticipare i tempi di avvio del servizio per trovare alberghi, date e località più confacenti e meno dispendiose.
	Indirizzo mail del referente di customer satisfaction: valeria.fanfani@comune.sp.it
<b>Risultati finali della rilevazione</b>	La rilevazione ha evidenziato il buon livello nella gestione del servizio che di fatto rappresenta un'occasione ricreativa ormai stabilizzata ed attesa, sono sufficienti piccoli accorgimenti su i tempi di avvio per rendere il servizio pienamente rispondente alle aspettative