

**S.M.I. IL PICCOLO PRINCIPE
VALUTAZIONE
DELLA CUSTOMER SATISFACTION
anno 2024**

Premessa

Il presente documento analizza gli esiti dei questionari di soddisfazione somministrati all'utenza e agli operatori dello SMI Il Piccolo Principe.

1. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Il questionario viene proposto annualmente a tutti gli operatori in servizio e che svolgono attività a contatto con l'utenza. Viene effettuato tramite modulo google, garantendo l'anonimato.

L'esito della valutazione costituirà materiale di discussione all'interno di un incontro di verifica annuale, che verrà calendarizzato entro fine gennaio 2025.

Le criticità maggiori emerse riguardano la **disponibilità e la gestione degli spazi**. *Nonostante l'acquisizione nel 2023 di nuovi spazi, l'incremento di personale avvenuto nel 2024 ha comportato nuovamente l'insorgere di difficoltà. Alcune criticità si rilevano anche relativamente a sistema di turnazione distribuzione dei carichi di lavoro (due risposte con valutazione 2). Nel 2024 la Cooperativa ha fortemente investito nell'incremento di figure professionali e nella strutturazione di una matrice organizzativa.*

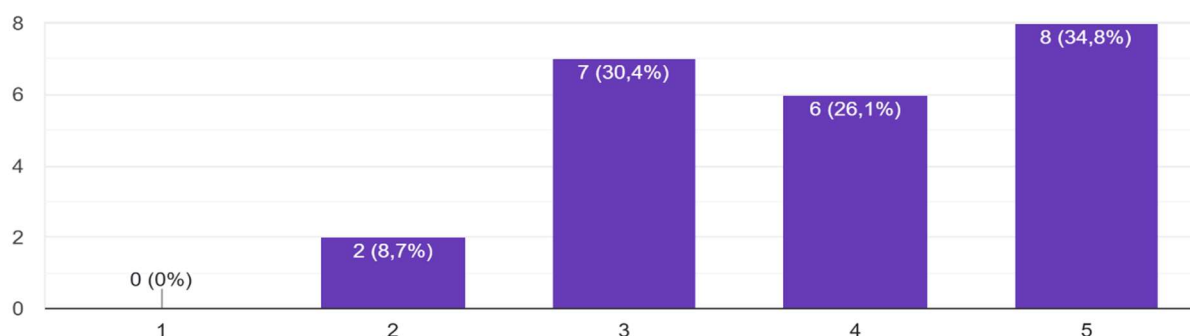
Complessivamente emerge tuttavia una buona soddisfazione per l'esperienza lavorativa.

Sono stati compilati n. **23 questionari**.

I grafici seguenti, che analizzano i dati per ciascun item.

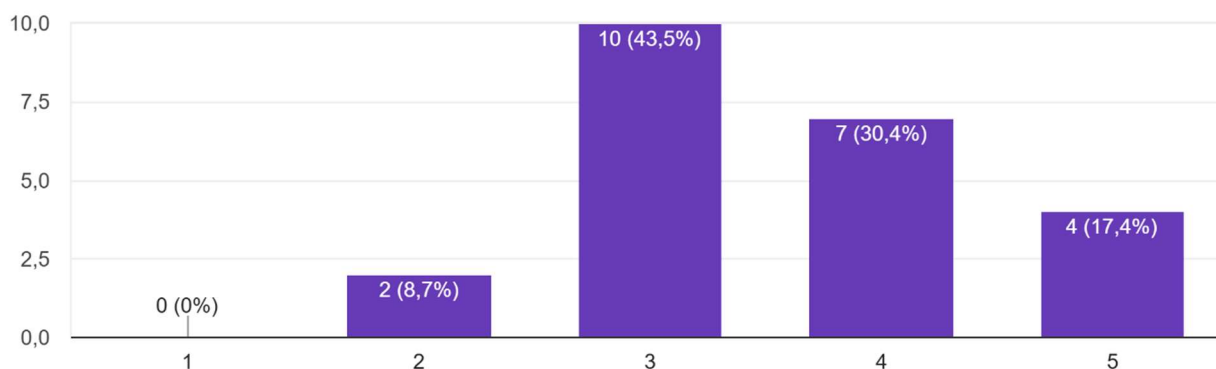
Sistema di turnazione

23 risposte



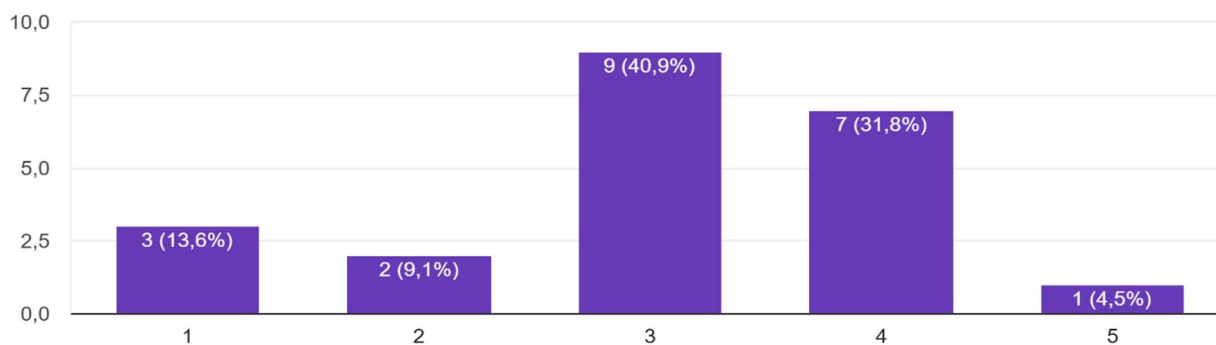
Distribuzione dei carichi di lavoro

23 risposte



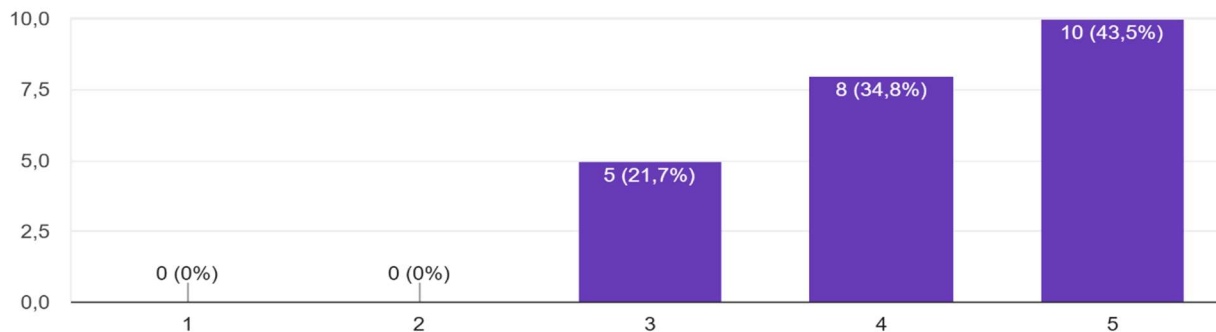
Organizzazione e gestione degli spazi

22 risposte



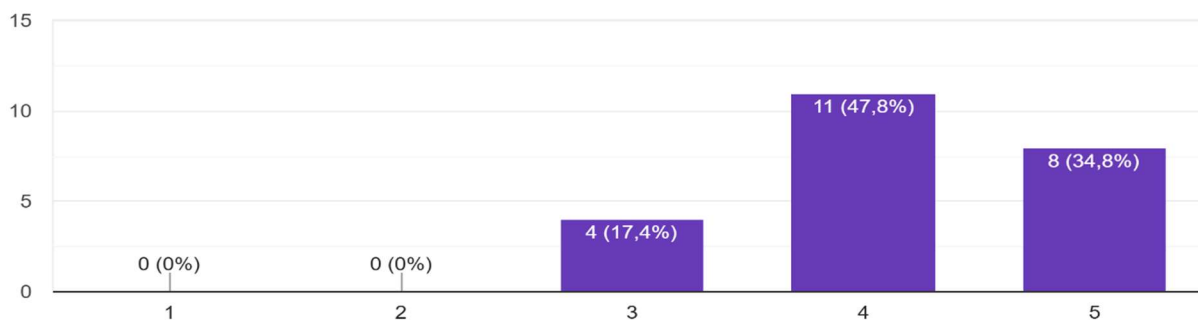
Grado di comunicazione e collaborazione interno all'Equipe

23 risposte



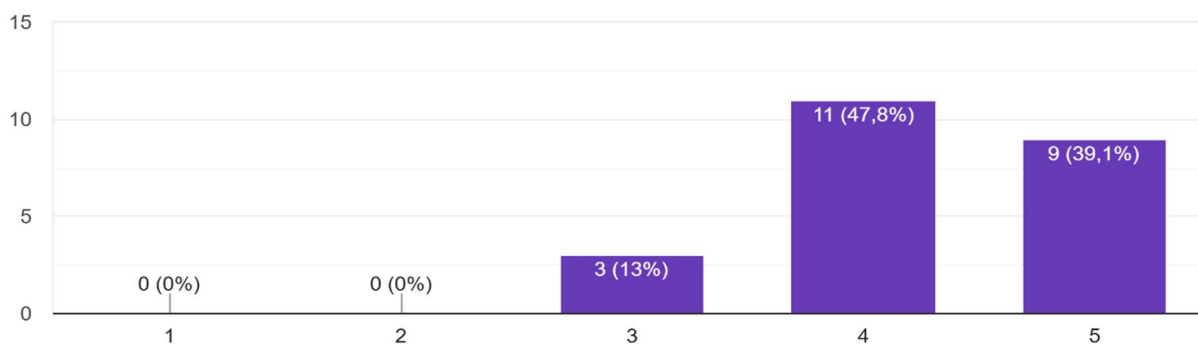
Capacità di coordinamento dell'équipe

23 risposte



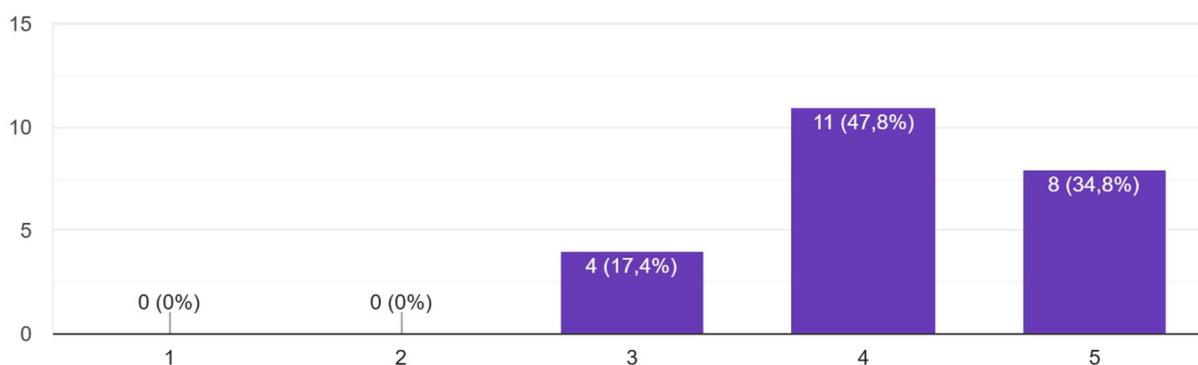
Capacità di innovazione

23 risposte



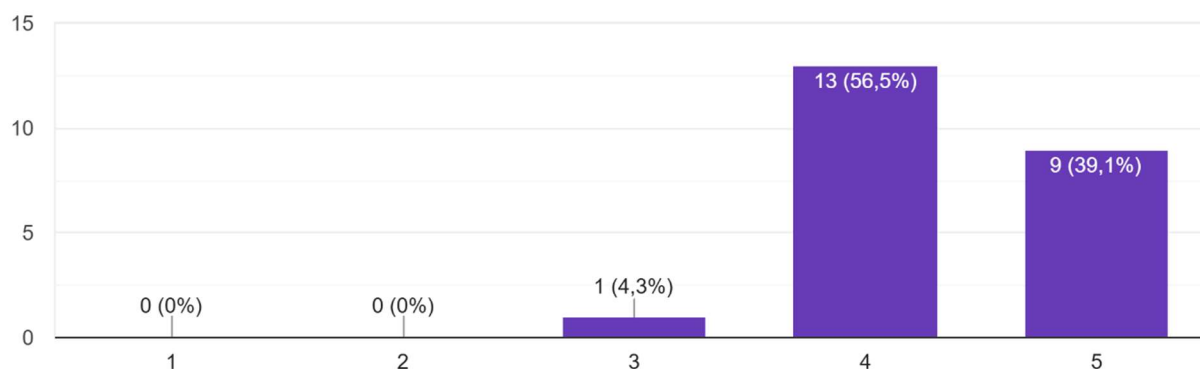
Capacità di coinvolgimento di tutta l'équipe verso obiettivi comuni

23 risposte



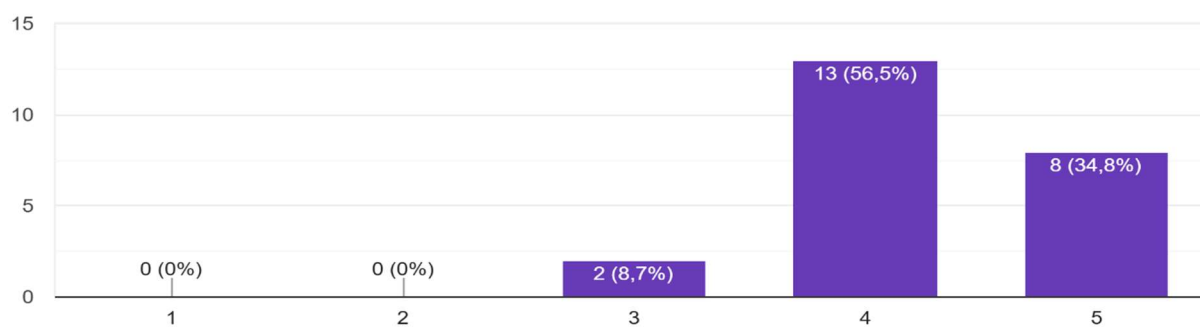
Capacità di leggere i bisogni degli utenti

23 risposte



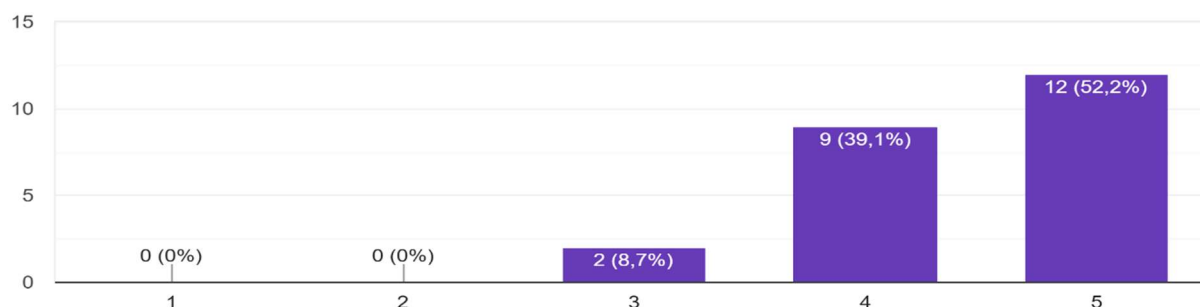
Interventi terapeutici proposti

23 risposte



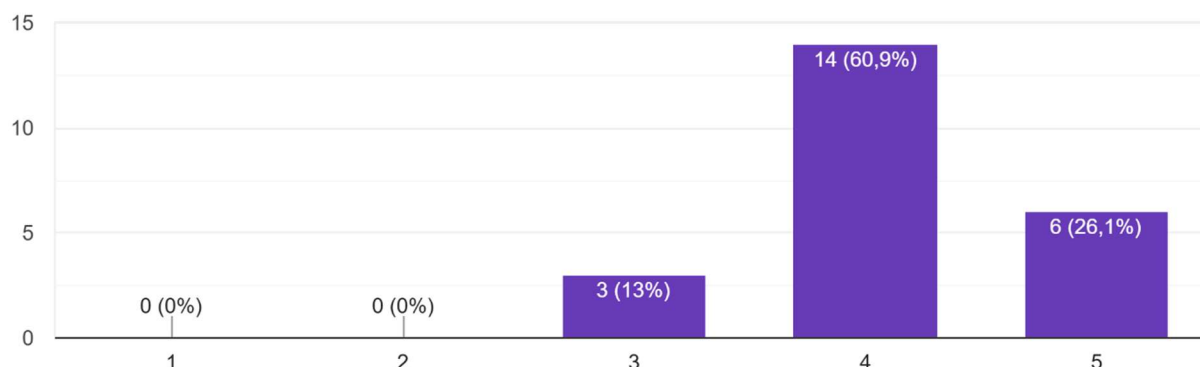
Integrazione del servizio con il territorio

23 risposte



Complessivamente quanto sei soddisfatto del tuo lavoro presso lo SMI Il Piccolo Principe?

23 risposte



Il questionario era integrato da alcune domande aperte. Si riportano di seguito le risposte ricevute.

Ci sono criticità o difficoltà che vuoi segnalare?

- Disponibilità degli spazi
- Poco tempo per il lavoro di back Office (compilazione cartelle, stesura Pi e Pai)
- Necessità di individuare maggiori spazi di raccordo tra operatori e con l'Equipe complessiva
- Tempi stretti rispetto alla mole di lavoro
- Forte dinamicità del lavoro

Hai suggerimenti o proposte di miglioramento da suggerire?

- Mantenere il clima di familiarità che connota il contesto
- Considerare tempi per il backoffice, organizzare al meglio le presenze alla discussione dei casi
- Incrementare gli incontri di Equipe con tutti gli operatori
- Pensare di implementare gli sportelli territoriali in modo di ridurre l'afflusso alla sede centrale,
- Sperimentare un'apertura serale.
- Produrre materiale per far conoscere il servizio in modo ancora più diffuso. Implementare le attività di supporto alla genitorialità.
- Tendenza di alcune persone a disdire gli appuntamenti all'ultimo momento, anche per dimenticanza, con conseguente disguidi organizzativi.
- Migliorare la capacità organizzativa e la cooperazione in equipe
- Turnazione per le chiusure (per esempio una volta o due al mese finire un'ora prima)
- Maggior condivisione di protocolli e procedure
- Formazione per i nuovi operatori

2. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA e ai CAREGIVERS

Presso la sala d'attesa del servizio è affisso l'invito all'utenza e ai caregivers ad accedere tramite QR Code al questionario di customer e procedere alla compilazione. Periodicamente il personale di segreteria invita gli utenti in attesa alla compilazione.

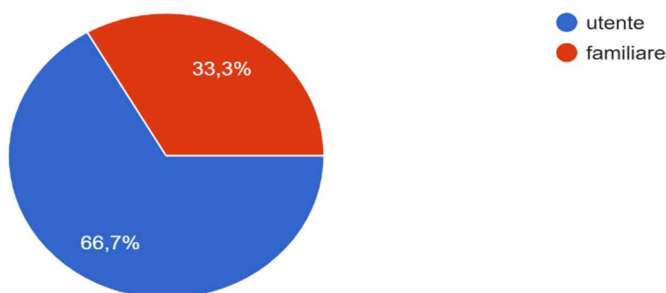
Nel 2024 sono pervenute 15 risposte, 5 da familiari e 10 da utenti, che vengono riportate di seguito.

Una persona esplicita criticità rispetto agli orari di apertura e degli appuntamenti e un'altra rispetto alle modalità di esecuzione degli esami/controlli tossicologici. Sembra emergere però complessivamente una valutazione positiva.

Caratteristiche dei compilatori:

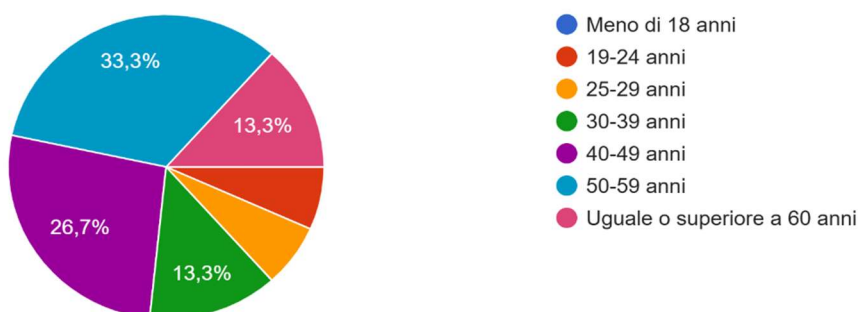
sono un:

15 risposte



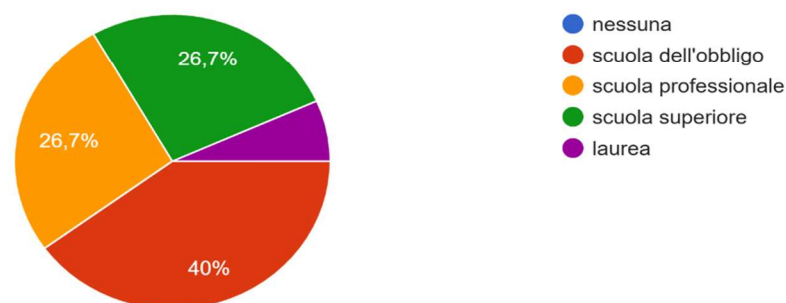
età

15 risposte



Scolarità:

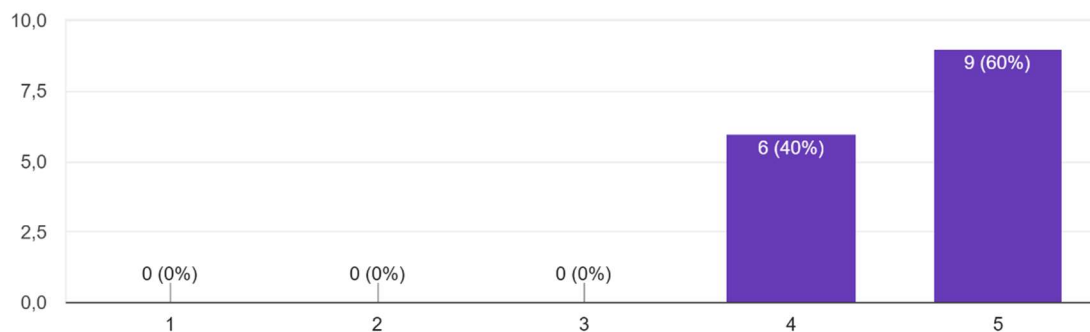
15 risposte



Esprima il suo parere in merito a:

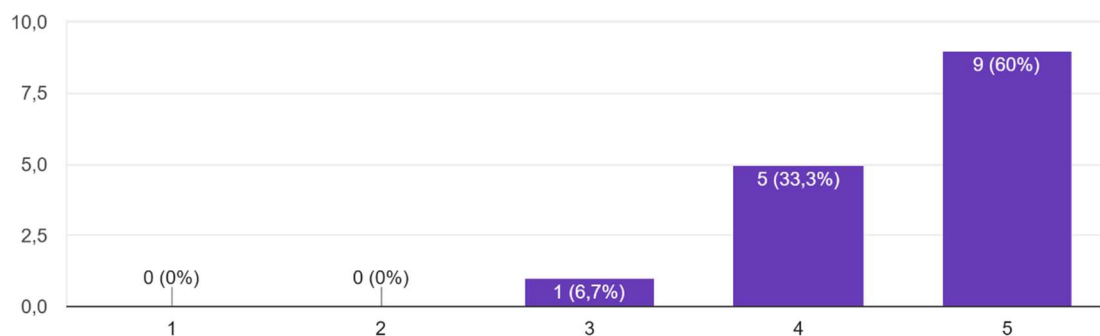
Accessibilità al servizio

15 risposte



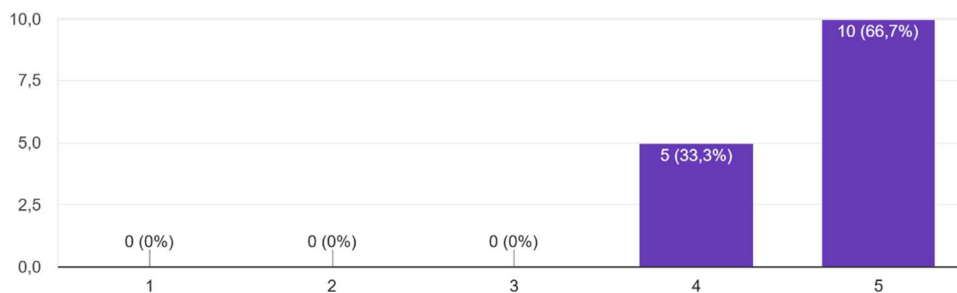
Tempi di attesa per l'accesso al Servizio

15 risposte



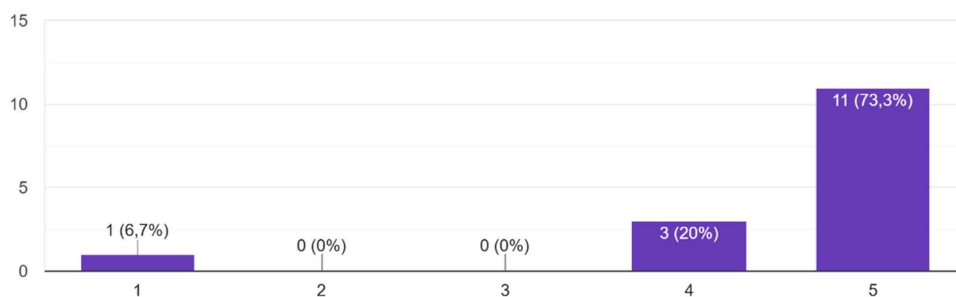
Chiarezza e la completezza delle informazioni al primo accesso

15 risposte



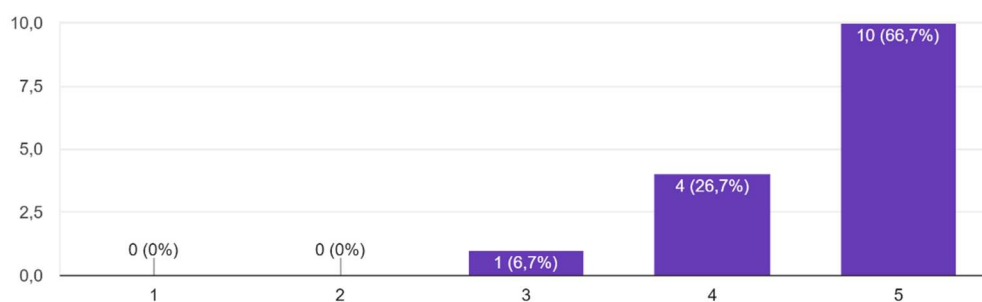
Orari di apertura e degli appuntamenti

15 risposte



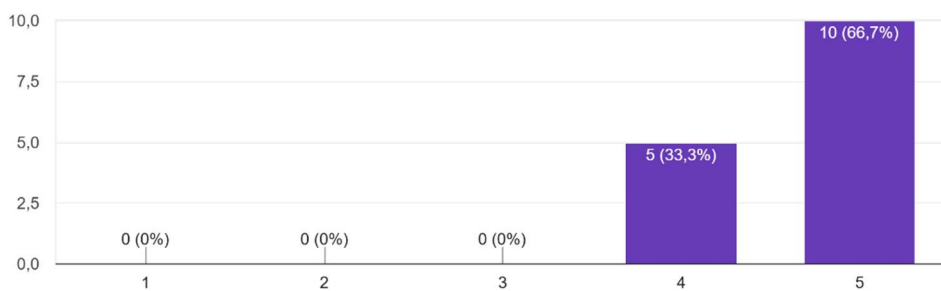
Attenzioni a Lei prestate dal personale del Servizio

15 risposte



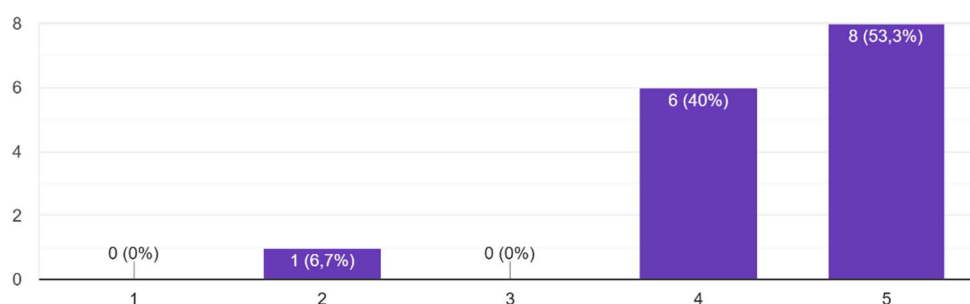
Pulizia, il comfort e accuratezza dei locali del Servizio

15 risposte



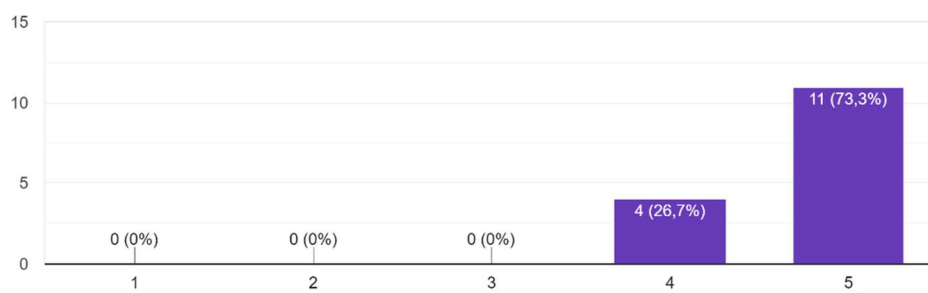
Servizio di somministrazione delle terapie e prelievo urine/capelli per esami

15 risposte



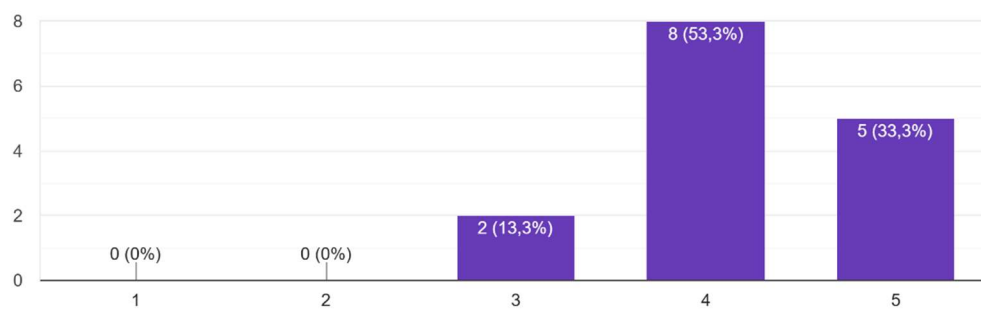
Tempestività, cortesia e adeguatezza della risposta

15 risposte



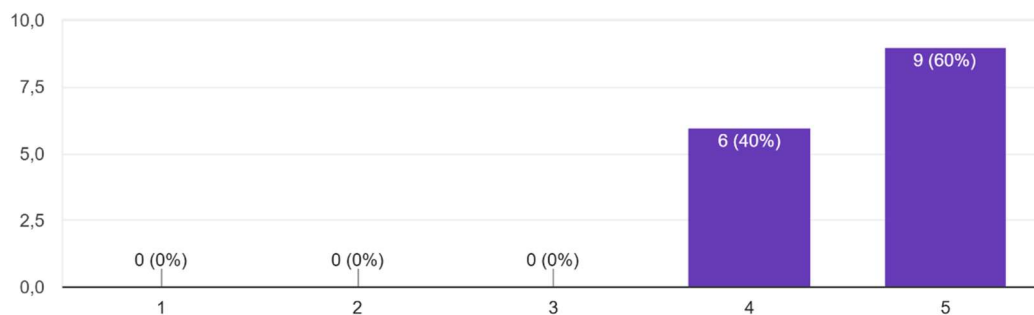
Quanto ritiene raggiunti i risultati -ad oggi -nel programma di cura (livello di benessere personale)

15 risposte



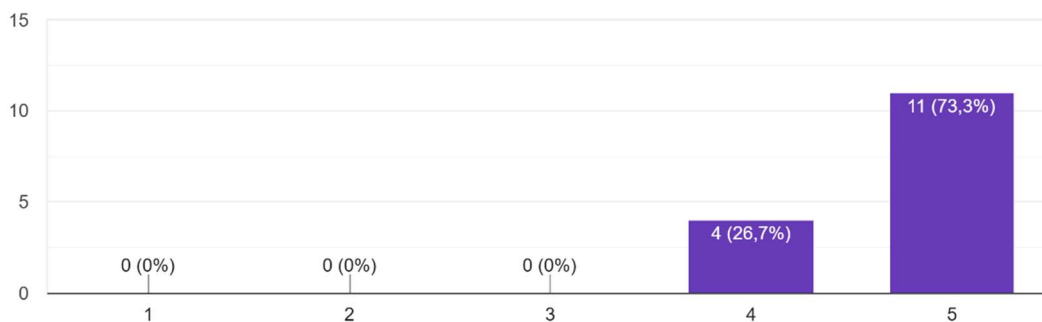
Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro servizio

15 risposte



Consiglierebbe ad altri questa struttura?

15 risposte



Il questionario era integrato da alcune domande aperte. Si riportano di seguito le risposte ricevute.

Ha osservazioni, criticità da segnalare?

Nessuna

Ha suggerimenti che pensa possano migliorare la qualità del servizio?

Nessuna risposta