

REPORT SODDISFAZIONE UTENTI 2023

Servizio di Supporto Psicologico e Orientamento ai Servizi “Insieme”

Il questionario, in forma anonima e composto da 16 domande a scala graduata, è stato compilato da 10 utenti fruitori del Servizio di Supporto Psicologico e Orientamento ai Servizi “Insieme”, e ha permesso di valutare la soddisfazione dell’utenza in riferimento ai seguenti indicatori generali:

- 1) **Accessibilità:** si intendono tutti gli aspetti relativi alla messa a disposizione delle informazioni e degli strumenti per l’accesso effettivo al servizio, nonché delle strutture in cui i servizi vengono erogati;
- 2) **Tempestività delle risposte:** registra la rispondenza dei tempi di erogazione rispetto a standard di qualità definiti per ciascun servizio;
- 3) **Trasparenza:** comprende gli aspetti relativi alla cura di fornire ai cittadini adeguata risposta al diritto di informazione;
- 4) **Correttezza con l’utenza:** comprende gli aspetti relativi al comportamento del personale operante nei servizi nonché agli aspetti amministrativi connessi alla sua erogazione;
- 5) **Efficacia:** contiene gli aspetti che rilevano l’effettivo raggiungimento di risultato, dal punto di vista dei cittadini.

Ogni indicatore generale è stato dettagliato in indicatori specifici in riferimento alla specificità del Servizio.

I risultati sono stati rilevati tramite una scala graduata composta da cinque valori: per niente, poco, sufficiente, molto, completamente.

ACCESSIBILITA’

Il primo indicatore generale, l’accessibilità, è stato specificato con due distinti indicatori di performance:

- a) Disponibilità e completezza delle informazioni per l’accesso;
- b) Effettiva raggiungibilità della sede di erogazione del servizio.

L’indicatore è stato esplorato attraverso i seguenti quesiti:

- n.1 “acquisire informazioni per l’accesso al servizio è stato facile?”
- n.2 “le informazioni date sul servizio e la sua organizzazione sono state chiare?”
- n.3 “raggiungere l’ufficio che ospita il servizio è agevole?”

TEMPESTIVITA’ DELLE RISPOSTE

Il secondo indicatore generale si concentra su un singolo indicatore di performance:

- a) Avvio della presa in carico entro 7 giorni dal primo contatto con l’utente.

L’indicatore è stato valutato dall’utenza attraverso il seguente quesito:

- n.4 “I tempi di attesa per accedere al servizio sono stati rapidi?”

TRASPARENZA

Per quanto riguarda il terzo indicatore generale, la trasparenza, con il questionario è stato approfondito il seguente indicatore specifico:

- a) Comunicazione chiara e dettagliata sui diversi interventi messi in atto dal servizio

L’indicatore è stato esplorato attraverso le seguenti domande:

n. 5: “Ha ricevuto informazioni chiare e precise sul servizio di supporto psicologico?”

n. 6: “Ha ricevuto informazioni chiare e precise sull’orientamento ai servizi?”

CORRETTEZZA CON L’UTENZA

Il quarto indicatore, la correttezza con l’utenza, è stato dettagliato in due indicatori specifici:

- a) puntualità del personale del servizio;
- b) cortesia e correttezza del personale del servizio.

Il livello di puntualità correttezza percepito dagli utenti è stato rilevato attraverso le seguenti domande:

n. 7: “Gli appuntamenti concordati vengono rispettati con puntualità?”

n. 8: “Gli orari di apertura e chiusura del servizio vengono rispettati con puntualità?”

n. 9: “Le operatrici sono disponibili e attente ad ascoltare le richieste espresse?”

n.10: “Le operatrici del servizio comprendono i bisogni esposti?”

n.11: “Il rapporto con le operatrici del servizio è adeguato e soddisfacente?”

EFFICACIA

L’efficacia, infine, è stata esplorata attraverso domande specifiche che hanno approfondito i seguenti indicatori:

- a) qualità della relazione fra operatori e beneficiari;
- b) grado di soddisfacimento dei bisogni personali e di orientamento dei beneficiari;
- c) caratteristiche organizzative dell’intervento e spazi e tempi di erogazione del servizio;
- d) funzionalità del lavoro di rete per l’orientamento ai servizi territoriali.

Le domande utilizzate per la valutazione dell’efficacia sono state le seguenti:

n. 12: “Le esigenze che esprime vengono correttamente accolte e soddisfatte?”

n. 13: “Dal suo punto di vista il servizio viene erogato con modi e tempi adeguati?”

n. 14: “Il luogo in cui si svolge il servizio è accogliente e confortevole?”

n.15: “Dal suo punto di vista il servizio viene erogato con modalità e tempi adeguati?”

n. 16: “Le operatrici sono state in grado di mettervi in contatto con altri servizi presenti nel territorio?”

Chiude il questionario la domanda n.17 “Quali proposte farebbe per migliorare il servizio?” con la quale si dedica uno spazio all’accoglimento delle proposte migliorative da parte dell’utenza.

In considerazione della peculiarità del Servizio, che si attiva con l’accesso spontaneo dell’utenza, l’accessibilità, la tempestività delle risposte, la trasparenza, la correttezza con l’utenza e l’efficacia sono oggetto di valutazione esclusiva da parte dell’utenza.

RISULTATI DELLA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

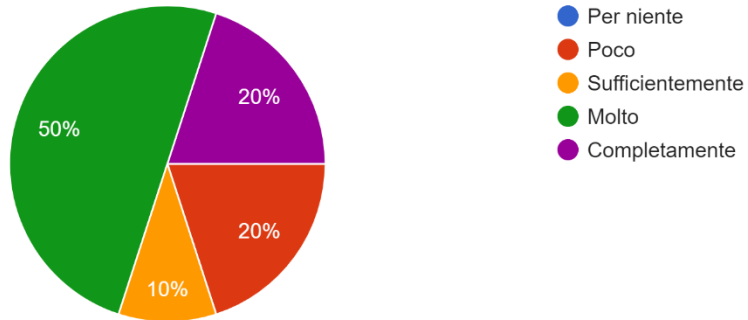
Si espongono anche attraverso l’uso di grafici gli esiti della rilevazione, secondo gli indicatori esaminati.

ACCESSIBILITA'

Domanda n.1:

Acquisire informazioni per l'accesso al servizio è stato facile?

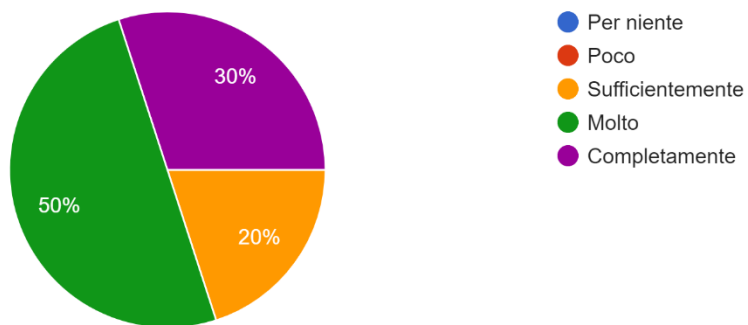
10 risposte



Domanda n.2:

Le informazioni date sul servizio e sulla organizzazione sono state chiare?

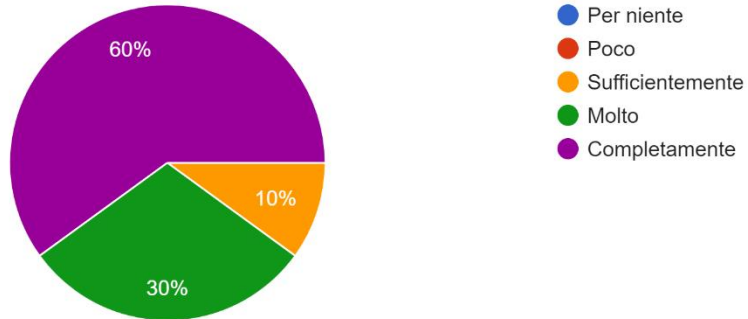
10 risposte



Domanda n.3:

Raggiungere l'ufficio che ospita il servizio è agevole?

10 risposte

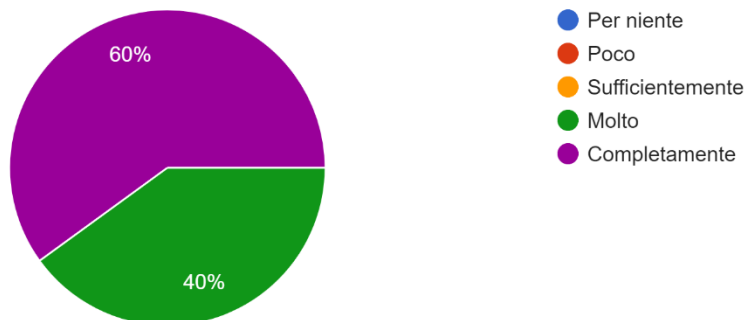


TEMPESTIVITA' DELLE RISPOSTE

Domanda n.4:

I tempi di attesa per accedere al servizio sono stati rapidi?

10 risposte

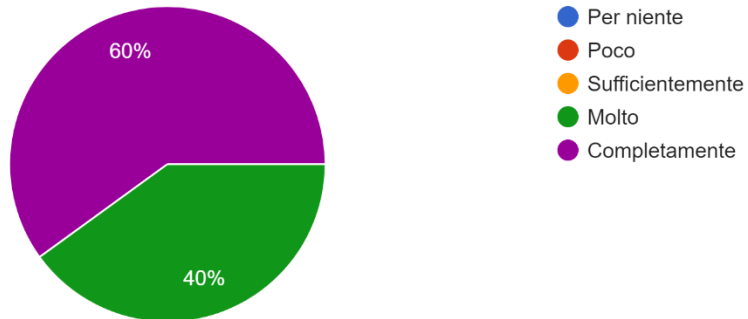


TRASPARENZA

Domanda n.5:

Ha ricevuto informazioni chiare e precise sul servizio di supporto psicologico?

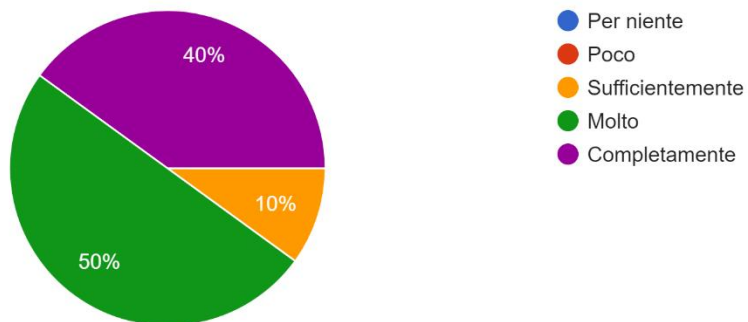
10 risposte



Domanda n. 6:

Ha ricevuto informazioni chiare e precise sull' orientamento ai servizi?

10 risposte

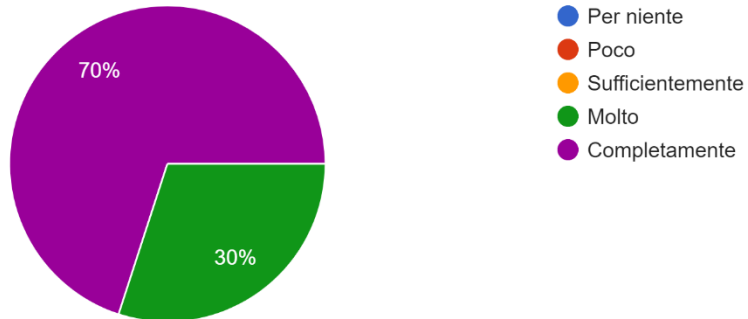


CORRETTEZZA CON L'UTENZA

Domanda n.7:

Gli appuntamenti concordati vengono rispettati con puntualità?

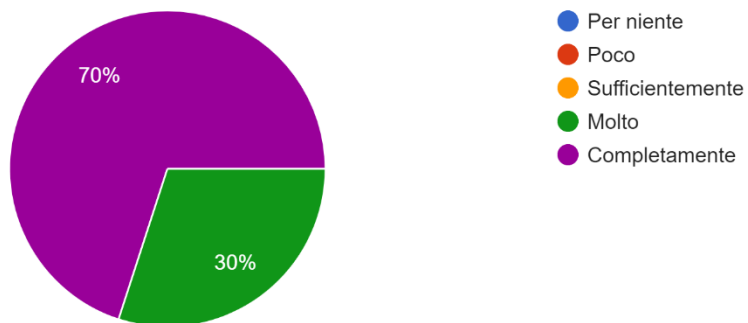
10 risposte



Domanda n. 8:

Gli orari di apertura e chiusura del servizio vengono rispettati con puntualità?

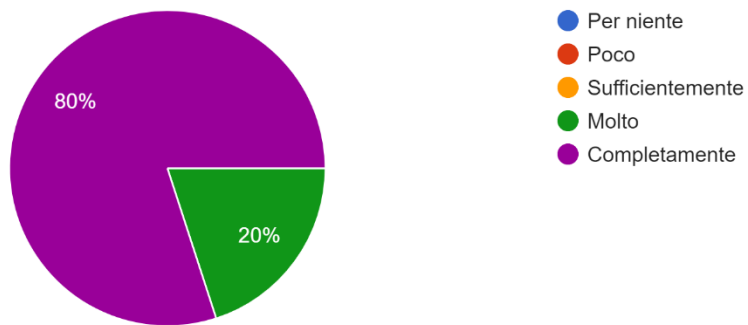
10 risposte



Domanda n.9:

Le operatrici sono disponibili ed attente ad ascoltare le richieste esposte?

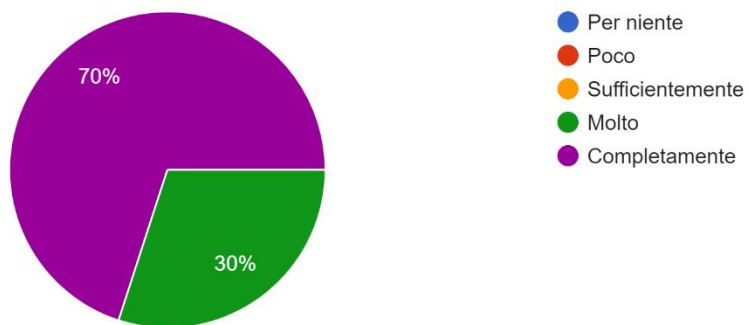
10 risposte



Domanda n. 10:

Le operatrici del Servizio comprendono i bisogni esposti?

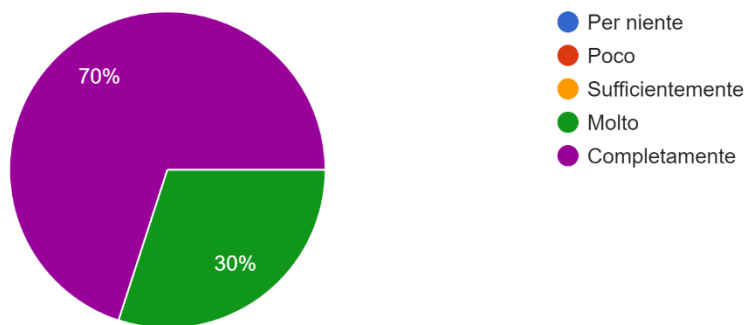
10 risposte



Domanda n. 11:

Il rapporto con le operatrici del servizio è adeguato e soddisfacente?

10 risposte

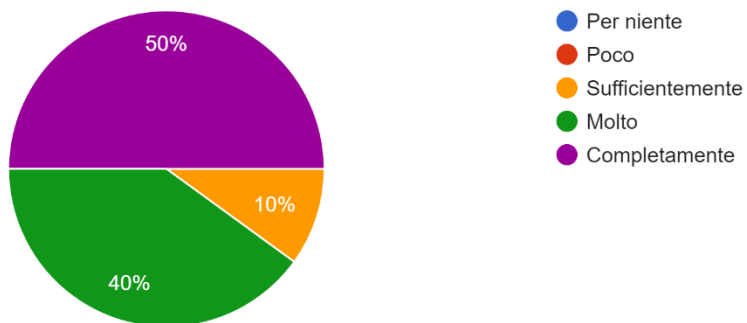


EFFICACIA

Domanda n.12:

Le esigenze che esprime vengono correttamente accolte e soddisfatte?

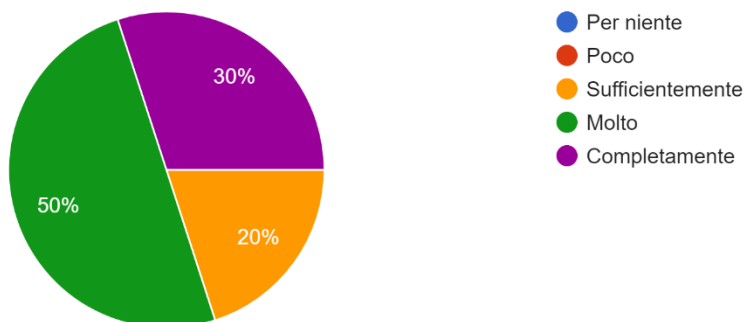
10 risposte



Domanda n.13:

Dal suo punto di vista il servizio viene erogato con modi e tempi adeguati?

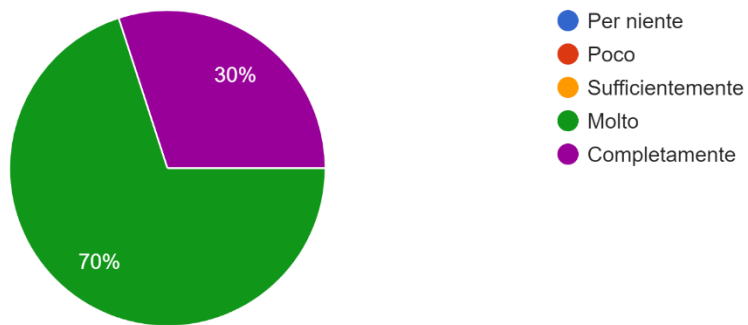
10 risposte



Domanda n.14:

Il luogo in cui si svolge il servizio è accogliente e confortevole?

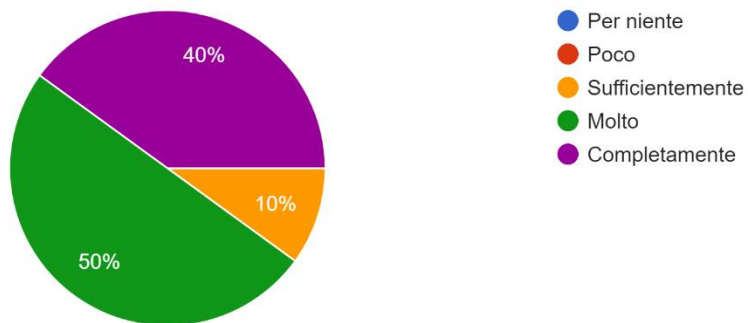
10 risposte



Domanda n.15:

Dal suo punto di vista il Servizio viene erogato con modalità e tempi adeguati?

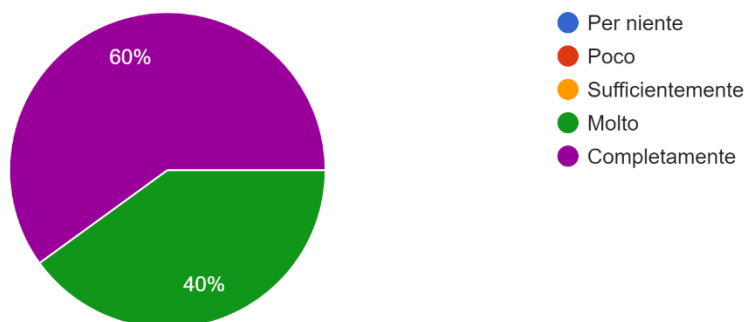
10 risposte



Domanda n.16:

Le operatrici sono state in grado di mettervi in contatto con altri servizi presenti nel territorio?

10 risposte



Analisi dei risultati

Nel complesso, la qualità del Servizio percepita dall'utenza risulta essere in linea generale molto apprezzata. L'indicatore che ha riscontrato l'apprezzamento migliore è quello relativo alla correttezza degli operatori con l'utenza. Si evidenzia un maggiore malcontento in riferimento all'indicatore generale sull'accessibilità.

Il quesito di chiusura dedicato a risposte aperte volte ad accogliere proposte migliorative ha evidenziato l'apprezzamento dell'utenza nei confronti delle operatrici, ma ha anche rilevato delle criticità per quanto riguarda la poca notorietà e popolarità del servizio.