

ESITI SODDISFAZIONE 2021

| SERVIZIO DI RIFERIMENTO | DESTINATARI | FINALITA' | INDICATORE |
|------------------------------------|-----------------------|---|--|
| SFA –Servizio Formazione Autonomia | Famiglie degli utenti | Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato | Grado di soddisfazione delle famiglie dei giovani che usufruiscono del servizio SFA (SQ01F3PO02) |
| | Utenti * | Garantire una costante e sistematica interlocuzione con l'utenza, porsi in posizione di ascolto, migliorare il servizio erogato | Grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono del servizio SFA (SQ01F3PO02) |

*Il questionario utenti si utilizza per la prima volta da quest'anno.

| Questionario Famiglie | | |
|-----------------------|-----------|-----------|
| ANNO | OBIETTIVO | RISULTATO |
| 2019 | 85% | 85% |
| 2020 | 85% | 96% |
| 2021 | 90% | 96% |

| Questionario Utenti | | |
|---------------------|-----------|-----------|
| ANNO | OBIETTIVO | RISULTATO |
| 2020 | 70% | 94% |
| 2021 | 85% | 90% |

REPORT DIVULGATIVO ESITI QUESTIONARI SODDISFAZIONE ANNO 2021

L'esito dei questionari ha evidenziato in generale sia per le famiglie che per gli utenti, un buon grado di soddisfazione.

Il risultato ottenuto è determinato dal costante impegno degli operatori e dalla continua ricerca di innovazione e risposta ai bisogni emergenti, che permettono al servizio di essere competitivo e personalizzato.

Per questo nuovo anno si intende riprendere l'iniziativa del Circle Coffee per coinvolgere maggiormente le famiglie attraverso uno "spazio di ascolto" che permetta ai genitori di confrontarsi e sentirsi accompagnati ad una riflessione personale e di gruppo.

Sempre presente anche lo sportello di ascolto e supporto psicologico per gli utenti, le famiglie e gli operatori.

Desio, 30 settembre 2021