

AMBITO TERRITORIALE BITONTO-PALO DEL COLLE



SECRETARIATO SOCIALE – PALO DEL COLLE

# QUESTIONARIO di valutazione delle prestazioni

**DATI RELATIVI ALLA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE PERIODO 01/01/2018 AL 31/05/2018: NUMERO TOTALE 67**

<b>Domanda 1</b> Ha riscontrato difficoltà nel ricevere informazioni sui servizi/interventi di sostegno offerti sul territorio?	<b>Opzioni</b> Molto Abbastanza Poco 98 % Per nulla 2 %
<b>Domanda 2</b> Quanto tempo ha dovuto attendere prima che la sua domanda fosse accolta?	<b>Opzioni</b> Meno di un giorno Un giorno 15 % Due giorni 35 % Più di 2 giorni 50 %
<b>Domanda 3</b> Si aspettava di fare un colloquio con l'Assistente Sociale al momento dell'accesso al servizio?	<b>Opzioni</b> Sì 100 % No
<b>Domanda 4</b> Dall'Assistente Sociale, è stato informato sulle modalità di erogazione delle prestazioni del servizio?	<b>Opzioni</b> Molto 95 % Abbastanza 5 % Poco Per nulla
<b>Domanda 5</b> Ritieni che la consulenza dell'Assistente Sociale sia stata rispondente a quello che lei desiderava?	<b>Opzioni</b> Molto 80 % Abbastanza 20 % Poco Per nulla
<b>Domanda 6</b> Ha avuto modo di confrontarsi con altri operatori oltre che con l'Assistente Sociale?	<b>Opzioni</b> Sì 5 % No 95 % Poco Per nulla
<b>Domanda 7</b> Se ha risposto sì, con quale figura ?	<b>Opzioni</b> Personale Amministrativo 100 % Psicologo Entrambi
<b>Domanda 8</b> Come valuta le prestazioni dello Psicologo/Amministrativo in termini di rispondenza alle sue necessità?	<b>Opzioni</b> Molto 85 % Abbastanza 15 % Poco Per nulla
<b>Domanda 9</b> Relativamente ai servizi da lei fruiti dovrebbe indicare il gradimento: fornisca una valutazione della educazione e gentilezza dell'operatore	<b>Opzioni</b> Molto 80 % Abbastanza 20 % Poco Per nulla
<b>Domanda 10</b> In generale, la sua vita quotidiana è migliorata a seguito delle informazioni fornite?	<b>Opzioni</b> Molto 10 % Abbastanza 50 % Poco 25 % Per nulla 15 %

AMBITO TERRITORIALE BITONTO-PALO DEL COLLE



SECRETARIATO SOCIALE – PALO DEL COLLE

---

Nel periodo Gennaio – Maggio 2018 sono stati somministrati i questionari di soddisfazione del servizio di Segretariato Sociale relativamente agli uffici di Palo del Colle. I questionari sono del tutto anonimi e vengono somministrati a campione. Il numero dei questionari somministrati è pari a 67.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione che oscilla tra 82% e 90%, nello specifico è molto alta la percentuale sul livello di accoglienza, sulla ricezione delle informazioni e sul livello delle risposte ricevute in seguito al bisogno espresso.

I punti di forza che si riscontrano sono l'aumento del numero degli operatori a disposizione per il front office, la presenza di figure professionali specifiche, l'aumento delle informazioni relative ai servizi erogati; i punti di debolezza sono da riscontrare nei tempi di attesa che alle volte sono più lunghi di due giorni in quanto nonostante il numero degli operatori addetto al front office sia aumentato non è corrispondente alla domanda di aiuto, che nel comune di Palo del Colle è altissima.