

AMBITO TERRITORIALE BITONTO-PALO DEL COLLE



Comune di Palo del Colle



Comune di Bitonto

SECRETARIATO SOCIALE – BITONTO

QUESTIONARIO di valutazione delle prestazioni

DATI RELATIVI ALLA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE PERIODO 01/06/2018 AL 31/12/2018: NUMERO TOTALE 80

Domanda 1 Ha riscontrato difficoltà nel ricevere informazioni sui servizi/interventi di sostegno offerti sul territorio?	Opzioni Molto Abbastanza Poco 70 % Per nulla 30 %
Domanda 2 Quanto tempo ha dovuto attendere prima che la sua domanda fosse accolta?	Opzioni Meno di un giorno 2 % Un giorno 25 % Due giorni 38 % Più di 2 giorni 35 %
Domanda 3 Si aspettava di fare un colloquio con l'Assistente Sociale al momento dell'accesso al servizio?	Opzioni Si 100 % No 0 %
Domanda 4 Dall'Assistente Sociale, è stato informato sulle modalità di erogazione delle prestazioni del servizio?	Opzioni Molto 80 % Abbastanza 20 % Poco Per nulla
Domanda 5 Ritiene che la consulenza dell'Assistente Sociale sia stata rispondente a quello che lei desiderava?	Opzioni Molto 65 % Abbastanza 33 % Poco 2 % Per nulla
Domanda 6 Ha avuto modo di confrontarsi con altri operatori oltre che con l'Assistente Sociale?	Opzioni Si 20 % No 80 % Poco Per nulla
Domanda 7 Se ha risposto sì, con quale figura ?	Opzioni Personale Amministrativo 100 % Psicologo Entrambi
Domanda 8 Come valuta le prestazioni dello Psicologo/Amministrativo in termini di rispondenza alle sue necessità?	Opzioni Molto 80 % Abbastanza 20 % Poco Per nulla
Domanda 9 Relativamente ai servizi da lei fruiti dovrebbe indicare il gradimento: fornisca una valutazione della educazione e gentilezza dell'operatore	Opzioni Molto 92 % Abbastanza 8 % Poco Per nulla
Domanda 10 In generale, la sua vita quotidiana è migliorata a seguito delle informazioni fornitele?	Opzioni Molto 25 % Abbastanza 30 % Poco 35 % Per nulla 10 %

AMBITO TERRITORIALE BITONTO-PALO DEL COLLE



Comune di Palo del Colle



Comune di Bitonto

SEGRETARIATO SOCIALE – BITONTO

Nel periodo GIUGNO - DICEMBRE 2018 sono stati somministrati i questionari di soddisfazione del servizio di Segretariato Sociale relativamente agli uffici di Bitonto, Palombaio e Mariotto. I questionari sono del tutto anonimi e vengono somministrati a campione. Il numero dei questionari somministrati è pari a 80.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione che oscilla tra 78% e 85%, nello specifico è molto alta la percentuale sul livello di accoglienza e sulla ricezione delle informazioni.

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 Bitonto è altissima.