

AMBITO TERRITORIALE BITONTO-PALO DEL COLLE



Comune di Palo del Colle



Comune di Bitonto

PORTA UNICA DI ACCESSO - PUA

QUESTIONARIO di valutazione delle prestazioni

DATI RELATIVI ALLA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE
PERIODO 01/06/2018 AL 31/12/2018: NUMERO TOTALE 70

Domanda 1 Ha riscontrato difficoltà nel ricevere informazioni sui servizi/interventi di sostegno offerti sul territorio?	Opzioni Molto Abbastanza 5% Poco 80% Per nulla 15 %
Domanda 2 Quanto tempo ha dovuto attendere prima che la sua domanda fosse accolta?	Opzioni Meno di un giorno 0 % Un giorno 5 % Due giorni 55 % Più di 2 giorni 40 %
Domanda 3 Si aspettava di fare un colloquio con l'Assistente Sociale al momento dell'accesso al servizio?	Opzioni Sì 85 % No 15 %
Domanda 4 Dall'Assistente Sociale, è stato informato sulle modalità di erogazione delle prestazioni del servizio?	Opzioni Molto 95 % Abbastanza 5 % Poco Per nulla
Domanda 5 Ritiene che la consulenza dell'Assistente Sociale sia stata rispondente a quello che lei desiderava?	Opzioni Molto 90 % Abbastanza 8 % Poco 2% Per nulla
Domanda 6 Ha avuto modo di confrontarsi con altri operatori oltre che con l'Assistente Sociale?	Opzioni Sì No 100 % Poco Per nulla
Domanda 7 Se ha risposto sì, con quale figura ?	Opzioni Personale Amministrativo Psicologo Entrambi
Domanda 8 Come valuta le prestazioni dello Psicologo/Amministrativo in termini di rispondenza alle sue necessità?	Opzioni Molto Abbastanza Poco Per nulla

AMBITO TERRITORIALE BITONTO-PALO DEL COLLE



Comune di Palo del Colle



Comune di Bitonto

PORTA UNICA DI ACCESSO - PUA

<p>Domanda 9 Relativamente ai servizi da lei fruiti dovrebbe indicare il gradimento: fornisca una valutazione della educazione e gentilezza dell'operatore</p>	<p>Opzioni</p> <table> <tr> <td>Molto</td> <td>45 %</td> </tr> <tr> <td>Abbastanza</td> <td>55 %</td> </tr> <tr> <td>Poco</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Per nulla</td> <td></td> </tr> </table>	Molto	45 %	Abbastanza	55 %	Poco		Per nulla	
Molto	45 %								
Abbastanza	55 %								
Poco									
Per nulla									
<p>Domanda 10 In generale, la sua vita quotidiana è migliorata a seguito delle informazioni fornitele?</p>	<p>Opzioni</p> <table> <tr> <td>Molto</td> <td>15 %</td> </tr> <tr> <td>Abbastanza</td> <td>25 %</td> </tr> <tr> <td>Poco</td> <td>45 %</td> </tr> <tr> <td>Per nulla</td> <td>15 %</td> </tr> </table>	Molto	15 %	Abbastanza	25 %	Poco	45 %	Per nulla	15 %
Molto	15 %								
Abbastanza	25 %								
Poco	45 %								
Per nulla	15 %								

Nel periodo GIUGNO – DICEMBRE 2018 sono stati somministrati i questionari di soddisfazione del servizio di Segretariato Sociale relativamente agli uffici della Porta Unica di Accesso - PUA. I questionari sono del tutto anonimi e vengono somministrati a campione. Il numero dei questionari somministrati è pari a 70.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione che oscilla tra il 85% e il 95%, 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'apertura di uno sportello dedicato a tutte le informazioni relative alle prestazioni socio-sanitarie che il distretto mette a disposizione dei cittadini, con un front-office che si distribuisce su quattro giorni settimanali; inoltre è migliorato il procedimento per lo smaltimento delle pratiche da inviare in UVM, poiché la PUA organizza con calendari definiti dalla ASL le pratiche da inviare in valutazione. I punti di debolezza che si riscontrano sono l'alta affluenza dei cittadini allo sportello, che spesso comporta qualche giorno di attesa in più, e un numero di posti/servizi inferiore alle richieste.