

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 01/01/2018 AL 31/05/2018: NUMERO TOTALE 70**

<p><b>Domanda 1</b>            Ha riscontrato difficoltà nel ricevere informazioni sui servizi/interventi di sostegno offerti sul territorio?</p>	<p><b>Opzioni</b>            Molto            Abbastanza 2%            Poco 80%            Per nulla 18 %</p>
<p><b>Domanda 2</b>            Quanto tempo ha dovuto attendere prima che la sua domanda fosse accolta?</p>	<p><b>Opzioni</b>            Meno di un giorno 5 %            Un giorno 5 %            Due giorni 55 %            Più di 2 giorni 35 %</p>
<p><b>Domanda 3</b>            Si aspettava di fare un colloquio con l'Assistente Sociale al momento dell'accesso al servizio?</p>	<p><b>Opzioni</b>            Si 70 %            No 30 %</p>
<p><b>Domanda 4</b>            Dall'Assistente Sociale, è stato informato sulle modalità di erogazione delle prestazioni del servizio?</p>	<p><b>Opzioni</b>            Molto 95 %            Abbastanza 5 %            Poco            Per nulla</p>
<p><b>Domanda 5</b>            Ritene che la consulenza dell'Assistente Sociale sia stata rispondente a quello che lei desiderava?</p>	<p><b>Opzioni</b>            Molto 90 %            Abbastanza 10 %            Poco            Per nulla</p>
<p><b>Domanda 6</b>            Ha avuto modo di confrontarsi con altri operatori oltre che con l'Assistente Sociale?</p>	<p><b>Opzioni</b>            Si            No 100 %            Poco            Per nulla</p>
<p><b>Domanda 7</b>            Se ha risposto sì, con quale figura ?</p>	<p><b>Opzioni</b>            Personale Amministrativo            Psicologo            Entrambi</p>
<p><b>Domanda 8</b>            Come valuta le prestazioni dello Psicologo/Amministrativo in termini di rispondenza alle sue necessità?</p>	<p><b>Opzioni</b>            Molto            Abbastanza            Poco            Per nulla</p>

**AMBITO TERRITORIALE BITONTO-PALO DEL COLLE**



Comune di Palo del Colle



Comune di Bitonto

**PORTA UNICA DI ACCESSO - PUA**

<p><b>Domanda 9</b>            Relativamente ai servizi da lei fruiti dovrebbe indicare il gradimento: fornisca una valutazione della educazione e gentilezza dell'operatore</p>	<p><b>Opzioni</b></p> <table> <tr> <td>Molto</td> <td>95 %</td> </tr> <tr> <td>Abbastanza</td> <td>5 %</td> </tr> <tr> <td>Poco</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Per nulla</td> <td></td> </tr> </table>	Molto	95 %	Abbastanza	5 %	Poco		Per nulla	
Molto	95 %								
Abbastanza	5 %								
Poco									
Per nulla									
<p><b>Domanda 10</b>            In generale, la sua vita quotidiana è migliorata a seguito delle informazioni fornitele?</p>	<p><b>Opzioni</b></p> <table> <tr> <td>Molto</td> <td>25 %</td> </tr> <tr> <td>Abbastanza</td> <td>25 %</td> </tr> <tr> <td>Poco</td> <td>35 %</td> </tr> <tr> <td>Per nulla</td> <td>15 %</td> </tr> </table>	Molto	25 %	Abbastanza	25 %	Poco	35 %	Per nulla	15 %
Molto	25 %								
Abbastanza	25 %								
Poco	35 %								
Per nulla	15 %								

Nel periodo Gennaio – Maggio 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 80% e il 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'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.