

AMBITO TERRITORIALE BITONTO-PALO DEL COLLE



Comune di Palo del Colle



Comune di Bitonto

SECRETARIATO SOCIALE – PALO DEL COLLE

QUESTIONARIO di valutazione delle prestazioni

DATI RELATIVI ALLA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI DI VALUTAZIONE PERIODO 01/10/2017 AL 31/12/2017: NUMERO TOTALE 33

| | |
|---|---|
| Domanda 1 Ha riscontrato difficoltà nel ricevere informazioni sui servizi/interventi di sostegno offerti sul territorio? | Opzioni Molto Abbastanza Poco 95 % Per nulla 5 % |
| Domanda 2 Quanto tempo ha dovuto attendere prima che la sua domanda fosse accolta? | Opzioni Meno di un giorno 2% Un giorno 15 % Due giorni 35 % Più di 2 giorni 48 % |
| Domanda 3 Si aspettava di fare un colloquio con l'Assistente Sociale al momento dell'accesso al servizio? | Opzioni Si 97 % No 3 % |
| 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 Ritieni che la consulenza dell'Assistente Sociale sia stata rispondente a quello che lei desiderava? | Opzioni Molto 80 % Abbastanza 20 % Poco Per nulla |
| Domanda 6 Ha avuto modo di confrontarsi con altri operatori oltre che con l'Assistente Sociale? | Opzioni Si 5 % No 95 % 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 85 % Abbastanza 15 % 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 80 % Abbastanza 20 % Poco Per nulla |
| Domanda 10 In generale, la sua vita quotidiana è migliorata a seguito delle informazioni fornite? | Opzioni Molto 20 % Abbastanza 50 % Poco 25 % Per nulla 5 % |

AMBITO TERRITORIALE BITONTO-PALO DEL COLLE



Comune di Palo del Colle



Comune di Bitonto

SECRETARIATO SOCIALE – PALO DEL COLLE

Nel periodo Ottobre - Dicembre 2017 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 33.

Per quanto riguarda il quadro generale delle domande c'è una percentuale di soddisfazione che oscilla tra 75% 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.