



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO HANDICAP L.R. 41/1996

Comparazione indagini 2010, 2012, 2014, 2016 e 2017

Nell'anno 2017 sono stati compilati 61 questionari su 158 pari al 39% degli intervistati

Nell'anno 2016 sono stati compilati 63 questionari su 175 pari al 36% degli intervistati

Nell'anno 2014 sono stati compilati 68 questionari su 157 pari al 43% degli intervistati

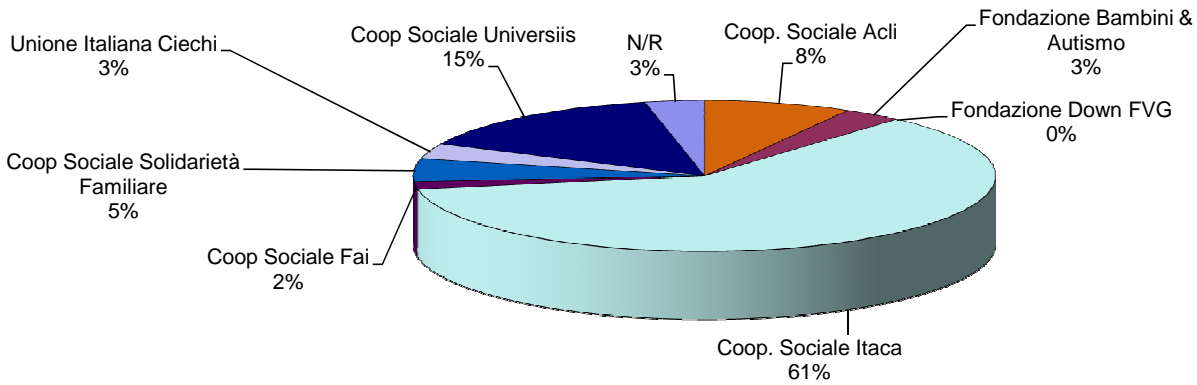
Nell'anno 2012 sono stati compilati 65 questionari su 126 pari al 52% degli intervistati

Nell'anno 2010 sono stati compilati 105 questionari su 139 pari al 76% degli intervistati

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

| Quesito: | VOTO | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|--|
| | 2010 | 2012 | 2014 | 2016 | 2017 | |
| 2. Come giudica l'apporto fornito dall'assistente sociale nella fase di progettazione e monitoraggio del servizio? | 8 | 8 | 8 | 8 | 8 | |
| 3. Come giudica i tempi di emissione e consegna del Buono Servizio? | 8 | 8 | 8 | 7 | 8 | |
| 4. Come valuta le competenze assistenziali, educative, o tecnico-professionali degli operatori della ditta scelta? | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | |
| 5. Come valuta la puntualità degli operatori ed il rispetto degli orari di servizio concordati? | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | |
| 6. In caso di reclami , come giudica le soluzioni o gli interventi adottati dalla ditta? | 7 | 8 | 8 | 8 | 8 | |
| 7. Complessivamente, come valuta il servizio offerto? | 8 | 9 | 9 | 9 | 9 | |
| 8a. Come giudica la disponibilità della nuova ditta ad accogliere la sua richiesta? | | | 9 | 9 | 8 | |
| 8b. Come giudica i tempi di accoglimento della sua richiesta da parte della nuova ditta? | | | 9 | 10 | 8 | |

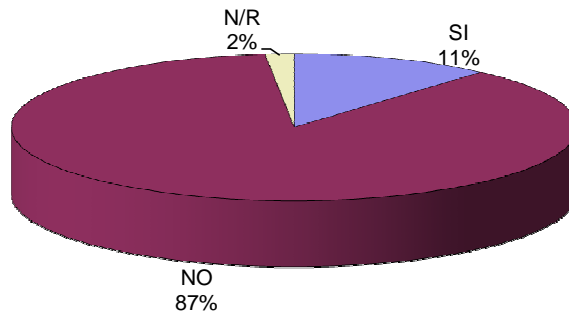
1. Quale ditta eroga attualmente il servizio?



| Quesito: | | | | | | | | | | | | Voto | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|---|---|--------|---|---|--------|----|----|----|----------|--|
| 2. Come giudica l'apporto fornito dall'assistente sociale nella fase di progettazione e monitoraggio del servizio? | | | | | | | | | | | | 8 | |
| Griglia valutazione | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N/R | |
| n° Voti espressi | | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 5 | 13 | 14 | 7 | 18 | 0 | |
| % voti espressi | | 6,56% | | | 8,20% | | | 85,25% | | | | 0,00% | |
| 3. Come giudica i tempi di emissione e consegna del Buono Servizio? | | | | | | | | | | | | 8 | |
| Griglia valutazione | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N/R | |
| n° Voti espressi | | 0 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 14 | 10 | 11 | 15 | 0 | |
| % voti espressi | | 6,56% | | | 11,48% | | | 81,97% | | | | 0,00% | |
| 4. Come valuta le competenze assistenziali, educative, o tecnico-professionali degli operatori della ditta scelta? | | | | | | | | | | | | 9 | |
| Griglia valutazione | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N/R | |
| n° Voti espressi | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 6 | 16 | 10 | 27 | 0 | |
| % voti espressi | | 1,64% | | | 1,64% | | | 96,72% | | | | 0,00% | |
| 5. Come valuta la puntualità degli operatori ed il rispetto degli orari di servizio concordati? | | | | | | | | | | | | 9 | |
| Griglia valutazione | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N/R | |
| n° Voti espressi | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 13 | 12 | 30 | 0 | |
| % voti espressi | | 0,00% | | | 1,64% | | | 98,36% | | | | 0,00% | |
| 6. In caso di reclami, come giudica le soluzioni o gli interventi adottati dalla ditta? | | | | | | | | | | | | 8 | |
| Griglia valutazione | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N/R | |
| n° Voti espressi | | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 4 | 3 | 12 | 9 | 13 | 17 | |
| % voti espressi | | 1,64% | | | 9,84% | | | 60,66% | | | | 27,87% | |
| 7. Complessivamente, come valuta il servizio offerto? | | | | | | | | | | | | 9 | |
| Griglia valutazione | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N/R | |
| n° Voti espressi | | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 8 | 18 | 12 | 21 | 1 | |
| % voti espressi | | 0,00% | | | 1,64% | | | 96,72% | | | | 1,64% | |

N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda

8. Nel corso degli ultimi due anni ha fatto richiesta di cambiare la ditta che le offriva il servizio?



| 8a. Se SI, come giudica la disponibilità della nuova ditta ad accogliere la sua richiesta? | | | | | | | | | | | Voto |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|-------|---|---|-------|---|---|----|--------|
| Quesito: | | | | | | | | | | | 8 |
| Griglia valutazione | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N/R |
| n° Voti espressi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 55 |
| % voti espressi | 0,00% | | | 0,00% | | | 9,84% | | | | 90,16% |



| 8b. Se SI, come giudica i tempi di accoglimento della sua richiesta da parte della nuova ditta? | | | | | | | | | | | Voto |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|-------|---|---|-------|---|---|----|--------|
| Quesito: | | | | | | | | | | | 8 |
| Griglia valutazione | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | N/R |
| n° Voti espressi | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0 | 1 | 55 |
| % voti espressi | 0,00% | | | 0,00% | | | 9,84% | | | | 90,16% |

