



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

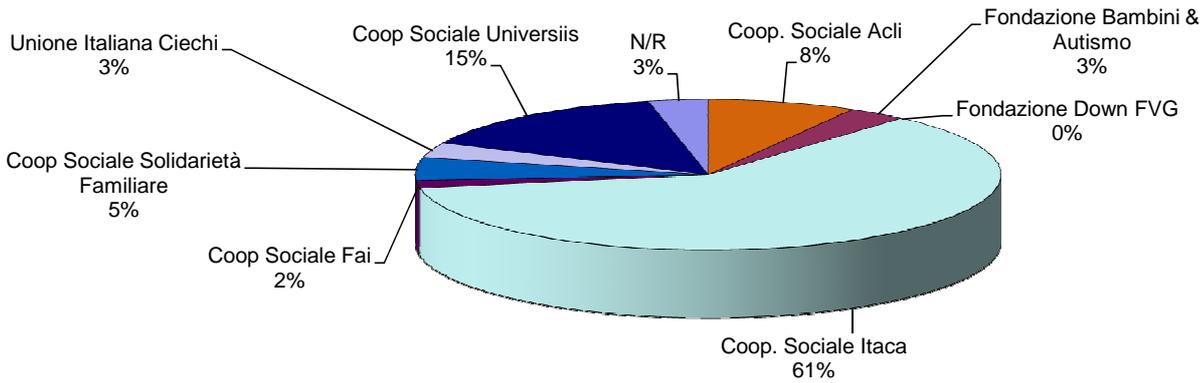
Nell'anno 2012 sono stati compilati 65 questionari su 126 pari al 52% degli intervistati

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	

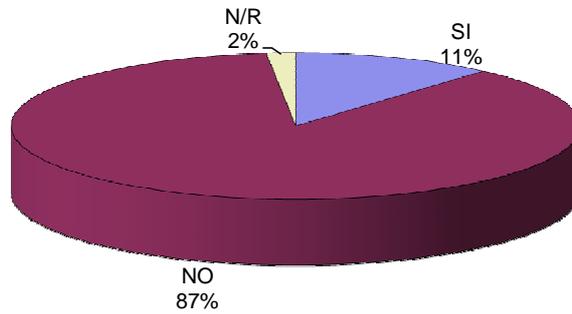
1. Quale ditta eroga attualmente il servizio?



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?



Quesito:	8a. Se SI, come giudica la disponibilità della nuova ditta ad accogliere la sua richiesta?										Voto
											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%



Quesito:	8b. Se SI, come giudica i tempi di accoglimento della sua richiesta da parte della nuova ditta?										Voto
											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%

