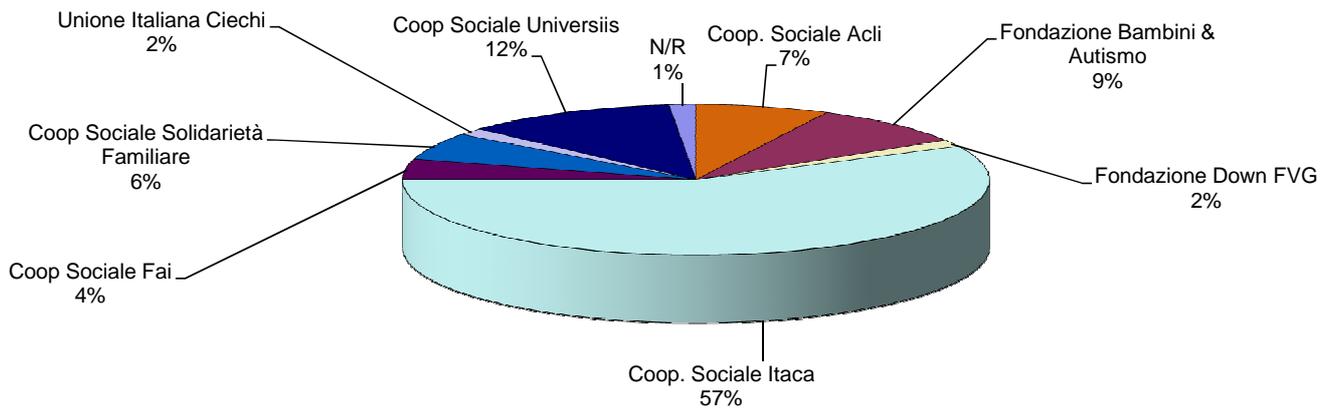




QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO HANDICAP L.R. 41/1996				
Comparazione indagini 2012 e 2014				
Nell'anno 2014 sono stati compilati 68 questionari su 157 pari al 43% degli intervistati				
Nell'anno 2012 sono stati compilati 65 questionari su 126 pari al 52% degli intervistati				
Nell'anno 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	
Come giudica l'apporto fornito dall'assistente sociale nella fase di progettazione e monitoraggio del servizio?	8	8	8	
Come giudica i tempi di emissione e consegna del Buono Servizio?	8	8	8	
Come valuta le competenze assistenziali, educative, o tecnico-professionali degli operatori della ditta scelta?	8	9	9	
Come valuta la puntualità degli operatori ed il rispetto degli orari di servizio concordati?	8	9	9	
In caso di reclami , come giudica le soluzioni o gli interventi adottati dalla ditta?	7	8	8	
Complessivamente, come valuta il servizio offerto?	8	9	9	
8a. Come giudica la disponibilità della nuova ditta ad accogliere la sua richiesta?			9	
8b. Come giudica i tempi di accoglimento della sua richiesta da parte della nuova ditta?			9	

1. Quale ditta eroga attualmente il servizio?



Quesito:	2. Come giudica l'apporto fornito dall'assistente sociale nella fase di progettazione e monitoraggio del servizio?											Voto
												8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	1	0	4	3	4	14	20	10	11	0	
% voti espressi	8,82%			10,29%			80,88%				0,00%	



Quesito:	3. Come giudica i tempi di emissione e consegna del Buono Servizio?											Voto
												8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	1	3	5	11	9	16	11	10	2	
% voti espressi	5,88%			23,53%			67,65%				2,94%	



Quesito:	4. Come valuta le competenze assistenziali, educative, o tecnico-professionali degli operatori della ditta scelta?											Voto
												9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	2	2	3	10	5	21	25	0	
% voti espressi	2,94%			7,35%			89,71%				0,00%	



Quesito:	5. Come valuta la puntualità degli operatori ed il rispetto degli orari di servizio concordati?											Voto
												9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	0	1	1	1	3	3	10	12	35	1	
% voti espressi	4,41%			5,88%			88,24%				1,47%	



Quesito:	6. In caso di reclami, come giudica le soluzioni o gli interventi adottati dalla ditta?											Voto
												8
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	1	0	2	3	5	5	15	8	14	15	
% voti espressi	4,41%			11,76%			61,76%				22,06%	

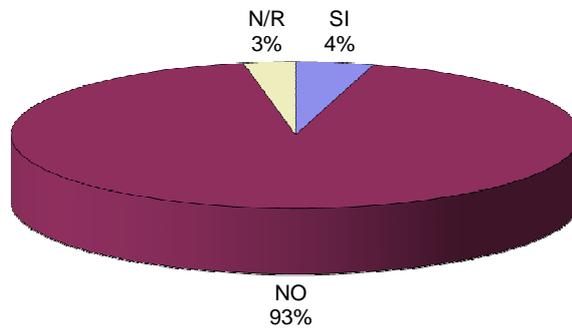


Quesito:	7. Complessivamente, come valuta il servizio offerto?											Voto
												9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	1	0	4	1	7	15	16	23	1	
% voti espressi	1,47%			7,35%			89,71%				1,47%	



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?



											Voto
Quesito:	8a. Se SI, come giudica la disponibilità della nuova ditta ad accogliere la sua richiesta?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0
% voti espressi	0,00%				33,33%			66,67%			0,00%



											Voto
Quesito:	8b. Se SI, come giudica i tempi di accoglimento della sua richiesta da parte della nuova ditta?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0
% voti espressi	0,00%				33,33%			66,67%			0,00%

