

SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI DEL SERVIZIO PER L'INTEGRAZIONE DEI DISABILI

Hanno risposto al questionario il 76% degli utenti (hanno risposto 105 utenti rispetto ai 139 intervistati).

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

DOMANDE PRELIMINARI

A Comune di residenza:

Il 45,71% ha risposto	Pordenone
Il 27,62% ha risposto	Cordenons
Il 15,24% ha risposto	Porcia
Il 7,62% ha risposto	Roveredo in Piano
Il 3,81% ha risposto	S. Quirino

B Provenienza del case manager (dai buoni servizio)

Il 58,10% ha risposto	Servizio Sociale dei Comuni (assistente sociale)
Il 34,29% ha risposto	ASS n. 6 - SET (operatore sanitario od operatore del Servizio di Educativa Territoriale)
Il 7,62% ha risposto	Ente convenzionato con ASS n. 6

C Tipologia di servizio maggiormente fruita dall'utente (dai buoni servizio)

Il 3,81% ha risposto	a) sostegno socio-assistenziale scolastico
Il 24,76% ha risposto	b1) attività socio-educativa in ambito scolastico
Il 52,38% ha risposto	b2) attività socio-educativa in ambito extrascolastico
Il 12,38% ha risposto	c) servizio di trasporto
Il 6,67% ha risposto	d) servizio di aiuto personale

D Risponde al questionario:

Il 7,62% ha risposto	La Persona che fruisce degli interventi
Il 92,38% ha risposto	Un'altra persona

1. Qual è la sua relazione di parentale o di altra natura con la persona che fruisce del servizio?

Il 24,76% ha risposto	Padre
Il 60,95% ha risposto	Madre
Il 1,90% ha risposto	Fratello/sorella
Il 1,90% ha risposto	Amministratore di sostegno, curatore, tutore
Il 1,90% ha risposto	Altro
Il 0,95% ha risposto	Non risponde
Il 7,62% non ha risposto(v. domanda D)	

2. Quale ditta eroga attualmente il servizio?

Il 11,43% ha risposto	Acli
Il 4,76% ha risposto	Fondazione Bambini & Autismo
Il 54,29% ha risposto	Itaca
Il 2,86% ha risposto	Lilliput
Il 5,71% ha risposto	Solidarietà Familiare
Il 5,71% ha risposto	Unione Italiana Ciechi
Il 15,24% ha risposto	Universiis

MODELLO D'ACCESSO AI SERVIZI

3. Lei fruiva già del servizio prima di agosto 2008?

Il 62,86% ha risposto	SI
Il 35,24% ha risposto	NO
Il 1,90% ha risposto	Non so/Non rammento/Non risponde

4. Dal mese di agosto 2008 diverse ditte accreditate, riconosciute cioè in possesso dei requisiti richiesti, possono erogare il servizio. In precedenza, esso era affidato a ditte associate che si erano aggiudicate un appalto. Come valuta la **scelta dell'Ambito Urbano di passare da servizi appaltati ad un'unica ditta**, a servizi accreditati con la possibilità di scegliere tra più ditte?



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 4

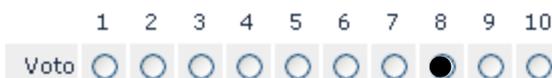
Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,49%	7,46%	10,45%	47,76%	28,36%	4,48%	0,00%

GLI STRUMENTI REGOLATORI

5. Conosce le Linee Guide che l'Ambito Urbano e l'Azienda Sanitaria hanno sottoscritto per regolare l'accesso al servizio?

Il 46,67% ha risposto SI
 Il 35,24% ha risposto NO
 Il 18,10% ha risposto Non so/Non risponde

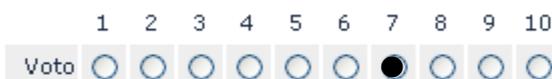
6. Come valuta tali **Linee Guide**?



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 6

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	4,00%	0,00%	2,00%	26,00%	58,00%	8,00%	2,00%	0,00%

7. Come valuta la **qualità e la completezza delle informazioni** fornite dall'Ambito Urbano sulle modalità di accesso al servizio?



7 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 7

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	1,90%	3,81%	0,95%	6,67%	28,57%	44,76%	12,38%	0,96%	0,00%

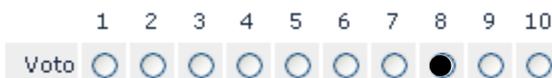
8. Per ottenere informazioni sui servizi accreditati Lei ha utilizzato il sito web di Ambito Urbano?

Il 7,62% ha risposto SI
 Il 91,43% ha risposto NO
 Il 0,95% ha risposto Non so/Non risponde

9. Prima di accedere al Servizio, Lei disponeva di un progetto individuale per i servizi offerti?

Il 53,33% ha risposto SI
 Il 34,29% ha risposto NO
 Il 12,38% ha risposto Non so/Non risponde

10. Come giudica il **contributo dato dall'assistente** sociale dei Comuni nella fase di progettazione del servizio?



8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 10

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	1,64%	0,00%	3,28%	13,11%	36,07%	1,64%	0,00%	44,26%

11. Come valuta l'adeguatezza e la chiarezza del suo progetto individuale?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 11

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	1,79%	3,57%	8,93%	19,64%	51,79%	10,71%	3,57%	0,00%

12. Come valuta il suo coinvolgimento nella progettazione?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 12

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,95%	0,00%	1,90%	0,00%	2,86%	7,62%	14,29%	43,81%	27,62%	0,95%	0,00%

13. Come giudica il monitoraggio del servizio da parte dell'assistente sociale?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 13

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,90%	0,00%	0,00%	0,95%	0,95%	6,67%	17,14%	39,05%	29,52%	3,82%	0,00%

Nota: L'intervistatore ha posto esclusivamente i quesiti successivi (domanda 14) corrispondenti alle tipologie di servizio precodificato prima della somministrazione del questionario

14.a) L'intervento di assistenza svolto a scuola è finalizzato a garantire benessere personale all'interessato. Come valuta tale risultato nel servizio reso?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 14a

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	25,00%	50,00%	25,00%	0,00%	0,00%

14.b1.1) L'intervento educativo svolto a scuola è finalizzato a favorire l'integrazione dell'interessato. Come valuta tale risultato nel servizio reso?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 14b11

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	19,23%	38,46%	15,38%	19,23%	0,00%

14.b1.2) L'intervento educativo svolto a scuola è finalizzato a favorire la partecipazione dell'interessato al percorso di apprendimento ed istruzione. Come valuta tale risultato nel servizio reso?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 14b12

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	11,54%	53,85%	19,23%	15,38%	0,00%

14.b2) L'intervento educativo svolto fuori dalla scuola è finalizzato a favorire occasioni di comunicazione, relazione e socializzazione per l'interessato. Come valuta tale risultato nel servizio reso?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 14b2

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	3,57%	0,00%	1,79%	0,00%	3,57%	5,36%	14,29%	48,21%	16,07%	7,14%	0,00%

14.c) L'intervento di trasporto è finalizzato a facilitare la mobilità dell'interessato nei tragitti tra abitazione e luogo di destinazione. Come valuta tale risultato nel servizio reso?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 14c

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	7,69%	23,08%	61,54%	0,00%	7,69%	0,00%

14.d) L'intervento di aiuto personale è finalizzato a facilitare la partecipazione dell'interessato ad una vita di relazione. Come valuta tale risultato nel servizio reso?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 14d

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	14,29%	0,00%	85,71%	0,00%	0,00%	0,00%

IL BUONO SERVIZIO – ASPETTI AMMINISTRATIVI

15. Come valuta la **chiarezza delle informazioni indicate sul Buono Servizio** che le consente di beneficiare degli interventi?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 15

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,95%	0,00%	0,00%	2,86%	23,81%	60,95%	7,62%	3,81%	0,00%

16. Come giudica i **tempi di emissione e consegna del buono**?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 16

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	1,90%	2,86%	2,86%	0,95%	9,52%	19,05%	40,95%	14,29%	7,62%	0,00%

IL SERVIZIO

17. Come valuta le **competenze assistenziali, educative o tecnico-professionali** degli operatori della ditta scelta?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 17

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,95%	0,00%	4,76%	10,48%	43,81%	32,38%	7,62%	0,00%

18. Quanto valuta sia **rispettata**, da parte degli operatori, la **privacy della persona** interessata e delle persone con lui conviventi?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 18

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,95%	0,95%	0,00%	3,81%	29,52%	57,14%	7,63%	0,00%

19. Il servizio si svolge anche presso la dimora dell'interessato?

Il 34,29% ha risposto SI
 Il 65,71% ha risposto NO

(Solo se l'intervistato ha risposto SI alla precedente domanda)

20. Come valuta il **comportamento degli operatori nella dimora dell'interessato**, e nei riguardi dei beni di sua proprietà o delle persone con lui conviventi ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 20

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%	52,78%	30,56%	8,33%	0,00%

21. Come valuta la **correttezza e il rispetto degli operatori nei confronti della persona interessata** e delle persone con lei conviventi?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 21

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,95%	0,00%	11,43%	40,00%	36,19%	11,43%	0,00%

22. Come valuta la **puntualità degli operatori** ed il **rispetto degli orari** di servizio concordati?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 22

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,90%	0,95%	14,29%	40,95%	32,38%	9,53%	0,00%

23. Generalmente, in caso di temporanea assenza dell'operatore abituale, gradisce la sua sostituzione?

Il 43,81% ha risposto SI
 Il 25,71% ha risposto NO
 Il 30,48% ha risposto Non so/Non risponde

(Solo se l'intervistato ha scelto SI alla precedente domanda)

24. Come valuta la **capacità della ditta di provvedere rapidamente alle sostituzioni** in caso di temporanea assenza dell'operatore abituale?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 24

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,17%	2,17%	6,52%	58,70%	26,09%	4,35%	0,00%

25. In caso di reclami, **come giudica le soluzioni o gli interventi** adottati dalla ditta?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

7 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 25

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	5,00%	0,00%	5,00%	5,00%	20,00%	15,00%	25,00%	15,00%	10,00%	0,00%

26. **Complessivamente come valuta il servizio** per l'integrazione delle persone disabili?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda n. 26

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,95%	3,81%	8,57%	41,90%	30,48%	13,34%	0,00%

Aggiornato con le interviste effettuate al 28 settembre 2010 ore 13.00