



COMUNE DI BARI

Ripartizione
Servizi alla Persona

Valutazione del servizio

Anno 2017

Oggetto dell'analisi



Rilevazione telefonica, su base statistica, del gradimento dei seguenti servizi:

- ✗ Porta Unica di Accesso (PUA)
- ✗ Servizi Semiresidenziali Disabili
- ✗ CSED Minori



Il campione di utenti intervistato

Hanno partecipato alla rilevazione un campione di 542 utenti, suddivisi in:



- Porta Unica di Accesso (PUA)
(75 utenti)
- Servizi Semiresidenziali Disabili
(111 utenti)
- CSED Minori **(356 utenti)**

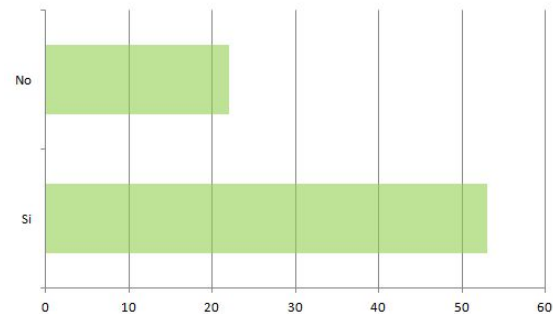


Porta Unica di Accesso (PUA)

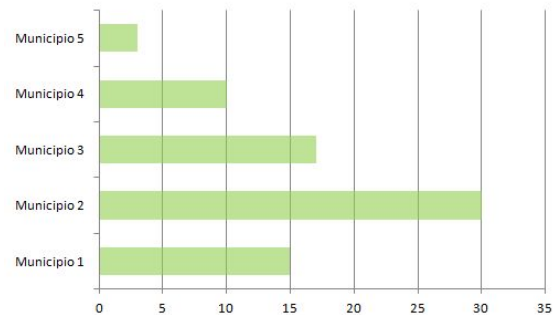
Porta Unica di Accesso - PUA (1 di 7)



E' la prima volta che si è recato allo sportello della Porta Unica di Accesso?



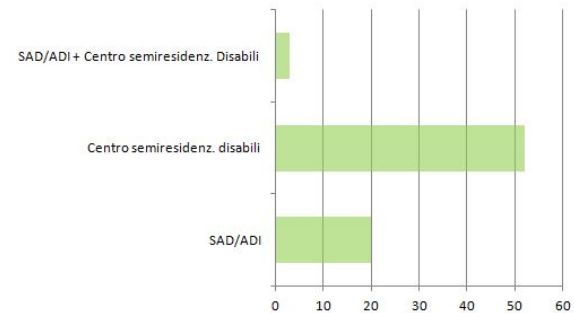
Presso quale Municipio si è rivolto?



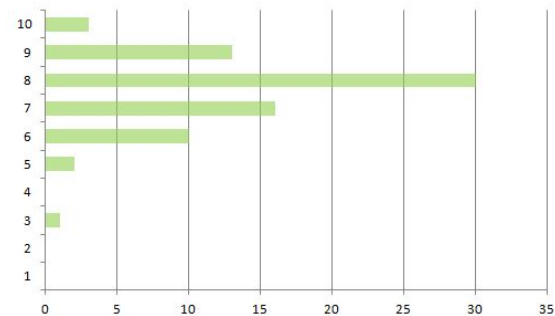
Porta Unica di Accesso - PUA (2 di 7)



Per quale motivo si è rivolto alla Pua? Che tipologia di servizio ha richiesto?



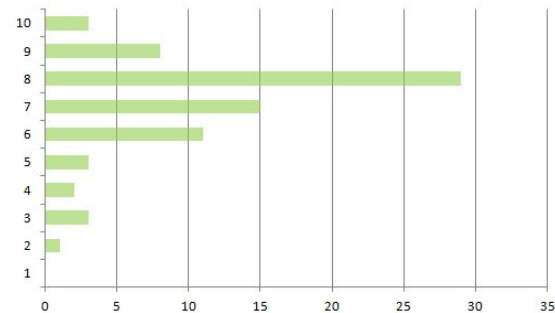
Raggiungibilità della sede PUA



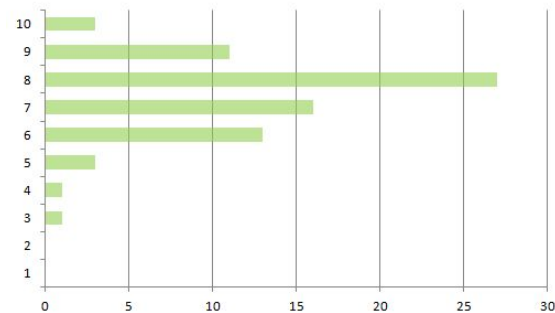
Porta Unica di Accesso - PUA (3 di 7)



Facilità di accesso (assenza di barriere architettoniche)



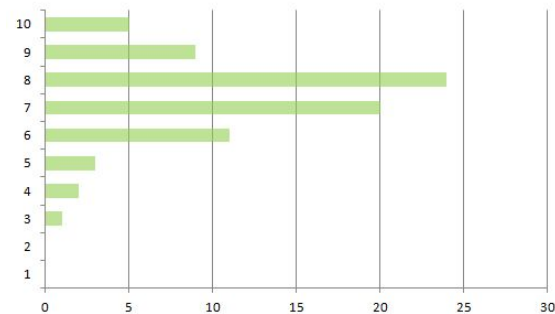
Comodità degli orari di accesso alla sede



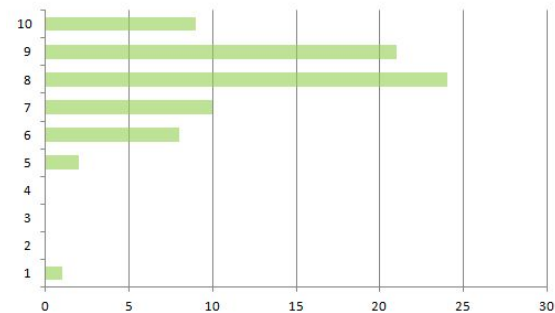
Porta Unica di Accesso - PUA (4 di 7)



Tempi di attesa per la fruizione del servizio



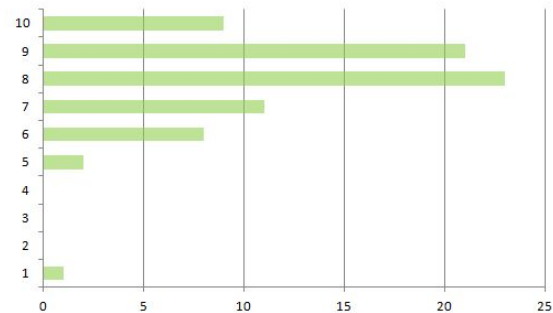
Chiarezza delle informazioni ricevute



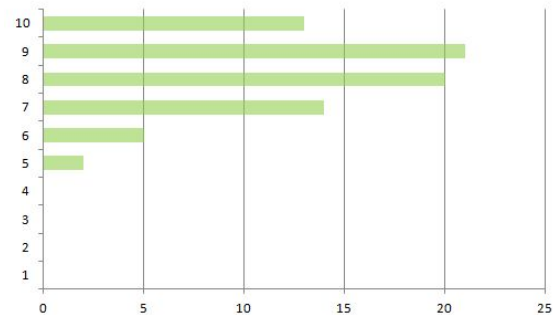
Porta Unica di Accesso - PUA (5 di 7)



Completezza ed attendibilità
delle informazioni



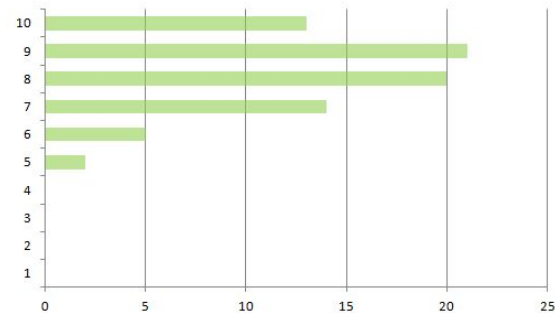
Competenza e professionalità



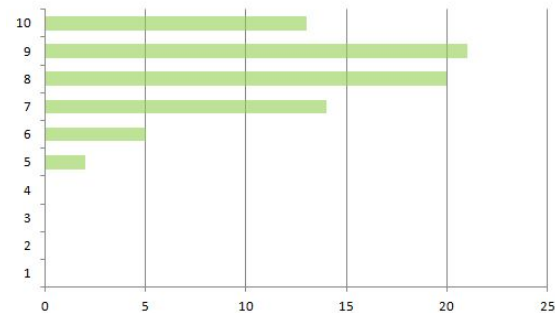
Porta Unica di Accesso - PUA (6 di 7)



Capacità di cogliere i bisogni dell'utente ed empatia



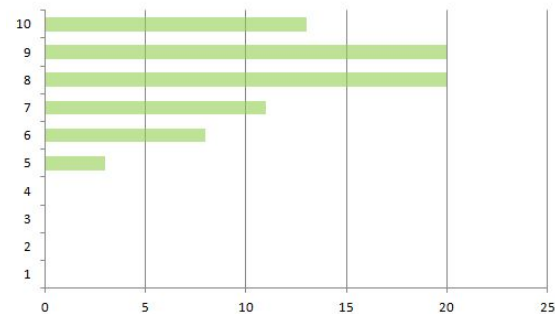
Cordialità e disponibilità all'ascolto



Porta Unica di Accesso - PUA (7 di 7)



Efficienza e tempestività nel fornire le informazioni o nel fornire assistenza



“

*Si richiede di snellire il processo di
accesso e/o rinnovo del servizio*

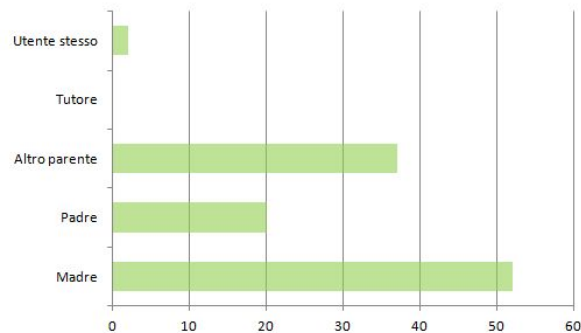


Servizi Semiresidenziali Disabili

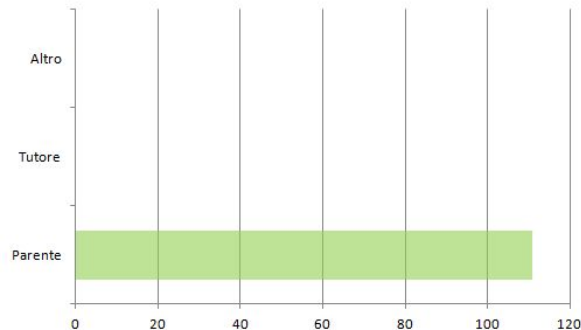
Servizi Semiresidenziali Disabili (1 di 7)



Chi compila il questionario?



Chi è la persona che si prende cura del disabile?

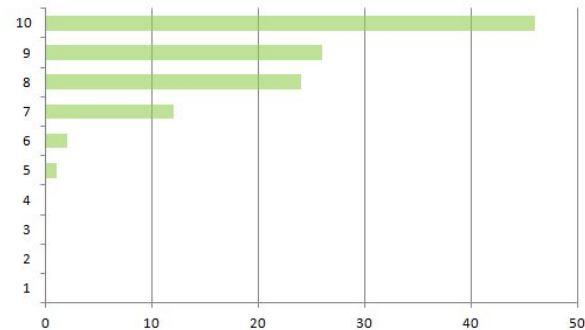


Servizi Semiresidenziali Disabili (2 di 7)

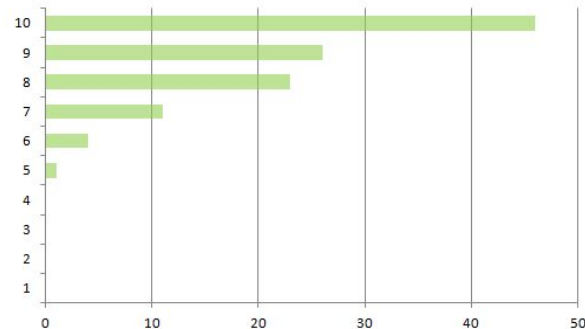


■ Soddisfatto ■ Non soddisfatto

Adeguatezza e confort degli ambienti comuni



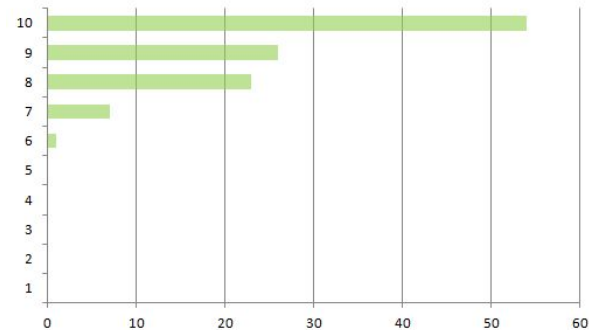
Adeguatezza degli spazi rispetto alle attività proposte



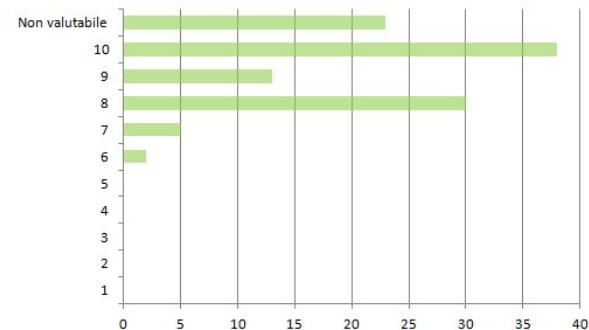
Servizi Semiresidenziali Disabili (3 di 7)



Pulizia dei locali e dei servizi igienici



Qualità del cibo

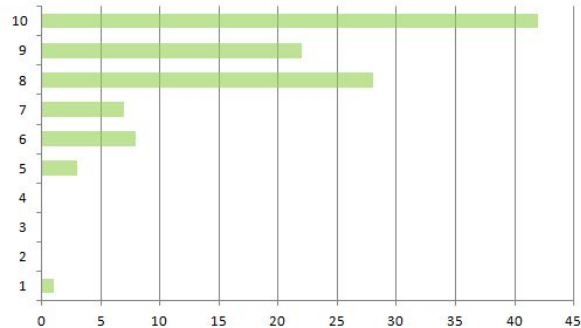


Servizi Semiresidenziali Disabili (4 di 7)

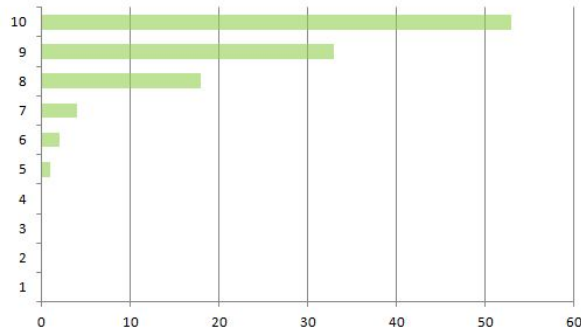


■ Soddisfatto ■ Non soddisfatto

Attività socializzanti e per il tempo libero



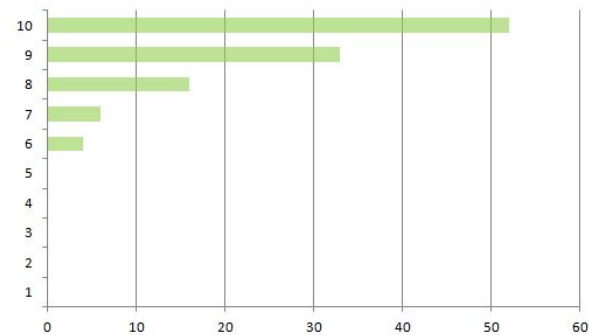
Professionalità, sollecitudine e cortesia del personale che opera all'interno della struttura



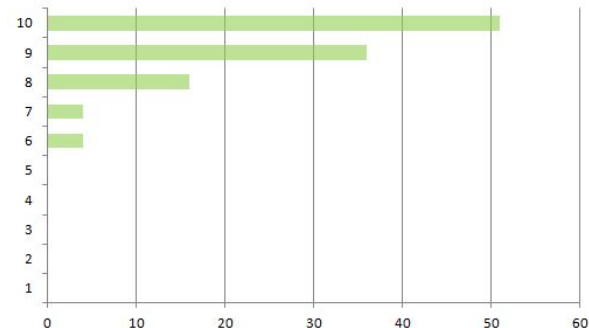
Servizi Semiresidenziali Disabili (5 di 7)



Competenza e professionalità
del personale addetto alla
riabilitazione



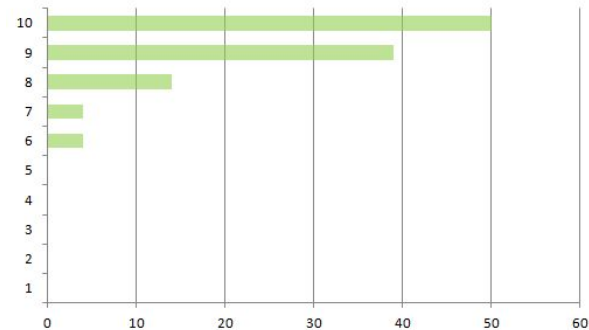
Capacità e preparazione
dell'Operatore Socio Sanitario



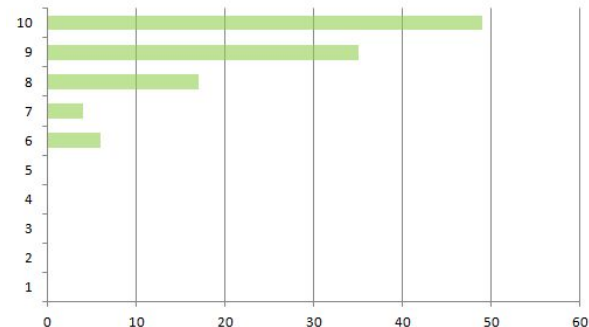
Servizi Semiresidenziali Disabili (6 di 7)



Ascolto e disponibilità
dell'Assistente Sociale



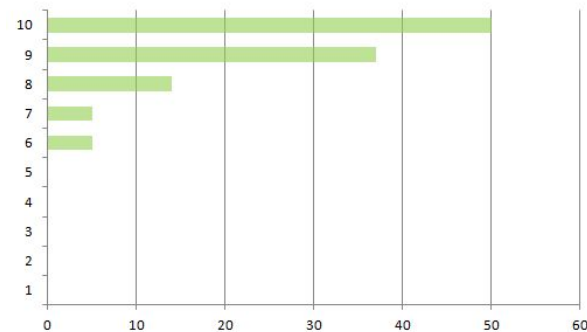
Coinvolgimento dei familiari
nelle attività organizzate
all'interno della struttura



Servizi Semiresidenziali Disabili (7 di 7)



Informazione dei familiari in merito ad eventuali progressi e/o problematiche del disabile



“

*Richieste maggiori attività
all'aperto e laboratori manuali*

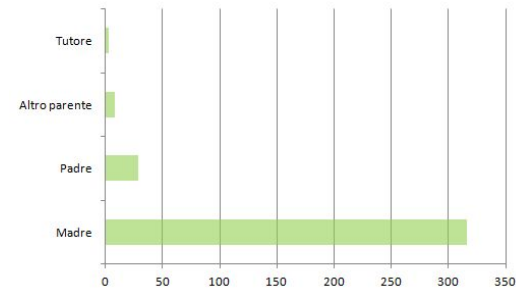


CSED Minori

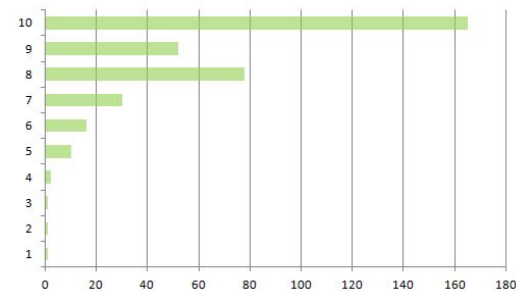
CSED Minori (1 di 9)



Chi compila il questionario?



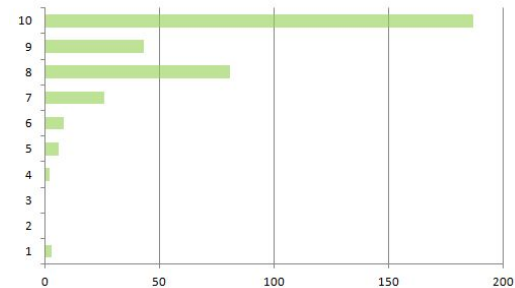
Rendimento scolastico del minore



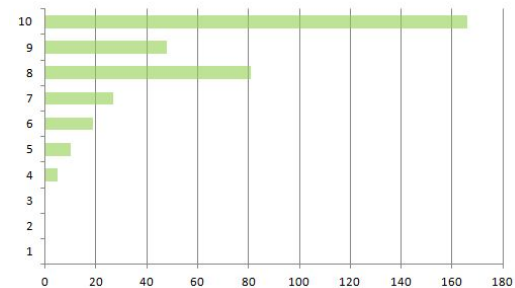
CSED Minori (2 di 9)



Rapporto minore/famiglia



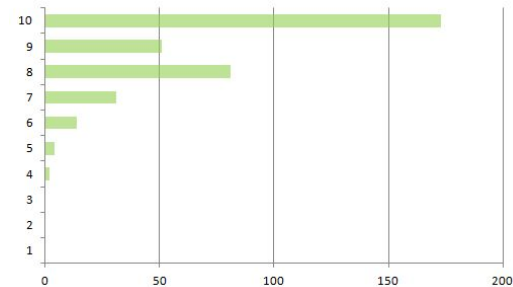
Rapporto del minore con i coetanei



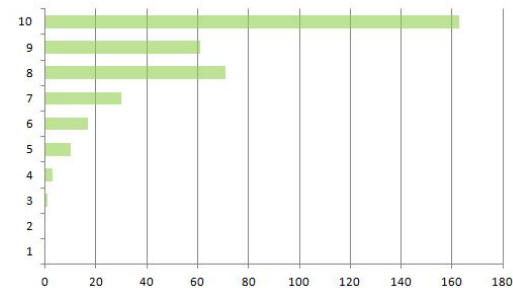
CSED Minori (3 di 9)



Sviluppo dell'autonomia



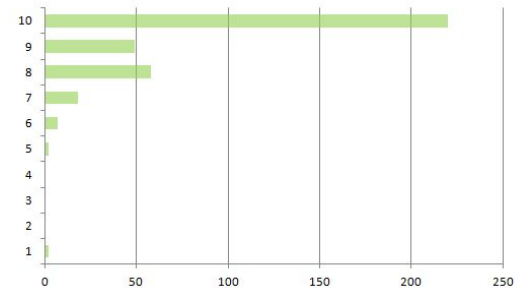
Rapporti sociali all'interno della comunità locale



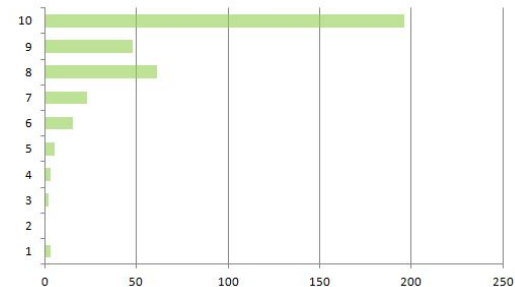
CSED Minori (4 di 9)



Colloqui svolti con le figure professionali presenti nella struttura



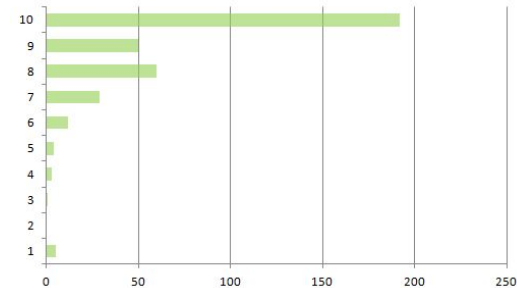
Percorsi culturali, ludici, ricreativi e sportivi



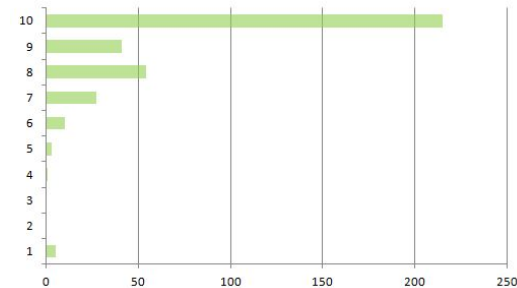
CSED Minori (5 di 9)



Sostegno didattico in
racordo con la scuola



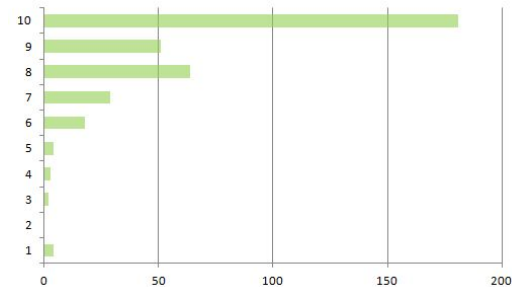
Sostegno alla genitorialità



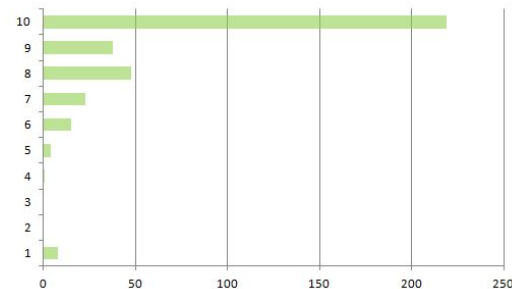
CSED Minori (6 di 9)



Organizzazione gite, eventi



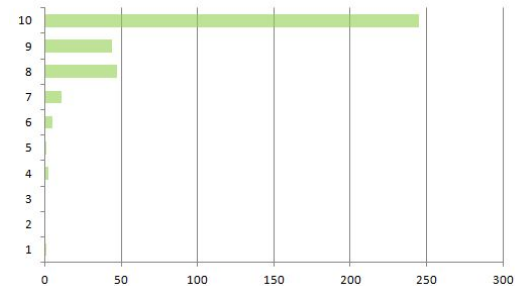
Attività volte a coinvolgere la famiglia nel processo educativo del minore



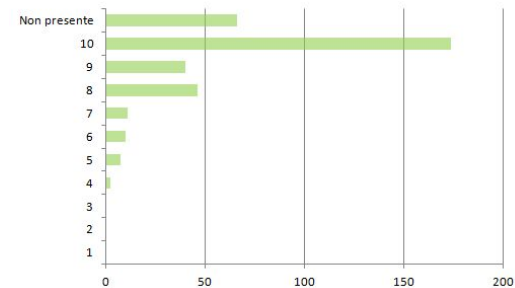
CSED Minori (7 di 9)



Adeguatezza degli spazi comuni, servizi igienici



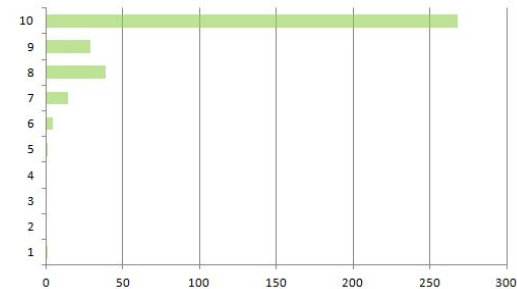
Servizio mensa (se presente)



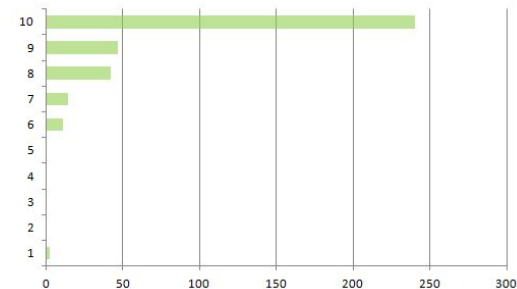
CSED Minori (8 di 9)



Pulizia dei locali



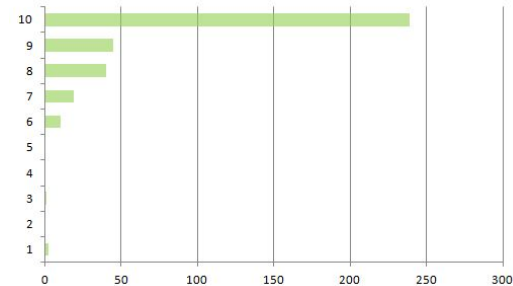
Cortesìa e sollecitudine del personale addetto all'accoglienza



CSED Minori (9 di 9)



Professionalità delle figure professionali presenti nella struttura



“

*Richiesto un maggior numero di
ore*



Aiutaci a rendere migliori i nostri servizi!

Contattaci:

serviziapersona@comune.bari.it

[Segnalazioni/Reclami online](#)