



Ripartizione  
Servizi alla Persona

# Valutazione del servizio

Anno 2018

# Oggetto dell'analisi



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

- × Case di comunità
- × Front Office segretariato
- × Trasporto disabili - Taxi a chiamata
- × Trasporto disabili - Taxi verso sedi prestabilite
- × Assistenza domiciliare - Anziani e Disabili



# Il campione di utenti intervistato



Hanno partecipato alla rilevazione un campione di 533 utenti, suddivisi in:



- Case di comunità **(74 utenti)**
- Front Office segretariato **(130 utenti)**
- Trasporto disabili - Taxi a chiamata **(166 utenti)**
- Trasporto disabili - Taxi verso sedi prestabilite **(52 utenti)**
- Assistenza domiciliare - Anziani e Disabili **(111 utenti)**

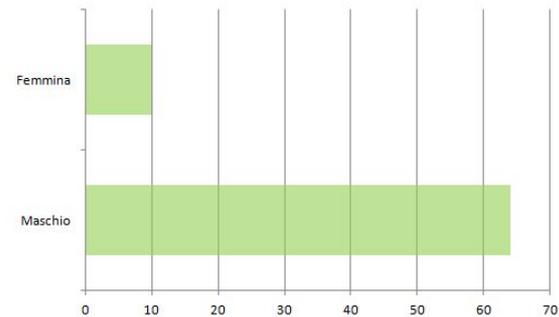
# Case di comunità



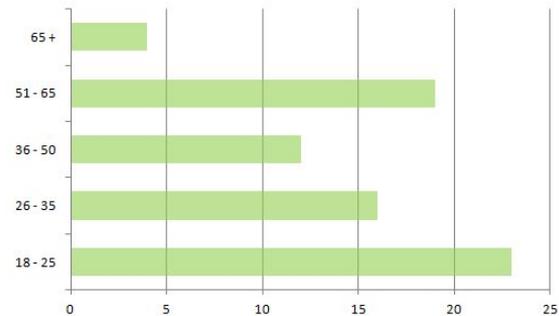
# Case di comunità (1 di 8)



Genere utente



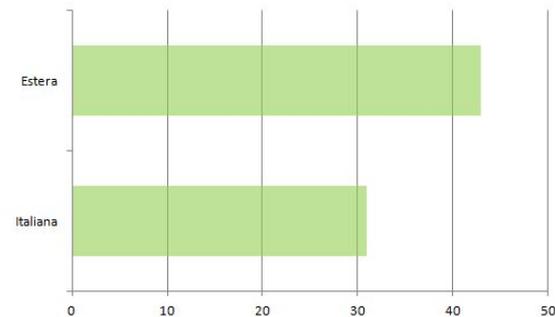
Età utente



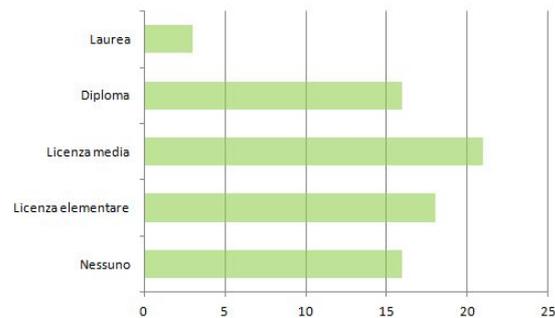
# Case di comunità (2 di 8)



Provenienza



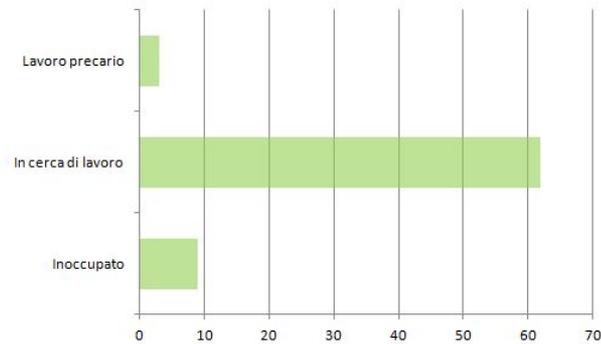
Titolo di studio



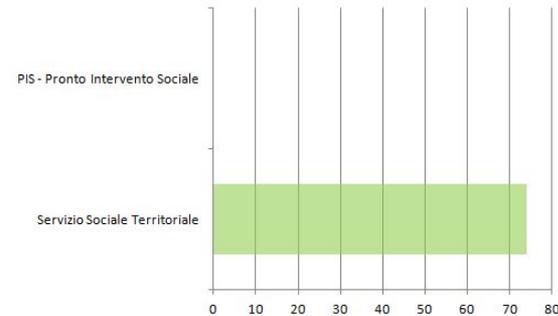
# Case di comunità (3 di 8)



## Stato occupazionale



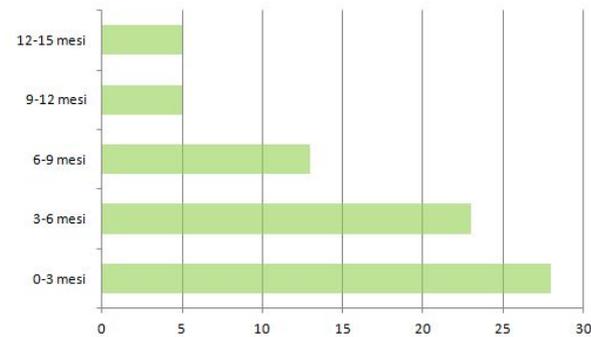
## Come ha avuto accesso al servizio?



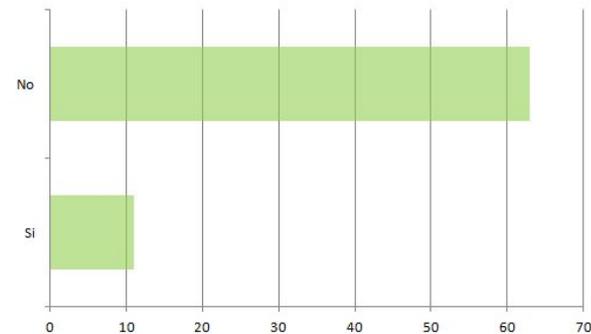
# Case di comunità (4 di 8)



Da quanto tempo alloggia presso la struttura?



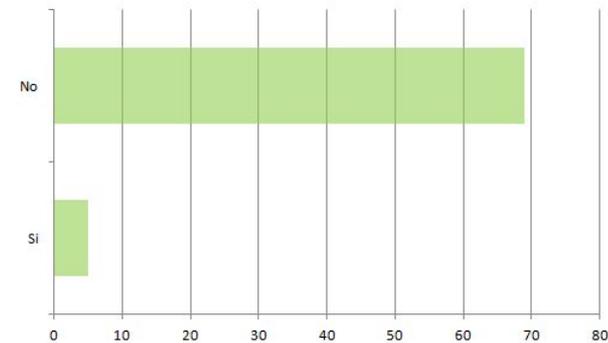
Ha avuto ulteriori proroghe oltre il termine definitivo?



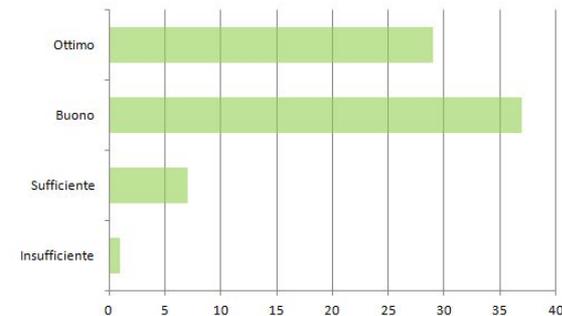
# Case di comunità (5 di 8)



Fruisce di altre prestazioni erogate dal Comune?



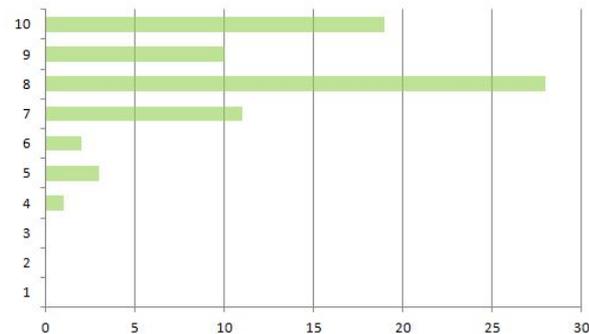
Come valuta la qualità degli spazi e dei servizi offerti dalla struttura?



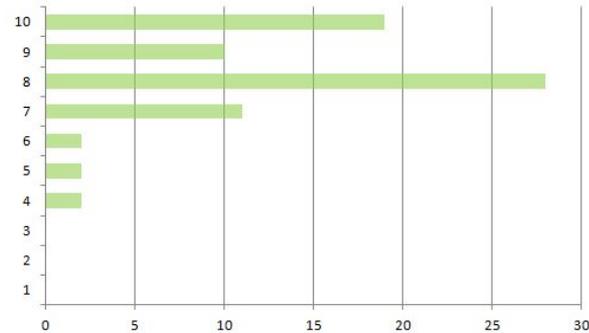
# Case di comunità (6 di 8)



Come valuta la professionalità degli operatori?



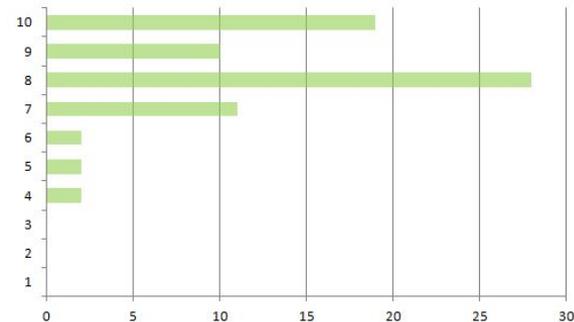
Come valuta la disponibilità degli operatori?



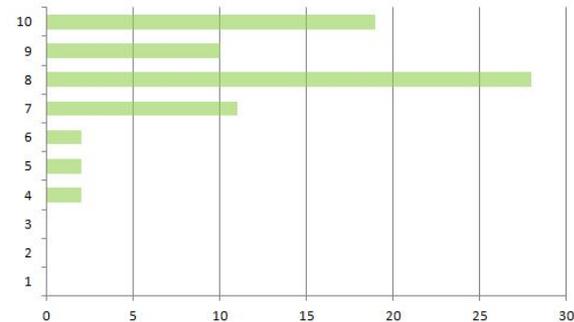
# Case di comunità (7 di 8)



Come valuta la capacità degli operatori di gestire eventuali conflitti?



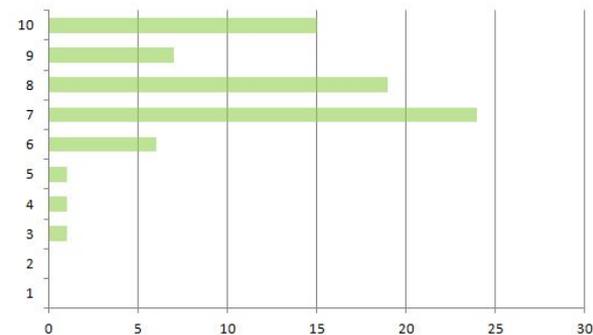
Come valuta le capacità relazionali degli operatori?



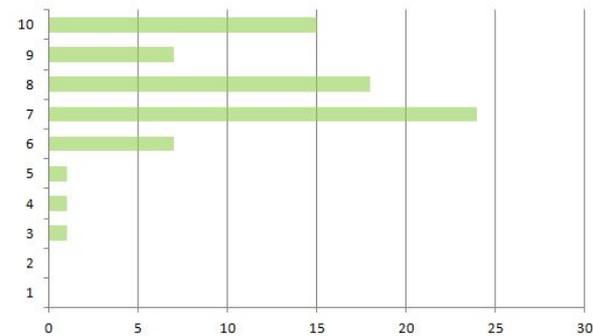
# Case di comunità (8 di 8)



Quanto ritiene che gli altri ospiti rispettino gli spazi comuni?



Quanto ritiene che gli altri ospiti rispettino le regole di comportamento?



The background is white and features a scattered pattern of light gray geometric shapes, including squares, circles, and crosses, some of which are slightly rotated. A pair of green quotation marks is positioned above the main text.

“

*Richiesto un migliore servizio  
mensa*

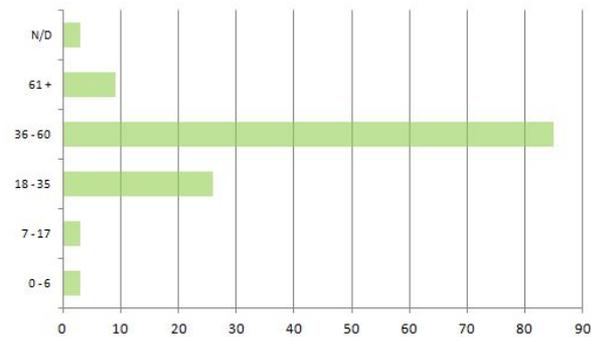


# Front Office Segretariato

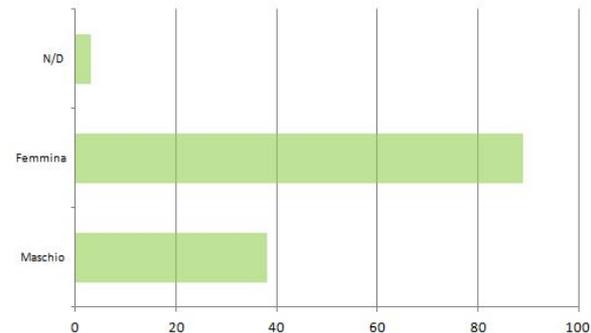
# Front Office Segretariato (1 di 7)



Età utente



Genere utente

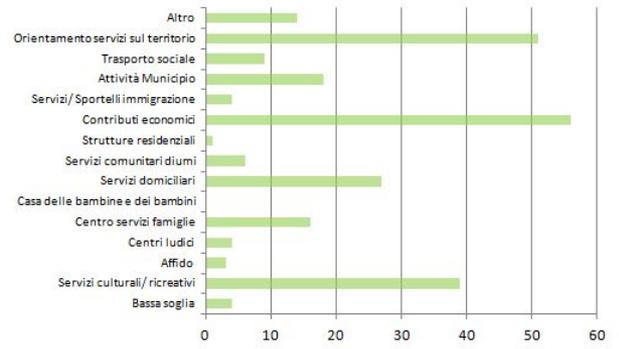


# Front Office Segretariato (2 di 7)

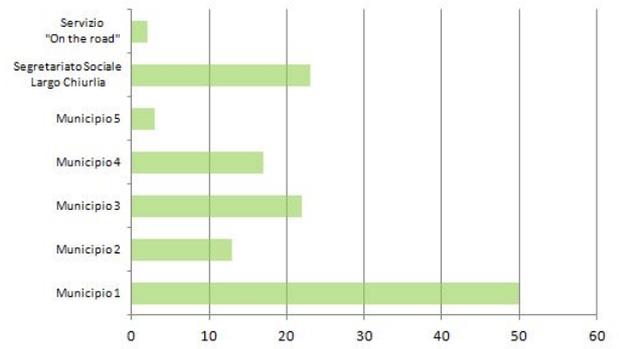


■ Soddisfatto ■ Non soddisfatto

## Servizio richiesto



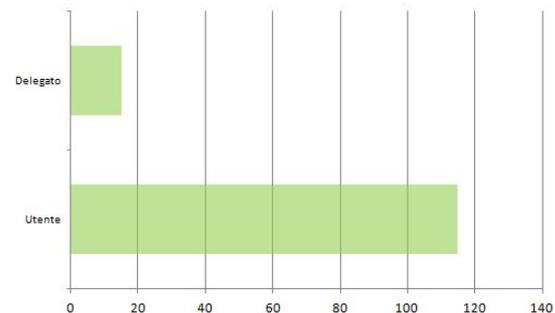
## Sportello



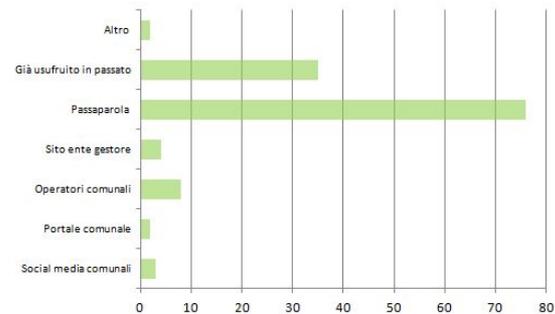
# Front Office Segretariato (3 di 7)



Risponde



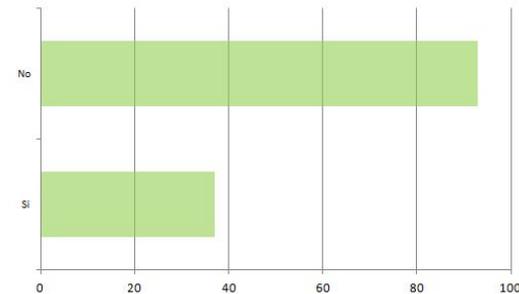
Come è venuto a conoscenza del servizio di segretariato sociale?



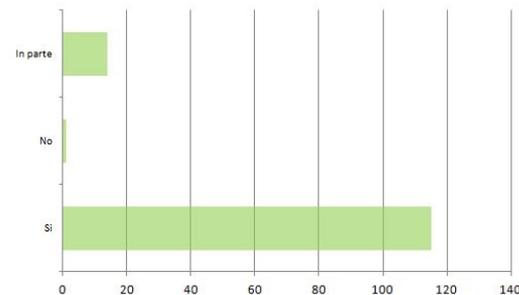
# Front Office Segretariato (4 di 7)



E' la prima volta che usufruisce del servizio?



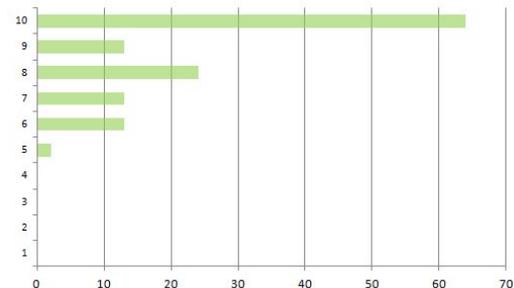
Le è stata fornita l'informazione che cercava?



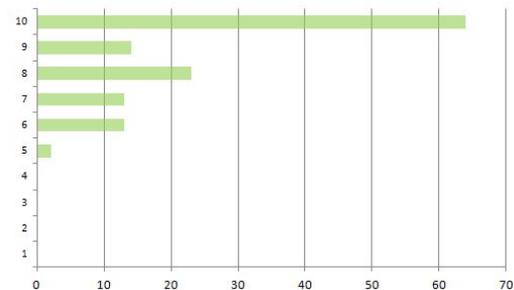
# Front Office Segretariato (5 di 7)



Fornisca un giudizio sul servizio in merito alla competenza degli operatori



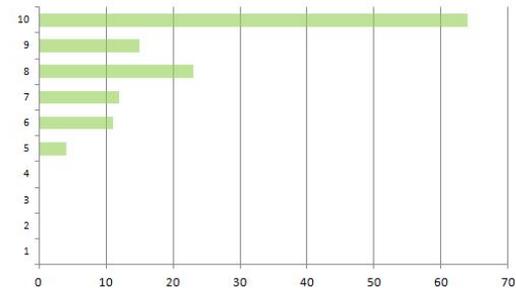
Fornisca un giudizio sul servizio in merito alla disponibilità degli operatori



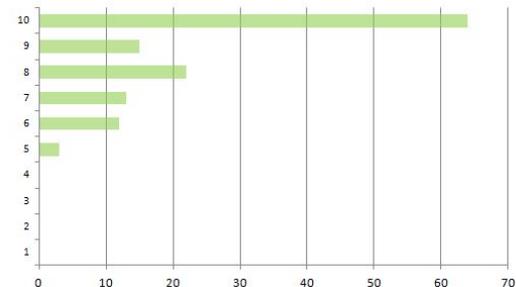
# Front Office Segretariato (6 di 7)



Fornisca un giudizio sul servizio in merito alla capacità di ascolto degli operatori



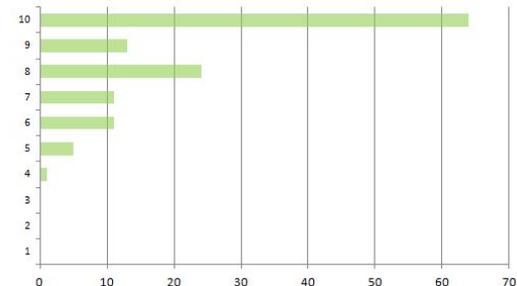
Fornisca un giudizio sul servizio in merito alla cortesia degli operatori



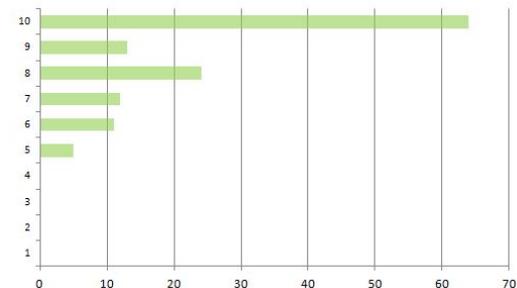
# Front Office Segretariato (7 di 7)



Fornisca un giudizio sul servizio in merito alla tempestività delle informazioni



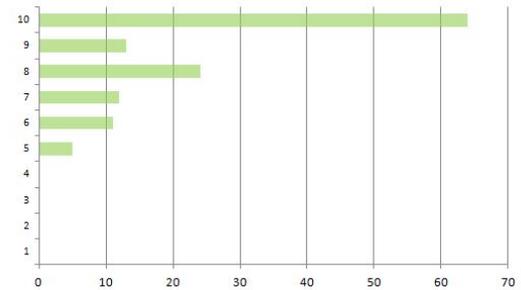
Fornisca un giudizio sul servizio in merito alla chiarezza delle informazioni



# Front Office Segretariato (7 di 7)



Fornisca un giudizio sul servizio in merito alla completezza delle informazioni



“

*Richiesto un incremento del  
numero di operatori*



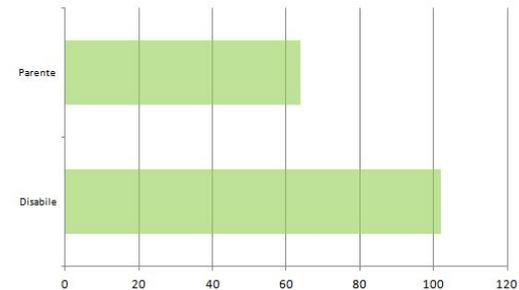
# Trasporto disabili

## Taxi a chiamata

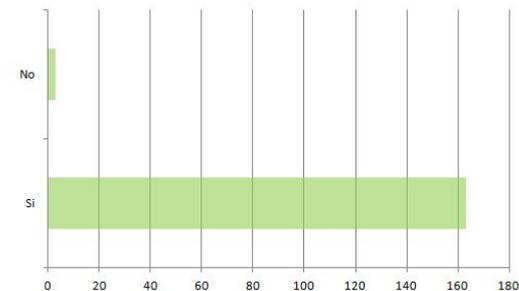
# Trasporto disabili - Taxi a chiamata (1 di 6)



Chi compila il questionario?



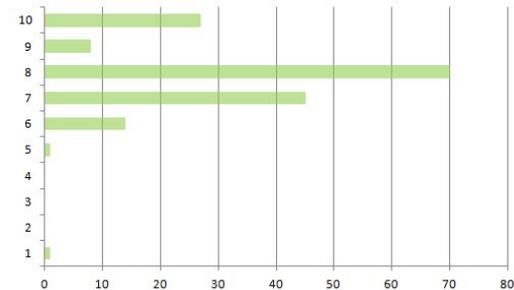
Sei stato adeguatamente informato in merito alle regole di utilizzo, al momento dell'avvio del servizio?



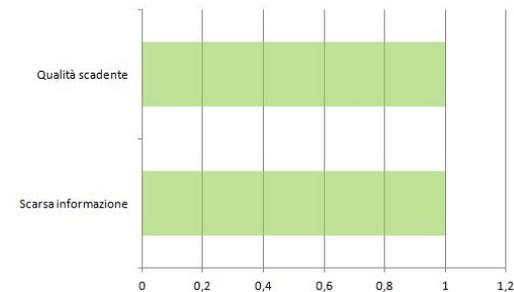
# Trasporto disabili - Taxi a chiamata (2 di 6)



Dai un voto da 1 (qualità minima) a 10 (qualità massima) al supporto fornito dal settore competente presso il Comune di Bari, in caso di necessità



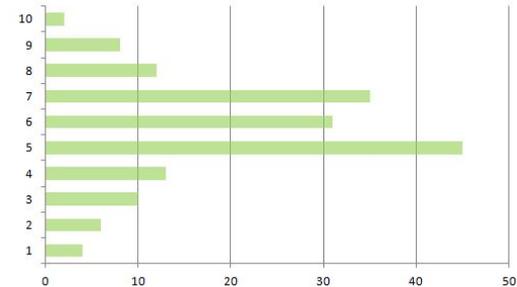
In caso di votazione compresa tra 1 e 5 le chiediamo di specificare la motivazione



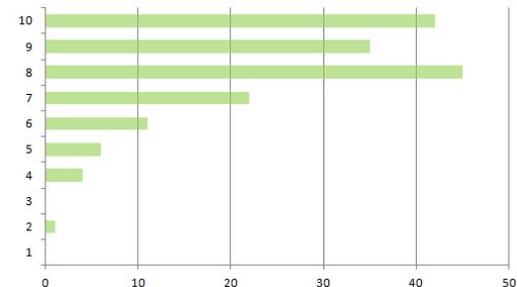
# Trasporto disabili - Taxi a chiamata (3 di 6)



Facilità di prenotazione delle corse da effettuare



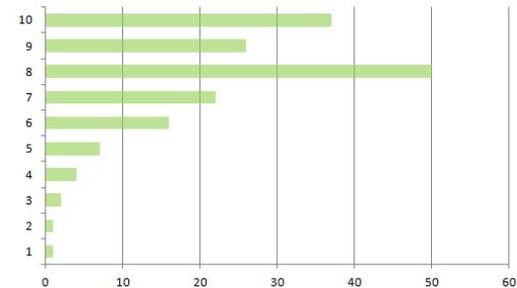
Disponibilità e cortesia degli operatori



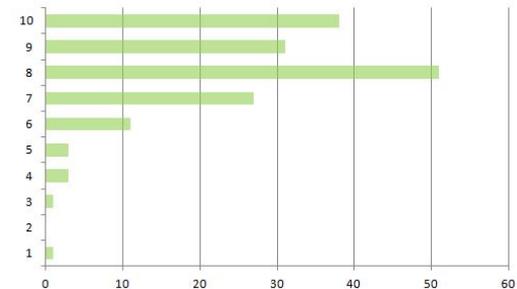
# Trasporto disabili - Taxi a chiamata (4 di 6)



Gentilezza dell'autista



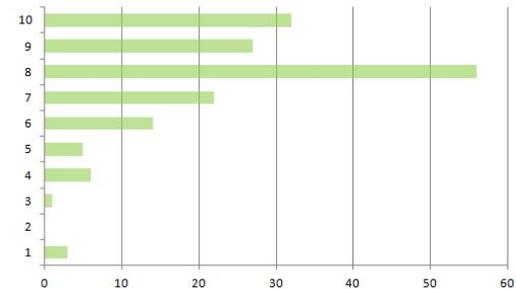
Puntualità degli operatori



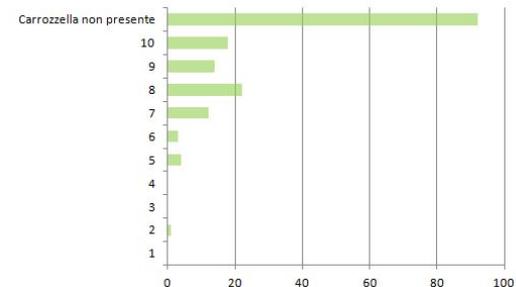
# Trasporto disabili - Taxi a chiamata (5 di 6)



Assistenza fornita nella salita e nella discesa dalla vettura



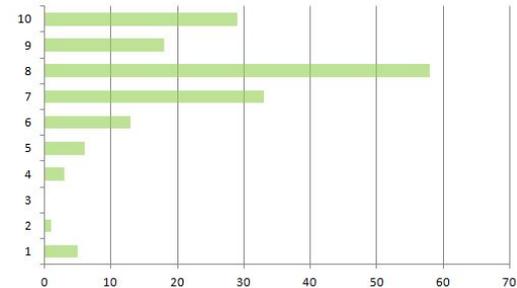
Posizionamento e ancoraggio o sollevamento in caso di presenza della carrozzina pieghevole

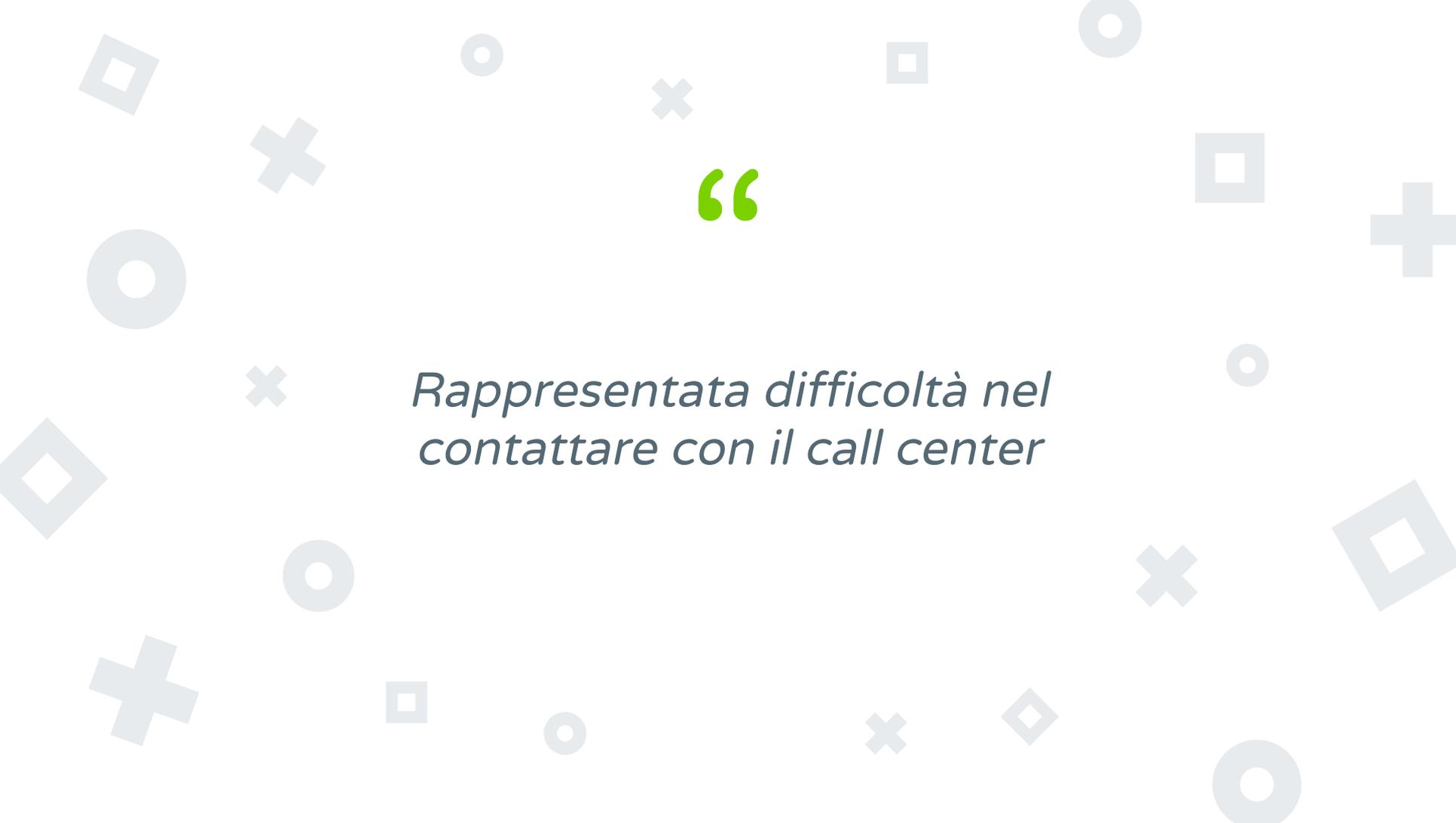


# Trasporto disabili - Taxi a chiamata (6 di 6)



Comfort dell'auto





“

*Rappresentata difficoltà nel  
contattare con il call center*



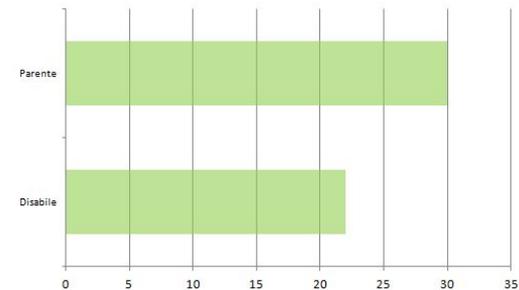
# Trasporto disabili

## Sedi prestabilite

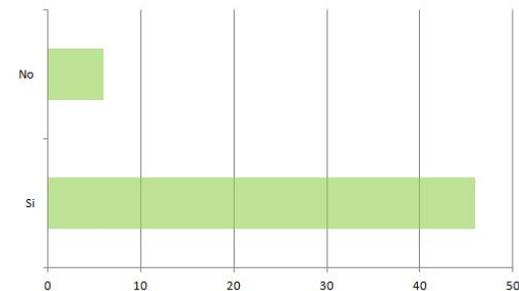
# Trasporto disabili - Sedi prestabilite (1 di 5)



Chi compila il questionario?



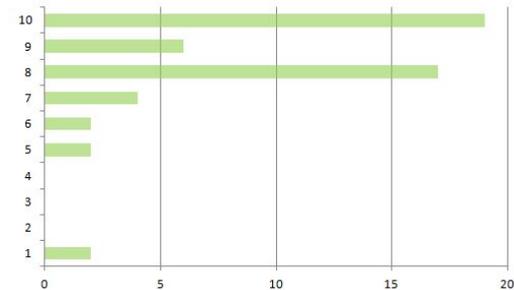
Sei stato adeguatamente informato in merito alle regole di utilizzo, al momento dell'avvio del servizio?



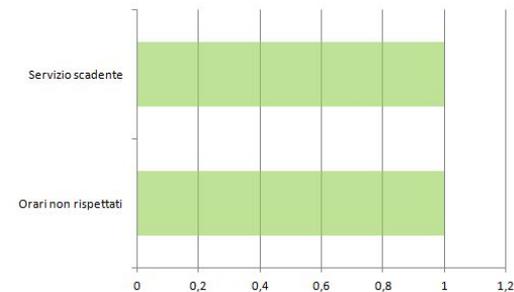
# Trasporto disabili - Sedi prestabilite (2 di 5)



Dai un voto da 1 (qualità minima) a 10 (qualità massima) al supporto fornito dal settore competente presso il Comune di Bari, in caso di necessità



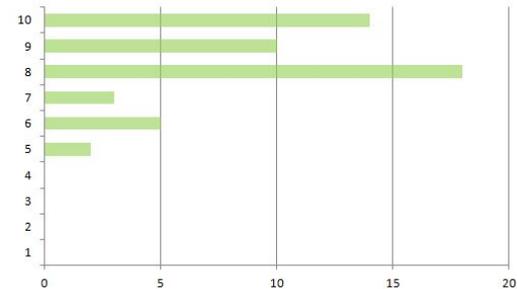
In caso di votazione compresa tra 1 e 5 le chiediamo di specificare la motivazione



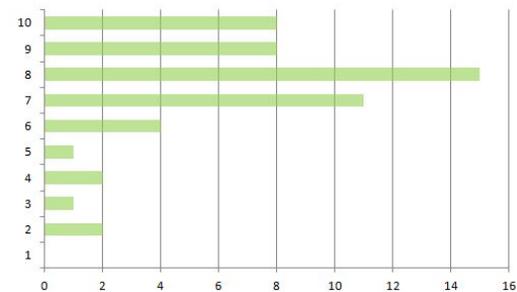
# Trasporto disabili - Sedi prestabilite (3 di 5)



Gentilezza dell'autista



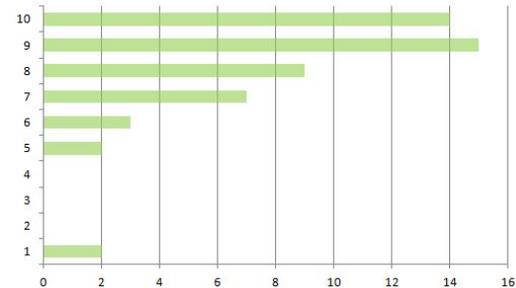
Puntualità degli operatori



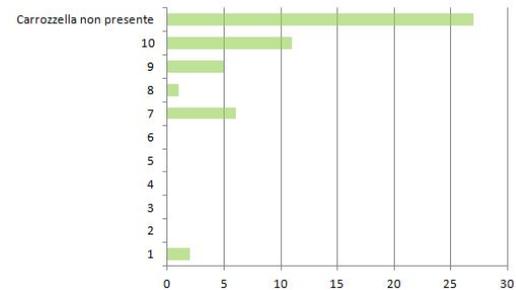
# Trasporto disabili - Sedi prestabilite (4 di 5)



Assistenza fornita nella salita e nella discesa dalla vettura



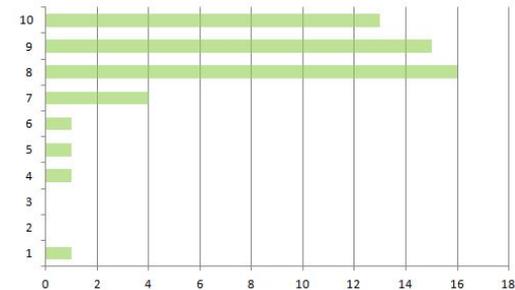
Posizionamento e ancoraggio o sollevamento in caso di presenza della carrozzella pieghevole



# Trasporto disabili - Sedi prestabilite (5 di 5)



Comfort dell'auto



The background is white and features a scattered pattern of light gray geometric shapes, including squares, circles, and crosses, some of which are slightly rotated. A pair of bright green quotation marks is positioned above the main text.

“

*Richiesta una maggiore  
collaborazione da parte degli  
autisti*

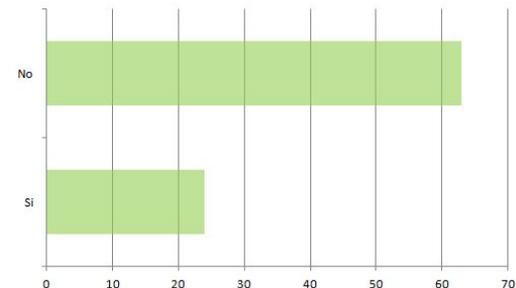


# Assistenza domiciliare Anziani e Disabili

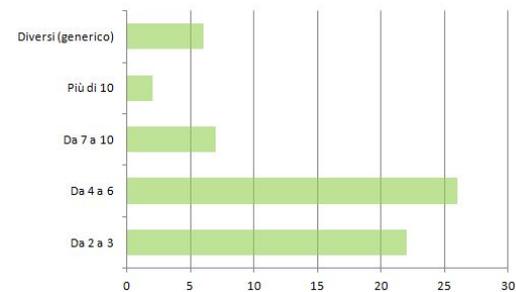
# Assistenza domiciliare - Anziani e Disabili (1 di 4)



E' assistito sempre dallo stesso operatore?



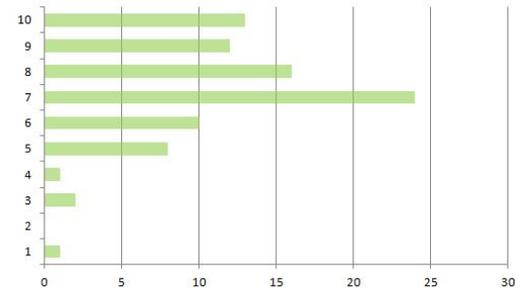
Se No, quanti operatori si sono alternati negli ultimi 3 mesi?



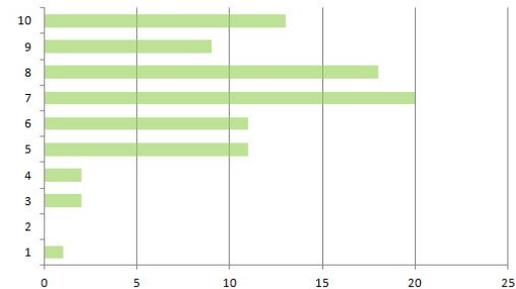
# Assistenza domiciliare - Anziani e Disabili (2 di 4)



Come valuta la professionalità e competenza dell'operatore del servizio?



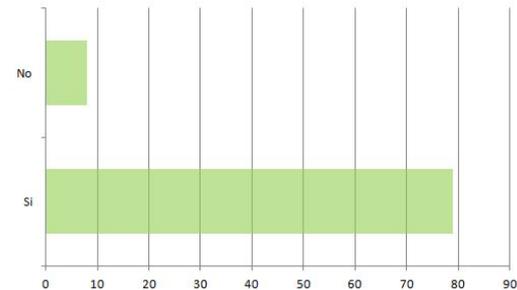
Come valuta il supporto dell'operatore del servizio rispetto alle sue esigenze?



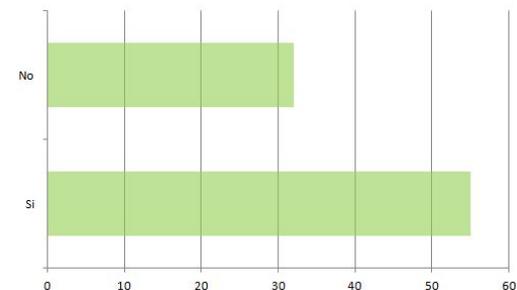
# Assistenza domiciliare - Anziani e Disabili (3 di 4)



L'operatore rispetta l'orario previsto?



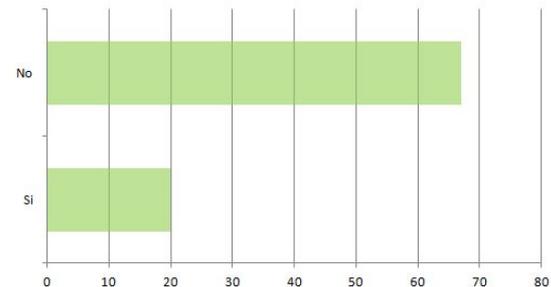
Il tempo impiegato dall'operatore per svolgere le prestazioni è adeguato rispetto ai suoi bisogni?



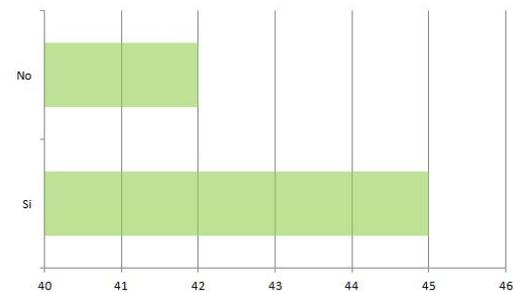
# Assistenza domiciliare - Anziani e Disabili (4 di 4)



Il coordinamento della cooperativa o l'assistente sociale della cooperativa accompagna l'operatore a conoscere la famiglia?



Il coordinamento della cooperativa la informa nel caso di cambio operatore?



“

*Richiesto un maggior numero di  
ore*



**Aiutaci a rendere migliori i nostri servizi!**

**Contattaci:**

[serviziapersona@comune.bari.it](mailto:serviziapersona@comune.bari.it)

[Segnalazioni/Reclami online](#)