

MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI/SUGGERIMENTI

Gentile Utente,

può compilare questo modulo per segnalare eventuali disservizi, problemi, difficoltà o suggerimenti.

La richiesta di dati personali (nome, cognome, indirizzo, e-mail) serve unicamente ad assicurare una risposta personale alla richiesta presentata. Il modulo può dunque essere compilato anche anonimamente, in questo caso però, non potremo garantire la risposta.

La informiamo che tutti i moduli compilati potranno essere inviati all'indirizzo e-mail

ambito.termoli@comune.termoli.cb.it oppure consegnato a mano presso l'Ufficio Protocollo del Comune di Termoli, Comune Capofila dell'ATS di Termoli.

Nome e Cognome	
e-mail	
Telefono	
Segnalo in qualità di	

SEGNALAZIONE RECLAMI e SEGNALAZIONE DISSERVIZI

Servizio e/o Area della segnalazione	
<input type="checkbox"/> Segretariato Sociale	<input type="checkbox"/> SAD Disabili
<input type="checkbox"/> Servizio Sociale Professionale (Assistenti Sociali)	<input type="checkbox"/> SAD Anziani
<input type="checkbox"/> Equipe Multidisciplinare	<input type="checkbox"/> Area Welfare d'accesso
<input type="checkbox"/> Sostegno alla genitorialità	<input type="checkbox"/> Area Famiglia e Minori
<input type="checkbox"/> Sostegno Socio-Educativo Scolastico	<input type="checkbox"/> Area Non Autosufficienza/Disabilità
<input type="checkbox"/> Assistenza all'autonomia e alla Comunicazione	<input type="checkbox"/> Area Disagio Adulto/Povertà
<input type="checkbox"/> Assistenza Educativa Domiciliare e Territoriale	<input type="checkbox"/> Area Anziani
<input type="checkbox"/> Ufficio di Piano	<input type="checkbox"/> Altro (specificare).....
Motivazione della segnalazione/reclamo	
Descrizione dell'accaduto	Data avvenimento.....

SEGNALAZIONE APPREZZAMENTI/SUGGERIMENTI

Apprezzamenti/Suggerimenti

INFORMATIVA AGLI INTERESSATI EX ART 13 REGOLAMENTO UE N. 679/2016 "REGOLAMENTO GENERALE SULLA
PROTEZIONE DEI DATI"

I dati personali forniti con questa comunicazione, sono trattati nel pieno rispetto della vigente normativa sulla riservatezza dei dati personali. L'indicazione dei dati personali in questa comunicazione è facoltativa, ma è condizione affinché l'utente possa ricevere la risposta relativa al suo reclamo. L'uso dei dati è esclusivamente interno all'Ufficio ricevente il reclamo al solo scopo di dare corso alla comunicazione dell'utente. I dati non vengono forniti a terzi. L'interessato ha diritto ad avere conferma dei dati che lo riguardano, di cancellarli se raccolti illecitamente, di rettificarli o di aggiornarli, di opporsi a qualsiasi trattamento esuli la presente procedura di gestione dei reclami.

LUOGO, DATA _____

FIRMA DELL'UTENTE _____

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI SOCIALI DELL'ATS DI TERMOLI

Il questionario che Le presentiamo si inserisce all'interno di una valutazione della qualità dei servizi condotta dall'ATS di Termoli. L'**obiettivo** del questionario è esplorare la rappresentazione che le persone hanno dei servizi del territorio. Tale esplorazione consentirà di approfondire l'analisi della domanda sociale della cittadinanza, che diventerà uno strumento utile per orientare le azioni della programmazione sociale.

Le sue risposte ci permetteranno di comprendere l'utilità che tali servizi hanno e il loro grado di soddisfazione. **Non ci sono risposte «giuste» o «sbagliate»**, ma solo risposte più o meno vicine a ciò che si pensa o si sente.

La regola più importante che Le chiediamo di tener presente è: **«La prima risposta è quella che conta»**.

Il questionario è rigorosamente anonimo.

Le presenteremo delle domande alle quali dovrà associare un valore di gradimento. Spesso Le verrà chiesto di fare una scelta tra diverse alternative e può capitare che non si riconosca completamente in nessuna di esse. In questo caso Le chiediamo di «forzare» la sua posizione e dare comunque una risposta.

Grazie per la collaborazione

Informazioni

Età ___

Sesso [] F [] M

Luogo di residenza _____

Istruzione _____

Lavoro _____

1	Con quale servizio dell'ATS ha avuto esperienza? (una sola risposta, se si intende valutare più servizi andrebbe compilata un'altra scheda)				
	<input type="checkbox"/> Segretariato Sociale <input type="checkbox"/> Servizio Sociale Professionale <input type="checkbox"/> Servizio Equipe- Psicologico <input type="checkbox"/> Servizio Equipe-Educativo <input type="checkbox"/> Assistenza Domiciliare Educativa <input type="checkbox"/> Sostegno Socio-Educativo Scolastico <input type="checkbox"/> Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione <input type="checkbox"/> SAD Anziani <input type="checkbox"/> SAD Disabili <input type="checkbox"/> Altro (specificare) _____				
		Per Niente	Poco	Molto	Moltissimo
2	Sulla base della sua esperienza come valuta gli aspetti del servizio erogato?				
	Cortesia del personale				
	Capacità di ascolto				
	Competenza del personale				
	Chiarezza nel fornire spiegazioni				
	Tempestività nella risposta				
	Accoglienza degli spazi				
	Pulizia degli spazi				
	Tempo di attesa				
	Celerità nella risposta				
3	In che misura è stato soddisfatto globalmente del servizio?				
4	Le politiche sociali sono in cambiamento. Le chiediamo di dirci quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni:				
	Le politiche sociali locali stanno cambiando				
	Il riordino si tradurrà in una crisi				
	La crisi derivata dal Covid interesserà soprattutto i servizi sociali				
	Il riordino porterà a nuove opportunità di sviluppo degli interventi e dei servizi sociali				
5	In che misura, a suo avviso, ciascuno dei fattori diventa problematico nell'erogazione dei servizi sociali. Le chiediamo di dirci la sua opinione su ciascuno dei fattori proposti:				
	Adempimenti burocratici				
	Risorse a disposizione (persone, finanziamenti)				
	Lavoro in gruppo				
	Informazione all'utente				

6	Quante volte interagisce mediamente con i servizi sociali dell'ATS di Termoli?				
		<input type="checkbox"/> Meno di una volta al mese <input type="checkbox"/> Una-due volte al mese <input type="checkbox"/> Una volta la settimana <input type="checkbox"/> Circa due volte la settimana <input type="checkbox"/> Più di due volte la settimana			
7	A suo avviso, negli ultimi 6 anni, quanto sono cambiati:	Per Niente	Poco	Molto	Moltissimo
	Le persone che lavorano nel sociale				
	Gli utenti				
	Le famiglie				
	Le istituzioni				
	La politica				
8	In generale, in che misura lei è soddisfatto dei servizi sanitari del suo territorio?				
9	In generale, in che misura lei è soddisfatto dei servizi pubblici del suo territorio?				
10	Pensi ora ai cittadini come clienti dei servizi sociali. A suo avviso, in che misura i servizi sono orientati a verificare la soddisfazione dei cittadini?				
11	Elenchiamo ora alcuni Servizi ed Enti del luogo in cui vive. Indichi quanto, secondo lei, ciascuno è affidabile:				
	Comune				
	Regione				
	Ordini professionali				
	Chiesa				
	Sistema Sanitario				
	Sanità privata				
	Scuola				
	Politica				
	Associazioni di volontariato				
	Cooperative				
12	Indichi se e in che misura le conoscenze elencate di seguito sono utili negli interventi sociali:				
	Pedagogiche				
	Sociologiche				
	Psicologiche				
	Giuridiche				
	Amministrative				
	Gestionali				
13	Secondo lei, a chi spetta la responsabilità del corretto funzionamento dei servizi sociali?	<input checked="" type="checkbox"/> Alle istituzioni pubbliche <input checked="" type="checkbox"/> Alla politica <input checked="" type="checkbox"/> Agli utenti <input checked="" type="checkbox"/> Ai professionisti che ci lavorano <input checked="" type="checkbox"/> Alle cooperative <input checked="" type="checkbox"/> Non saprei			
14	Secondo lei, quale sarà nei prossimi anni il grado di sviluppo dei servizi sociali regionali?	<input checked="" type="checkbox"/> Molto basso <input checked="" type="checkbox"/> Abbastanza basso <input checked="" type="checkbox"/> Abbastanza alto <input checked="" type="checkbox"/> Alto			
15	In che modo secondo lei, principalmente, si possono migliorare i servizi sociali locali? (scelga una risposta)	<input checked="" type="checkbox"/> Migliorandone l'informazione e la conoscenza sul territorio <input checked="" type="checkbox"/> Scegliendo professionisti competenti <input checked="" type="checkbox"/> Comprendendo le esigenze della popolazione			

		<input type="checkbox"/> Aumentando le risorse economiche <input type="checkbox"/> Funzionano già bene
16	Quale delle seguenti aree di intervento, secondo lei, andrebbe potenziata, anche dal punto di vista economico, nelle future programmazioni? (scelga una risposta)	<input type="checkbox"/> Area di sistema e welfare di accesso <input type="checkbox"/> Area delle responsabilità familiari e minori <input type="checkbox"/> Area di intervento anziani <input type="checkbox"/> Area di intervento disabili <input type="checkbox"/> Area di intervento disagio adulto e contrasto alla povertà <input type="checkbox"/> Area di intervento per le persone immigrate
17	Se pensa alla sua esperienza personale quali servizi non sono mai stati pensati nel piano sociale regionale che ritiene indispensabili? A quali problemi rispondono? (risponda in tre righe al massimo)	