



A.S.C.A.
Associazione Socio Assistenziale
dei Comuni dell'Acquese

Gestione Associata Servizi Socio – Assistenziali

ASCA ascolta la tua opinione: al via i questionari sulla qualità percepita dei servizi

A partire dal 1° agosto 2026, ASCA amplia la rilevazione sulla qualità percepita dei servizi socio-assistenziali, con l'obiettivo di raccogliere il punto di vista delle persone che si rivolgono all'Ente e utilizzare le osservazioni ricevute per migliorare l'organizzazione, l'accoglienza e la chiarezza delle informazioni fornite.

Accanto al questionario di gradimento relativo al servizio di accoglienza e front office, già in uso per valutare il primo contatto con l'Ente, la facilità di orientamento, i tempi di attesa, la cortesia del personale, la tutela della riservatezza e l'utilità delle indicazioni ricevute, vengono ora resi disponibili anche i questionari rivolti agli utenti, ai familiari e ai caregiver che hanno avuto contatti con il Servizio Sociale Professionale e con il Punto Unico di Accesso – PUA del Distretto ASL.

I questionari sono anonimi e volontari e non richiedono l'inserimento di dati personali. Le domande riguardano aspetti concreti dell'esperienza vissuta: l'accesso al servizio, l'accoglienza ricevuta, la chiarezza delle informazioni, il coinvolgimento della persona, la comprensione dei passaggi successivi e, per il front office, anche la qualità del primo orientamento e dell'ambiente di attesa.

Le risposte saranno lette nel loro insieme, per capire quali aspetti dei servizi funzionano bene e quali possono essere migliorati.

I questionari possono essere compilati e depositati nelle apposite cassette di raccolta disponibili presso:

- la sede operativa ASCA di Piazza San Guido 2, Acqui Terme;
- il PUA distaccato presso il Distretto ASL;

La partecipazione è libera. La scelta di non compilare il questionario non comporta alcuna conseguenza sull'accesso ai servizi, sulla presa in carico o sull'erogazione degli interventi.

Con questa rilevazione ASCA intende rafforzare un metodo di lavoro fondato sull'ascolto, sulla trasparenza e sul miglioramento continuo dei servizi offerti ai cittadini.