

Διεύθυνση Κοινωνικής Μέριμνας

Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης

Περιφερειακό Ταμείο Ανάπτυξης Αττικής

Social Network Αττική

**«ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΩΦΕΛΟΥΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΟΜΩΝ»**

Αθήνα, Ιούνιος 2020

ΠΡΟΟΙΜΙΟ

Αγαπητοί ωφελούμενοι,

Με το παρόν ερωτηματολόγιο επιχειρούμε πρώτα απ' όλα να μετρήσουμε την ικανοποίηση από τις παρεχόμενες υπηρεσίες των Δομών που συγχρηματοδοτούνται από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Αττική 2014 – 2020» και πιο συγκεκριμένα των Κέντρων Κοινότητας και των Δομών Παροχής Βασικών Αγαθών (ΔΠΒΑ) κι έπειτα να προχωρήσουμε σε διάγνωση αναγκών για περαιτέρω κοινωνικά αγαθά. Εξάλλου η σημερινή υγειονομική κρίση και οι συνέπειες από τα μέτρα περιορισμού εξάπλωσης της νόσου COVID – 19 έχει καταδείξει την ανάγκη αυτή.

Σκοπός της έρευνας παραμένει η αξιοποίηση των απαντήσεων σας, όχι μόνο για τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και για τη διεύρυνση των προσφερόμενων κοινωνικών αγαθών, σύμφωνα με τις ανάγκες που διαμορφώνονται από τις τρέχουσες συνθήκες.

Σας παρακαλούμε να αφιερώσετε λίγο από το χρόνο σας στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και σας επισημαίνουμε ότι οι απαντήσεις σας είναι ανώνυμες κι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για στατιστική χρήση.

Ευχαριστούμε εκ των προτέρων για τη συνεργασία.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στοιχεία Δομής (ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΣΤΕΛΕΧΗ):

- Κέντρο Κοινότητας
 Δομή Παροχής Βασικών Αγαθών (ΔΠΒΑ)
 Κοινωνικό Φαρμακείο Κοινωνικό Παντοπωλείο Συσσίτιο

Έδρα Δομής ((ΣΥΜΠΛΗΡΩΝΕΤΑΙ ΑΠΟ ΤΑ ΣΤΕΛΕΧΗ)):

.....

1. Ποια ήταν η πηγή πληροφόρησής σας για τη λειτουργία της Δομής ;

.....

2. Επισκέπτεστε πρώτη φορά τη Δομή; (σημειώστε)

ΝΑΙ ΟΧΙ

3. Με ποια συχνότητα επισκέπτεστε τη Δομή το μήνα ; (σημειώστε)

1 2 3 4 5 6 7 8 >8

4. Ποιο είναι το χρονικό διάστημα που εξυπηρετείτε από την Δομή; (σημειώστε)

0-6 μήνες 6-12 μήνες 12 – 16 μήνες 18 – 24 μήνες >24 μήνες

5. Για ποιες υπηρεσίες προσέρχεστε στη Δομή και πως τις αξιολογείτε ;

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert
(0: Δεν Παρέχεται 1: Καθόλου Αναγκαία, 2: Λίγο αναγκαία, 3: Αρκετά αναγκαία, 4: Πολύ αναγκαία)

Για χρήση υπηρεσιών Κέντρου Κοινότητας						
A/A	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	0	1	2	3	4
1	Διευκόλυνση / Αιτήσεις σε θέματα επιδομάτων					
	Κ.Ε.Α.					

Για χρήση υπηρεσιών Κέντρου Κοινότητας						
A/A	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	0	1	2	3	4
	Επίδομα κοινωνικής αλληλεγγύης ανασφάλιστων / ανασφάλιστων υπερηλίκων					
2	Έκτακτες Ανάγκες / COVID – 19					
	Υπηρεσίες κατά την περίοδο της πανδημίας covid-19 (αναφέρετε)...					
3	Υπηρεσίες Κοινωνικής Ένταξης					
	Μεικτές δράσεις για την κοινωνικοποίηση και την κοινωνική ένταξη, ειδικότερα (αλλά όχι αποκλειστικά) για μαθητές ΑμεΑ, παιδιά με μαθησιακές δυσκολίες, Ρομά και Δικαιούχους Διεθνούς Προστασίας					
	Εξυπηρέτηση /συμβουλευτική στήριξη για θέματα ένταξης των μεταναστών					
	Παράλληλες Δράσεις (μαθήματα ελληνικής γλώσσας, διαπολιτισμικές δράσεις κτλ)					
	Συμμετοχή σε δράσεις στήριξης και ενδυνάμωσης των γυναικών					
	Ανάπτυξη προγραμμάτων για υποστήριξη, παροχή φροντίδας και κοινωνική ένταξη των ΑμεΑ					
4	Μαθησιακές Δράσεις					
	Αιτήσεις για τα Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΚΔΒΜ)					
	Συμμετοχή σε δράσεις δημιουργικής απασχόλησης και μαθησιακής στήριξης παιδιών προσχολικής και σχολικής ηλικίας					
	Συμμετοχή σε εκδηλώσεις επιμορφωτικού και κοινωνικού περιεχομένου που διοργανώθηκαν από το Κέντρο Κοινότητας					
5	Θέμα Ανεργίας – Απασχόλησης των Κέντρων Κοινότητας ή/και του ΚΕΑ					
	Εργασιακή συμβουλευτική υποστήριξη για την ένταξη στην αγορά εργασίας					
	Ειδικότερα για το θέμα απασχόλησης, θα θέλαμε να γνωρίζουμε: Α) Για πόσο χρονικό διάστημα αναζητείτε εργασία; _____					

Για χρήση υπηρεσιών Κέντρου Κοινότητας						
A/A	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	0	1	2	3	4
	B) Έχετε επικοινωνήσει με τον εργασιακό σύμβουλο του ΟΑΕΔ;				ΝΑΙ <input type="checkbox"/>	ΟΧΙ <input type="checkbox"/>
6	Εξατομικευμένη ενημέρωση για θέματα δημόσιας Υγείας (δράσεις αγωγής υγείας)					
7	Υπηρεσίες Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης					
8	Παροχή οικογενειακής βοήθειας					
9	Διευκόλυνση για θέματα δικαστικών αστικοδημοτικών και νομικών εκκρεμοτήτων					
10	Αιτήσεις για εθελοντισμό					
11	Άλλο (αναφέρετε)					

Για χρήση υπηρεσιών Κοινωνικού Φαρμακείου						
A/A	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	0	1	2	3	4
1	Παροχή φαρμάκων					
2	Παροχή λοιπού υγειονομικού υλικού					
3	Παροχή παραφαρμακευτικών προϊόντων					
Για χρήση υπηρεσιών Κοινωνικού Παντοπωλείου & Σουσιτίου						
A/A	ΥΠΗΡΕΣΙΑ	0	1	2	3	4
1	Διανομή Βιβλίων, Παιχνιδιών κ.α.					
2	Διανομή Ειδών Βασικής Υγιεινής					
3	Διανομή Ειδών Ένδυσης και Υπόδησης					
4	Διανομή Συσκευασμένων Τροφίμων & Ειδών Παντοπωλείου					
5	Διανομή Κατεψυγμένων Προϊόντων					
6	Διανομή Ειδών Ψυχαγωγίας					
7	Διανομή Τροφίμων					
8	Παροχή έτοιμων γευμάτων σουσιτίου					

6. Σε ποιο βαθμό επιλύθηκε το πρόβλημα (ανάγκη) /τα για το οποίο/α απευθυνθήκατε; Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Καθόλου, 2:Λίγο, 3:Αρκετά, 4:Πολύ)

1 2 3 4

7. Κατά τη γνώμη σας, πόσο σημαντικές θεωρείτε τις υπηρεσίες που παρέχονται; Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Καθόλου, 2:Λίγο, 3:Αρκετά, 4:Πολύ)

1 2 3 4

8. Είστε ικανοποιημένος/η, σε γενικές γραμμές, από την λειτουργία της Δομής;

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Καθόλου, 2:Λίγο, 3:Αρκετά, 4:Πολύ)

1 2 3 4

9. Παρακαλούμε αξιολογήσετε τη Δομή σχετικά με τα παρακάτω: Πόσο ικανοποιημένοι είστε με :

Απαντήστε επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert (1:Καθόλου, 2:Λίγο, 3:Αρκετά, 4:Πολύ)

ΓΕΝΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ	1	2	3	4
Γενικότερη λειτουργία κι εξυπηρέτηση της Δομής				
Συνεισφορά της Δομής στην βελτίωση των σχέσεων κράτους-πολίτη				
Βαθμός κάλυψης των προσδοκιών σας αφού επισκεφθήκατε τη δομή				
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ	1	2	3	4
Πρόσβαση (Ευκολία να έρθει κανείς με τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς)				
Προσβασιμότητα σε ωφελούμενους ΑμεΑ				
Στέγαση σε χώρους με επαρκείς κτιριακές υποδομές (χώρος υποδοχής, χώρος λειτουργίας)				
Εξοπλισμός				
Τήρηση Υγειονομικών Κανονισμών				
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	1	2	3	4
Τηλεφωνική εξυπηρέτηση (ραντεβού, πληροφορίες)				
Εξυπηρέτηση κατά την πρώτη επίσκεψη (καταγραφή στοιχείων κλπ)				
Χρόνος αναμονής για τα ραντεβού				
Χρόνος αναμονής για την εξυπηρέτησή σας				
Χρόνος λήψης απαντήσεων στα ερωτήματά σας				
Τήρηση της προγραμματισμένης ώρας του ραντεβού				
Πληροφόρηση ή/και παραπομπή σχετικά με τα προγράμματα πρόνοιας και κοινωνικής ένταξης (ΚΕΑ, ΤΕΒΑ, κοινωνικές δομές και υπηρεσίες όπως Βοήθεια στο σπίτι, ΚΔΗΦ κτλ)				
Υποστήριξη στη διαδικασία ένταξης στα ανωτέρω προγράμματα.				
Διασύνδεση με επιμέρους φορείς για την εξυπηρέτηση των αναγκών σας				
Το ωράριο λειτουργίας σας εξυπηρετεί				
Τρόπος επίλυσης δυσκολιών και αποριών				
Ισότιμη αντιμετώπιση ανεξαρτήτως πολιτισμικής προέλευσης				
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	1	2	3	4
Συμπεριφορά του προσωπικού κατά τη διάρκεια της επίσκεψης: (ευγένεια και προθυμία)				

Επικοινωνία (Τρόποι πληροφόρησης του χρήστη με κατανοητούς όρους και ενδιαφέρον να ακουστούν οι ανησυχίες του χρήστη)				
Επάρκεια και καταλληλότητα προσωπικού				
Ανταπόκριση (Ετοιμότητα των εργαζόμενων να εξυπηρετήσουν το χρήστη)				
ΠΡΟΒΟΛΗ – ΔΗΜΟΣΙΟΤΗΤΑ	1	2	3	4
Ενέργειες για τη γνωστοποίηση της λειτουργίας της δομής στους δυνητικά ωφελούμενους και στην ευρύτερη τοπική κοινωνία				
ΈΚΤΑΚΤΗ ΑΝΑΓΚΗ - Covid-19	1	2	3	4
Υπήρξε μεγαλύτερος χρόνος αναμονής για τα ραντεβού σας				
Πρόέκυψε ανάγκη εξειδικευμένου προσωπικού				
Υπήρξε δυσκολία εξυπηρέτησής σας από τη Δομή				
Θεωρείτε ότι τηρήθηκαν τα προβλεπόμενα μέτρα προστασίας				
Άλλο				

10. Ποιες υπηρεσίες θα θεωρούσατε αναγκαίες να σας παρέχονται από τα Κέντρα Κοινότητας (που δεν παρέχονται μέχρι σήμερα); (σημειώστε)

Αναφέρετε επιθυμητές υπηρεσίες και αξιολογήστε την σημαντικότητά τους επιλέγοντας τον αντίστοιχο αριθμό που αφορά την κλίμακα Likert

(1:Καθόλου αναγκαία, 2:Λίγο αναγκαία, 3:Αρκετά αναγκαία, 4:Πολύ αναγκαία)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	1	2	3	4
Διευκόλυνση / Αιτήσεις σε θέματα επιδομάτων				
Υπηρεσίες Κοινωνικής Ένταξης (π.χ. Λειτουργία Κέντρων Προσωρινής Διαμονής)				
Ανεργία – Απασχόληση				
Υγεία (π.χ. Παροχή υπηρεσιών πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, προληπτική ιατρική κλπ)				
Ενίσχυση Ψυχοκοινωνικής Υποστήριξης (π.χ. Κινητή ψυχιατρική διεπιστημονική Ομάδα)				
Άλλα θέματα (π.χ. Παροχή ενημερωτικής συνδρομής για θέματα νομικού χαρακτήρα, στήριξη οικογένειας, τρίτης ηλικίας)				

11. Κατά τη διάρκεια και μετά την περίοδο της κοινωνικής αποστασιοποίησης λόγω των μέτρων περιορισμού της διάδοσης της νόσου COVID – 19 προέκυψαν νέες ανάγκες υπηρεσιών; (αναφέρετε ενδεικτικά κάποιες)

-
-
-
-
-

12. Προτάσεις για τη βελτίωση της εξυπηρέτησής σας από τη Δομή /Άλλες παρατηρήσεις (απαντήστε ελεύθερα)

-
-
-
-
-

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο (σημειώστε)

ΑΝΔΡΑΣ ΓΥΝΑΙΚΑ

2. Οικογενειακή Κατάσταση (σημειώστε)

Έγγαμος/η Άγαμος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α

3. Παιδιά

ΝΑΙ ΟΧΙ

4. Εκπαίδευση – Μορφωτικό Επίπεδο (σημειώστε)

Δημοτικό Γυμνάσιο Λύκειο ΑΕΙ / ΤΕΙ Μεταπτυχιακό/ Διδακτορικό

5. Ηλικία (σημειώστε)

Έως 25 26-35 36-45 46-55 46 και άνω



ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



6. Τόπος Διαμονής