
QUESTIONARIO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI
Anno di servizio 2021-2022
GRADIMENTO e QUALITÀ PERCEPITA

In continuità con l'anno precedente, è stato proposto alle famiglie dei fruitori del Servizio un questionario di gradimento online, compilabile in modo anonimo tramite PC, tablet o smartphone. Grazie a tale strumento è stato possibile impostare i quesiti in modo user friendly, attraverso valutazioni touch e/o icone grafiche, rendendo così la compilazione molto veloce.

Il link per la compilazione è stato inviato nel mese di giugno 2022 a tutti gli indirizzi mail comunicati in corso d'anno dalle famiglie. In particolare sono stati interessati 296 fruitori del Servizio, ovvero la totalità degli iscritti.

Il questionario è stato strutturato in più sezioni tematiche:

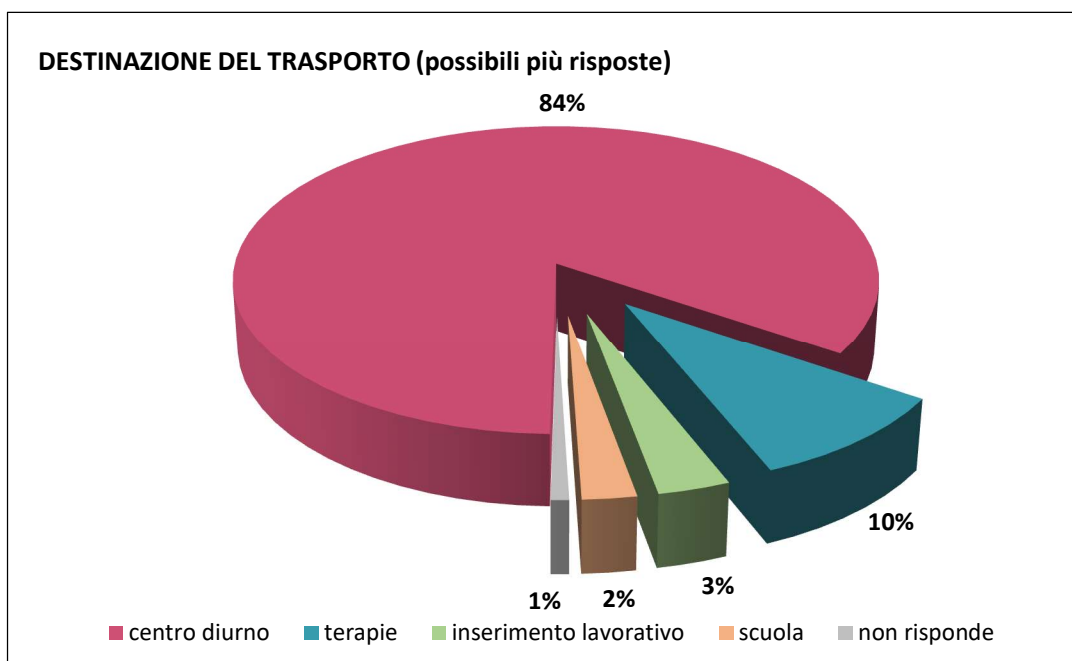
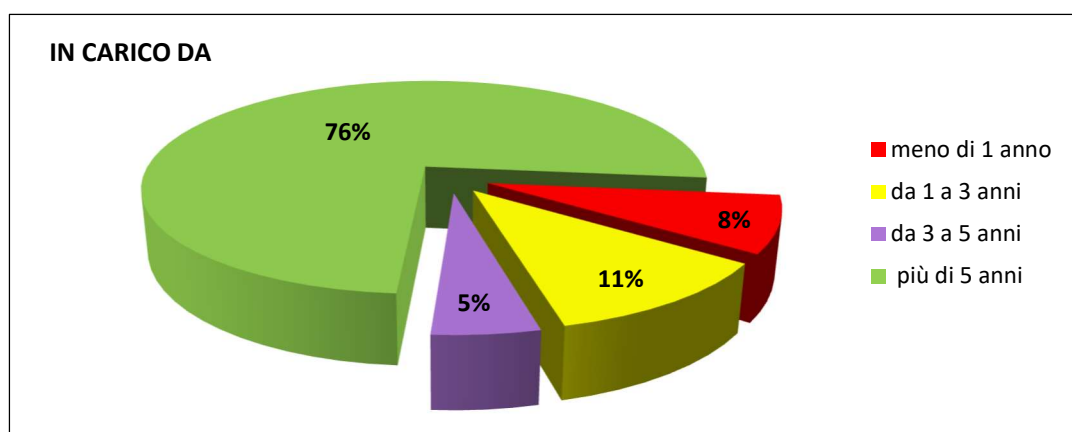
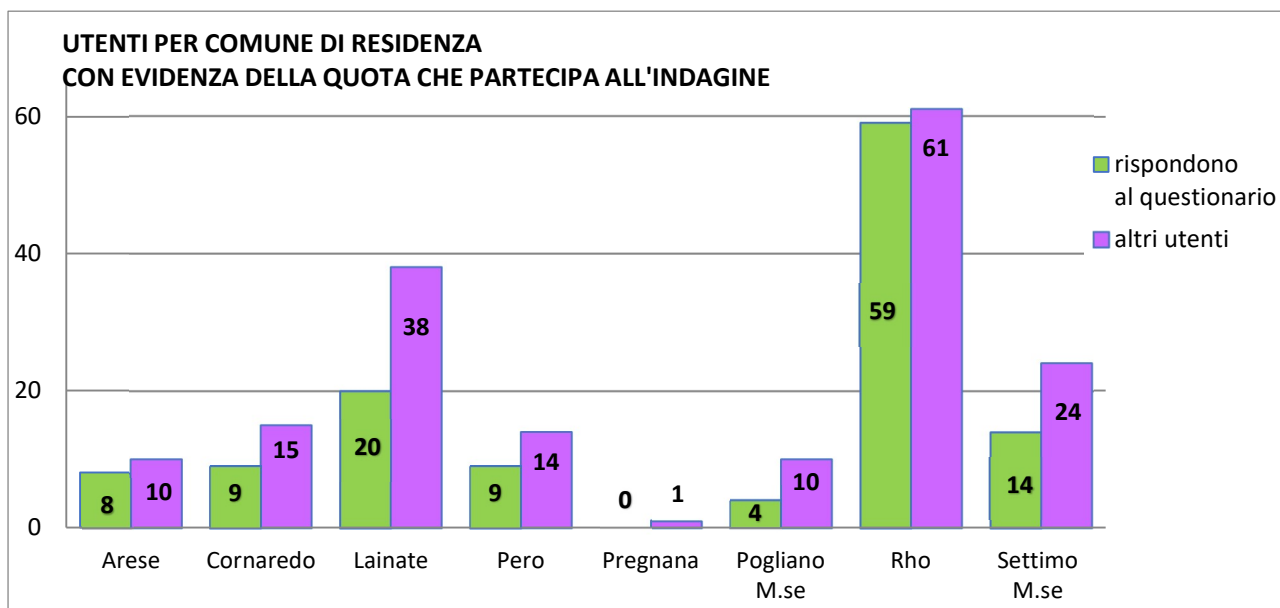
- i dati generali relativi all'utente;
- l'iter amministrativo di accesso al servizio;
- le modalità di comunicazione online utilizzate
- la sicurezza rispetto al contenimento del contagio da Covid-19;
- l'erogazione del servizio;
- gli operatori sui mezzi;
- i mezzi utilizzati;
- i questionari si concludono con la richiesta di eventuali suggerimenti.

Sono stati compilati complessivamente 123 questionari, pari a circa il 42% degli iscritti che hanno ricevuto la comunicazione.

Qui di seguito l'elaborazione dei dati raccolti.

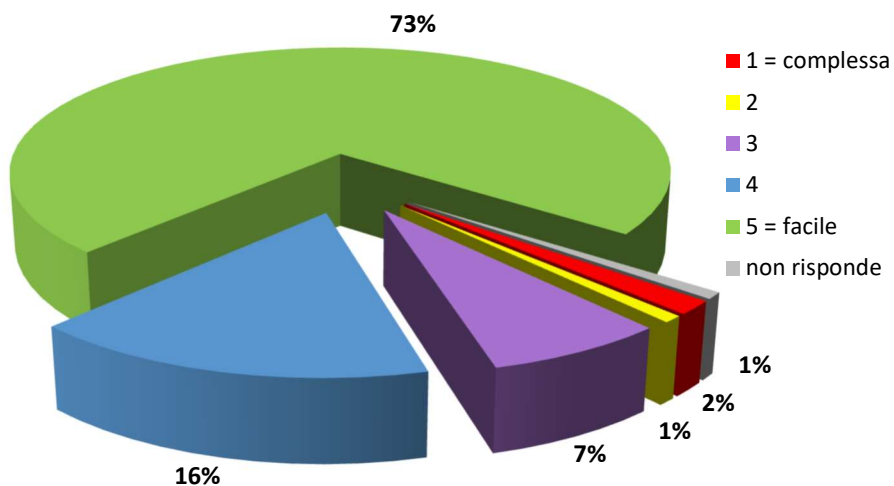
ANALISI dei DATI EMERSI dal QUESTIONARIO sul GRADIMENTO del SERVIZIO TRASPORTO DISABILI

L'UTENTE

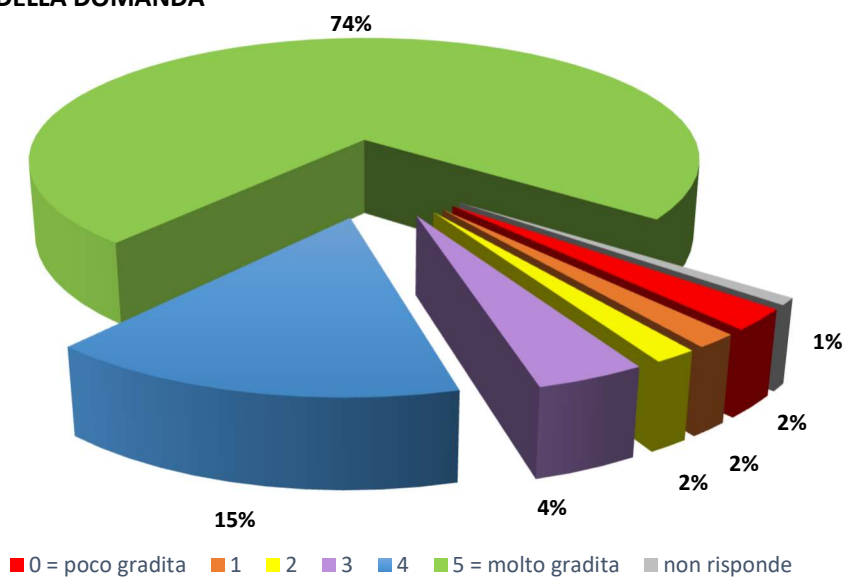


L'ITER AMMINISTRATIVO DI ACCESSO AL SERVIZIO

QUANTO HA TROVATO COMPLESSE LE PROCEDURE DI ISCRIZIONE ONLINE ADOTTATE?

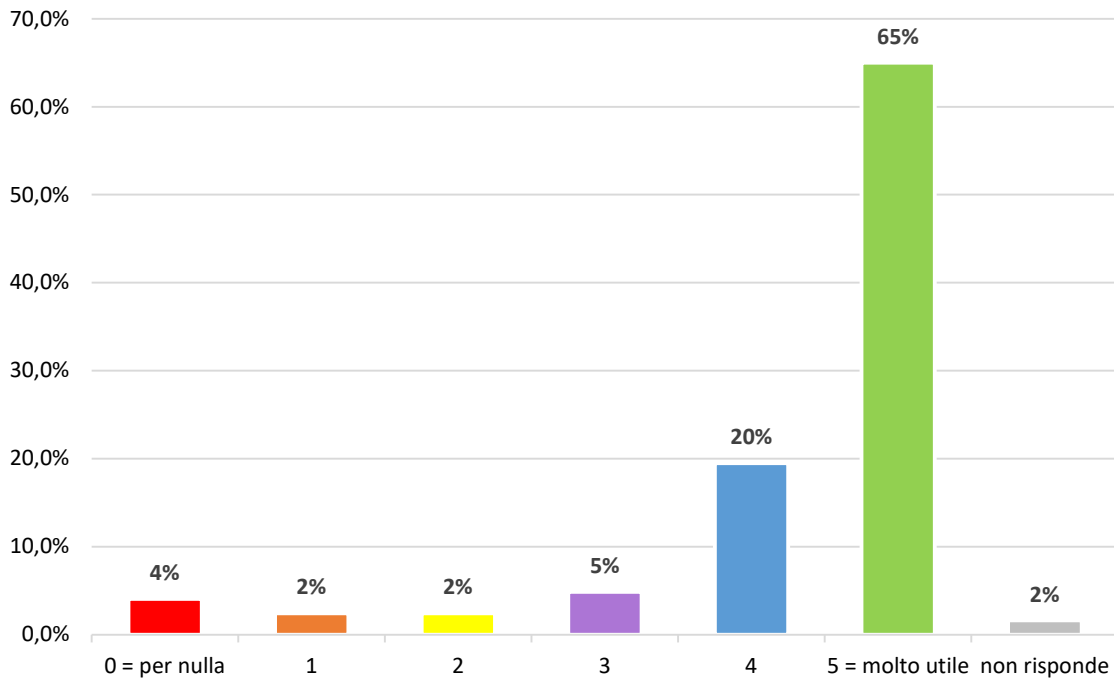


GRADIMENTO ISCRIZIONE ONLINE, SENZA OBBLIGO DI CONSEGNA FISICA DELLA DOMANDA

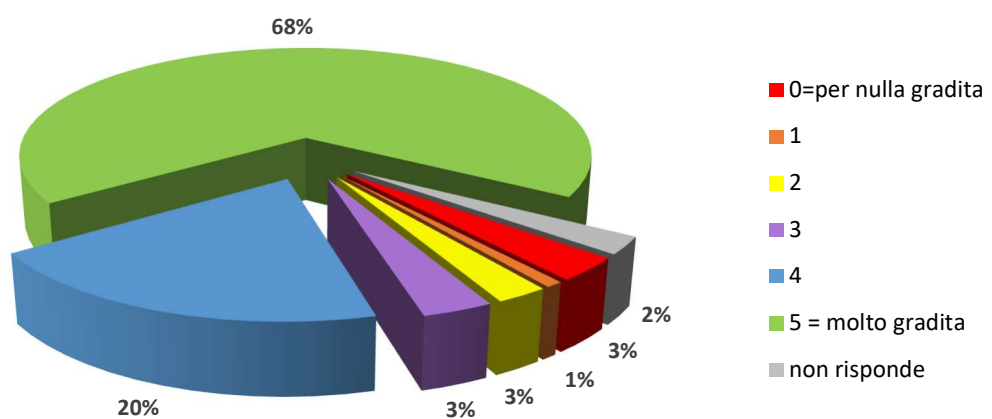


COMUNICAZIONI

QUANTO TROVA UTILE LA MODALITÀ DI COMUNICAZIONE ATTRAVERSO WHATSAPP ADOTTATA IN MODO PIÙ AMPIO DAL SERVIZIO NEL CORSO DELL'ANNO?

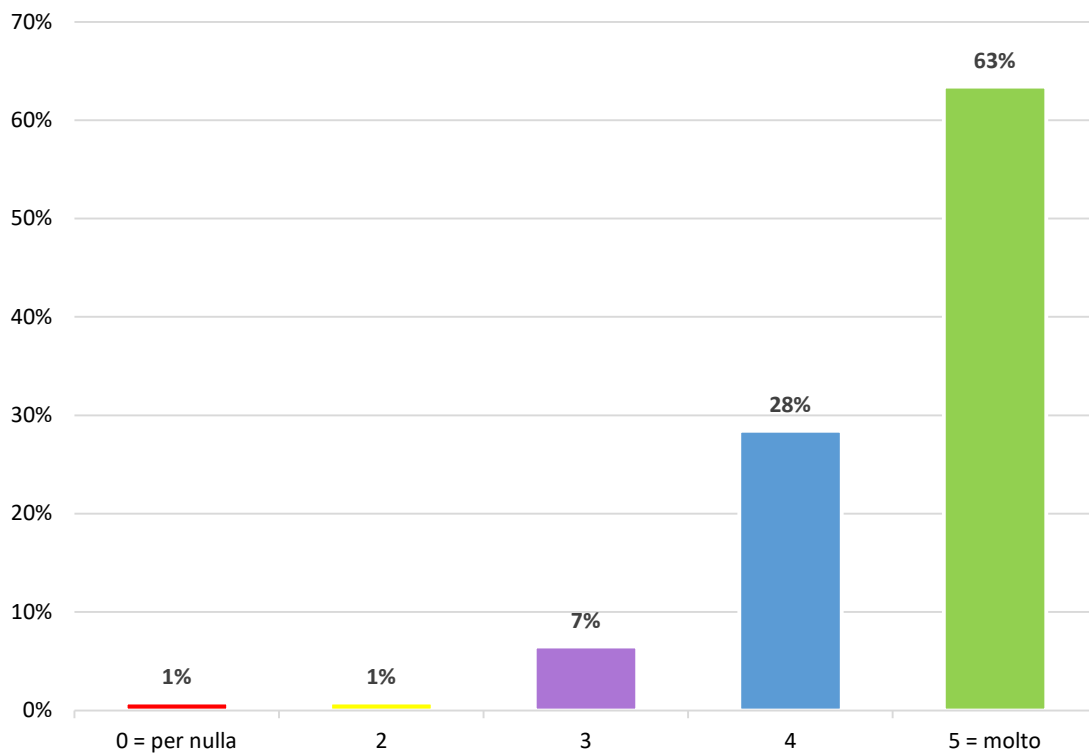


GRADIMENTO DELLA COMUNICAZIONE VIA WHATSAPP?

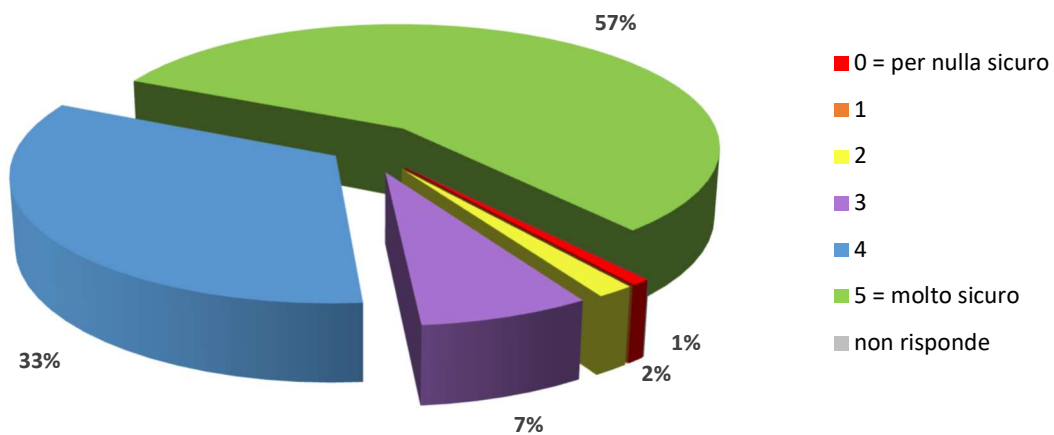


SICUREZZA IN RELAZIONE al COVID-19

QUANTO RITIENE CHE IL SERVIZIO SIA STATO IN GRADO DI METTERE IN ATTO PROCEDURE PER GARANTIRE LA SICUREZZA DELLE PERSONE ACCOMPAGNATE IN CONSIDERAZIONE DELLA PANDEMIA DA COVID?

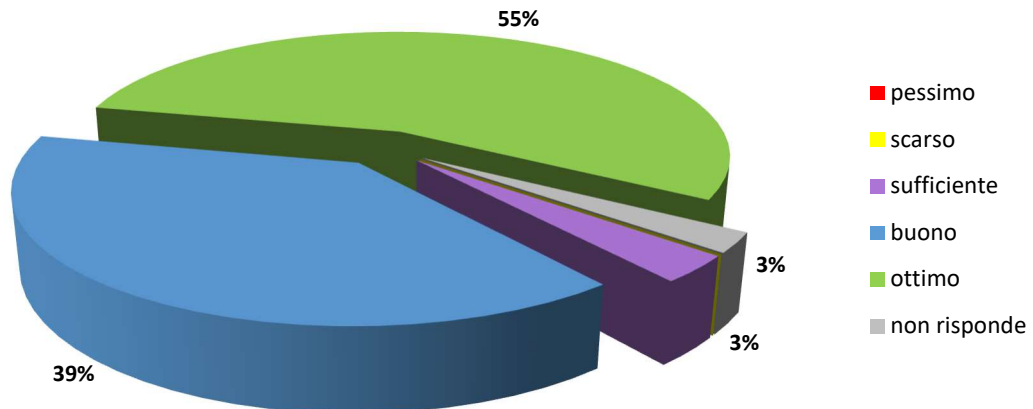


QUANTO SI È SENTITO/A SICURO/A AD USUFRUIRE DEL SERVIZIO IN QUESTO PERIODO DI PANDEMIA?

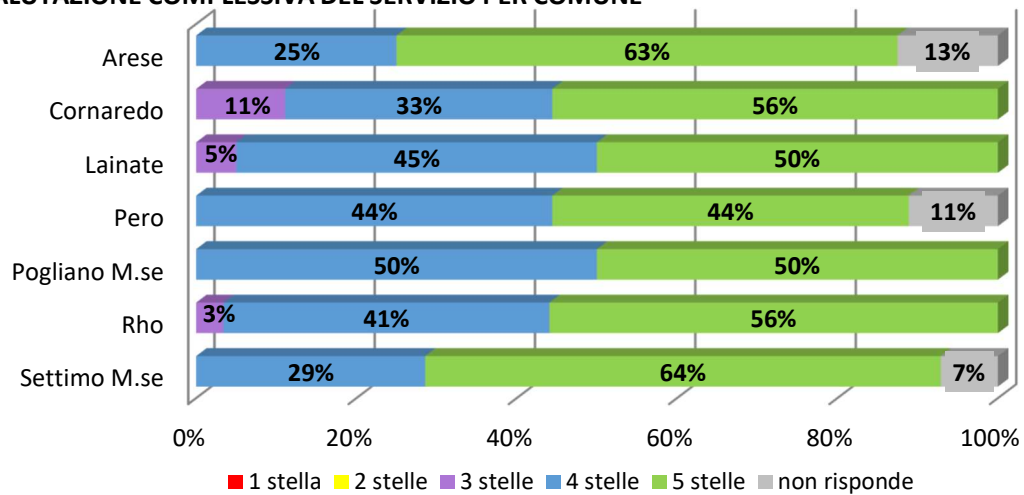


L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

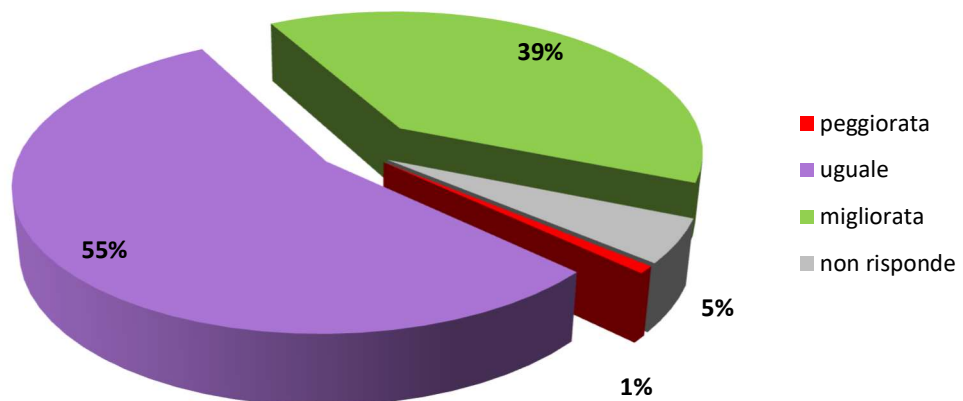
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



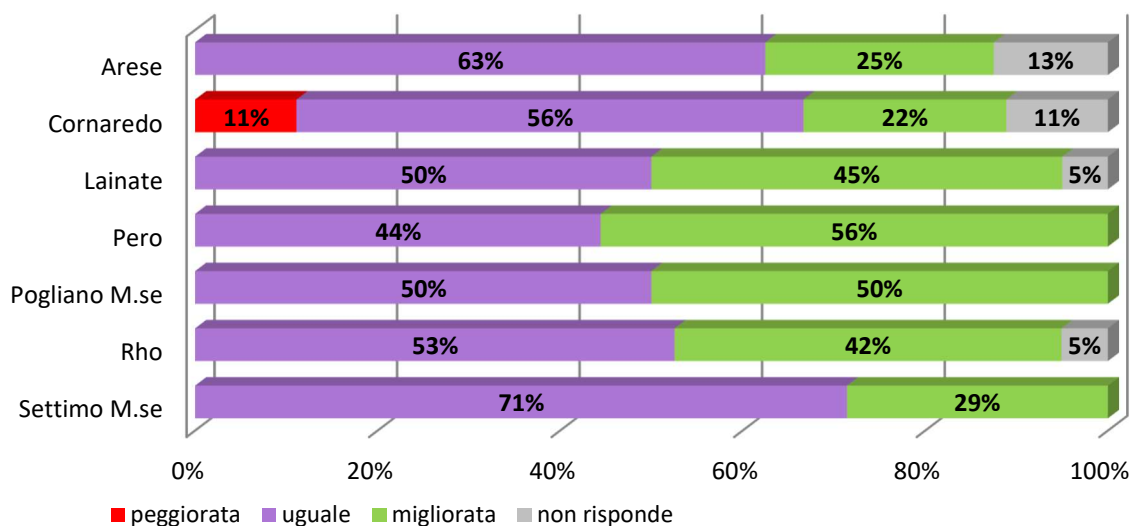
VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PER COMUNE



VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

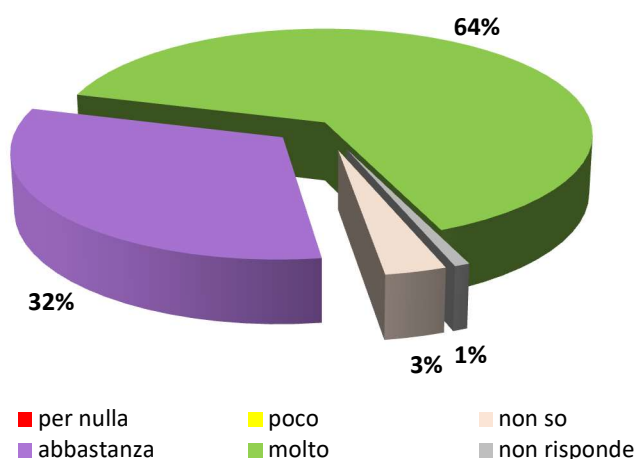


VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PER COMUNE

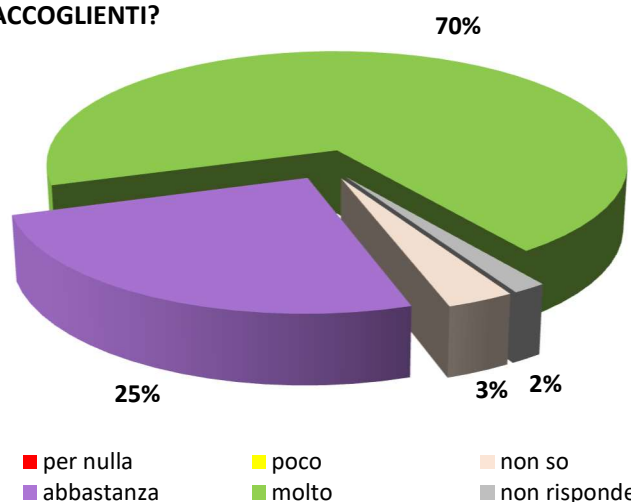


GLI OPERATORI SUI MEZZI

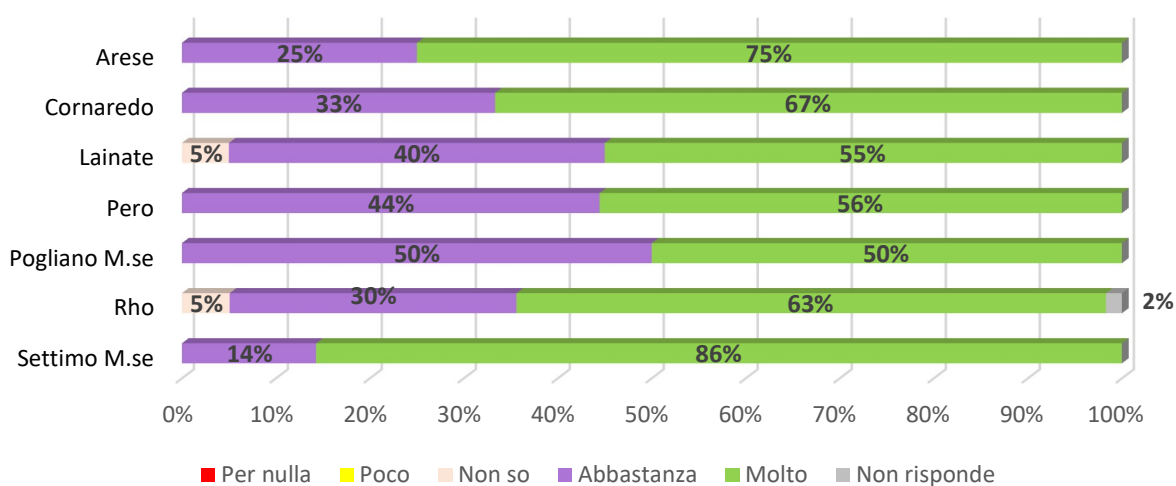
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO PROFESSIONALI E AFFIDABILI?



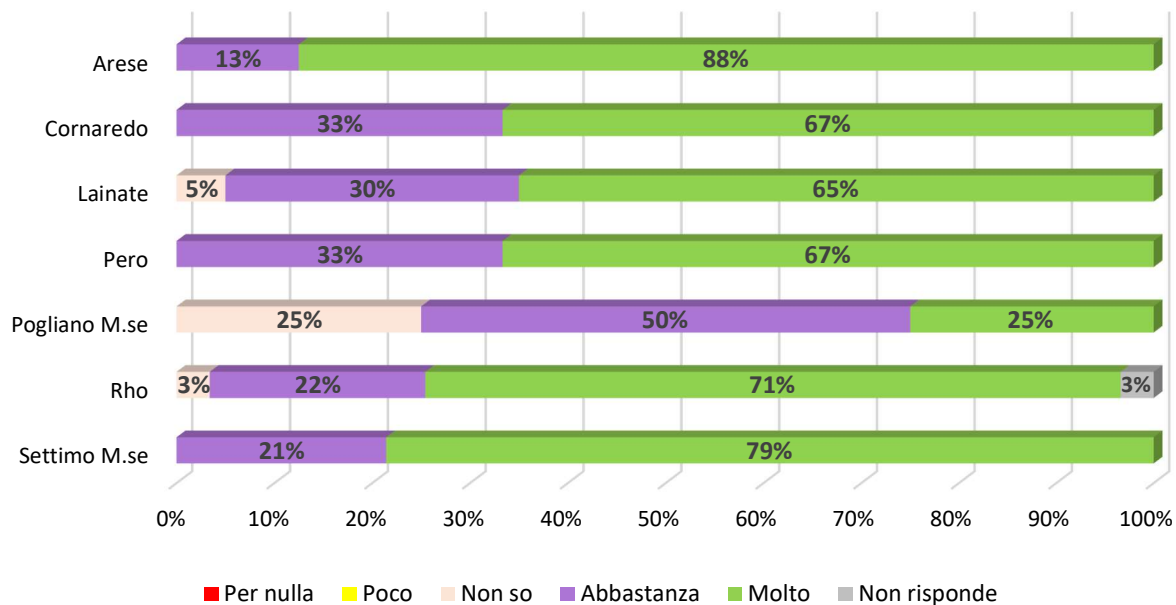
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO ACCOGLIENTI?



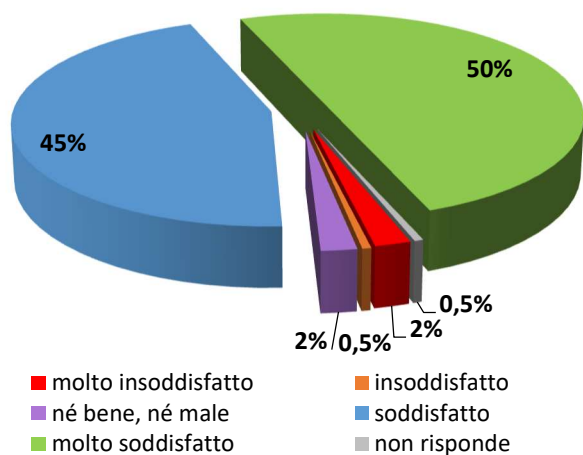
DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI AFFIDABILI E PROFESSIONALI



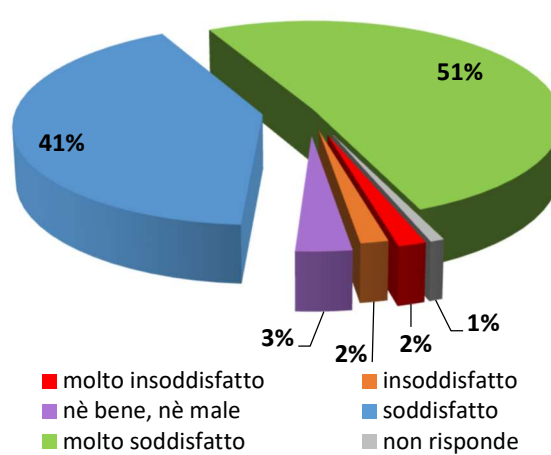
DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI ACCOGLIENTI



COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA PROFESSIONALITA' dell'AUTISTA? *

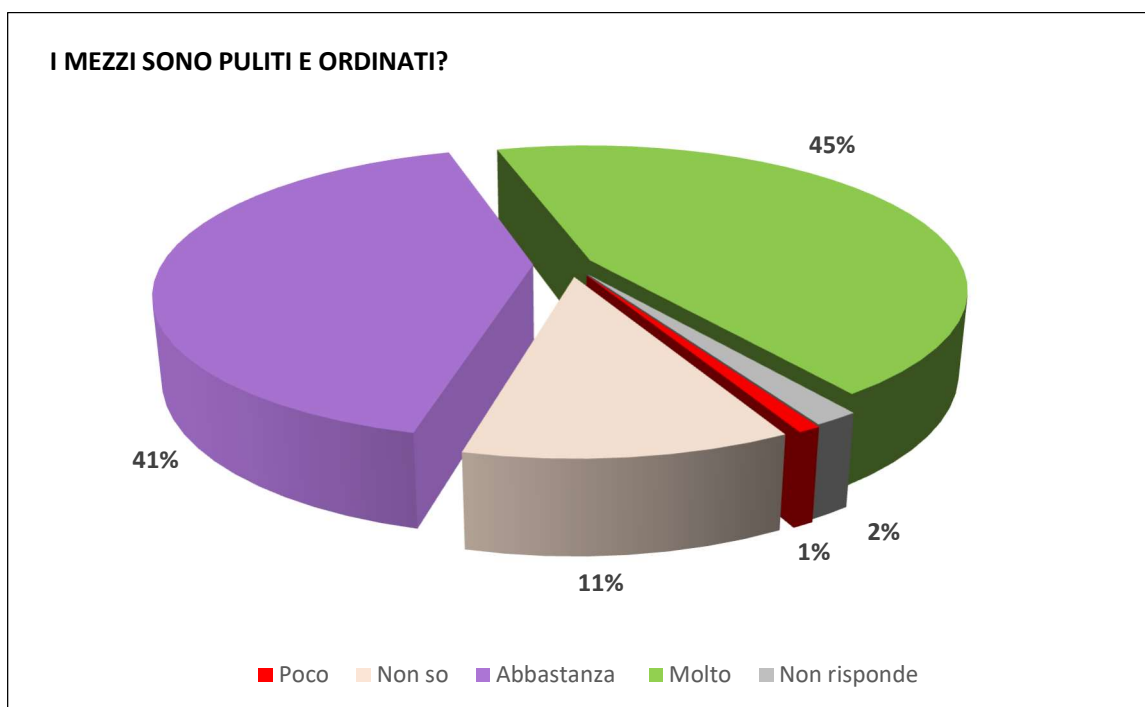


COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA PROFESSIONALITA' dell'ACCOMPAGNATORE/? *



* della squadra di operatori che ha accompagnato il beneficiario per più tempo nel corso dell'anno di servizio 21-22

I MEZZI UTILIZZATI



EVENTUALI SUGGERIMENTI

Lo spazio relativo ai suggerimenti è stato utilmente compilato da 24 famiglie; il contenuto espresso può essere sintetizzato come segue:

- apprezzamenti verso il servizio o rivolti a specifici operatori: n°9
- commenti negativi verso specifici operatori: n° 2
- richieste particolari o suggerimenti per migliorare aspetti specifici del servizio: n° 11
- critiche verso il servizio: n° 2

Gli apprezzamenti sono stati declinati con ringraziamenti e complimenti per la disponibilità e la gentilezza del personale, nonché per l'ottima gestione del servizio reso.

Sul versante dei commenti negativi, registriamo osservazioni mirate a specifici operatori; in un unico caso viene meglio chiarita la motivazione riconducibile ad un atteggiamento di scarsa socievolezza.

Le richieste e i suggerimenti di miglioramento spaziano da situazioni contingenti ("verificare la chiusura della porta del centro all'uscita") a riflessioni più generalizzabili: alcune famiglie auspicano maggiore tempestività nell'essere avvisati in caso di ritardo, altre evidenziano la propria difficoltà nel comunicare con il servizio tramite WhatsApp.

Sercop, in collaborazione con i referenti dell'ATI che eroga il servizio, avrà cura di esaminare tutti i suggerimenti pervenuti, in un'ottica costruttiva, al fine di ottimizzare ulteriormente il servizio trasporto, in favore delle famiglie e centri che ne beneficiano, compatibilmente con le risorse economiche, logistiche e di personale disponibili.

QUESTIONARIO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SOCIALE PERO
Anno di Servizio 2022
GRADIMENTO e QUALITÀ PERCEPITA

Tra dicembre 2022 e gennaio 2023 è stata condotta un'indagine su qualità e gradimento del Servizio percepiti dall'utenza nell'anno 2022.

Sono stati distribuiti questionari con 6 brevi domande

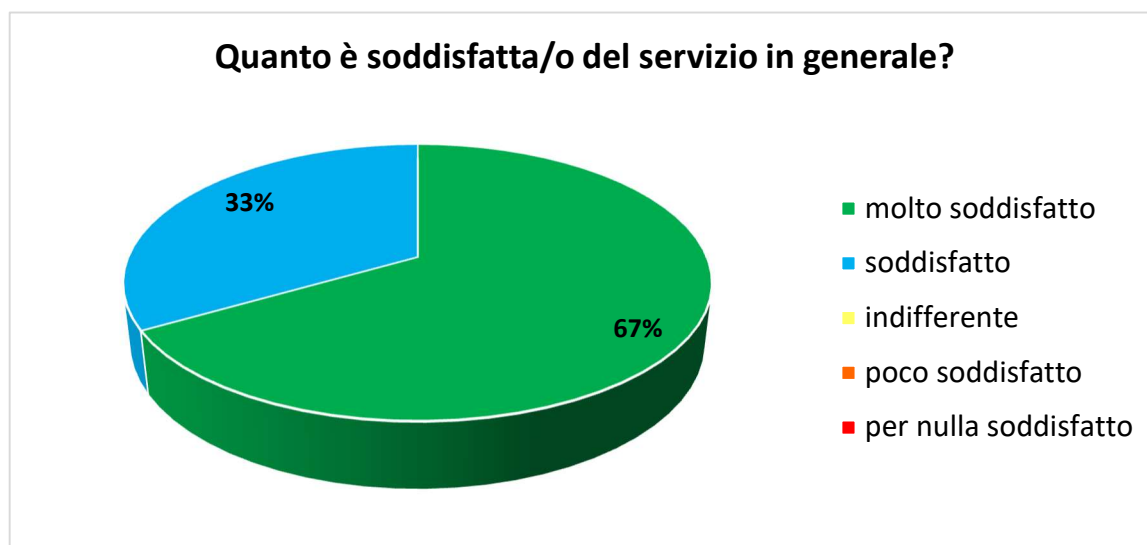
- 1) Quanto è soddisfatta/o del servizio in generale?
- 2) Quanto è soddisfatto del personale viaggiante sul mezzo (autista)?
- 3) Quanto è soddisfatto del personale che risponde al telefono (coop. Il Grappolo)?
- 4) Quanto è soddisfatto delle fermate istituite?
- 5) Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'ordine del mezzo?
- 6) Intende continuare ad usufruire del trasporto anche nel 2023?

e la richiesta di eventuali suggerimenti.

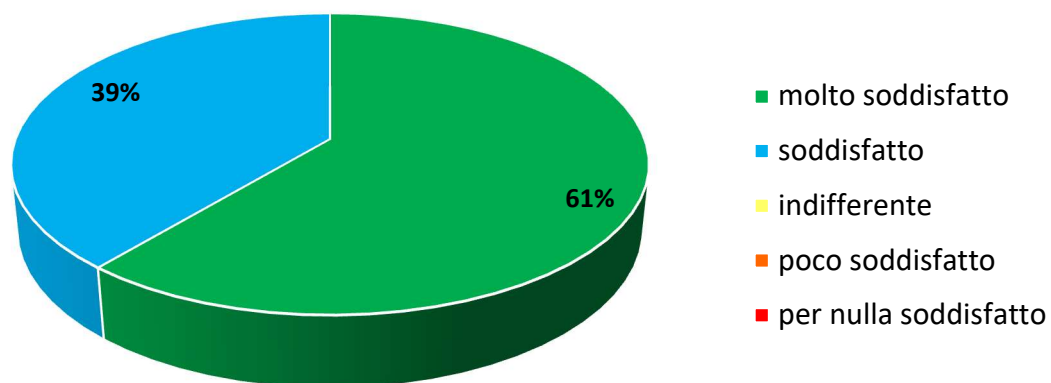
I questionari compilati in forma anonima sono stati poi restituiti in busta bianca e chiusa all'autista.

I questionari resi compilati sono stati 18, pari al 56% degli utenti iscritti per l'anno 2022 (tot 32).

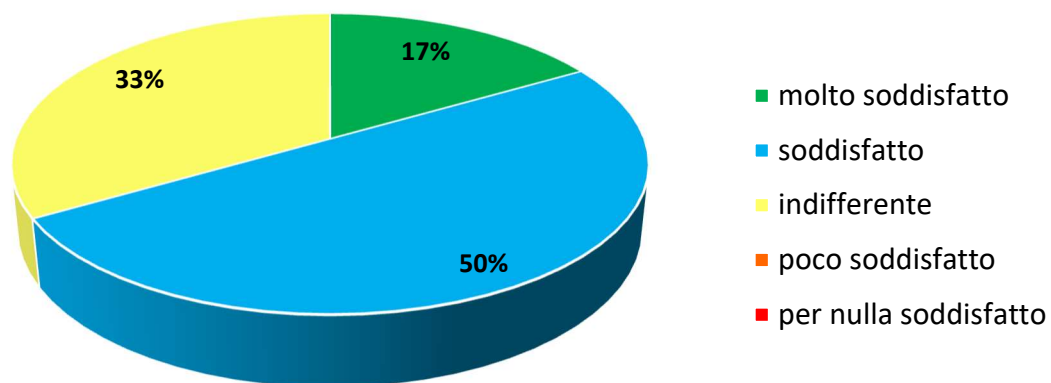
ESITI



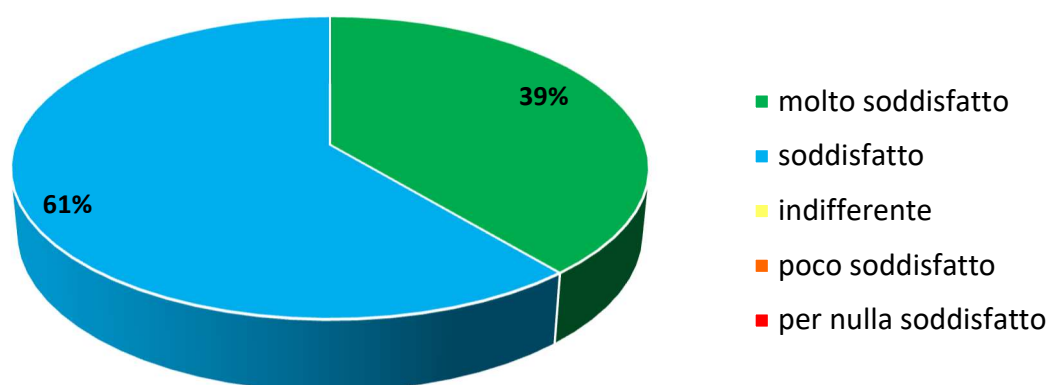
Quanto è soddisfatto del personale viaggiante sul mezzo (autista)?



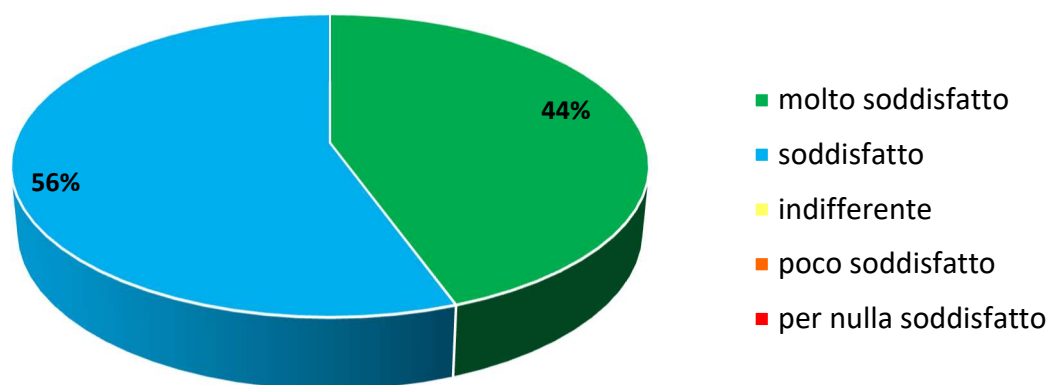
Quanto è soddisfatto del personale che risponde al telefono (coop. Il Grappolo)?

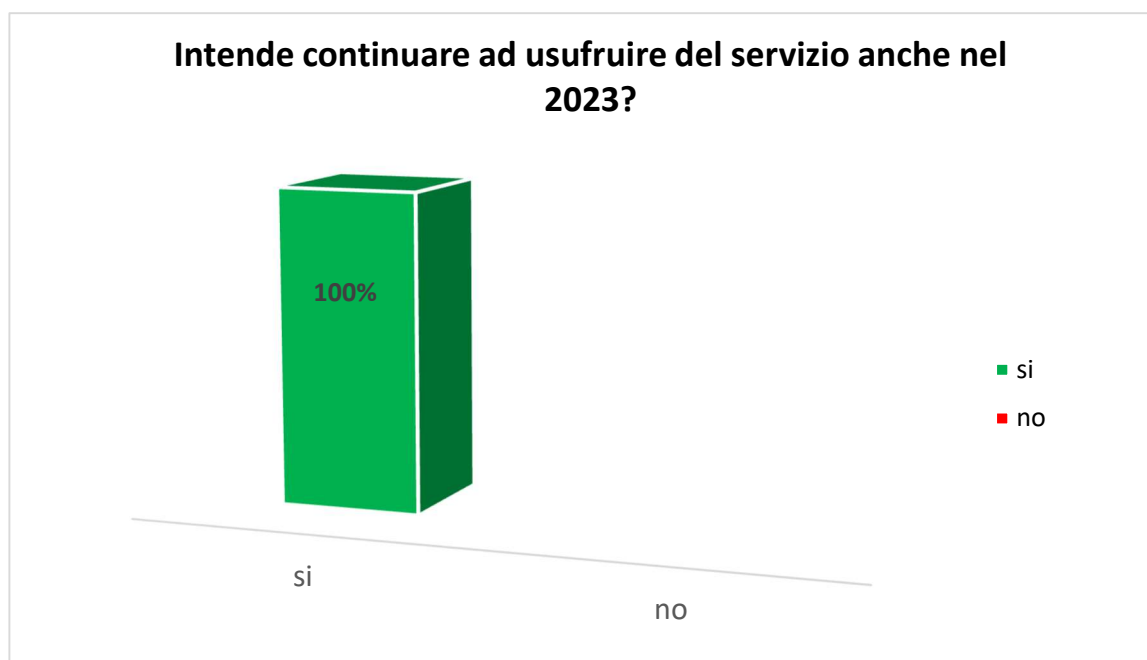


Quanto è soddisfatto delle fermate istituite?



Quanto è soddisfatto della pulizia e dell'ordine del mezzo?





Si segnala che nessuno dei fruitori ha utilizzato lo spazio finale, lasciato a disposizione per eventuali suggerimenti.