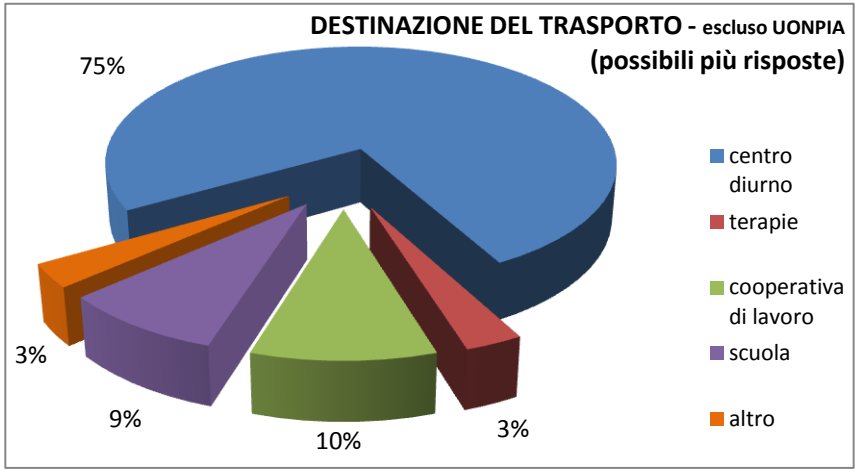
INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZO PERCEPITA DALL'UTENZA

A febbraio 2012 sono stati distribuiti 208 questionari per il servizio di trasporto ai centri e 93 questionari per gli utenti del servizio UONPIA per sondare il livello di gradimento del Servizio Trasporto Disabili. Due versioni di questionario in quanto, come dall'anno precedente, sono stati studiati set di domande differenziati per gli utenti che si recano in centri diurni e terapici e per quelli che si recano all'Unità di Neuropsichiatria Infantile di Rho (UONPIA). La separazione si era resa necessaria in quanto questi ultimi, minori in una fascia d'età compresa tra la scuola dell'infanzia e la secondaria, vengono prelevati e riaccompagnati direttamente a scuola. Dunque per permettere anche ai genitori o ai familiari dei molti utenti che usufruiscono del trasporto a/da l'UONPIA di poter partecipare all'indagine, pur non avendo contatti diretti con il servizio, è stato necessario modificare e adattare le domande.

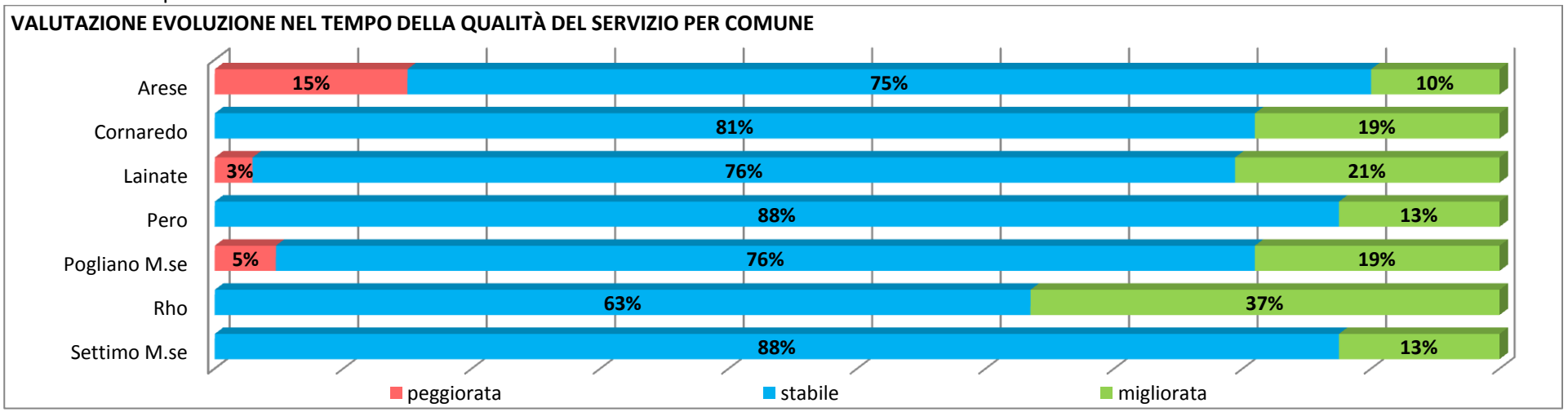


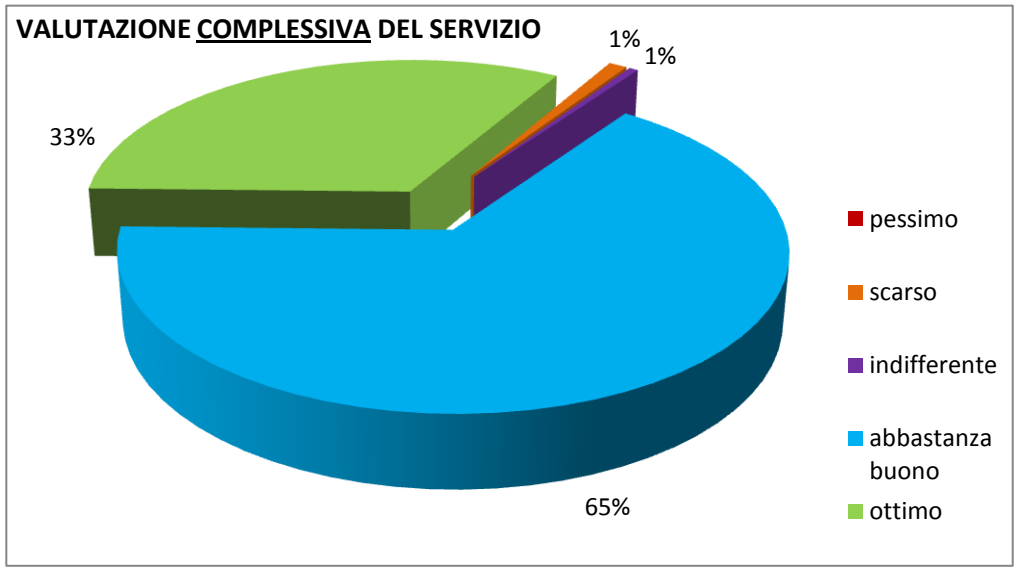
Sono stati restituiti compilati 191 questionari relativi al servizio verso i centri (partecipazione pari al 91,8%) e 39 questionari relativi al servizio verso la Neuropsichiatria Infantile (partecipazione pari al 41,9%).

Grado di soddisfazione complessiva - servizio di trasporto ai centri

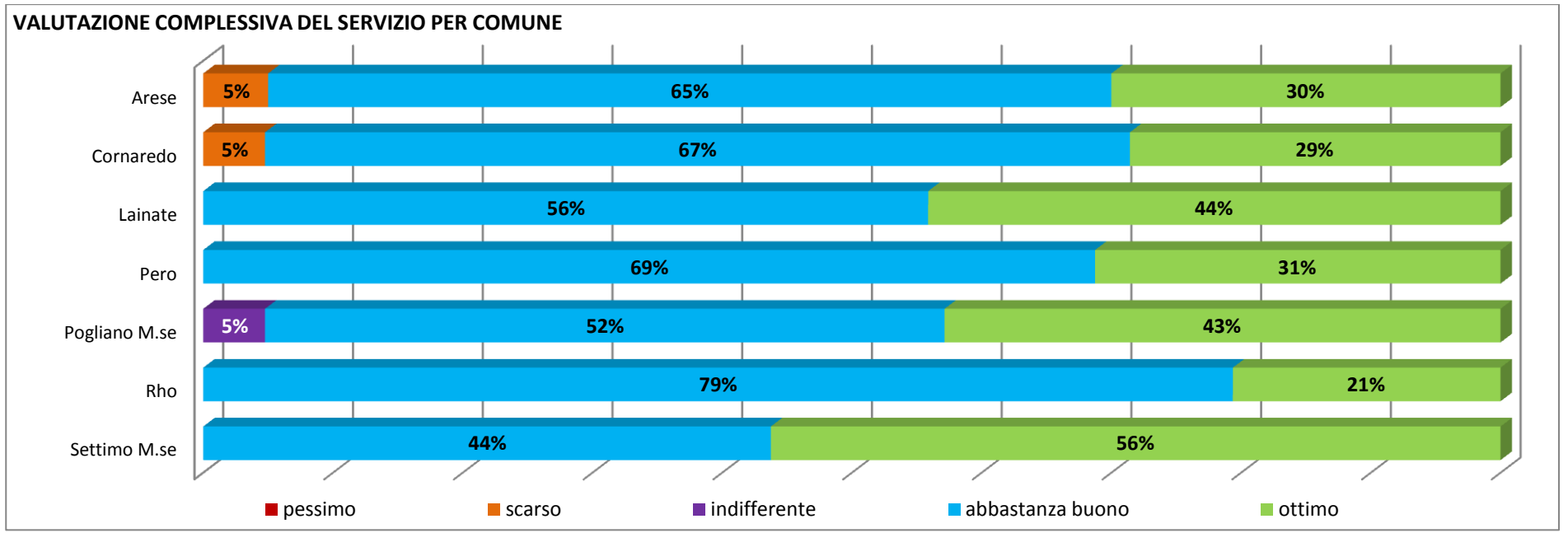
I risultati generali postivi dell'indagine seguono la tendenza al continuo miglioramento, come già emerso anche nella ricerca dell'anno precedente. Il 23% degli utenti ritiene che l'evoluzione nel tempo della qualità del servizio sia migliorata (erano il 21% per il 2010).

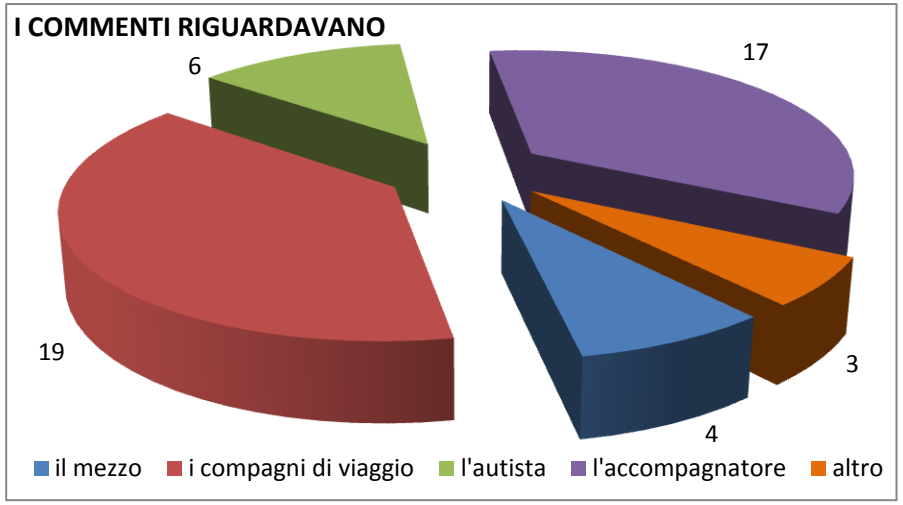
5 utenti hanno reputato che via stato un peggioramento e Sercop e le Cooperative che effettuano il trasporto hanno stabilito di confrontarsi per approfondire le osservazioni riportate.





Nel complesso la valutazione è decisamente positiva, il 98% dell'utenza giudica favorevolmente il servizio; tale opinione può ritenersi consolidata in quanto la maggioranza degli utenti è in carico da tempo. Per il 2010 (questionario somministrato nel 2011) il 59% dei trasportati era in carico da più di 3 anni, nell'anno successivo tale dato è cresciuto al 62%, a dimostrazione della stabilizzazione dell'utenza nel servizio.
I Comuni nei quali la valutazione è unicamente favorevole sono la maggioranza.



Grado di soddisfazione complessiva - servizio di trasporto a/da UONPIA

Per quel che riguarda questo tipo di servizi, mentre nello scorso anno l'86% degli utenti trasportati per terapie UONPIA era in carico da meno di 3 anni, ora questa quota è scesa al 59%. Pertanto aumenta anche la conoscenza del servizio di trasporto. Oltre il 69% dei minori ha raccontato a casa dell'esperienza del viaggio sui mezzi del servizio e di questi la percezione è positiva nell'81,5% dei casi.