

---

## QUESTIONARIO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI - anno di servizio 2020-2021 GRADIMENTO e QUALITÀ PERCEPITA

Per l'anno di servizio 2020-2021 si è deciso di modificare la modalità di somministrazione e di raccolta dei feedback degli utilizzatori del Servizio Trasporto Disabili, visto il perdurare della pandemia da Covid 19 che ha spinto ad optare per metodi alternativi al questionario cartaceo. Si è pertanto optato per un questionario online compilabile via pc, tablet o smartphone, ovvero con le medesime modalità già sperimentate dalle famiglie per l'iscrizione al servizio. È stato inoltre possibile impostare i quesiti in modo estremamente user friendly, tramite valutazioni touch e/o di icone grafiche (ad es. le "stelline di gradimento"), rendendo la compilazione molto veloce.

A luglio 2021 è stato inviato a tutti gli iscritti sia via email che via WhatsApp il link per la compilazione.

Il questionario è stato strutturato in più sezioni tematiche:

- i dati generali relativi all'utente;
- l'iter amministrativo di accesso al servizio;
- le nuove modalità di comunicazione utilizzate, con un particolare focus sulle modalità online inaugurate;
- le disposizioni attuate per il 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.

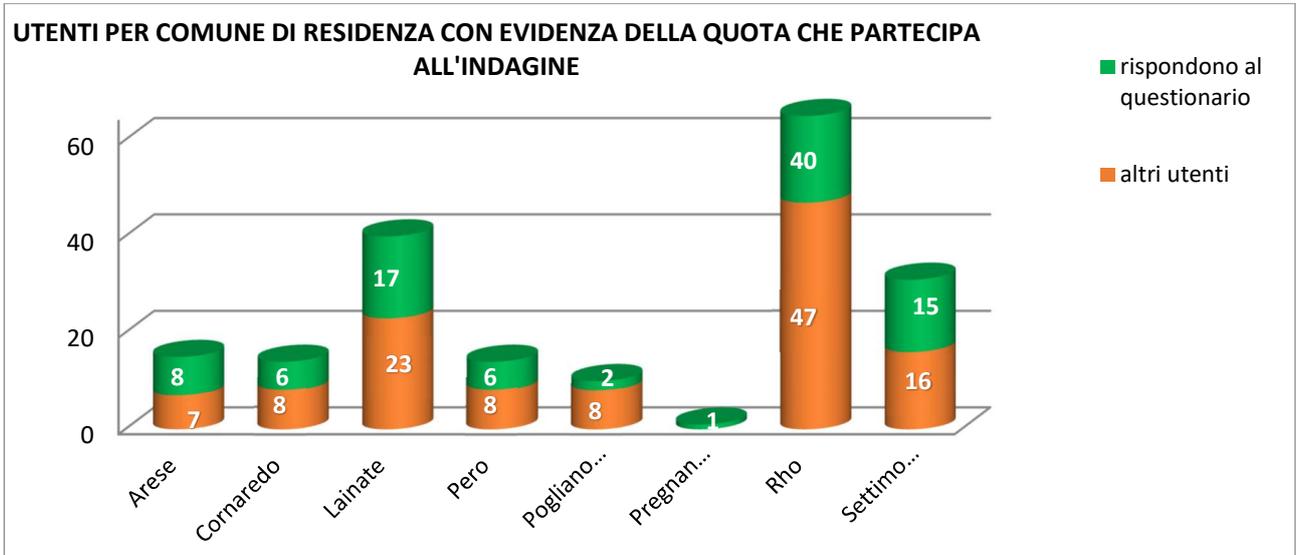
Gli iscritti che hanno ricevuto il link per la compilazione sono stati 212 senza distinzione fra le destinazioni diverse.

Sono stati inviati compilati complessivamente 95 questionari pari al 45 % degli iscritti che hanno ricevuto la comunicazione.

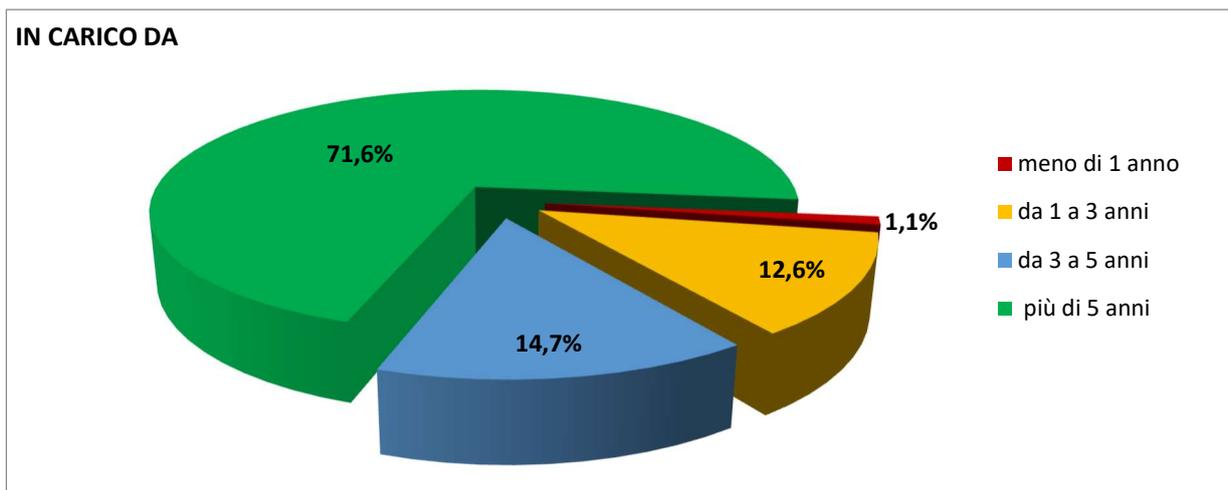
Qui di seguito l'elaborazione dei dati raccolti.

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

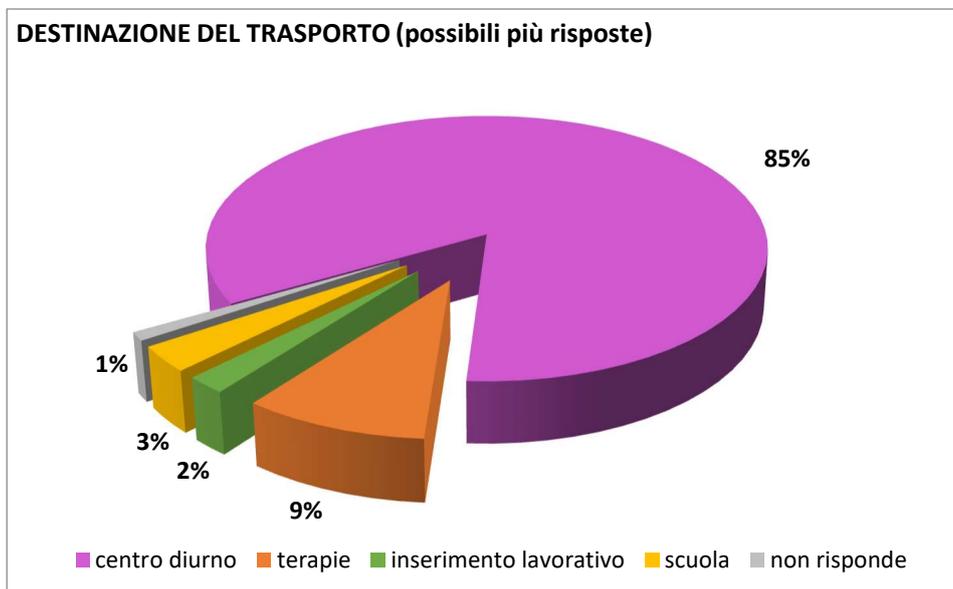
### L'UTENTE



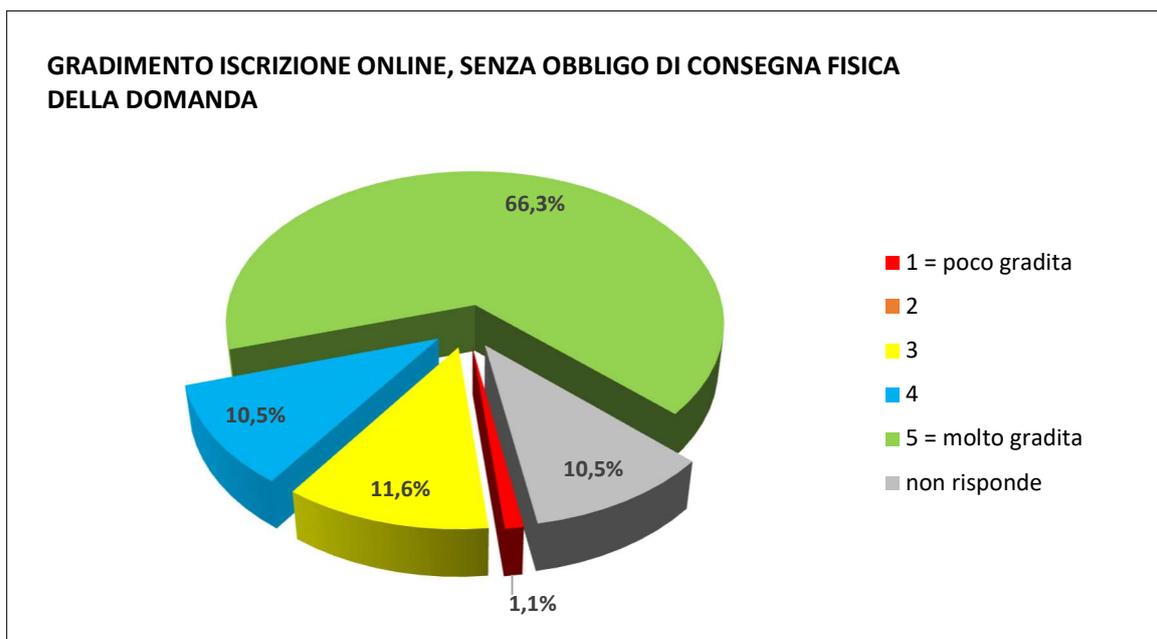
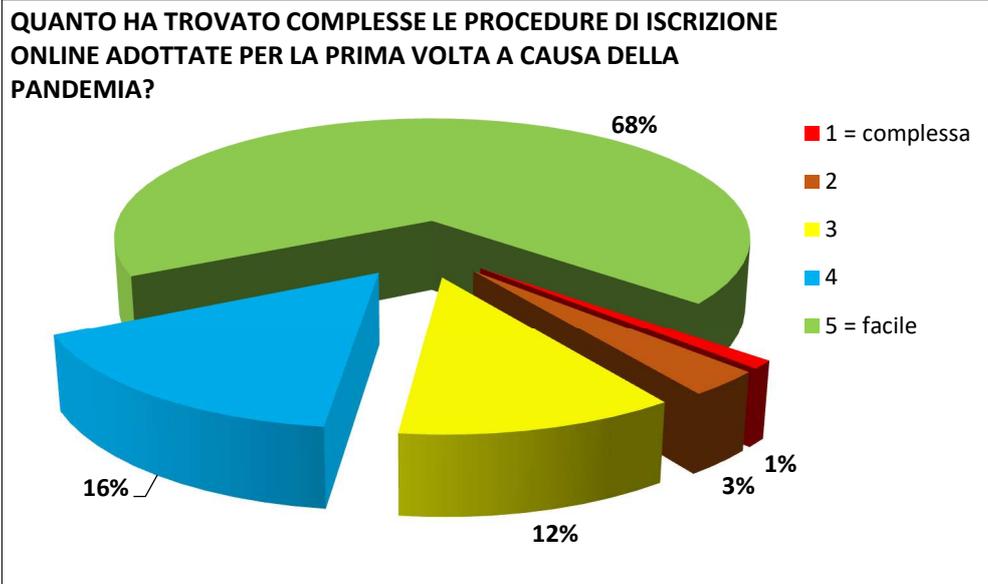
### IN CARICO DA



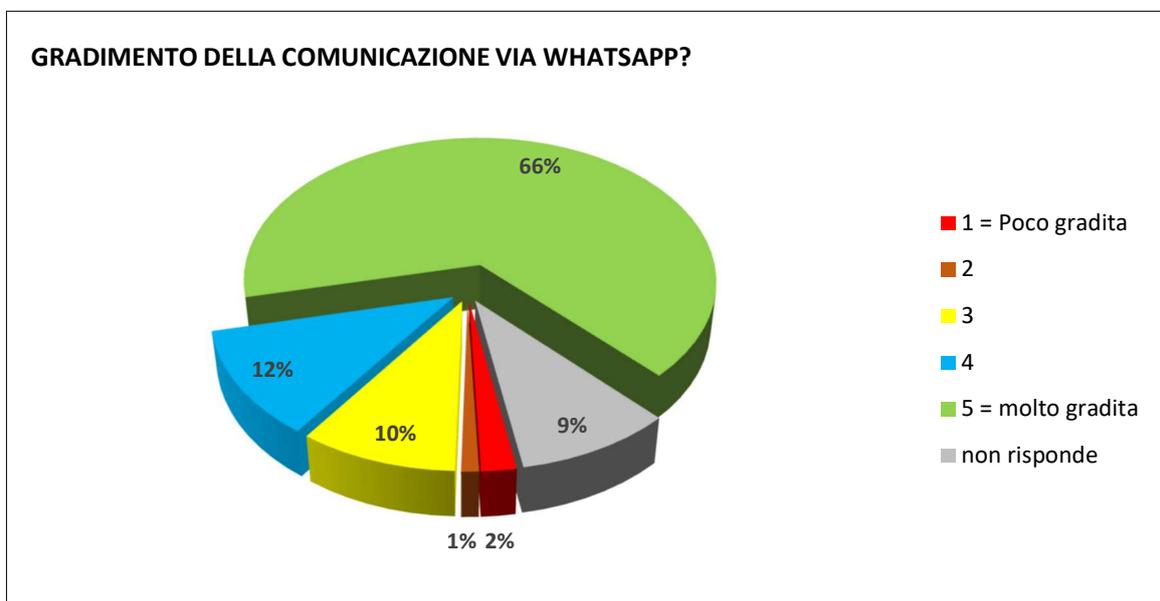
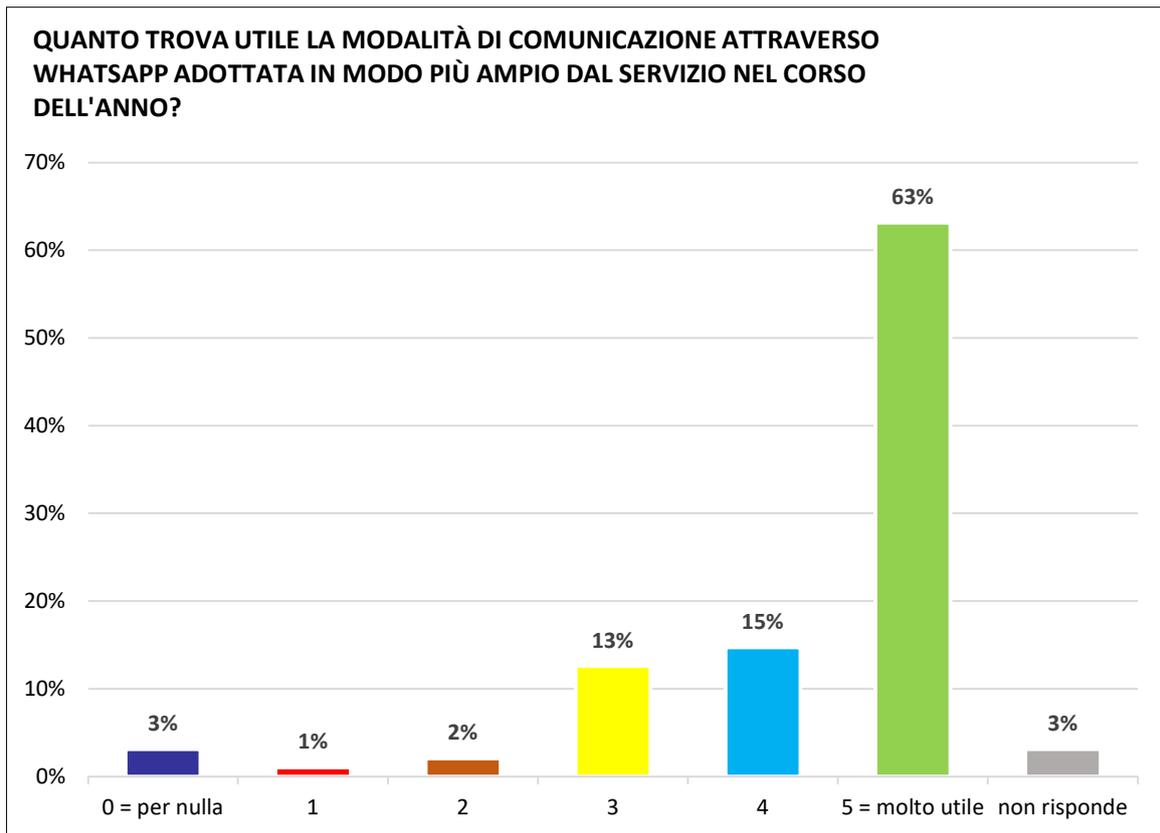
### DESTINAZIONE DEL TRASPORTO (possibili più risposte)



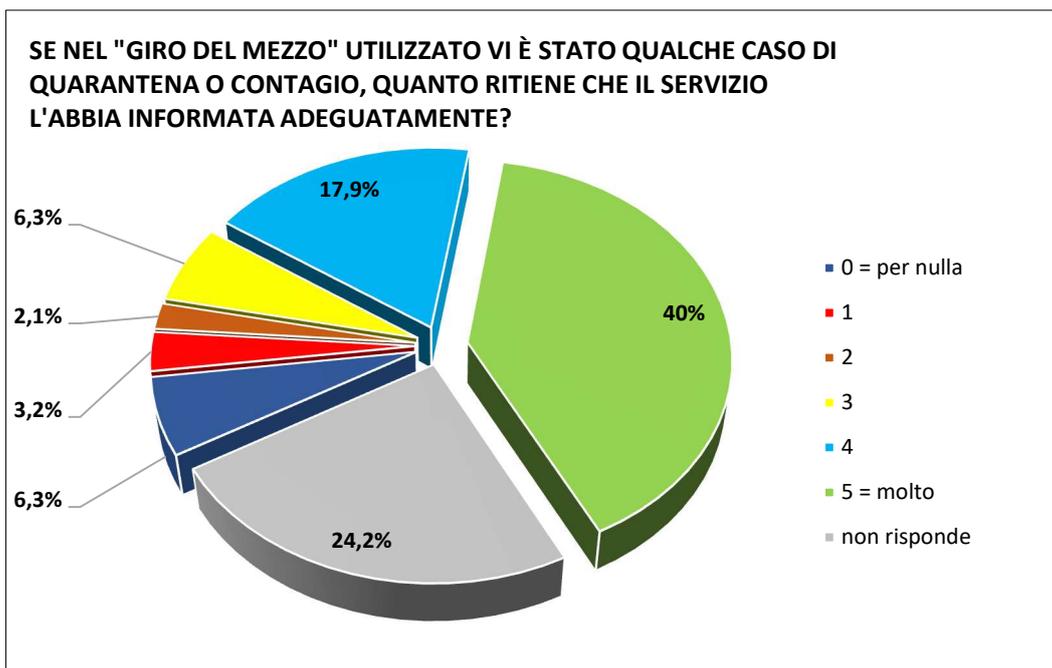
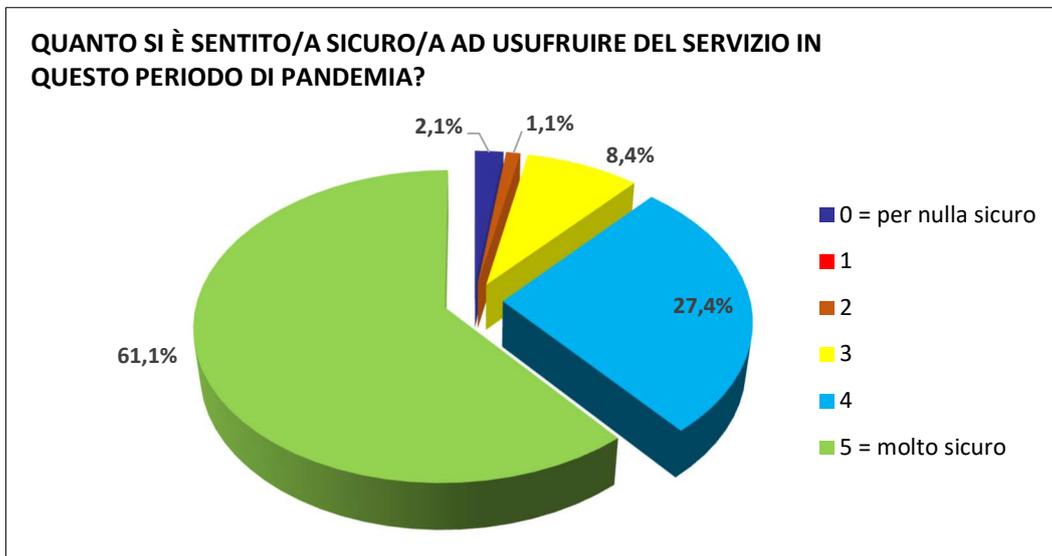
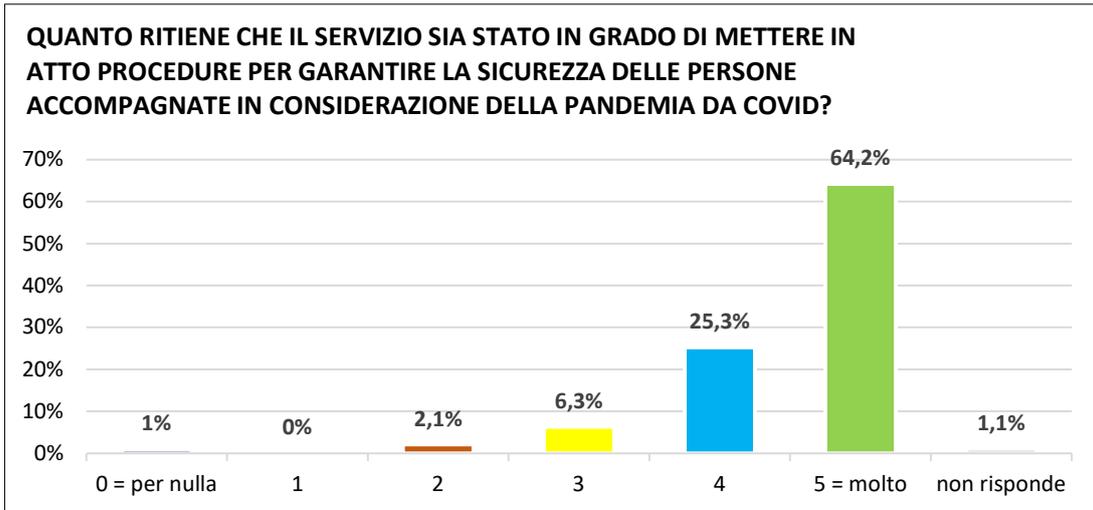
## L'ITER AMMINISTRATIVO DI ACCESSO AL SERVIZIO



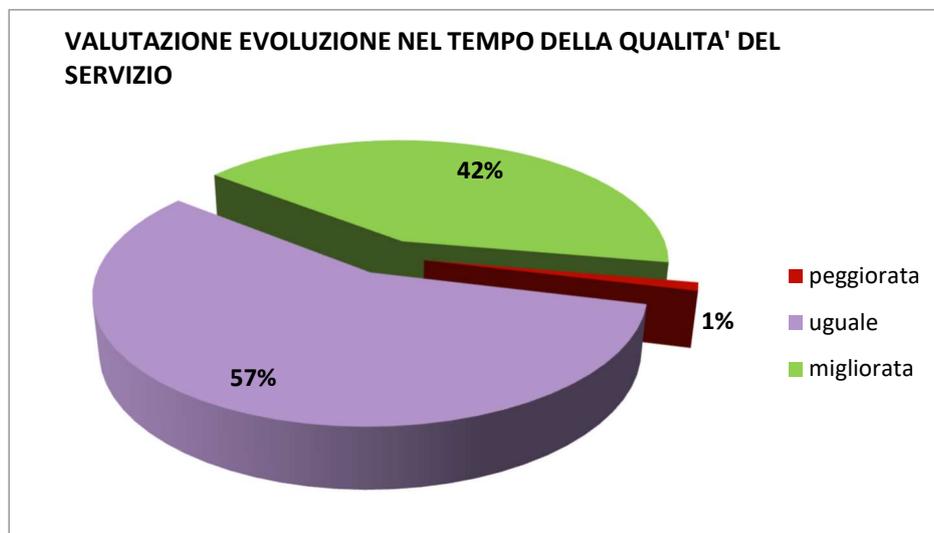
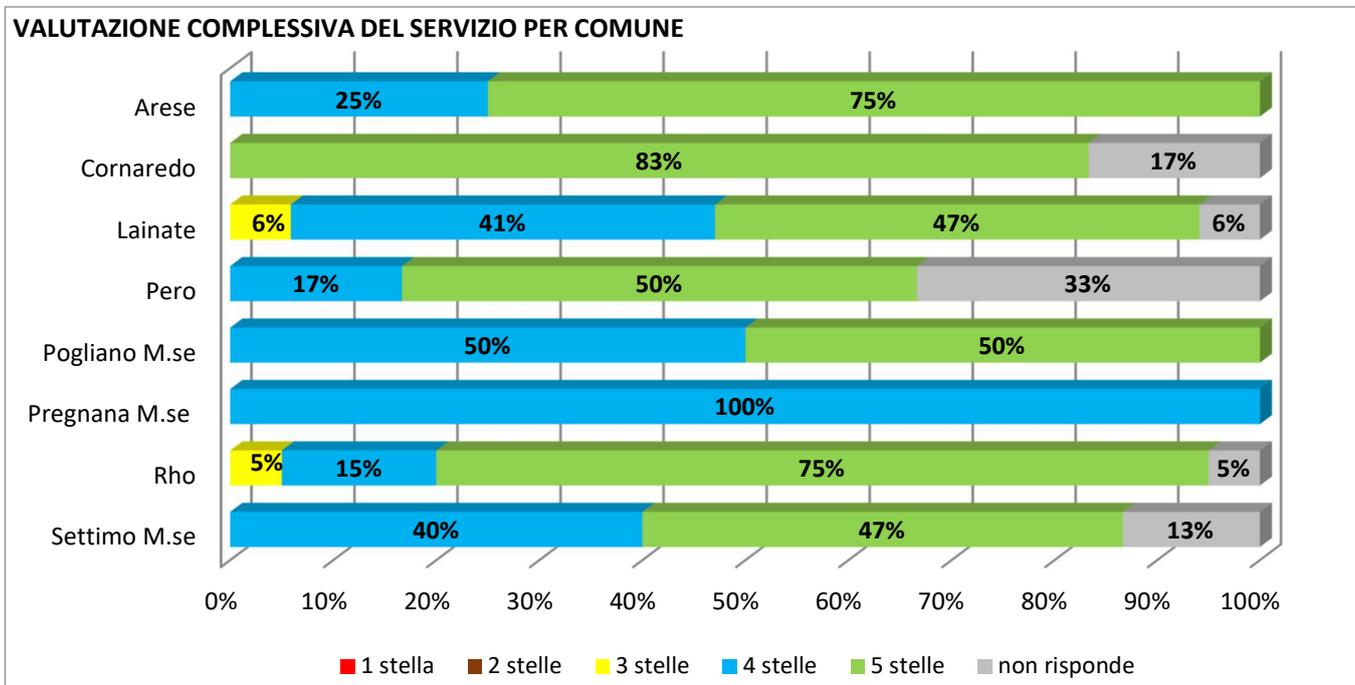
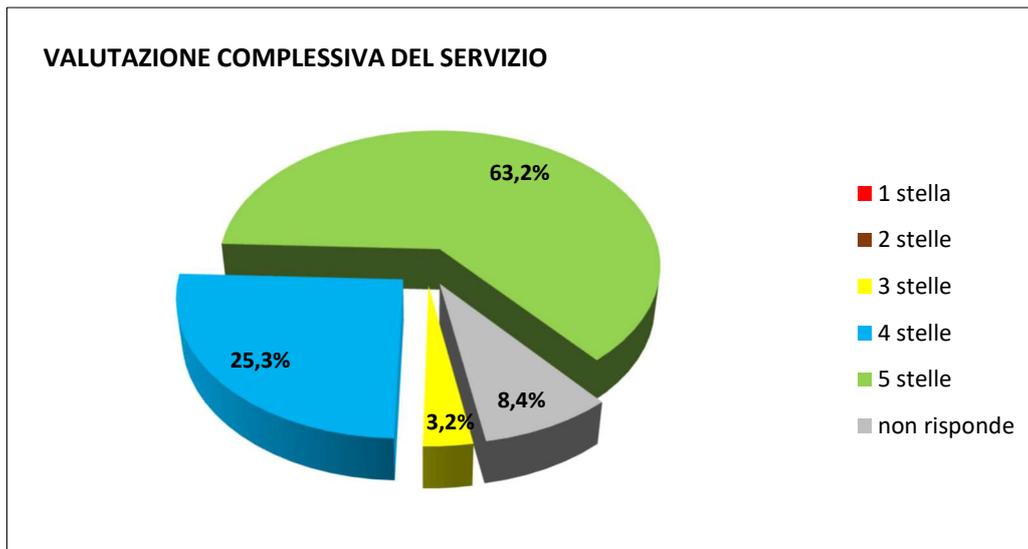
## COMUNICAZIONI



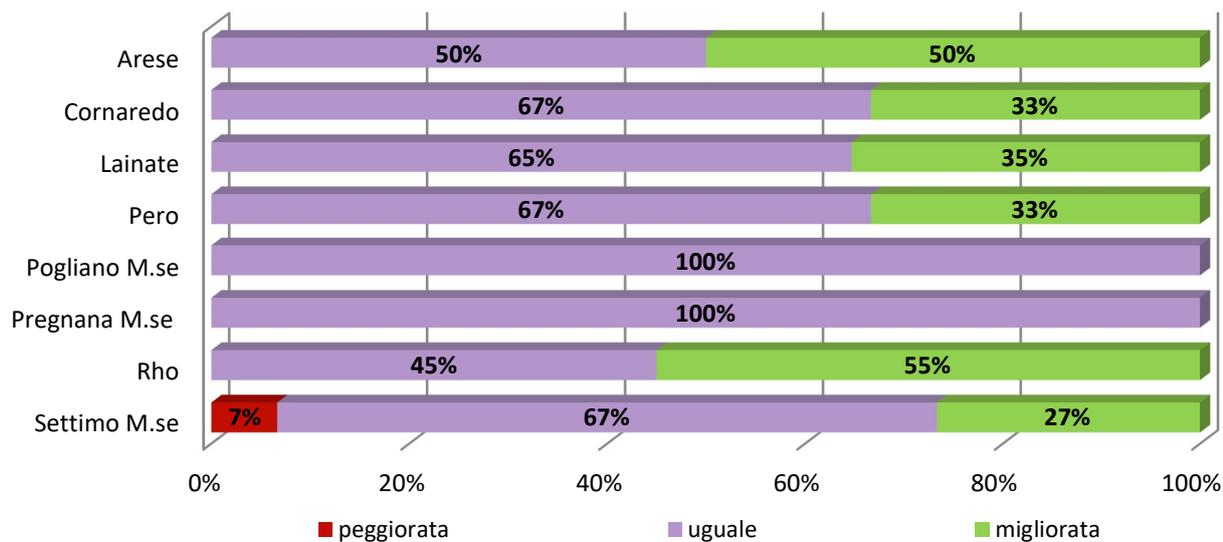
## DISPOSIZIONI A PREVENZIONE DEL CONTAGIO DA COVID-19



## L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

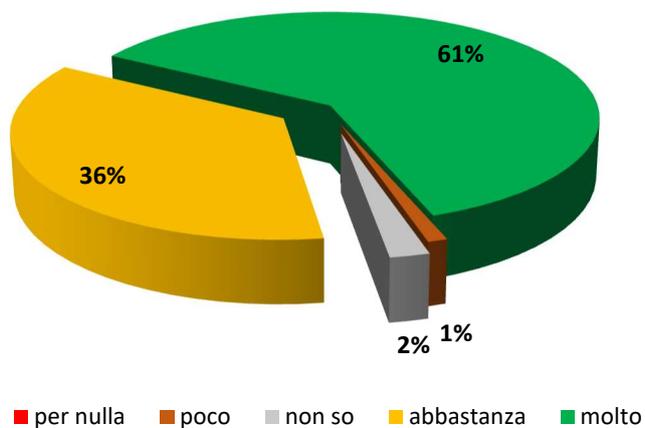


### VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO PER COMUNE

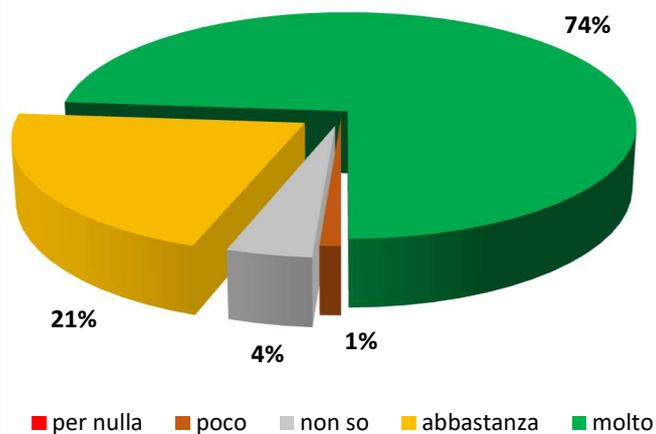


### GLI OPERATORI SUI MEZZI

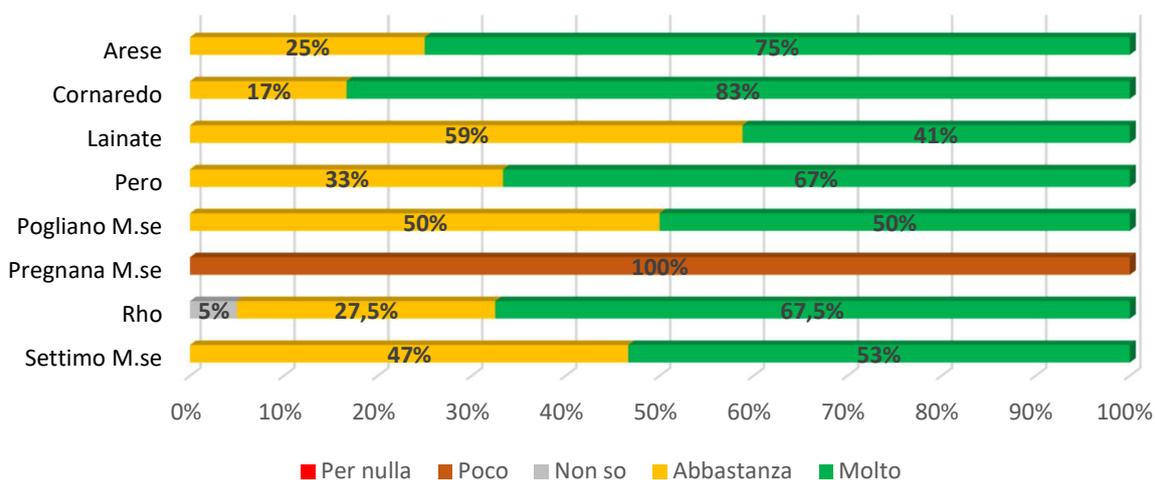
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO PROFESSIONALI E AFFIDABILI?



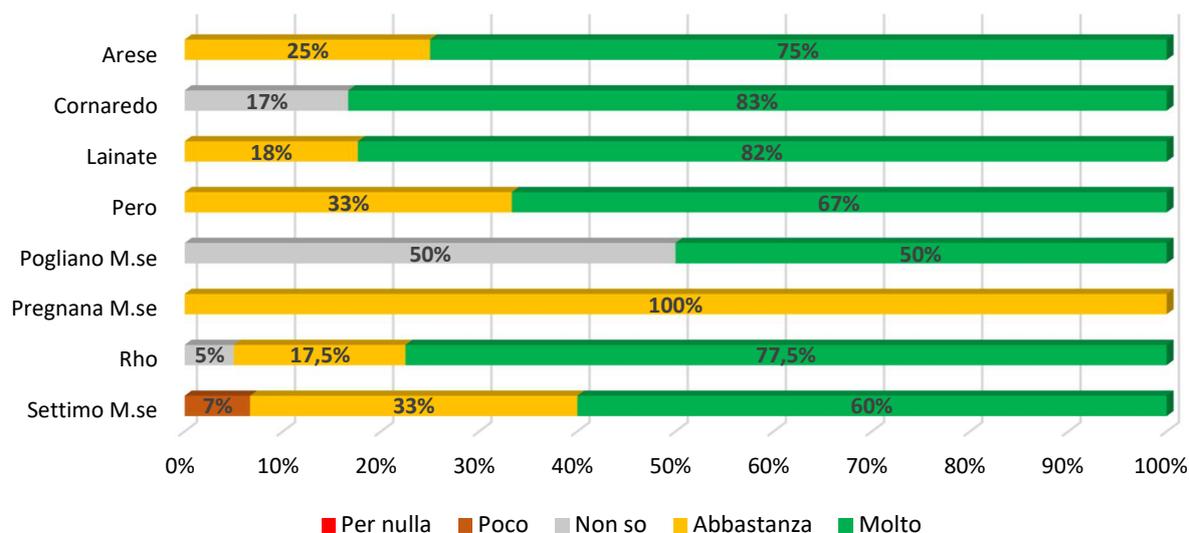
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO GENTILI?



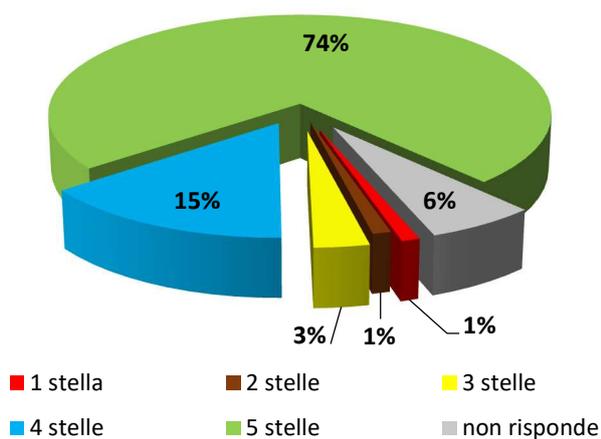
### DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI AFFIDABILI E PROFESSIONALI



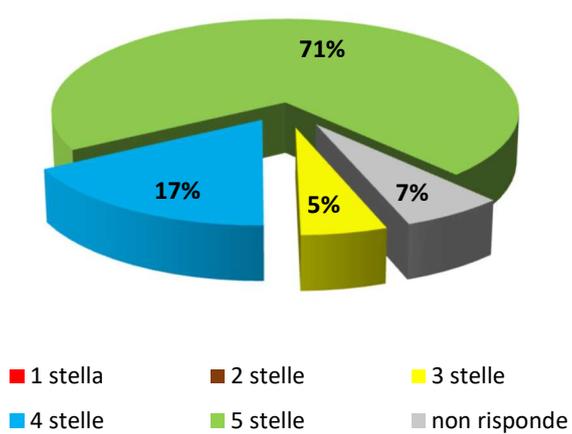
### DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI GENTILI



### COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'AUTISTA? \*

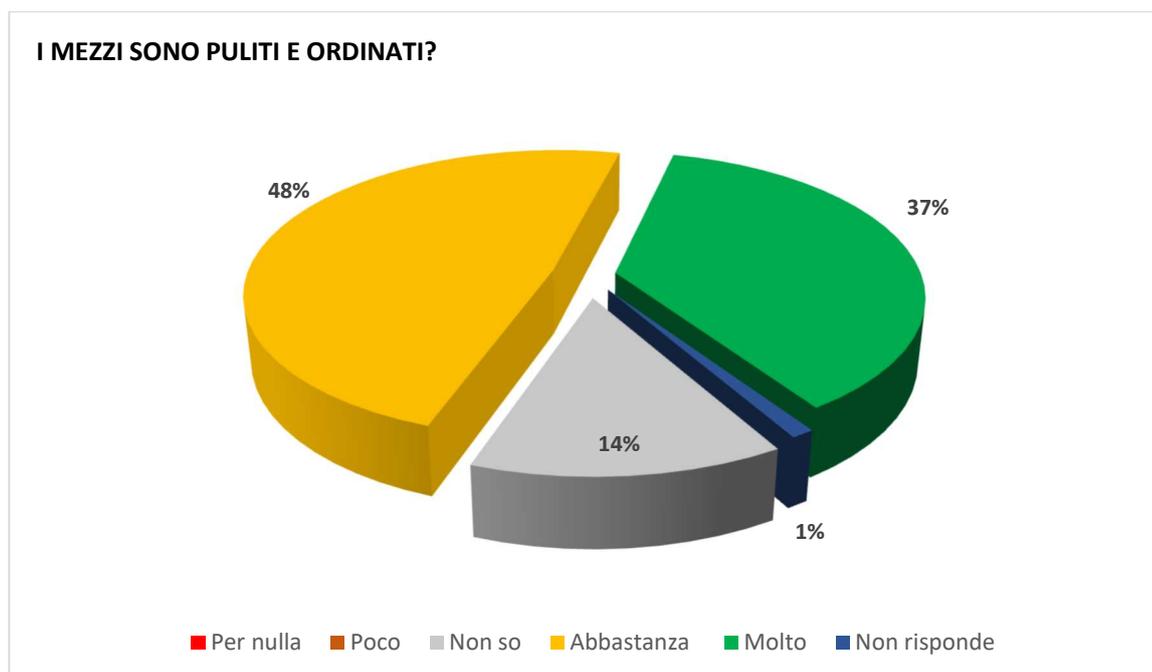


### COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'ACCOMPAGNATORE/? \*



\* della squadra di operatori che ha accompagnato il beneficiario per più tempo nel corso dell'anno di servizio 20-21

## I MEZZI UTILIZZATI



## EVENTUALI SUGGERIMENTI

Lo spazio riservato ai suggerimenti è stato impiegato da 8 famiglie per ringraziare il Servizio con complimenti, di volta in volta, indirizzati alla qualità, al personale, all'organizzazione, alle misure adottate nella pandemia e alle nuove modalità di comunicazione più snelle e immediate – messaggistica WhatsApp.

Vi sono stati tuttavia anche commenti negativi (5 in totale) che sono in parte previsti dal Servizio, in quanto afferenti a situazioni già affrontate con le famiglie durante l'anno di erogazione.

Si fa riferimento, in particolare, alla rigidità degli orari e al loro tassativo rispetto: tale condizione è stata necessariamente posta alle famiglie avendo minore capienza sui mezzi e dovendo di conseguenza aumentare la frequenza delle tratte. Solo così è stato possibile garantire il maggior numero di risposte alle tante richieste pervenute da parte degli utenti che chiedevano il reintegro del servizio, una volta completato il ciclo vaccinale.

Sempre a causa della pandemia, non è stato possibile avvisare preventivamente le famiglie del cambio di operatore sul mezzo in quanto, nelle situazioni lamentate, il cambio, non prevedibile, si è reso necessario a causa di isolamenti volontari o di permessi richiesti last second da operatori per la gestione dei figli in DAD.

Un genitore ha invece segnalato il desiderio che siano entrambi gli operatori sul mezzo ad accompagnare il proprio caro, in quanto particolarmente fragile nel deambulare: tale richiesta non può essere accolta, a prescindere da indicazioni di prevenzione dei contagi, in quanto un operatore deve essere sempre presente sul mezzo per assistere gli altri utenti. I casi di difficile deambulazione vengono, di solito, gestiti con i Servizi Sociali di base e i centri valutando l'utilizzo di ausili solo per gli spostamenti, onde anche evitare infortuni all'utenza.

Come detto, ogni singola situazione segnalata, viene presa in considerazione, da Sercop e dall'ATI che eroga il servizio, e gestita insieme ai Servizi del Comune di residenza e al centro di destinazione laddove opportuno, al fine di garantire la migliore presa in carico possibile.