



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:

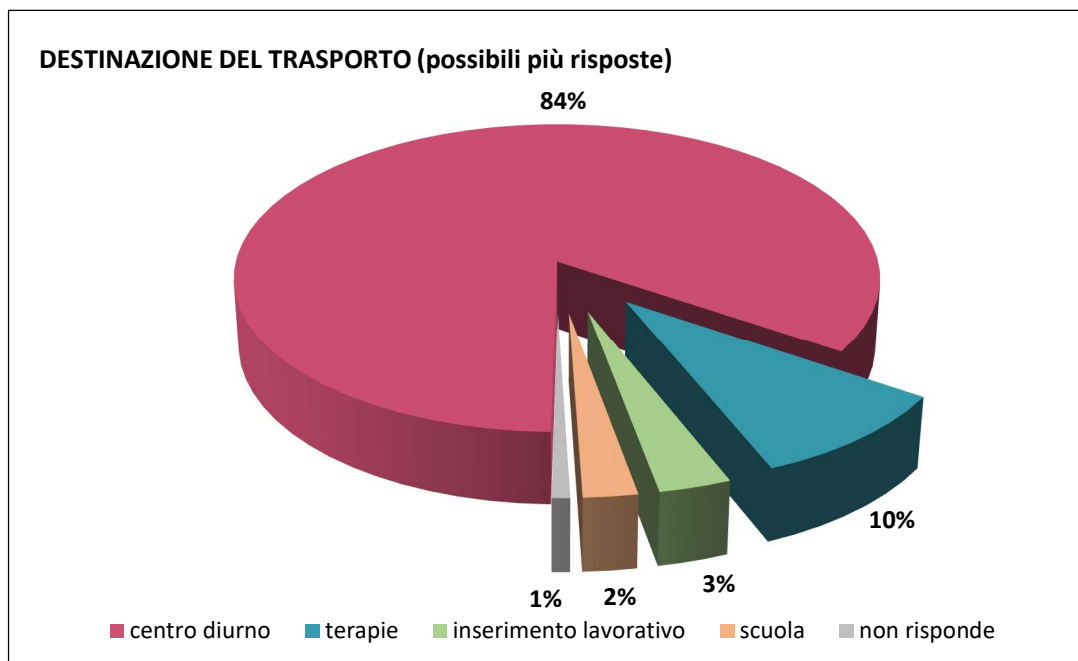
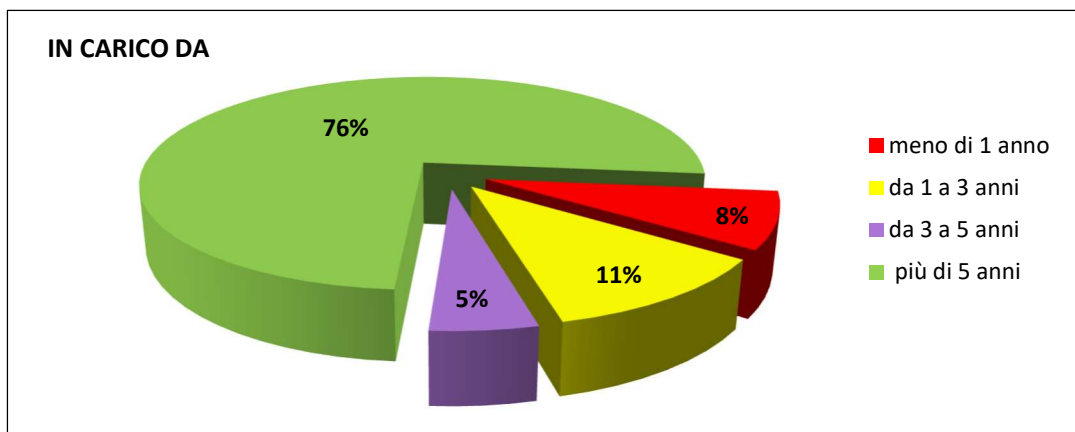
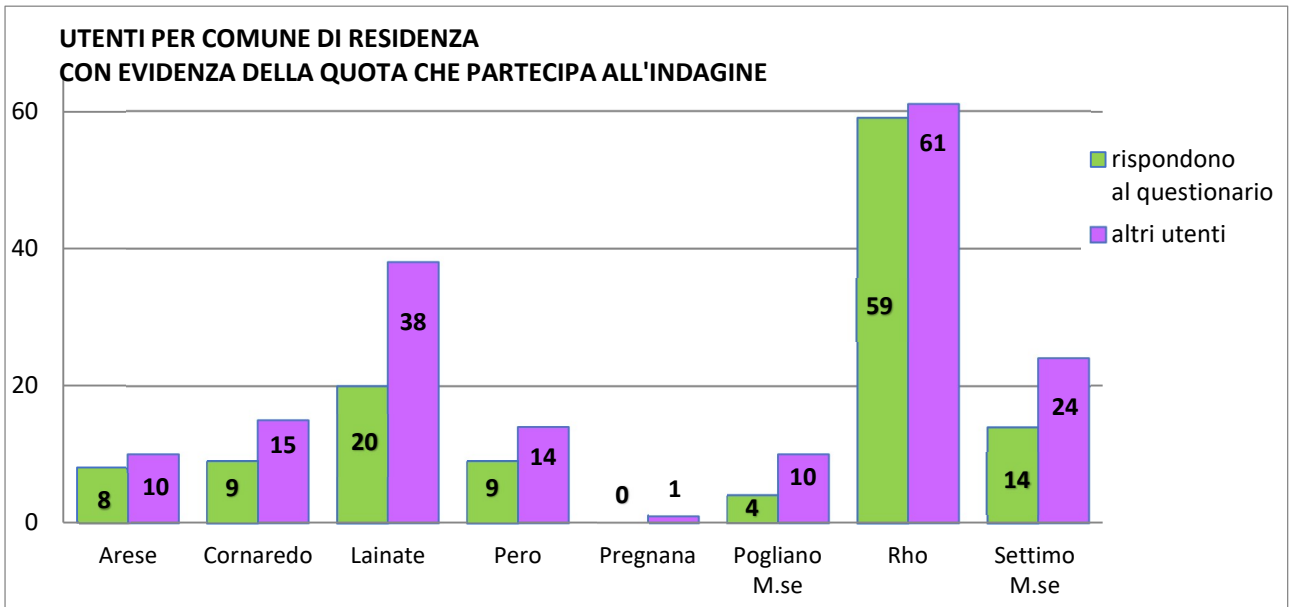
- i dati generali relativi all'utente;
- l'iter amministrativo di accesso al servizio;
- le modalità di comunicazione online utilizzate
- la sicurezza rispetto al contenimento del contagio da Covid-19;
- l'erogazione del servizio;
- gli operatori sui mezzi;
- i mezzi utilizzati;
- i questionari si concludono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

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

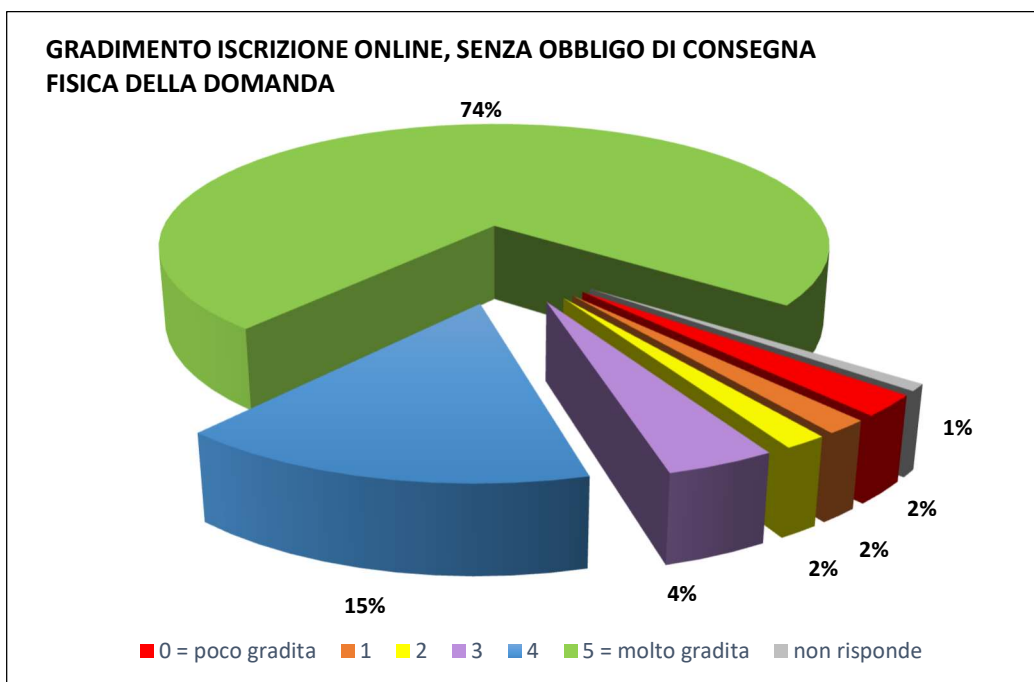
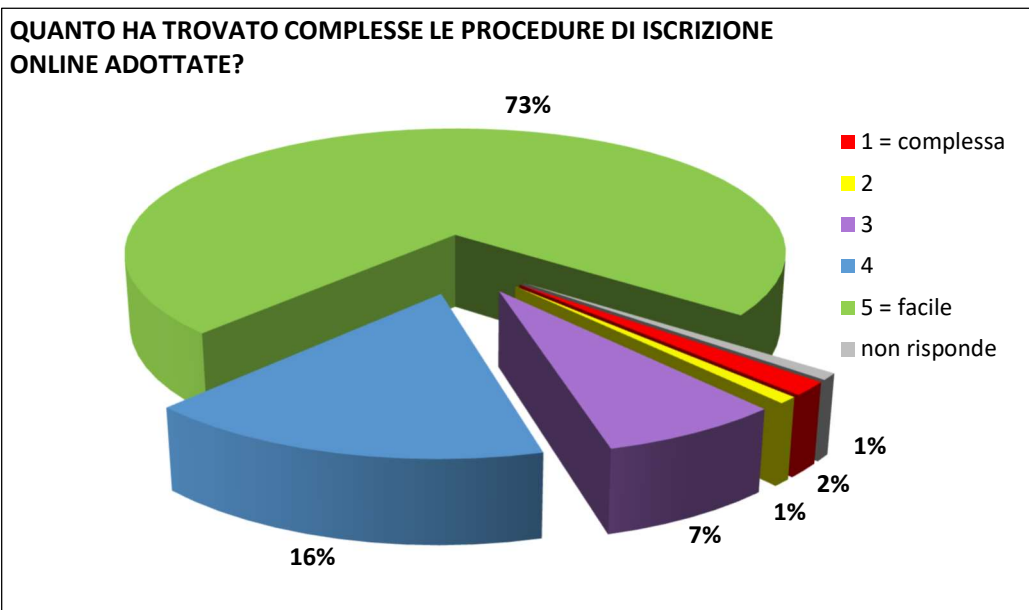
Qui di seguito l'elaborazione dei dati raccolti.

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

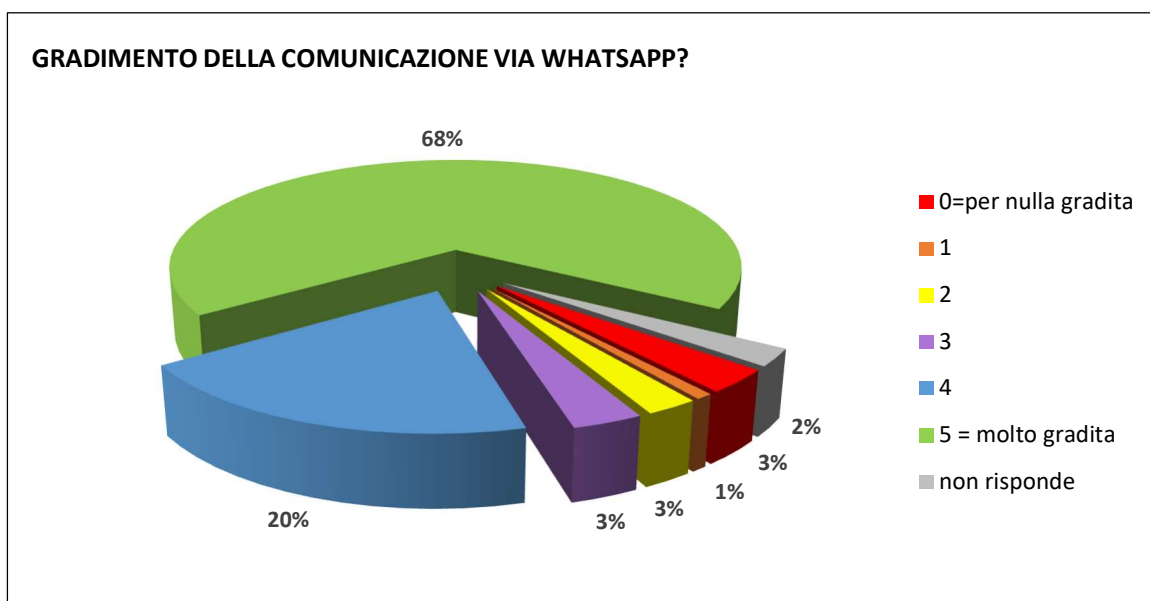
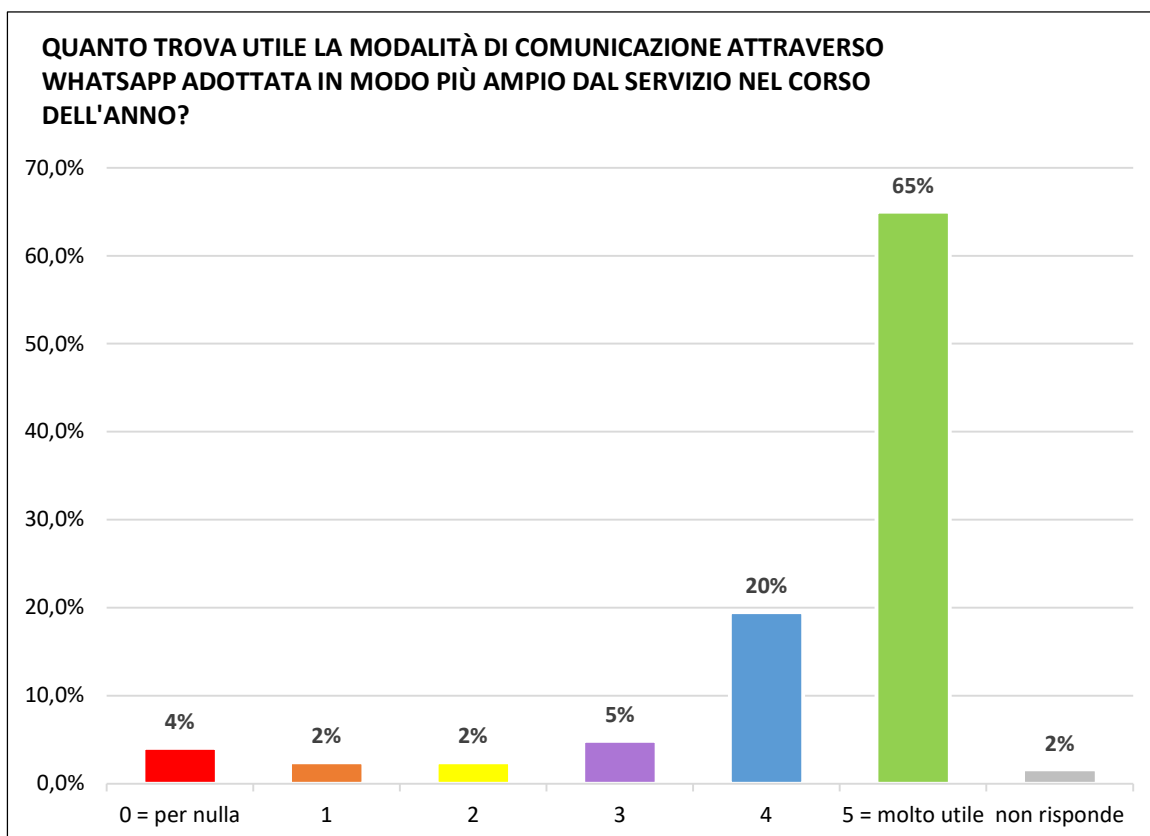
L'UTENTE



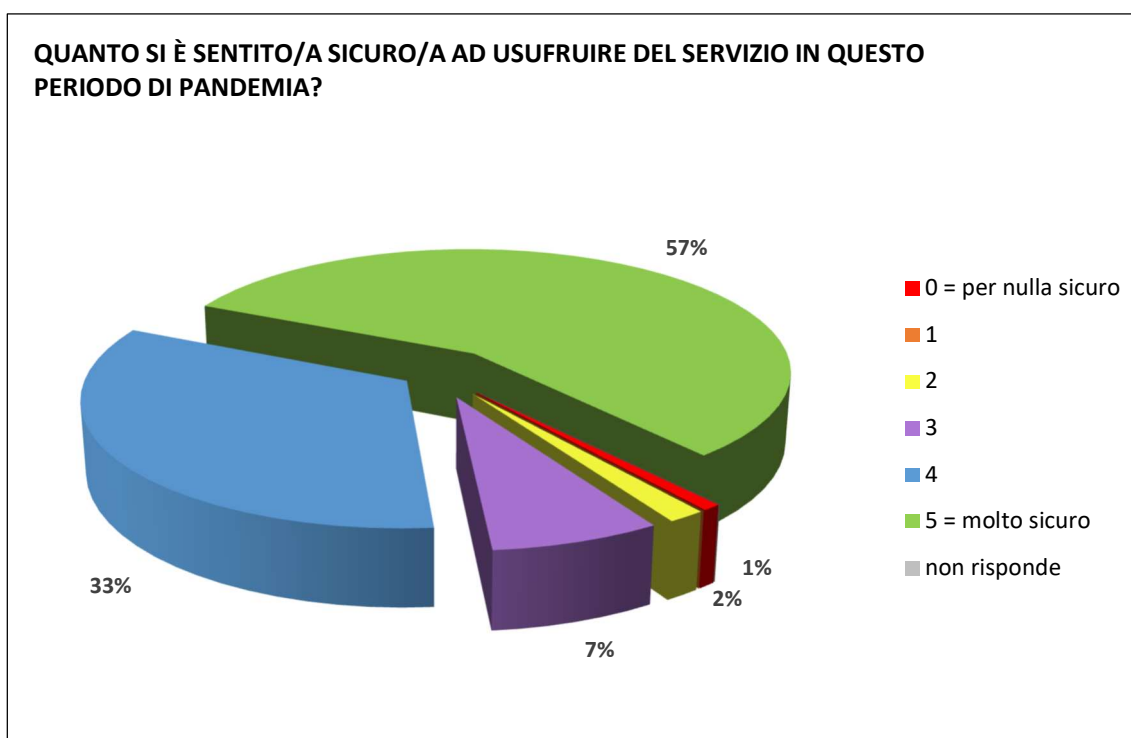
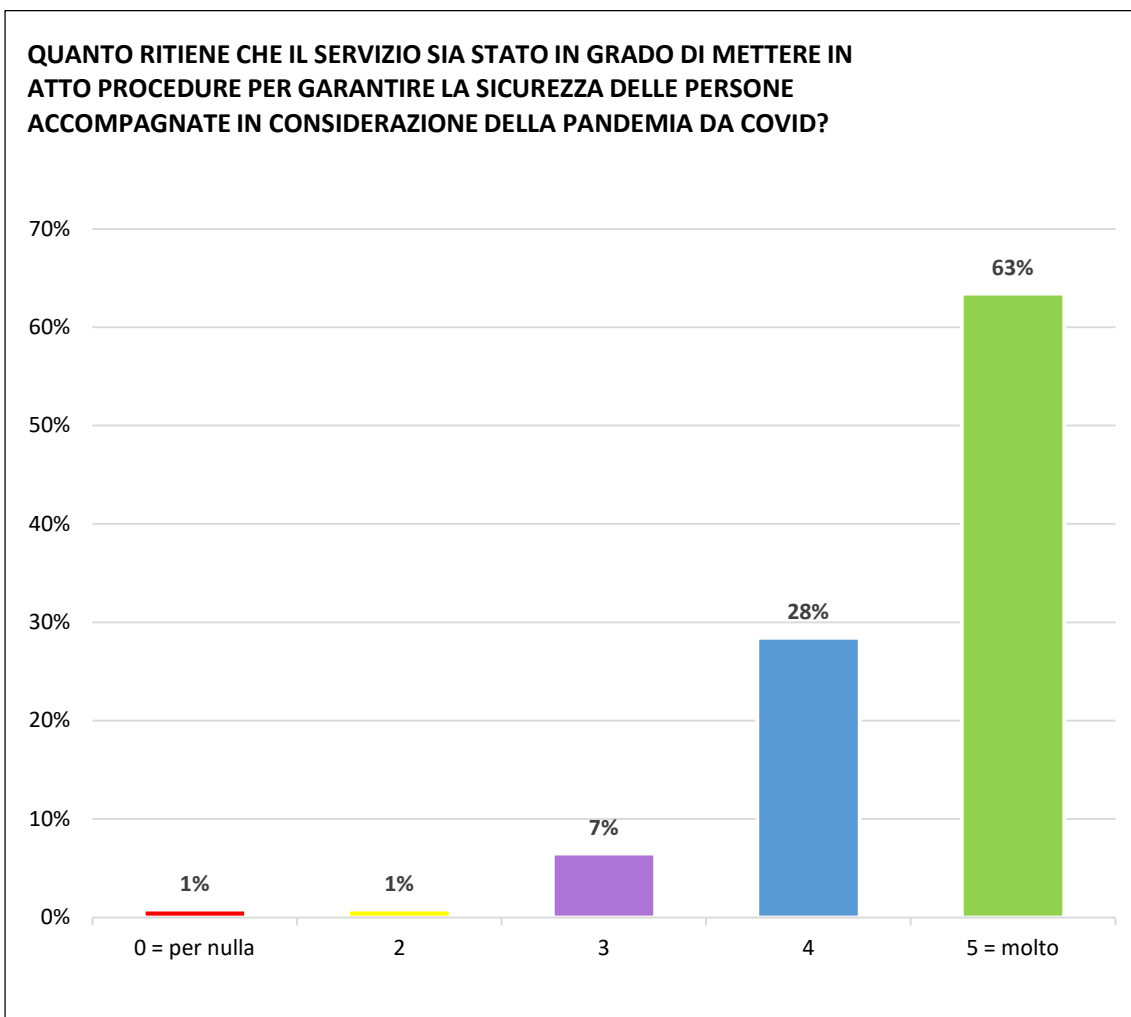
L'ITER AMMINISTRATIVO DI ACCESSO AL SERVIZIO



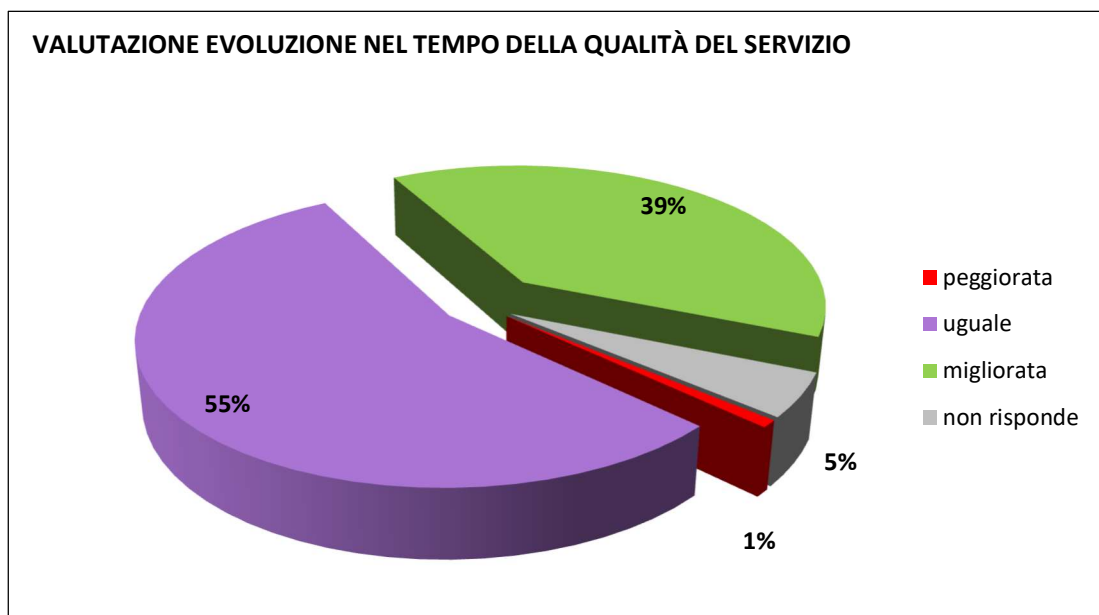
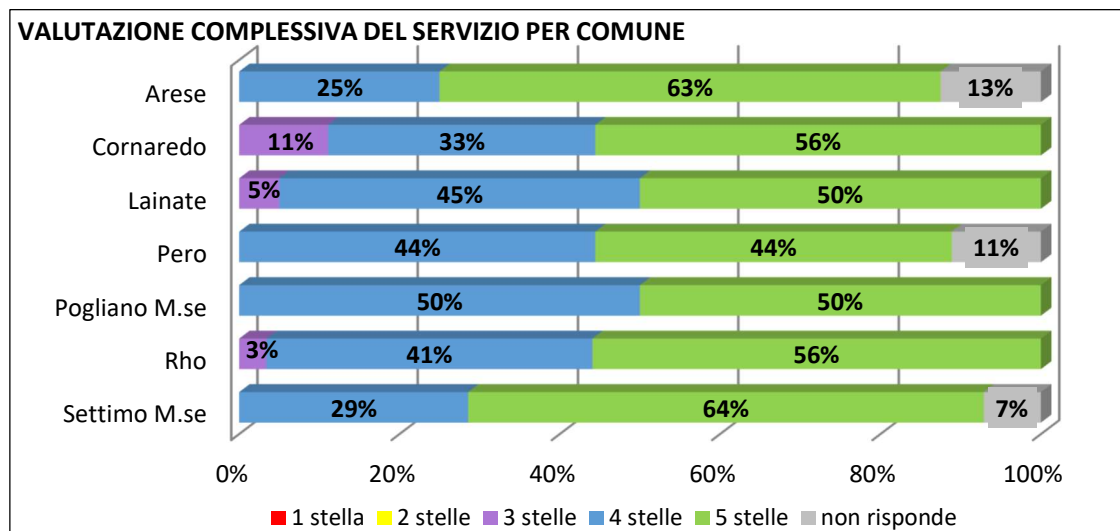
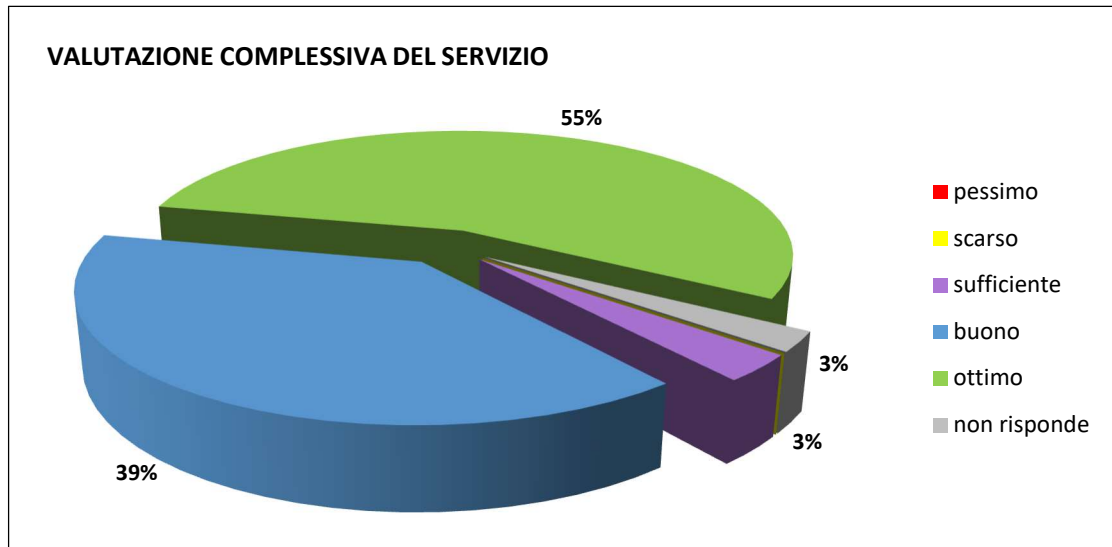
COMUNICAZIONI



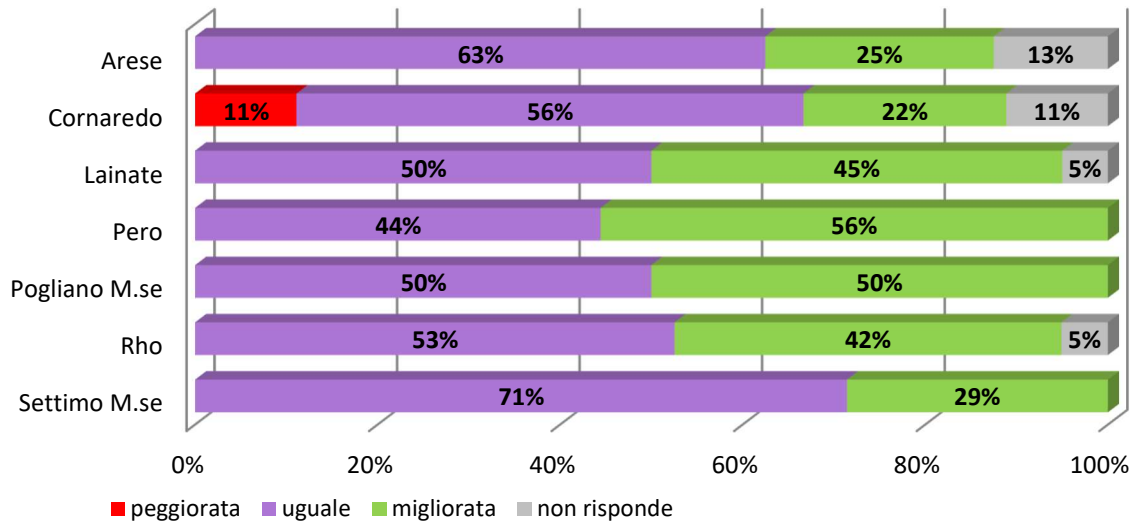
SICUREZZA IN RELAZIONE al COVID-19



L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

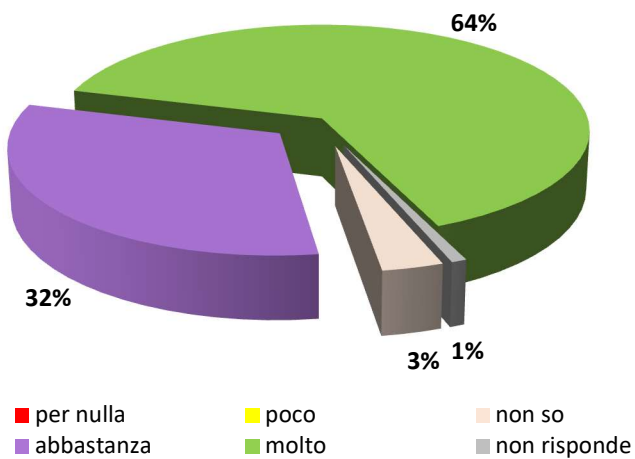


VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO PER COMUNE

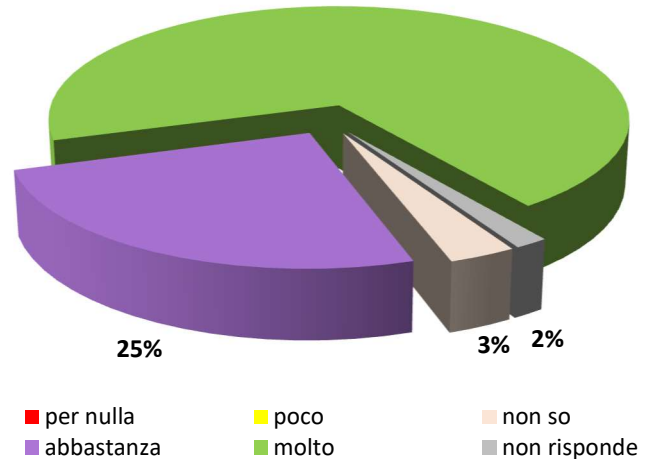


GLI OPERATORI SUI MEZZI

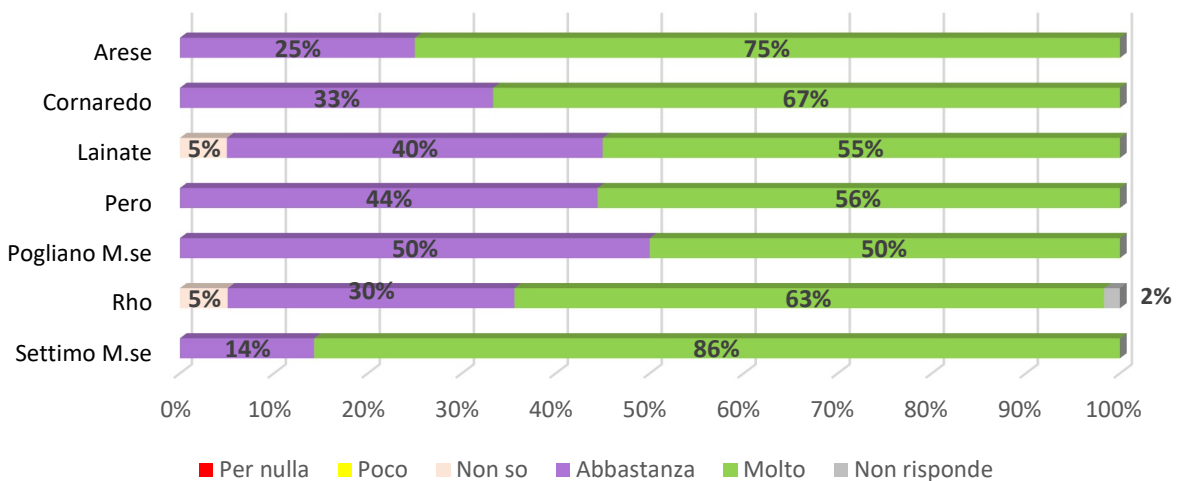
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO PROFESSIONALI E AFFIDABILI?



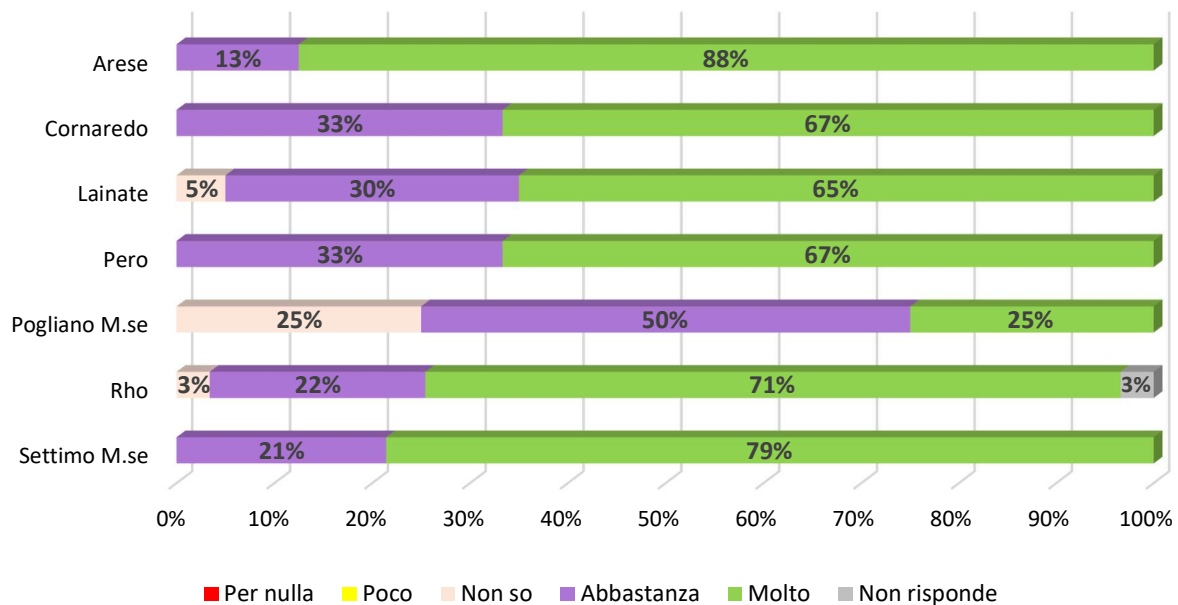
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO ACCOGLIENTI?



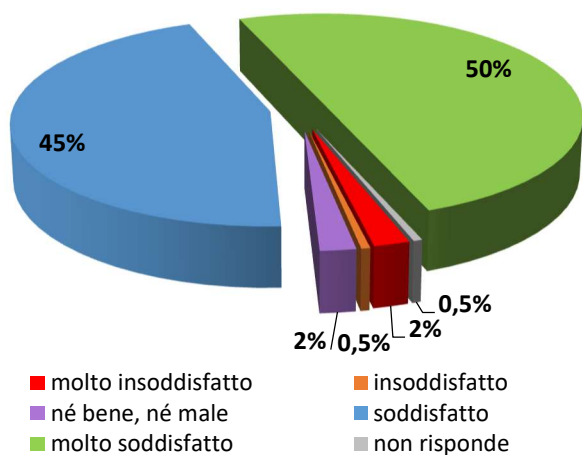
DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI AFFIDABILI E PROFESSIONALI



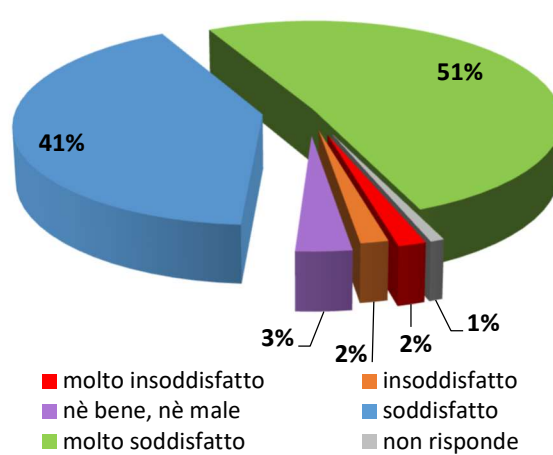
DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI ACCOGLIENTI



COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA PROFESSIONALITA' dell'AUTISTA? *

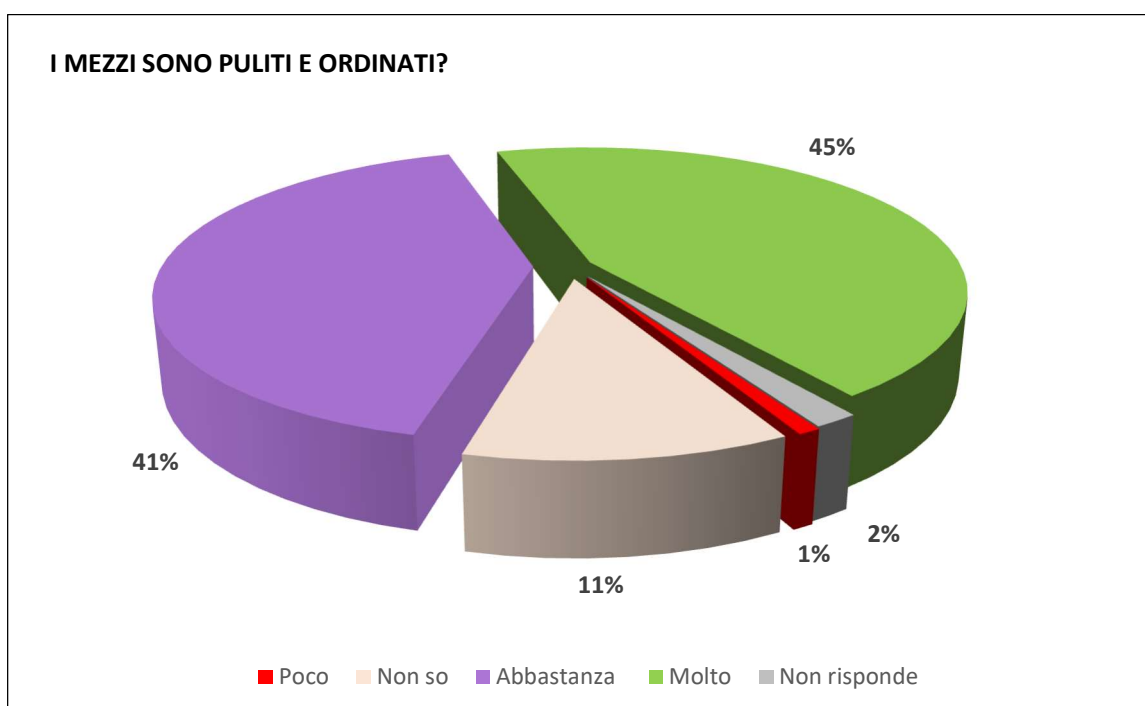


COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LA PROFESSIONALITA' dell'ACCOMPAGNATORE/? *



* 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.