
QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI e UONPIA ANNO 2010

L'impostazione

Il questionario, nelle due versioni distribuite, è stato strutturato in più sezioni:

- la prima raccoglie i dati relativi all'utente;
- la seconda riguarda l'erogazione del servizio e, nel caso dei trasporti all'UONPIA, anche l'eventuale conoscenza del servizio;
- la terza attiene all'iter amministrativo di accesso al servizio;
- la quarta (ed ultima nel caso dell'UONPIA) è relativa agli uffici del coordinamento;
- per quel che attiene il trasporto disabili verso centri diurni e terapeutici vi è anche una sezione relativa agli operatori sui mezzi e una sui mezzi stessi;
- entrambi i questionari si concludono con la richiesta di eventuali suggerimenti.

Due versioni di questionario in quanto, a differenza dell'anno precedente, sono stati studiati set di domande differenziati per gli utenti che si recano in centri diurni e terapeutici e per quelli che si recano all'Unità di Neuropsichiatria Infantile di Rho (UONPIA). La separazione è necessaria in quanto questi ultimi, minori in una fascia d'età compresa tra la scuola dell'infanzia e la secondaria, vengono prelevati e accompagnati direttamente a scuola. Dunque per permettere anche ai genitori o ai familiari dei molti utenti che usufruiscono del trasporto a/dalla UONPIA di poter partecipare all'indagine, pur non avendo contatti diretti con il servizio, è stato necessario modificare e adattare le domande.

La somministrazione

A marzo 2011 sono stati distribuiti 229 questionari per il servizio di trasporto ai centri e 99 questionari per gli utenti del servizio UONPIA.

La raccolta dati

A metà aprile 2011 sono stati restituiti compilati 204 questionari relativi al servizio verso i centri (partecipazione pari al 89,08%) e 43 questionari relativi al servizio verso la Neuropsichiatria Infantile (partecipazione pari al 43,4%). La differenza di partecipazione è probabilmente attribuibile al fatto che gli utenti trasportati verso i centri diurni e terapeutici sono/restano in carico al servizio solitamente per un periodo più lungo e quindi ne conoscono le caratteristiche approfonditamente ed hanno un maggiore interesse a che lo stesso prosegua il processo di miglioramento continuo intrapreso. Inoltre, la distribuzione è avvenuta *brevi manu*, ai familiari dei disabili che vengono presi o accompagnati a casa e ai minori che vengono presi o accompagnati a scuola, in quest'ultimo caso con la preghiera di consegnare la busta contenente il questionario d'indagine alla famiglia, senza possibilità però di verificare che ciò sia stato fatto.

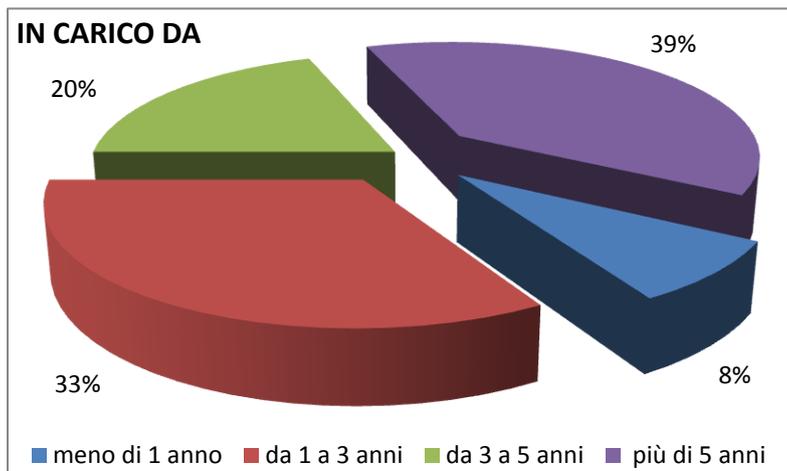
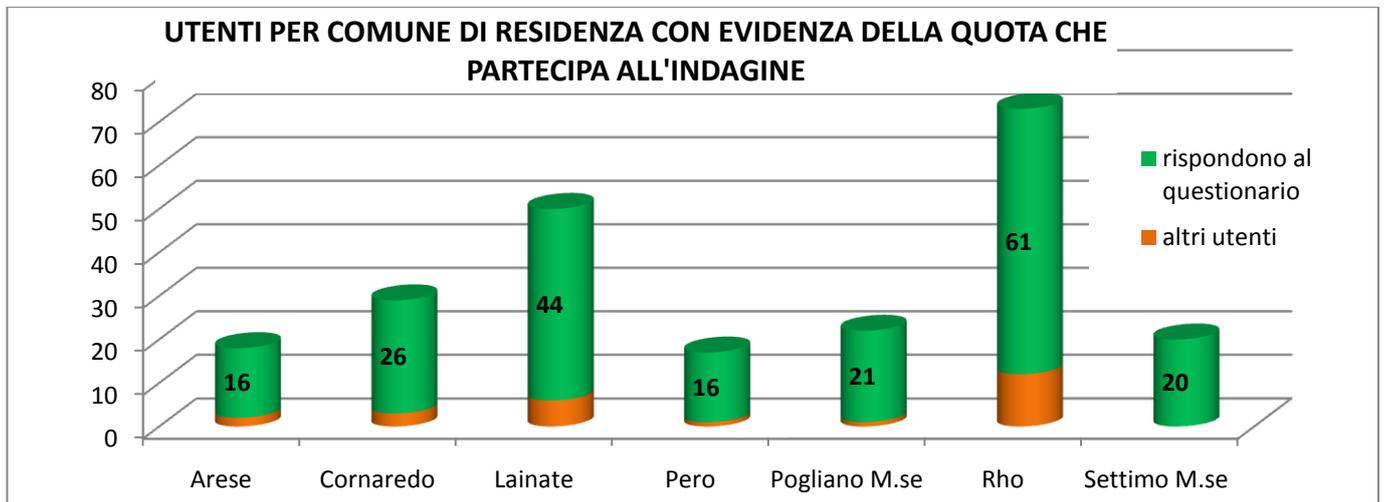
Gli utenti hanno depositato liberamente i questionari – anonimi – in urne sigillate messe a disposizione sui pulmini.

Le elaborazioni dei dati raccolti

Qui di seguito l'elaborazione separata relativa alle due tipologie di questionari.

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

PARTE I – L'UTENTE

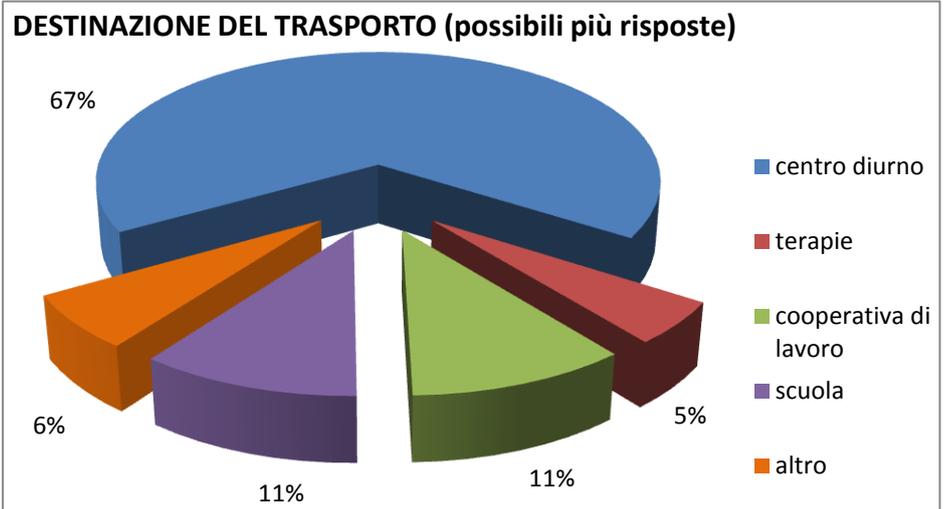


Più di un quinto degli utenti che hanno risposto al questionario utilizza la carrozzina come ausilio alla mobilitazione, con le percentuali più elevate, pari ad almeno il 30%, nei Comuni di Lainate e Settimo M.se.

Mentre nei Comuni di Arese, Cornaredo e Pogliano M.se la maggioranza degli utenti che risponde al questionario risulta essere in carico da meno di 3 anni, nei

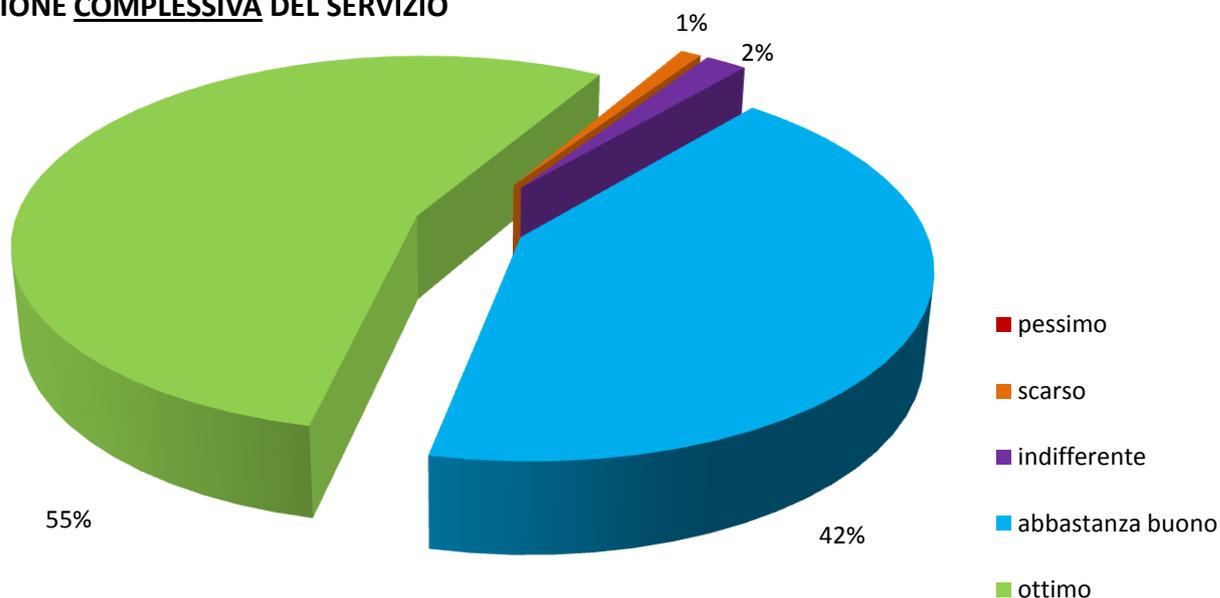
Comuni di Lainate, Pero e Rho la maggioranza usufruisce del servizio da più di 5 anni.

Per quel che riguarda l'effettuazione del servizio, poco meno del 7% dell'utenza dichiara di aver cambiato la destinazione o la partenza nel corso dell'anno, mentre oltre il 9% ha variato la frequenza (il giorno e/o l'orario).



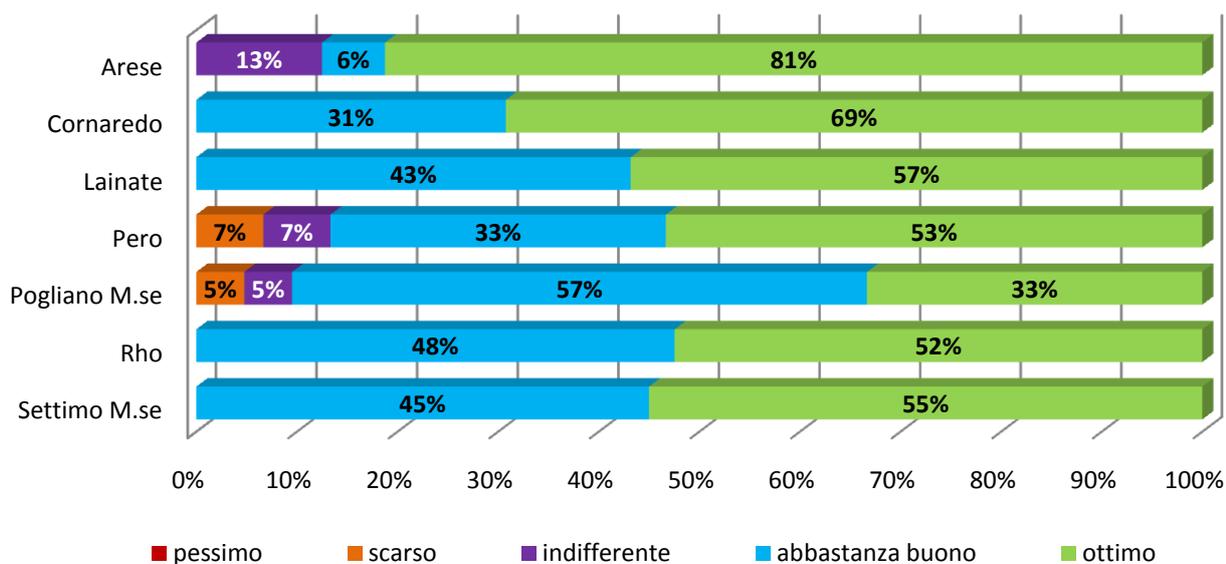
PARTE II – L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



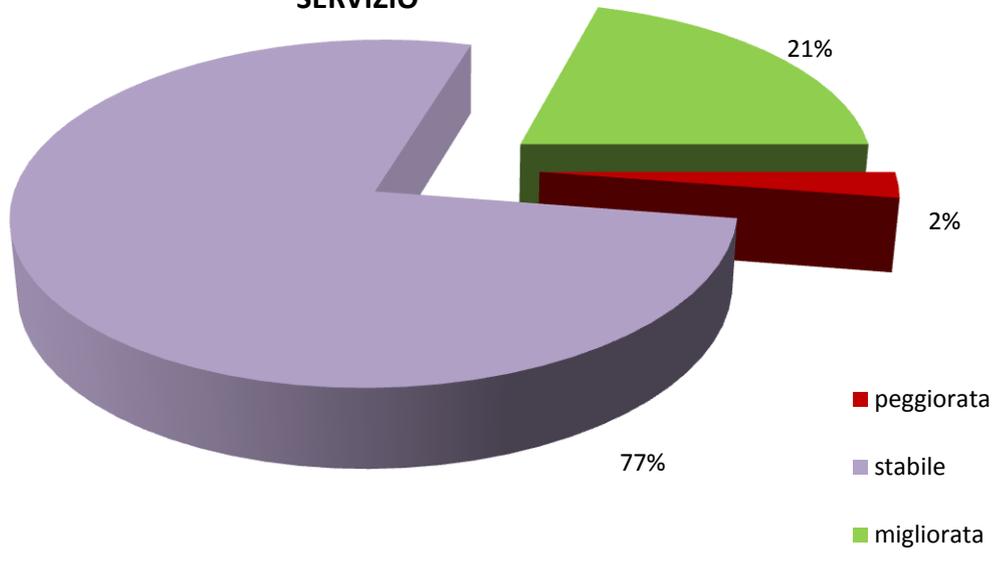
Considerata nel complesso la valutazione è decisamente positiva in quanto ben il 97% dell'utenza giudica favorevolmente il servizio. I Comuni nei quali la valutazione è unicamente favorevole sono la maggioranza, mentre Arese che pure rileva valutazioni non totalmente positive ha la percentuale di giudizi "ottimo" più elevata.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PER COMUNE



Nel questionario si richiedeva, sia per una valutazione di miglioramento del servizio che di peggioramento, di spiegarne la motivazione.

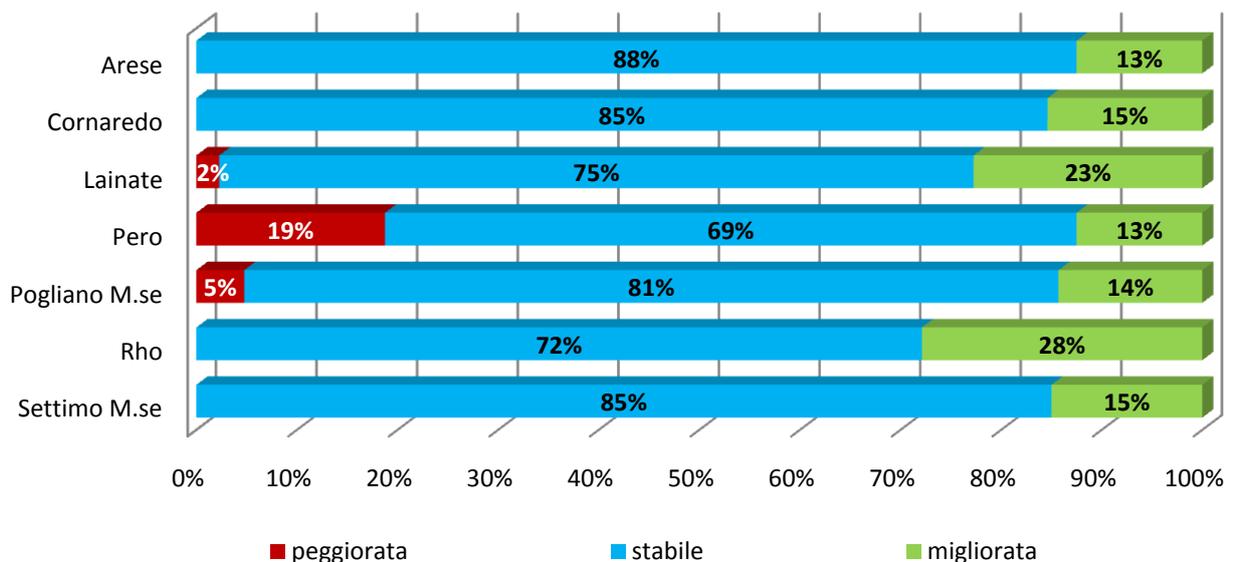
VALUTAZIONE EVOLUZIONE NEL TEMPO QUALITÀ DEL SERVIZIO



Le spiegazioni riportate sono state talvolta diametralmente opposte: da un lato vi è chi lamenta il ritardo dei mezzi, il cambiamento dei membri della squadra e la mancanza talvolta di empatia nel trattare con le persone e dall'altro chi, al contrario e nella maggior parte dei commenti, loda la puntualità, la stabilità della composizione

delle squadre e la professionalità e sensibilità del personale. Va precisato che i ritardi spesso sono da imputare alle condizioni della strada (lavori o traffico) o al ritardo accumulato per via degli utenti precedentemente accolti sui mezzi (motivo per cui gli operatori raccomandano sempre la puntualità). Inoltre, premesso che si tende a garantire la stabilità delle presenze, la rotazione delle squadre è dovuta, oltre che a ragioni organizzative, a sostituzioni per malattia, ferie e permessi o perché l'operatore opta per un altro impiego.

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO PER COMUNE

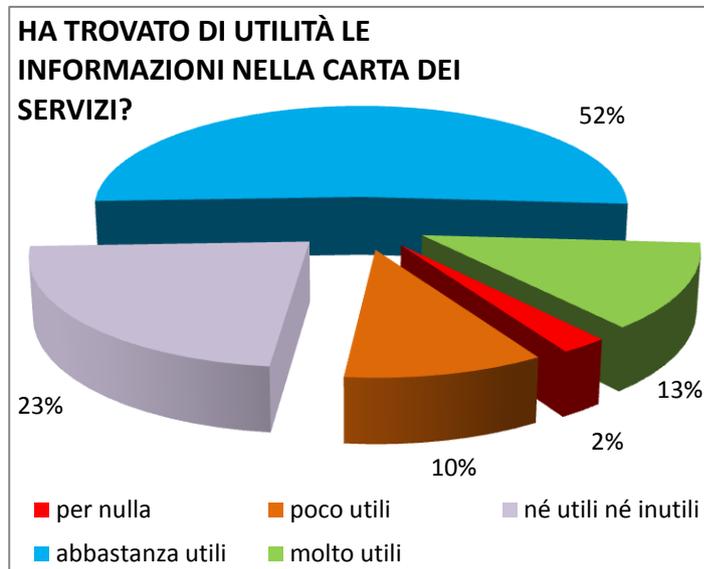
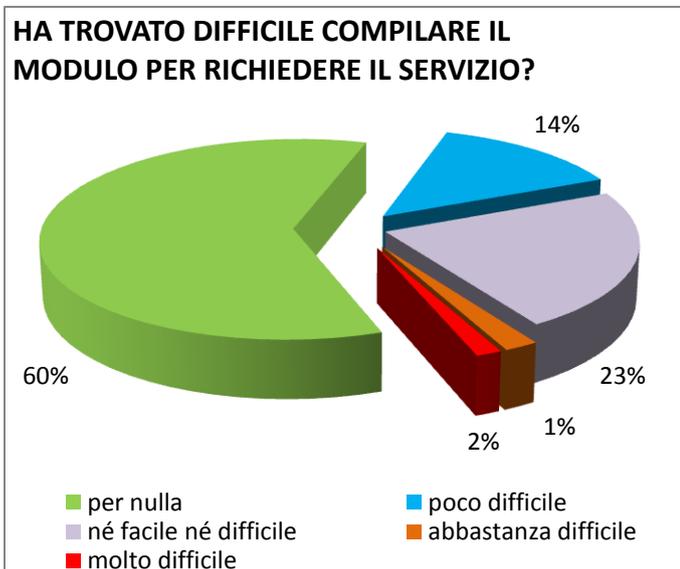


SER.CO.P. e le Cooperative che effettuano il trasporto hanno stabilito di confrontarsi ed approfondire le osservazioni riportate dai 5 utenti che hanno valutato un peggioramento nella qualità del servizio.

Fra le 42 osservazioni di miglioramento del servizio citiamo una proveniente dal Comune di Cornaredo sulle "comunicazioni più puntuali, gestione ottimizzata, punti di riferimento chiari e costanti, puntuali".

PARTE III – L'ITER AMMINISTRATIVO

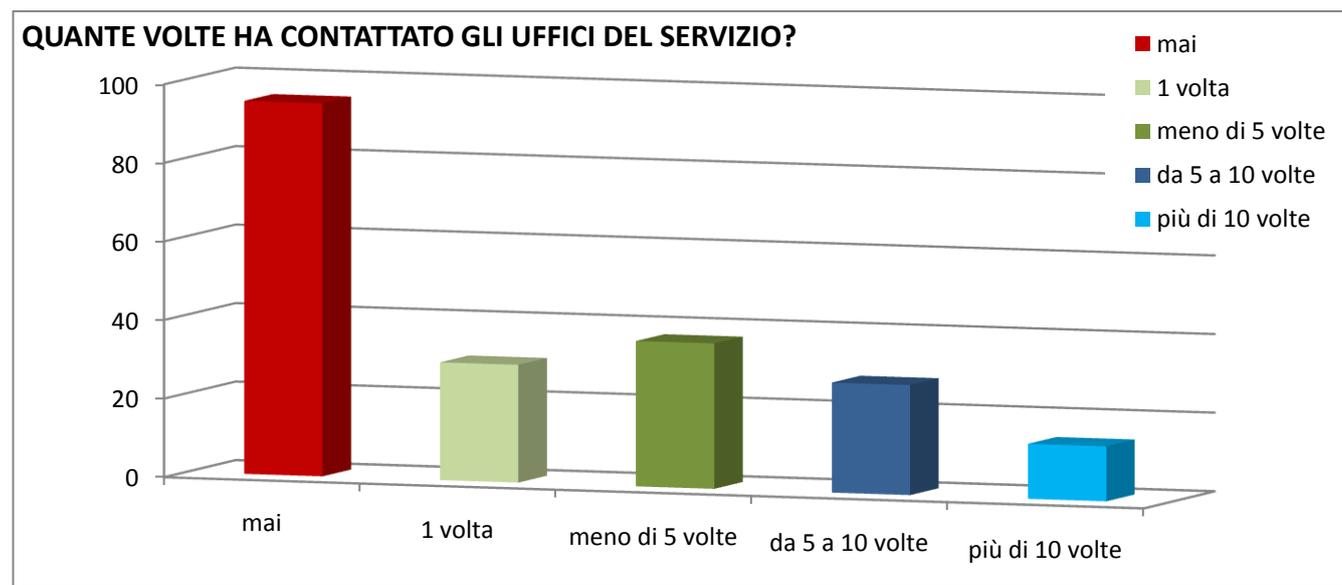
L'adempimento burocratico per richiedere l'attivazione del trasporto è risultato nel complesso semplice:



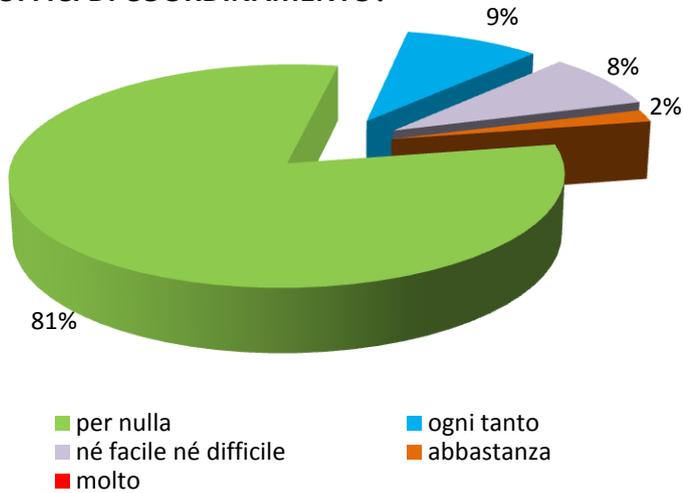
il 92% delle famiglie ha compilato in autonomia la modulistica necessaria per richiedere il servizio mentre solo il restante 7,8% si è rivolto ai Servizi Sociali come indicato nel modulo stesso per ricevere assistenza.

PARTE IV – GLI UFFICI

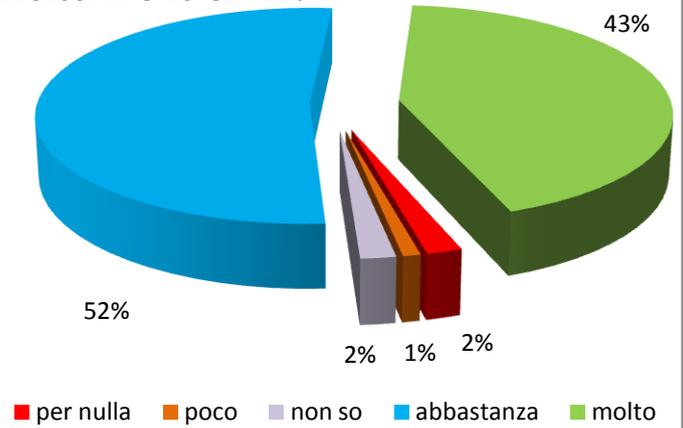
In questa sezione è stato chiesto se la famiglia ha mai avuto necessità di contattare gli uffici del coordinamento (SER.CO.P. o la Cooperativa). In caso negativo, il questionario richiedeva di saltare direttamente alla compilazione della sezione seguente.



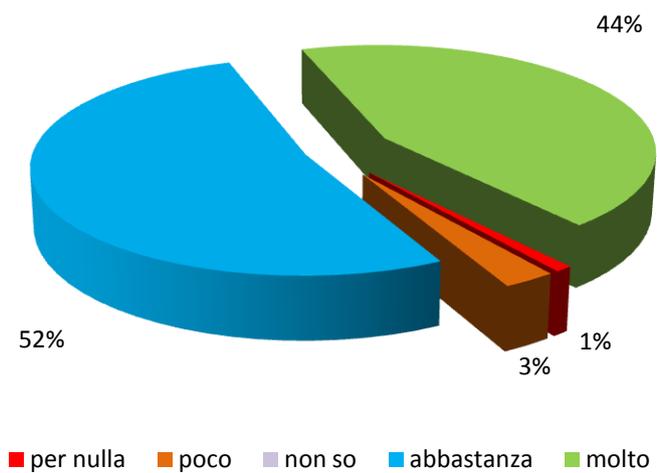
HA TROVATO DIFFICILE CONTATTARE GLI UFFICI DI COORDINAMENTO?



QUANDO LI CONTATTA, SI SENTE ACCOLTO E ASCOLTATO PER LE NECESSITÀ O ESIGENZE?



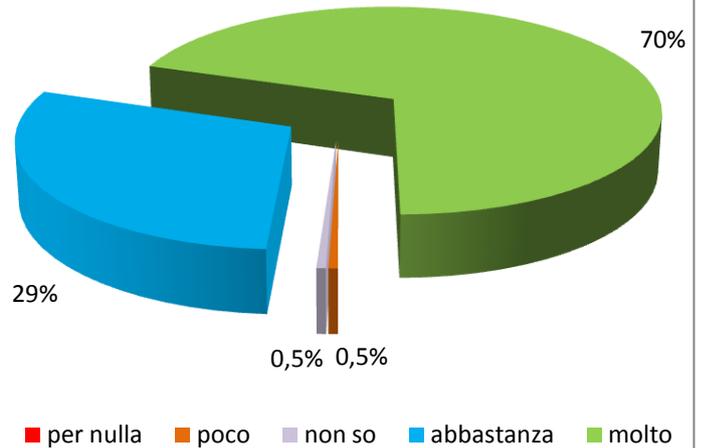
È SODDISFATTO DEI TEMPI DI RISPOSTA?



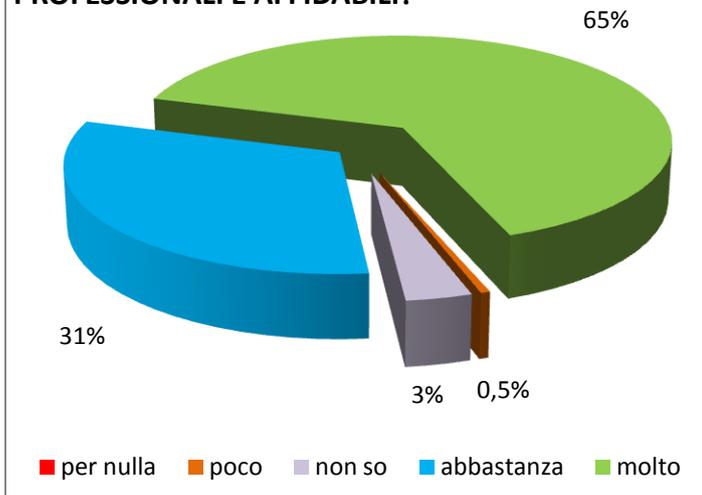
PARTE V – GLI OPERATORI SUI MEZZI

La valutazione complessiva del personale viaggiante è positiva.

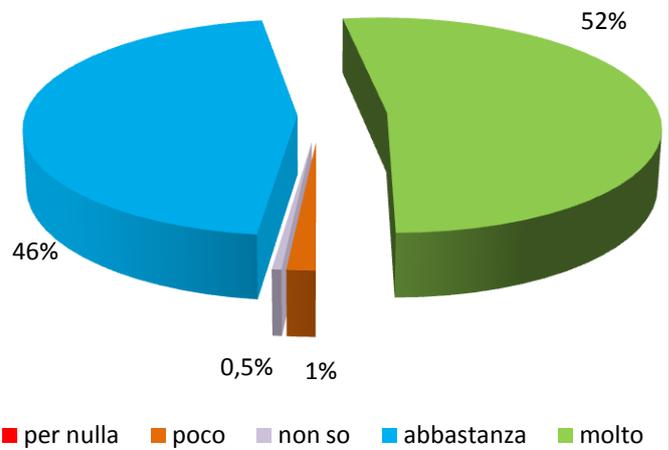
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO CORTESI E DISPONIBILI?



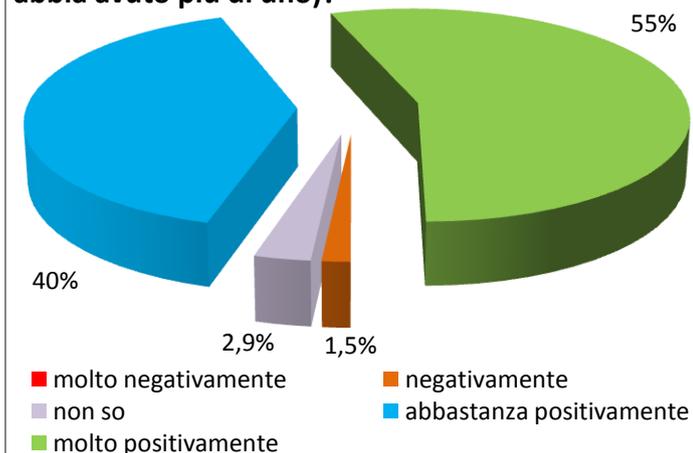
GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO PROFESSIONALI E AFFIDABILI?



GLI OPERATORI SUL MEZZO SONO PUNTUALI?



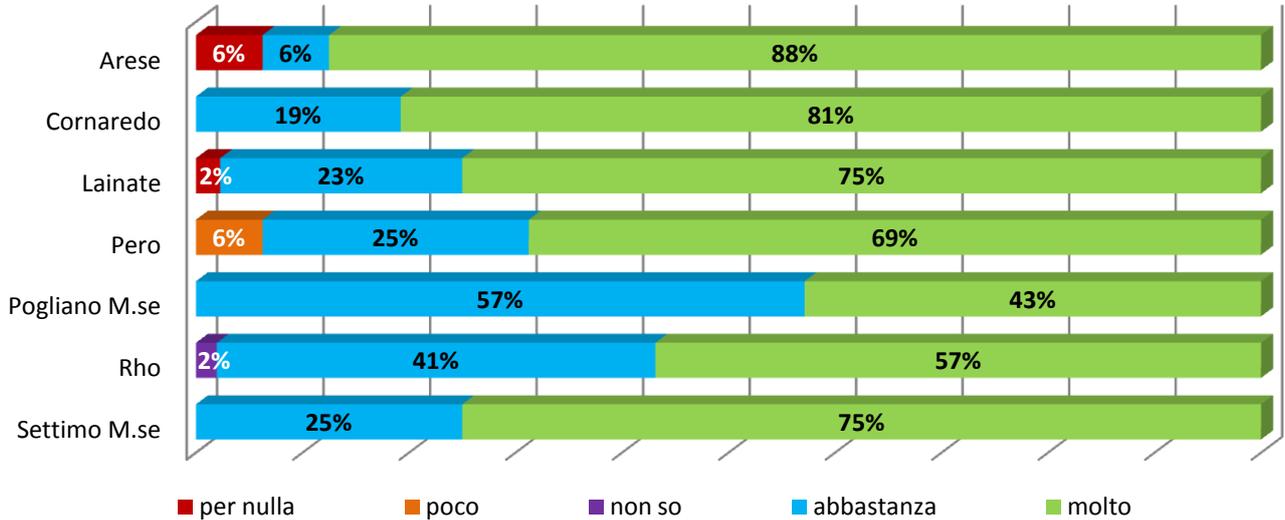
COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'AUTISTA (l'ultimo del 2010, nel caso ne abbia avuto più di uno)?



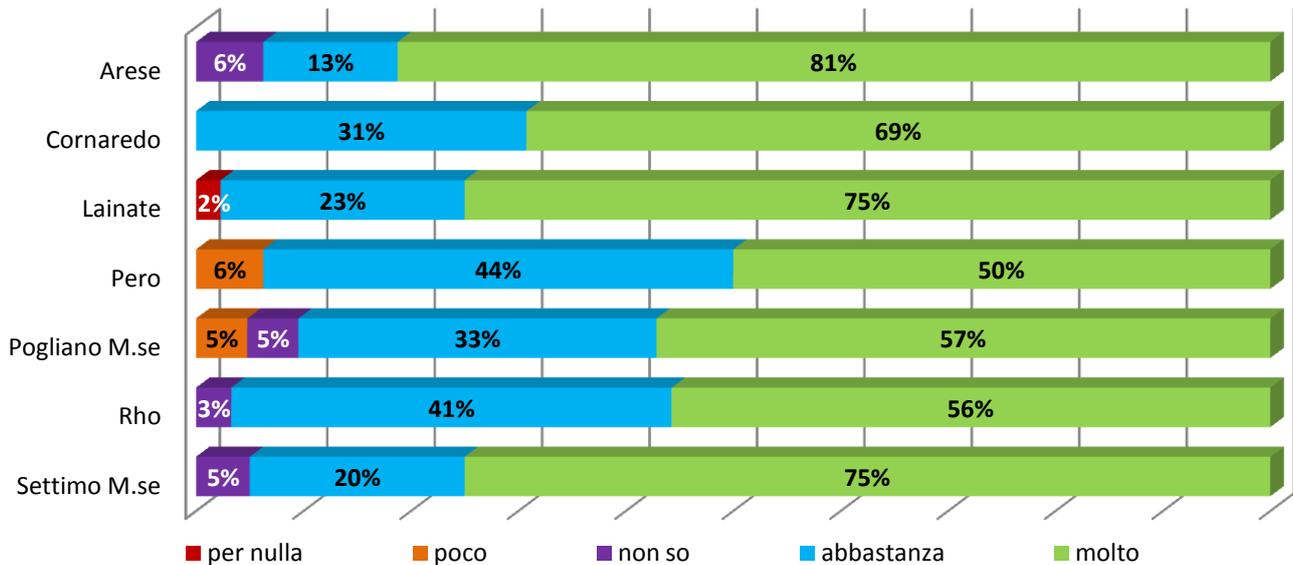
COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'ACCOMPAGNATORE/TRICE (l'ultimo/a del 2010, nel caso ne abbia avuto più di uno)?



DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI CORTESI E DISPONIBILI

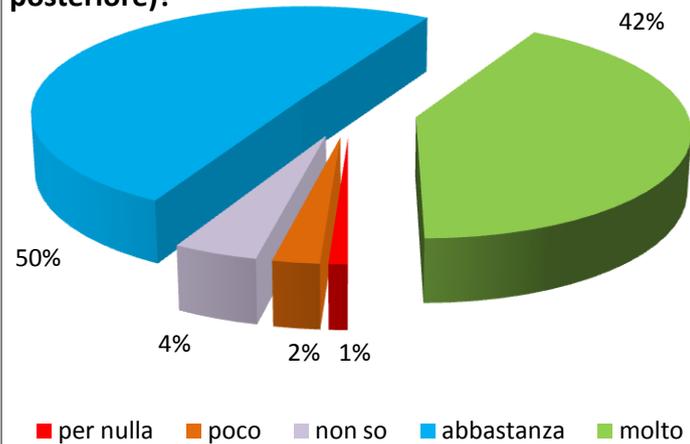


DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI AFFIDABILI E PROFESSIONALI

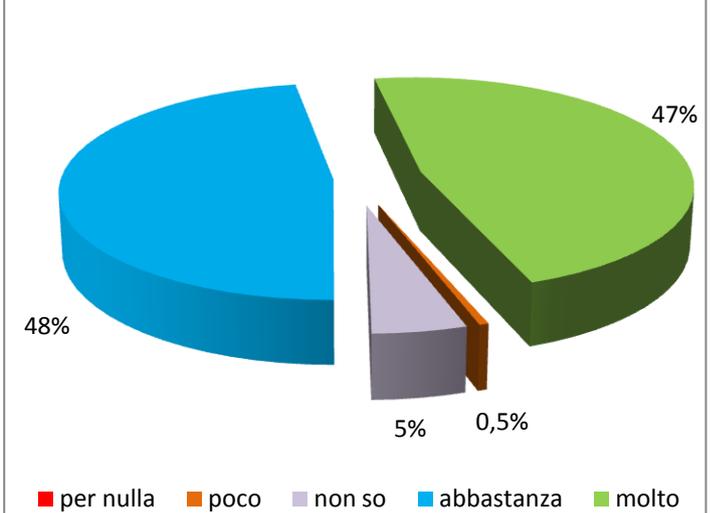


PARTE VI – I MEZZI

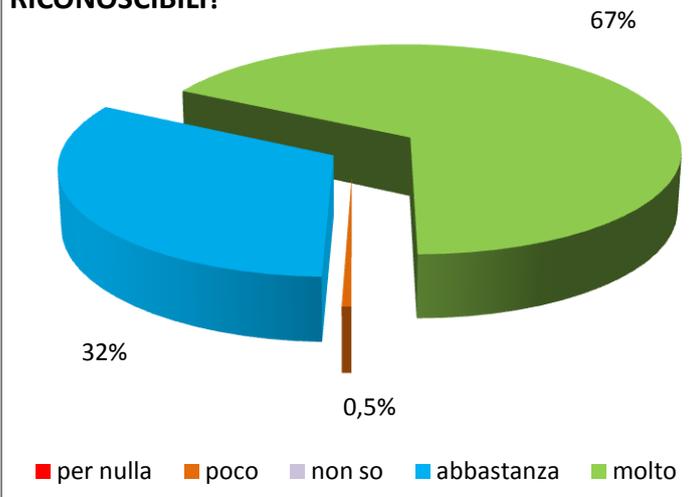
I MEZZI SONO ATTEZZATI IN MANIERA IDONEA (scalino laterale, pedana posteriore)?



I MEZZI SONO PULITI E ORDINATI?



I MEZZI SONO FACILMENTE RICONOSCIBILI?



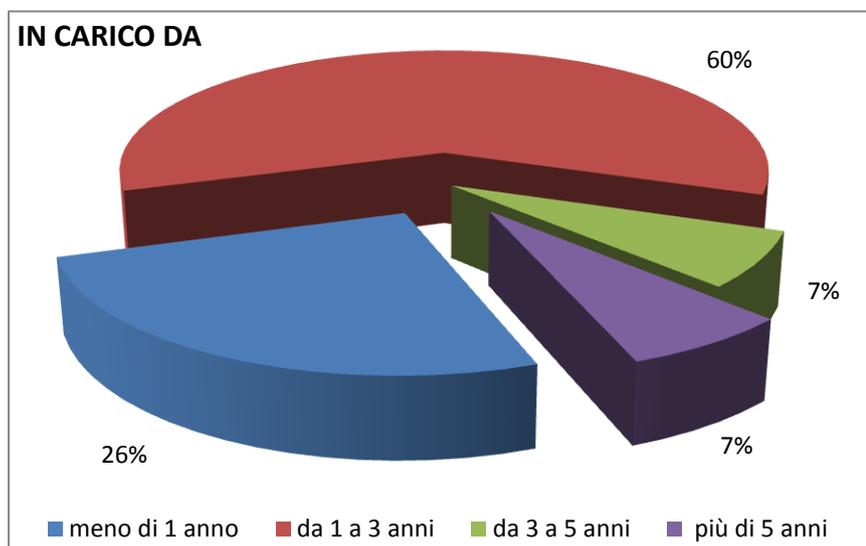
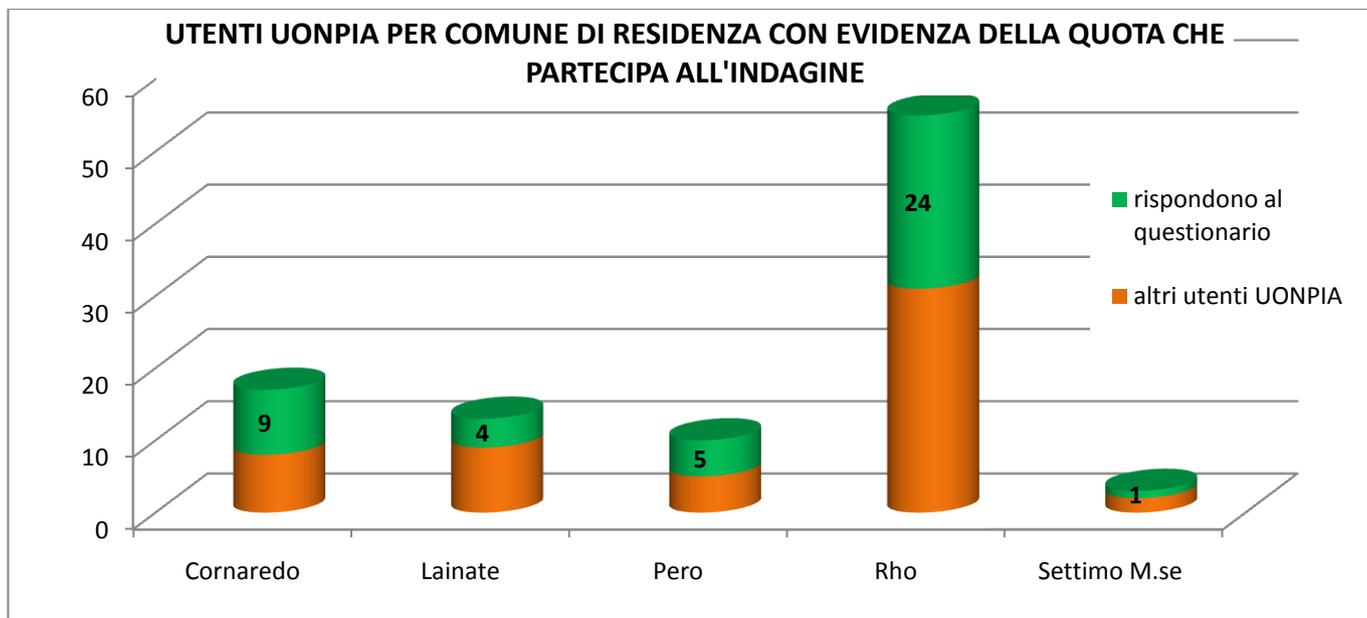
La sezione per gli eventuali suggerimenti contiene, oltre ad alcune segnalazioni specifiche che verranno vagliate da SER.CO.P. e dalle Cooperative del trasporto, richieste disparate quali la presenza nelle composizione delle squadre di un uomo e una donna al fine di mettere a proprio agio gli utenti di ambo i sessi; di occuparci direttamente della modulistica di iscrizione al servizio; di non cambiare la composizione delle squadre; di attrezzare i mezzi con cinghie per bloccare le sedie a rotelle al posto dei cricchetti per non far consumare la carrozzina ecc.

Taluni di questi suggerimenti, come la composizione o la stabilità delle squadre, vengono già perseguiti. Tuttavia non sempre è possibile garantire la disponibilità di un egual numero di uomini e donne fra i dipendenti o che non si rendano necessarie sostituzioni per malattia, ferie o motivi personali e professionali di uno dei membri della squadra di servizio. Per quel che riguarda il modo in cui vengono attrezzati i mezzi, invece, esistono degli imprescindibili vincoli di sicurezza e norme a cui le Cooperative si attengono rigorosamente.

Infine, la sezione suggerimenti è stata utilizzata anche per i ringraziamenti “Più di così non si può!” (questionario del Comune di Arese).

**ANALISI dei DATI EMERSI dal QUESTIONARIO sul GRADIMENTO
del SERVIZIO TRASPORTO A/DA UONPIA**

PARTE I – L'UTENTE



Solo il 5% degli utenti che hanno risposto al questionario dispone di ausili alla mobilitazione (carrozzina) e sono tutti residenti nel Comune di Rho.

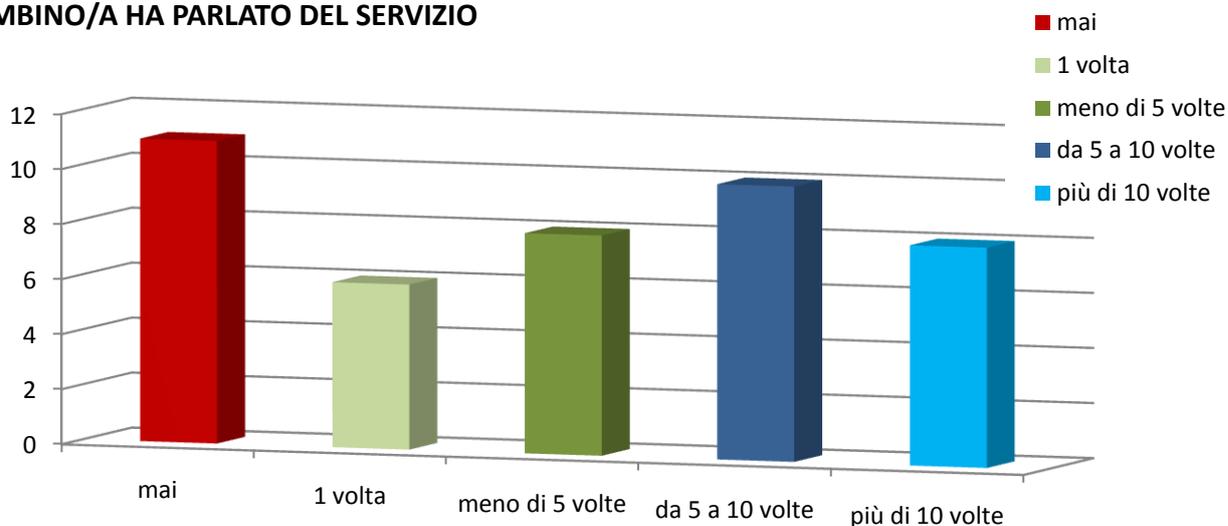
Ad eccezione di un utente di Pero in carico da almeno 3 anni ma meno di 5, tutti gli altri utenti in carico da 3 anni e più risiedono nel Comune di Rho.

PARTE II – LA CONOSCENZA E L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

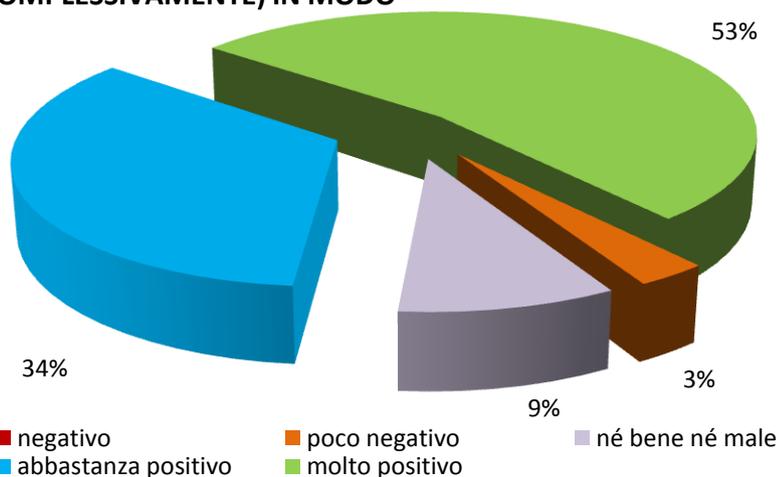
In questa sezione è stato chiesto se il bambino/a ha mai riportato ai familiari quanto avviene durante il servizio di trasporto.

È così emerso che il 74% dei bambini racconta alla famiglia avvenimenti relativi all'esperienza del viaggio sul pulmino.

IL BAMBINO/A HA PARLATO DEL SERVIZIO



IL BAMBINO/A NE HA PARLATO (COMPLESSIVAMENTE) IN MODO

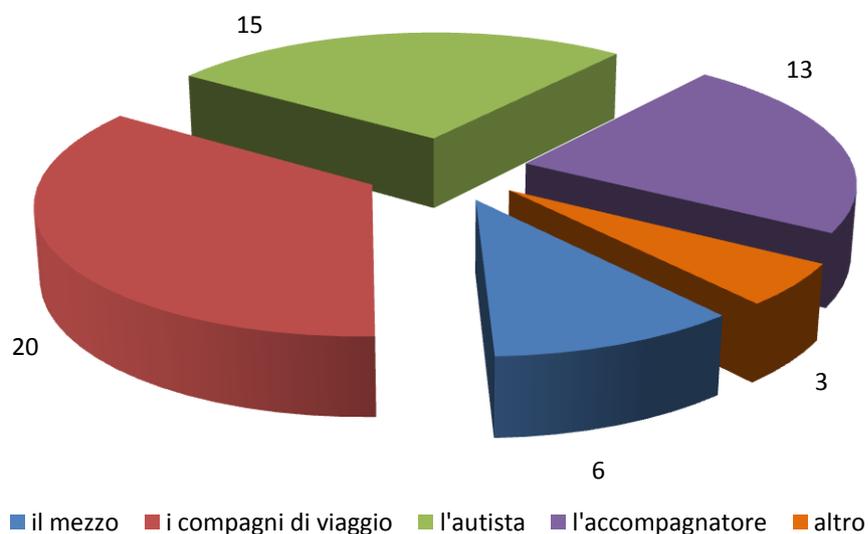


Dei 32 bambini che hanno raccontato del servizio, ben l'87% ne ha parlato in modo complessivamente positivo.

In una domanda che prevedeva risposte multiple è stato chiesto cosa avessero per oggetto i commenti dei bambini

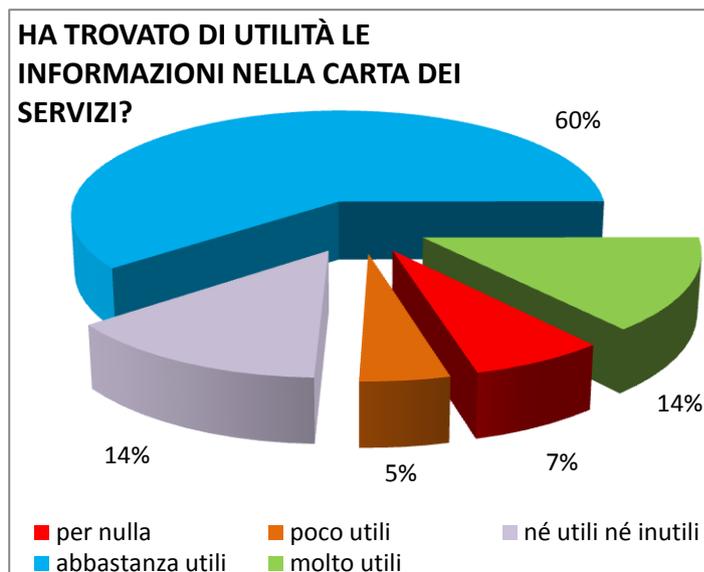
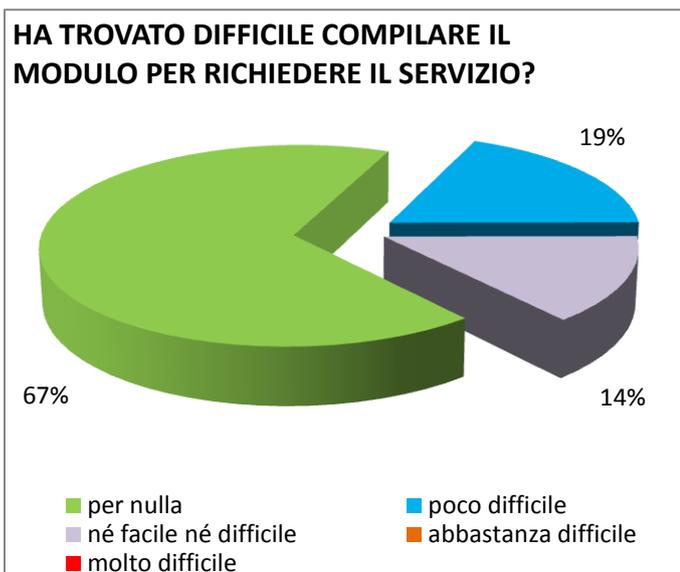
Infine è stato chiesto ai genitori se il Servizio di Trasporto a/da UONPIA era stato argomento di verifica/discussione con il personale scolastico ed è emerso che il confronto c'è stato in poco meno del 70% dei casi.

I COMMENTI RIGUARDAVANO



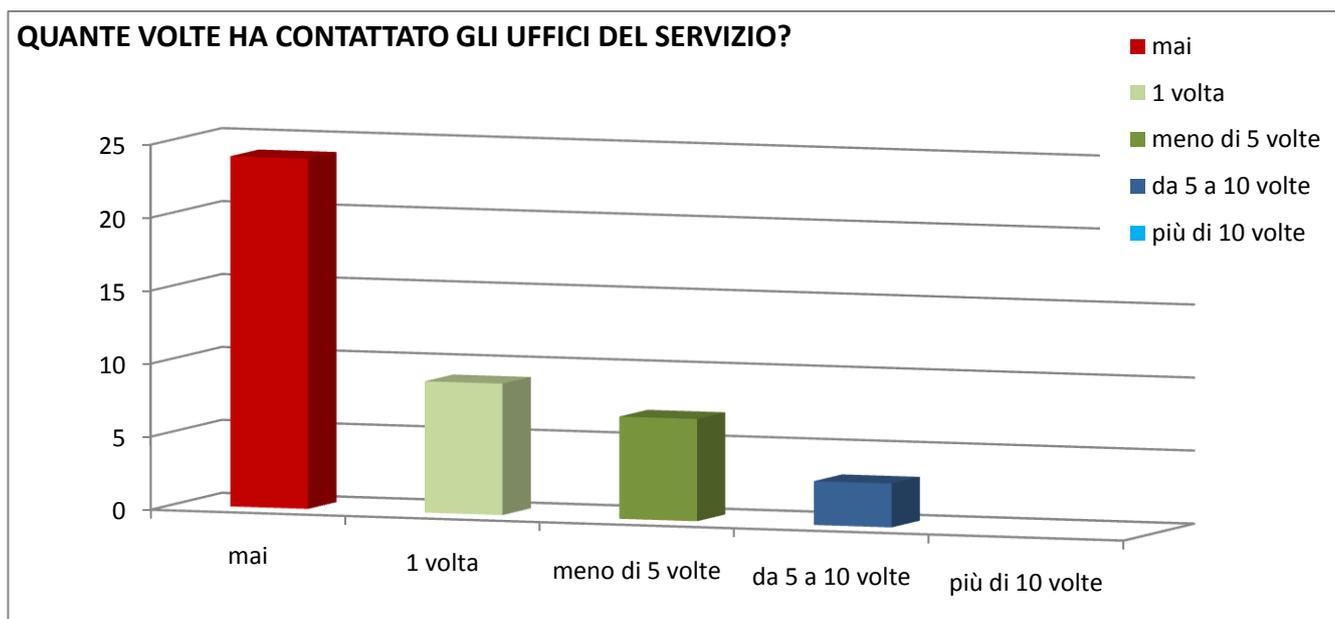
PARTE III – L'ITER AMMINISTRATIVO

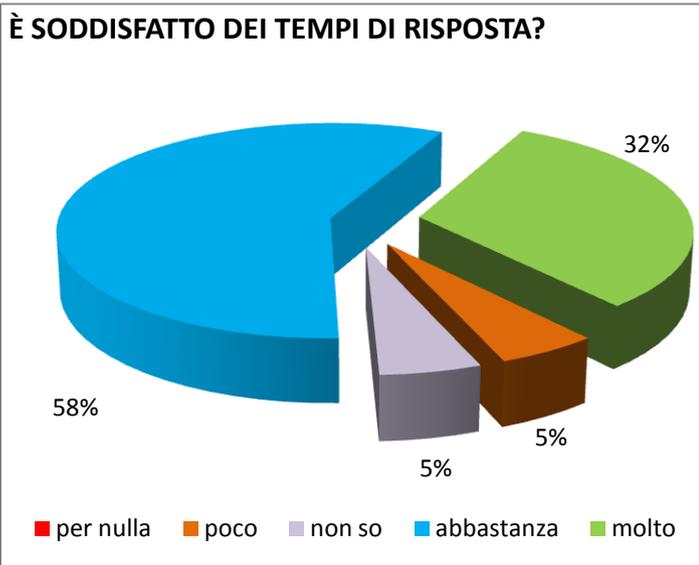
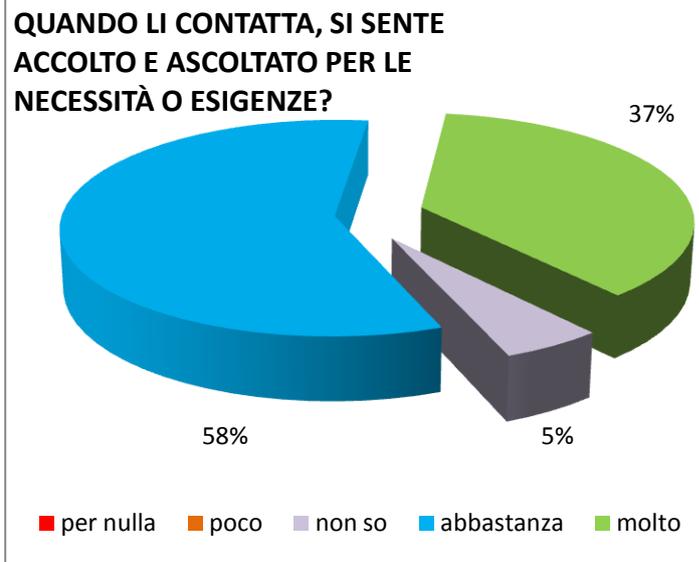
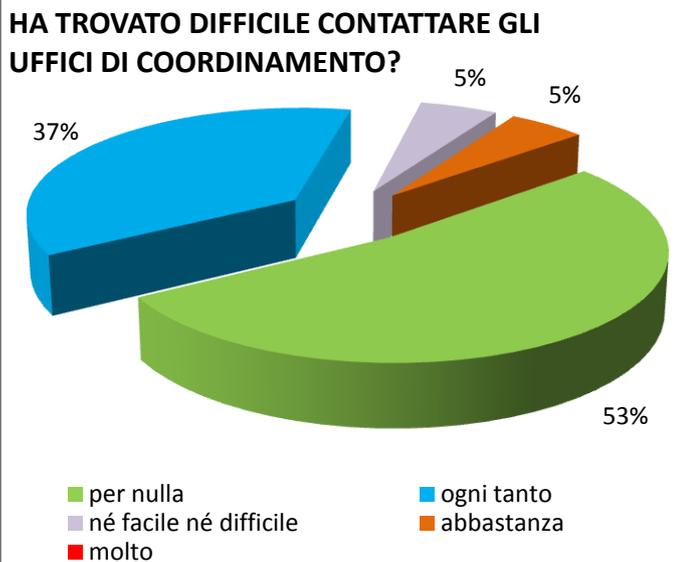
Premesso che l'86% delle famiglie ha compilato in autonomia la modulistica necessaria all'iscrizione del figlio/a al servizio e che solo il restante 14% si è rivolto ai Servizi Sociali per ricevere assistenza nella compilazione, l'adempimento burocratico è risultato nel complesso semplice.



PARTE IV – GLI UFFICI

In questa sezione è stato chiesto se la famiglia ha mai avuto necessità di contattare gli uffici del coordinamento (SER.CO.P. o la Cooperativa). In caso negativo, la compilazione del questionario risultava sostanzialmente terminata, salvo l'invito a lasciare eventuali suggerimenti.





Lo spazio riservato ai suggerimenti è stato usato dai famigliari dei bambini trasporti all'UONPIA più che altro per ringraziare il Servizio con commenti quali "grazie di tutto per vostra disponibilità e gentilezza (Rho)" o "seri e disponibili con persone molto gentili e socievoli (Cornaredo)". L'unica indicazione presente in due diversi Comuni riguardava l'utilità di distribuire anche il numero telefonico della squadra per comunicare eventuali assenze non previste. Vi è da dire che questo viene già fatto, tramite consegna diretta al bambino/a trasportato/a di una comunicazione di presentazione, che tuttavia evidentemente qualche volta va smarrita.