

---

## QUESTIONARIO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI e UONPIA ANNO 2012

### 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 riaccompagnati 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

Ad inizio 2012 sono stati distribuiti 211 questionari per il servizio di trasporto ai centri e 88 questionari per gli utenti del servizio UONPIA, per un totale di 299 questionari.

### La raccolta dati

Sono stati restituiti compilati 192 questionari relativi al servizio verso i centri (partecipazione pari al 91%) e 48 questionari relativi al servizio verso la Neuropsichiatria Infantile (partecipazione pari al 54,5%), con lieve incremento rispetto al passato, segno dell'attenzione delle famiglie alla qualità del servizio offerto. La differenza di partecipazione tra le due tipologie di trasporto rimane attribuibile alla conoscenza delle caratteristiche del servizio e alla durata della presa in carico, maggiori nel caso di utenti trasportati verso i centri diurni e terapeutici.

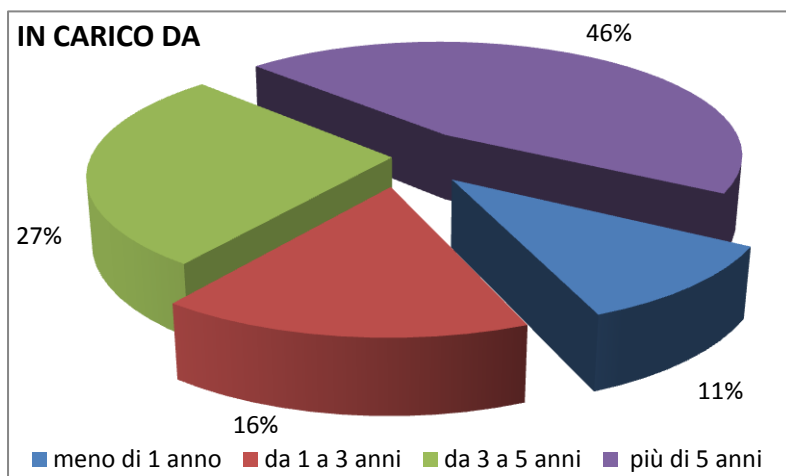
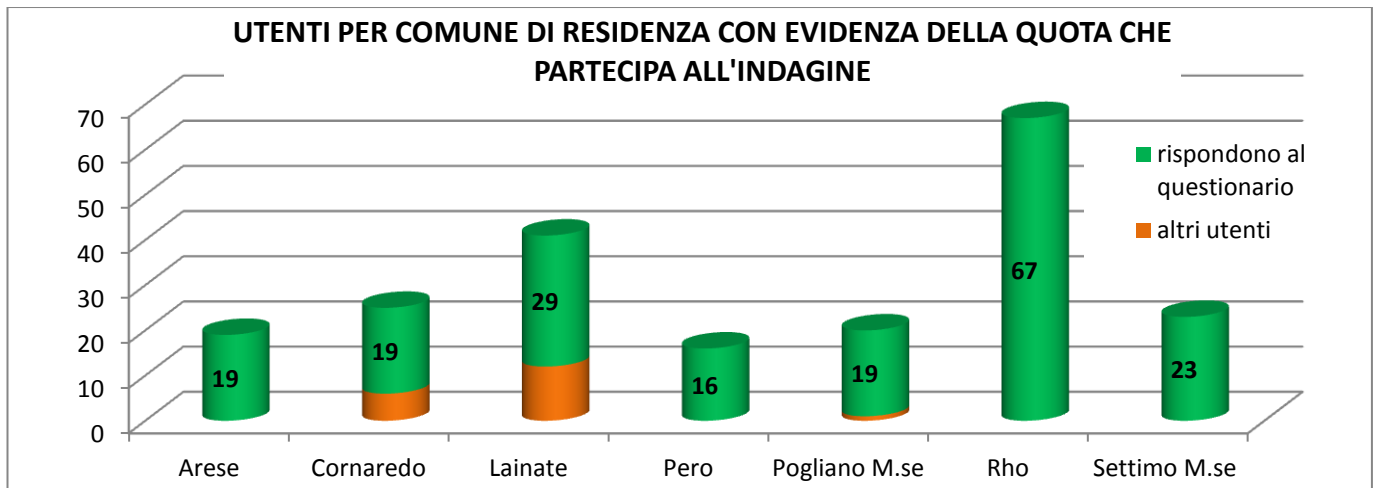
Gli utenti hanno depositato liberamente i questionari – anonimi – in urne sigillate messe a disposizione sui pulmini.

### 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**

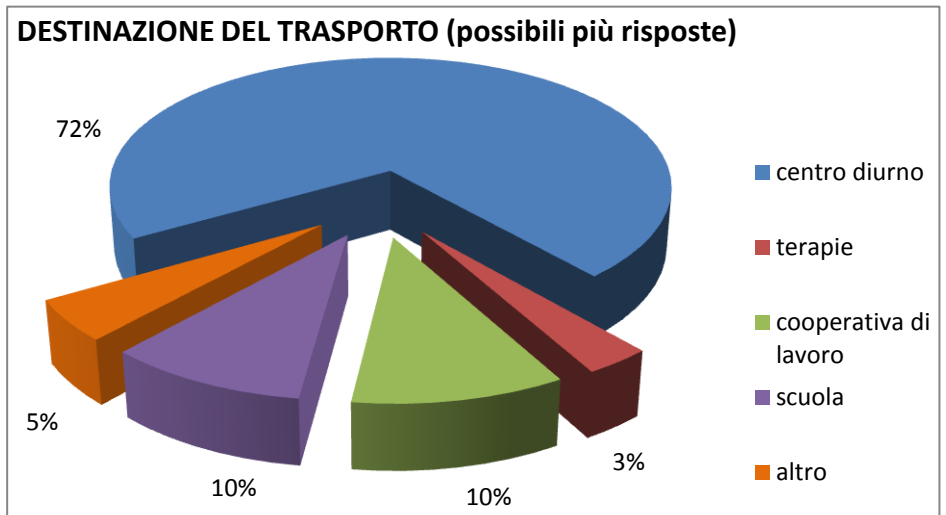


Poco meno di un quinto degli utenti che hanno risposto al questionario utilizza la carrozzina come ausilio alla mobilitazione, ma tale percentuale aumenta fino oltre al 40% nel Comune di Lainate ed è pari ad un terzo nel Comune di Pero.

Mentre nel 2010 vi erano Comuni (Arese, Cornaredo e Pogliano M.se) in cui la maggioranza degli utenti che rispondeva al questionario era in carico da meno di 3 anni, nel 2012 in tutto il territorio servito

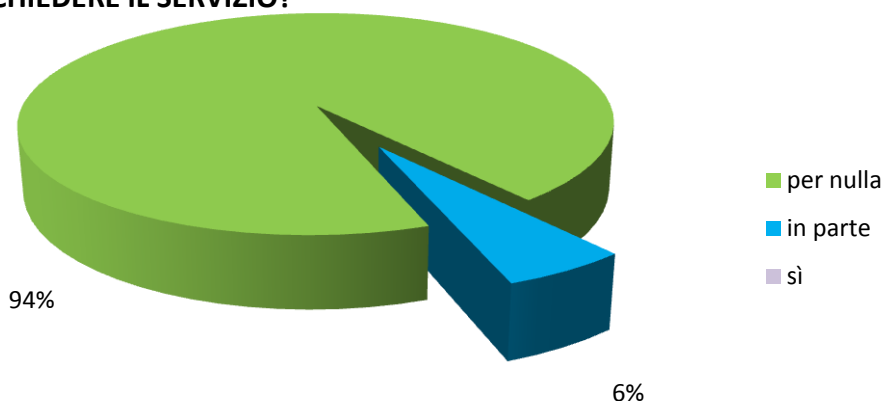
la maggioranza dell'utenza risulta essere in carico da più di tre anni. Vi è stata dunque una stabilizzazione delle persone in carico, con tre Comuni (Lainate, Pero e Rho) nei quali la permanenza nel servizio superiore a 5 anni è pari o superiore al 50% circa (nel caso di Lainate è dell'83%).

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



## PARTE II – L'ITER AMMINISTRATIVO

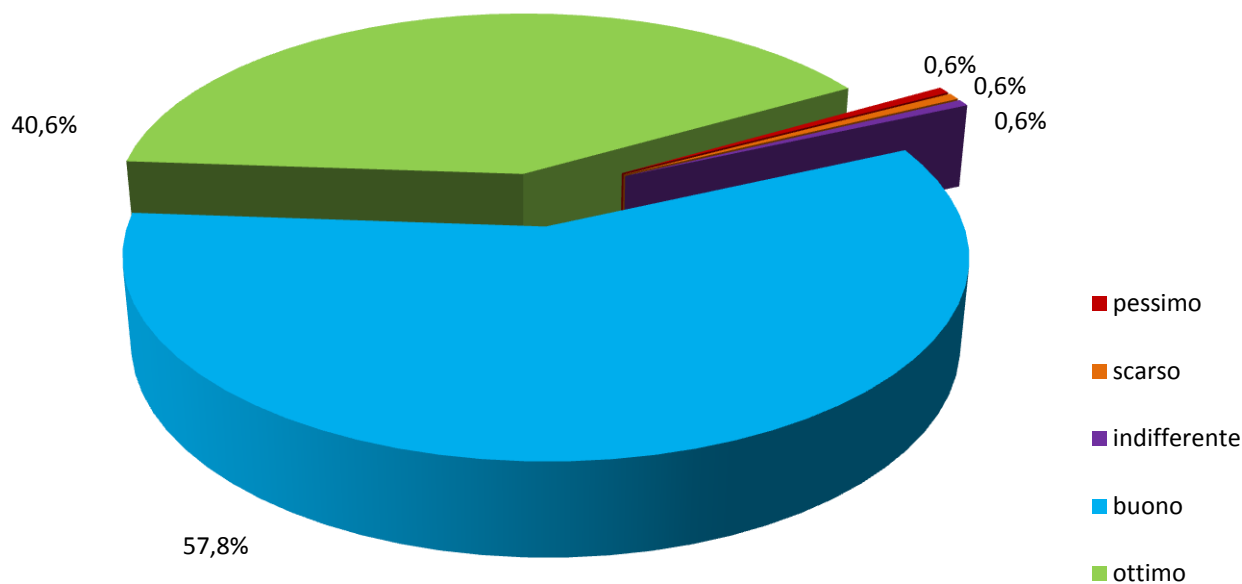
### HA TROVATO DIFFICILE COMPILARE IL MODULO PER RICHIEDERE IL SERVIZIO?



Gli sforzi fatti nel corso degli anni per semplificare il modulo di richiesta del servizio sono premiati dalla valutazione espressa. L'adempimento burocratico per richiedere l'attivazione del trasporto è semplice per il 94% delle famiglie.

## PARTE II – L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

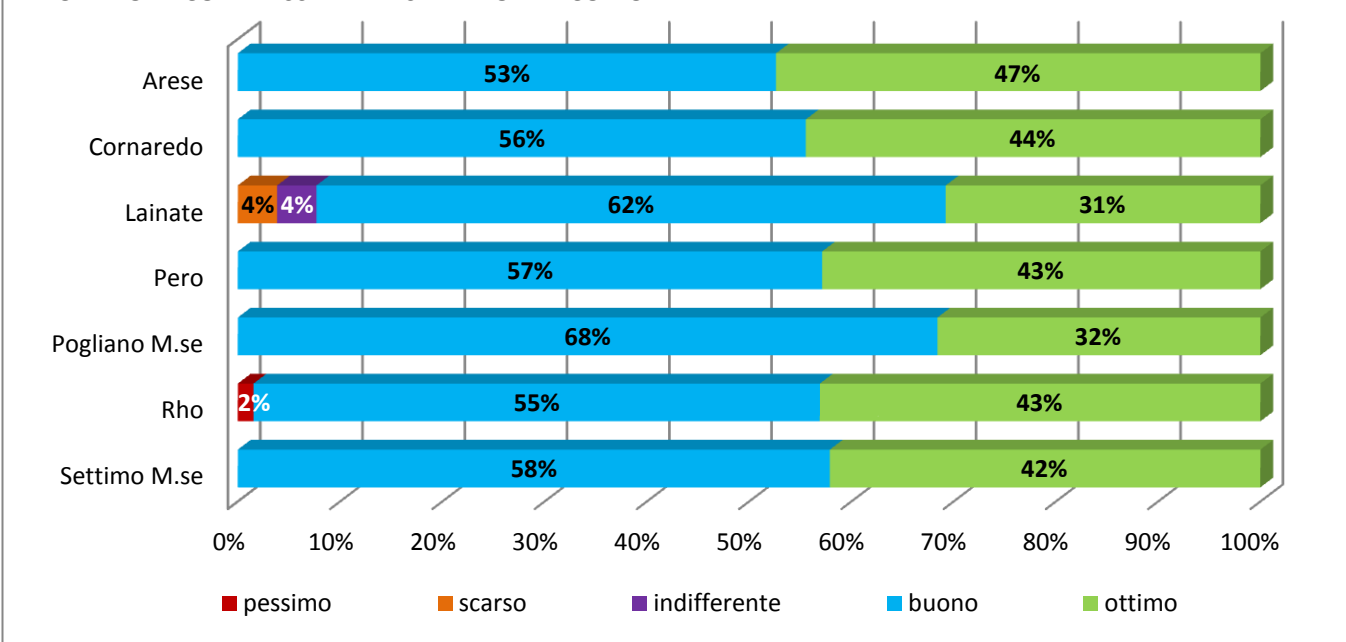
### VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



È stata modificata la scala di valutazione sostituendo "abbastanza buono" con il meno condizionato "buono" ed è questa, probabilmente la ragione dell'aumento relativo dei giudizi "buono" rispetto a "ottimo", pure restando la valutazione complessiva decisamente positiva, pari al 98,3%, ed anzi in aumento rispetto agli anni passati.

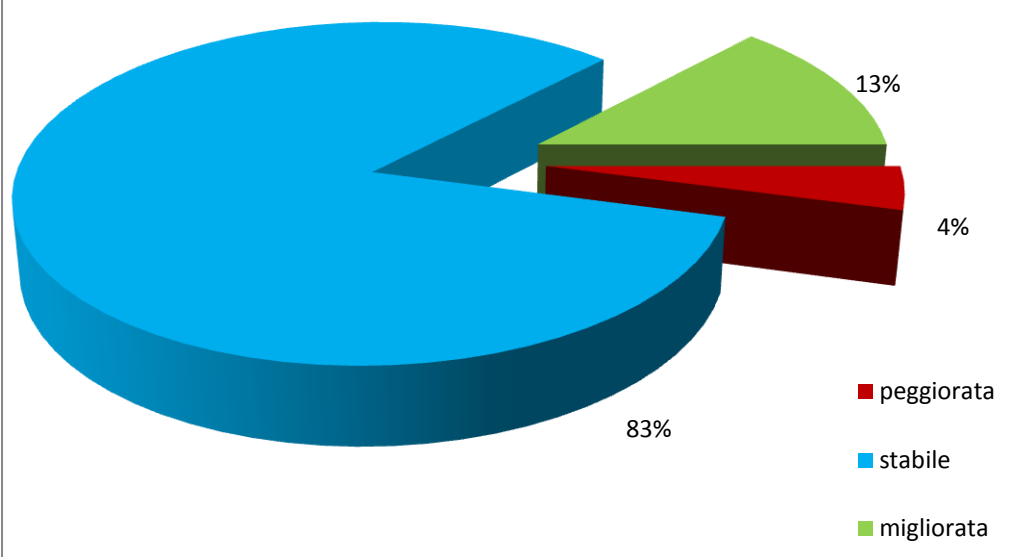
Le rare valutazioni negative sono legate a condizioni contingenti dell'erogazione servizio (cambio della squadra operante sul mezzo a cui ci si era affezionati, cambi di orario dei servizi per permettere l'inserimento di nuovi utenti ecc.) che vengono prese in carico dagli uffici e ove possibile, per la massima soddisfazione dell'utenza, risolte. Ciò è dimostrato dall'assenza di valutazioni negative in Comuni che ne presentavano in anni passati.

### 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

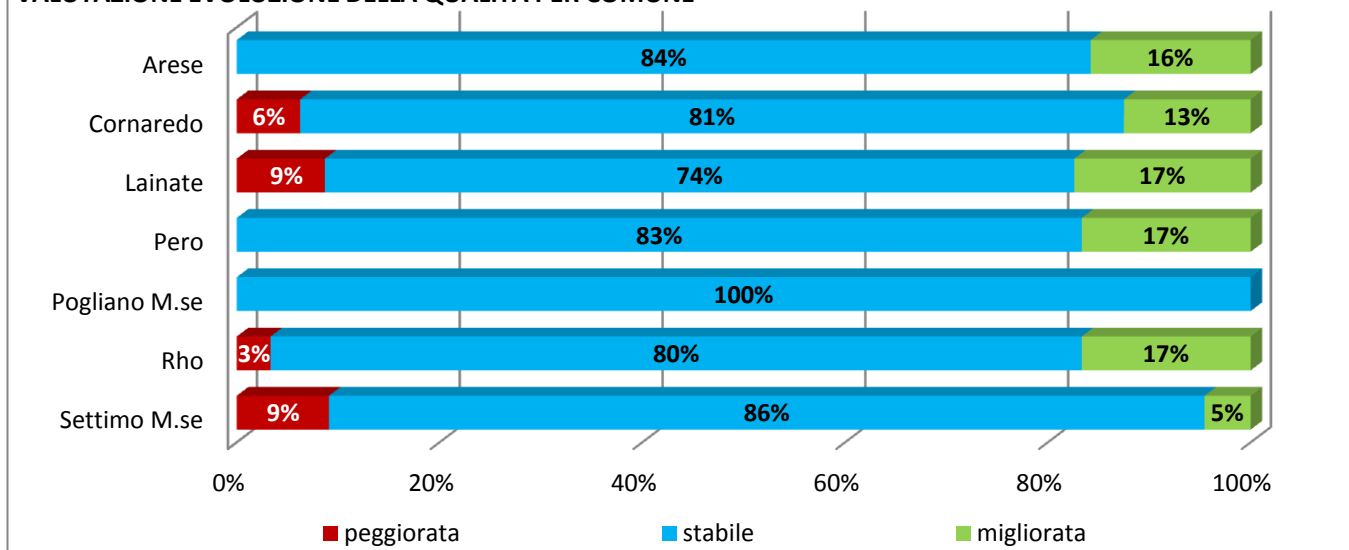


Le spiegazioni riportate in molti casi e per lo stesso Comune sono diametralmente opposte. Per quanto attiene i ritardi lamentati da alcuni, va precisato che sono spesso da imputare alle condizioni della strada (lavori o traffico) o al ritardo accumulato per via degli utenti precedentemente accolti sui mezzi e che le famiglie ne vengono informate. Mentre per

quel che attiene la rotazione degli operatori in squadra o la mancanza del personale femminile/maschile richiesto, bisogna dire che al di là della professionalità e cortesia di tutti gli operatori, riconosciuta dalla maggioranza dei famigliari degli utenti, i cambi sono dovuti a ragioni organizzative, sostituzioni per malattia, ferie e permessi (quelli per maternità sono particolarmente lunghi) o perché l'operatore opta per un altro impiego.

Un paio di questionari hanno lamentato la preoccupazione per la poca sicurezza dovuta alla presenza di due carrozzine in contemporanea sul mezzo. A tal proposito è doveroso chiarire che i mezzi sono appositamente attrezzati al trasporto di due carrozzine e ciò è conforme agli stringenti vincoli di sicurezza disposti proprio per il trasporto di persone disabili, stabiliti da una specifica normativa regionale della motorizzazione.

### VALUTAZIONE EVOLUZIONE DELLA QUALITÀ PER COMUNE

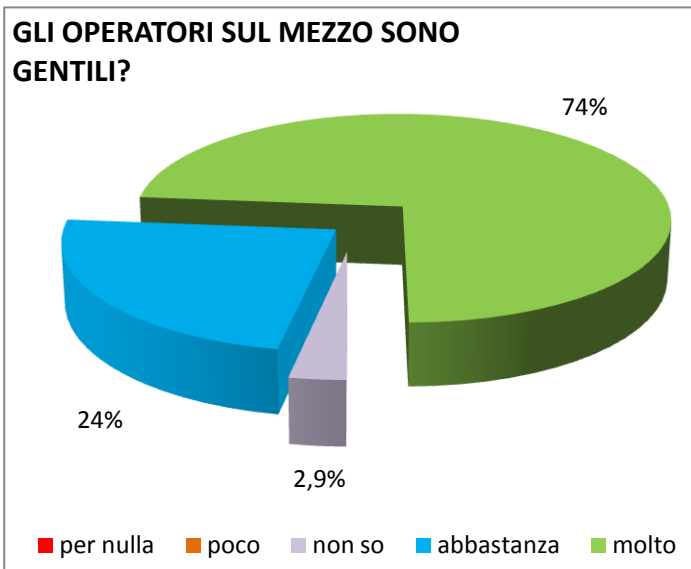
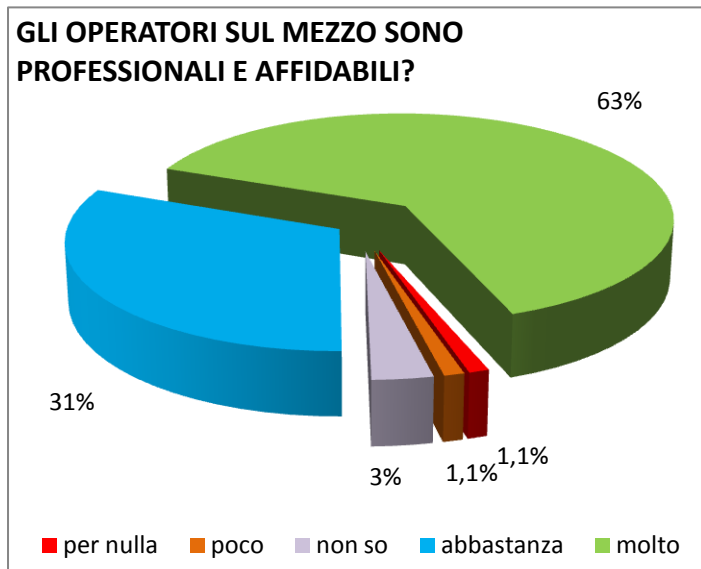


SER.CO.P. e le Cooperative che effettuano il trasporto hanno preso in carico le segnalazioni, riportate anche nel corso dell'esercizio, dei famigliari che hanno valutato un peggioramento nella qualità del servizio e si ripropongono di trovarvi delle soluzioni durante la preparazione del Piano Trasporti. È infatti prima della ripresa di tutti i giri dopo le pause estive che la pianificazione globale del servizio viene rivista completamente.

Preso atto delle criticità, va detto che la valutazione positiva della qualità dell'operato (> 98%) è considerata una costante del servizio dal 96% degli utenti che rispondono al questionario.

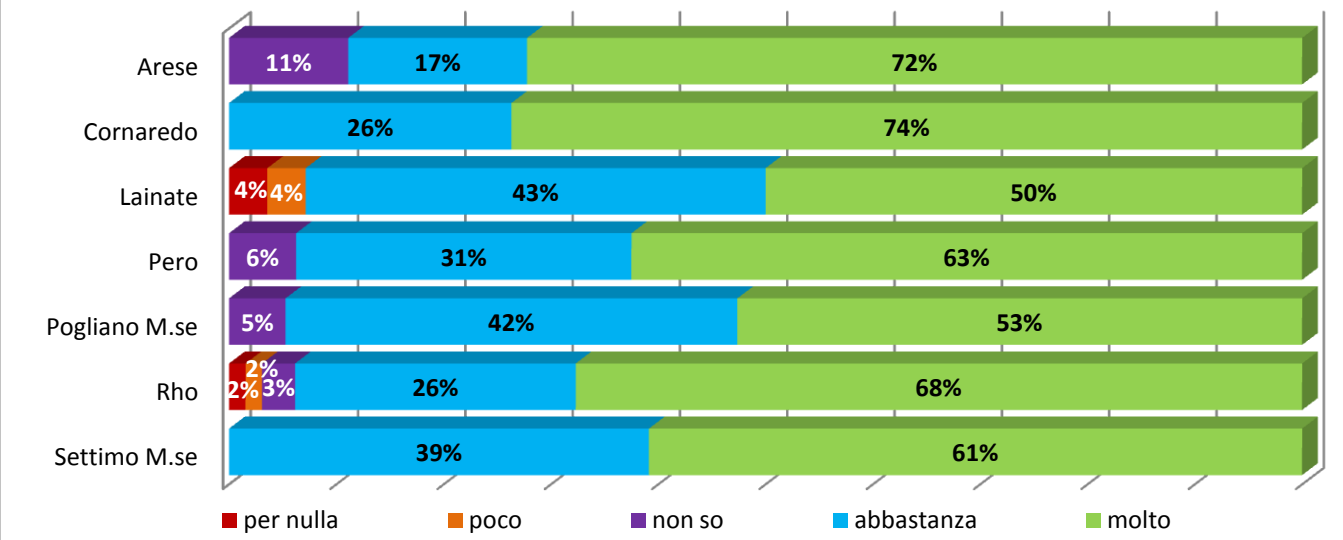
### PARTE V – GLI OPERATORI SUI MEZZI

La valutazione complessiva del personale viaggiante è positiva.

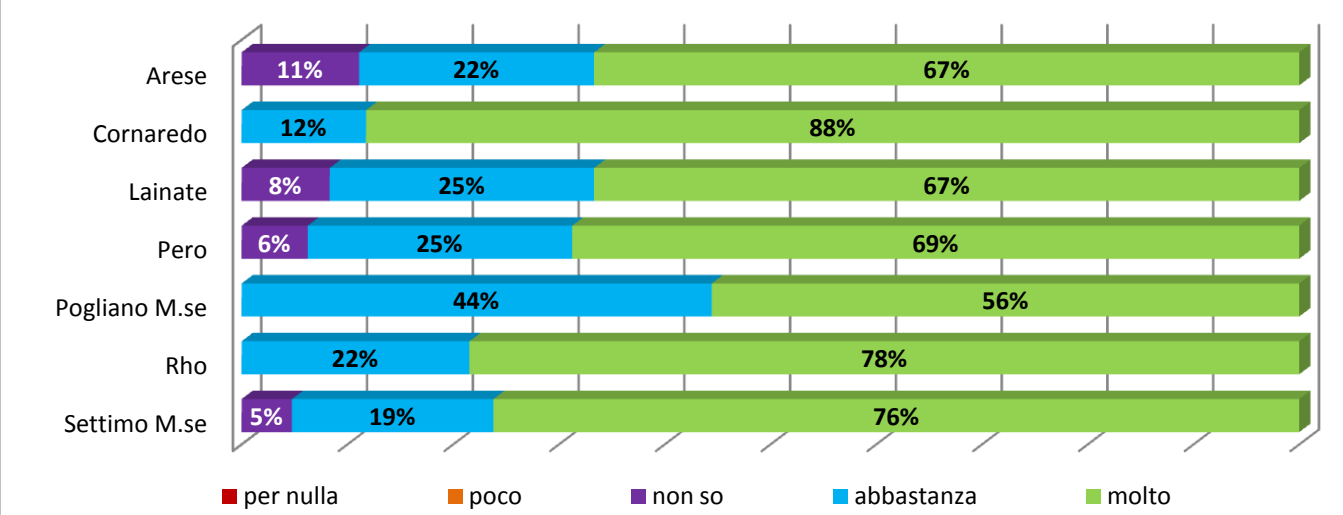


Fra i commenti, molti di plauso per gli operatori, vi è la richiesta di personale preparato per le emergenze: va però detto che il servizio non offre trasporti sanitari e che quindi il personale non ha una formazione sanitaria.

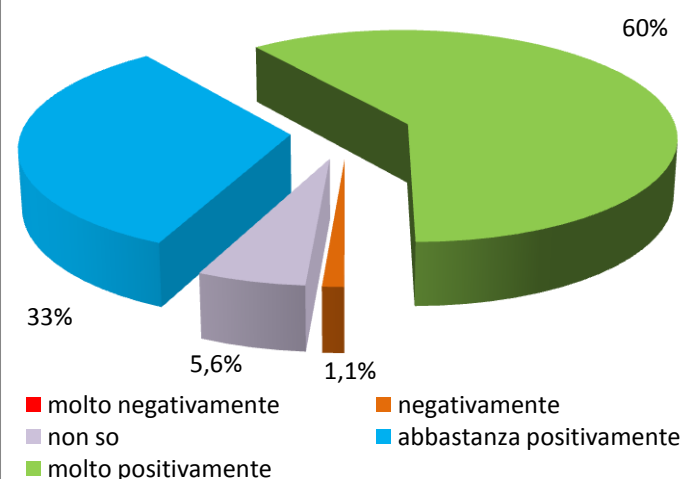
### DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI AFFIDABILI E PROFESSIONALI



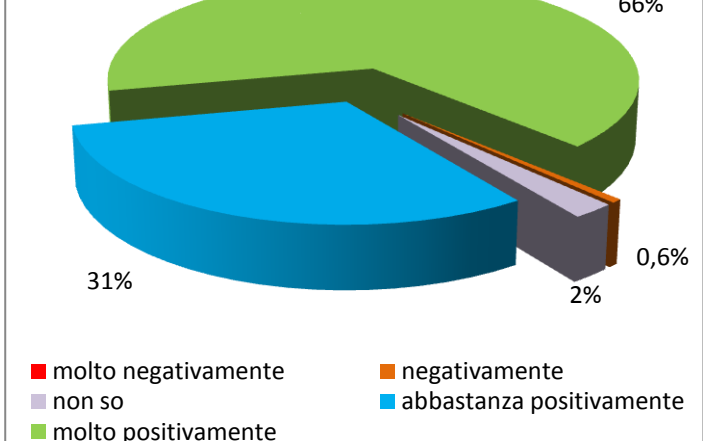
### DETTAGLIO PER COMUNE - OPERATORI SUI MEZZI GENTILI



### COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'AUTISTA (l'ultimo del 2012)?

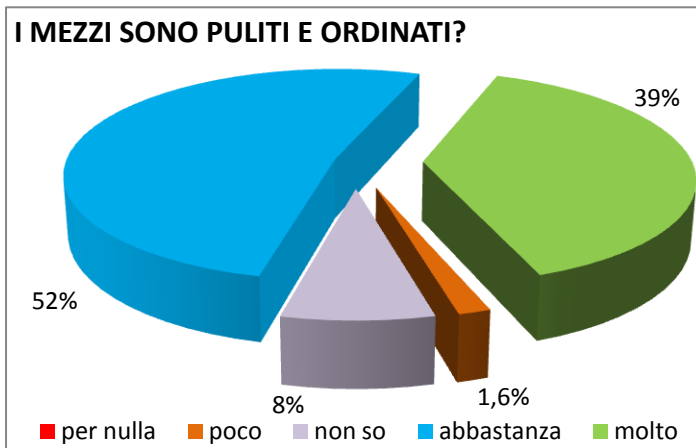


### COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE L'ACCOMPAGNATORE/TRICE (l'ultimo/a del 2012)?

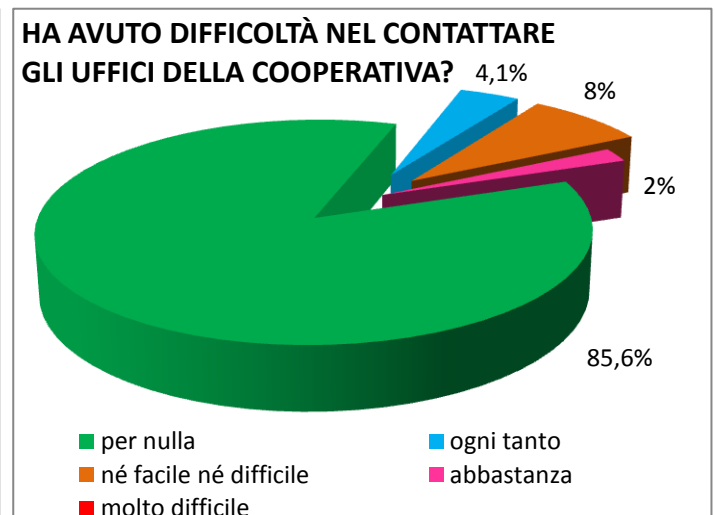
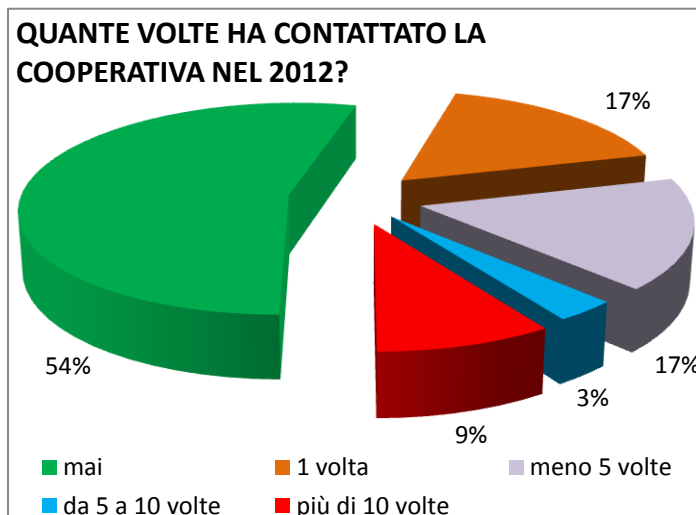
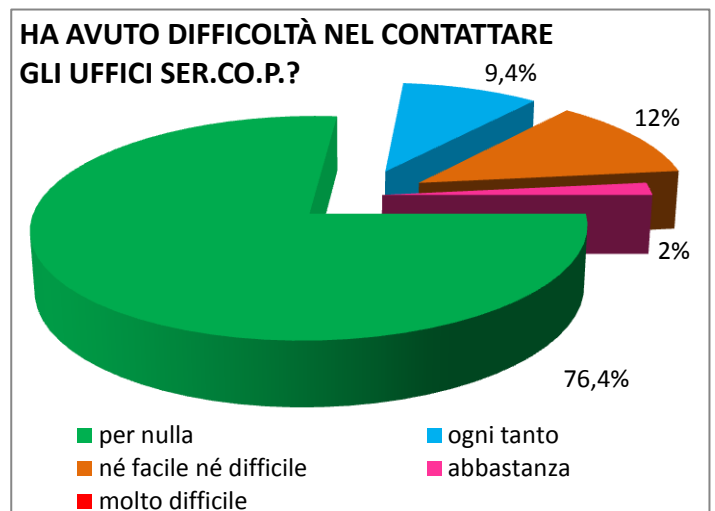
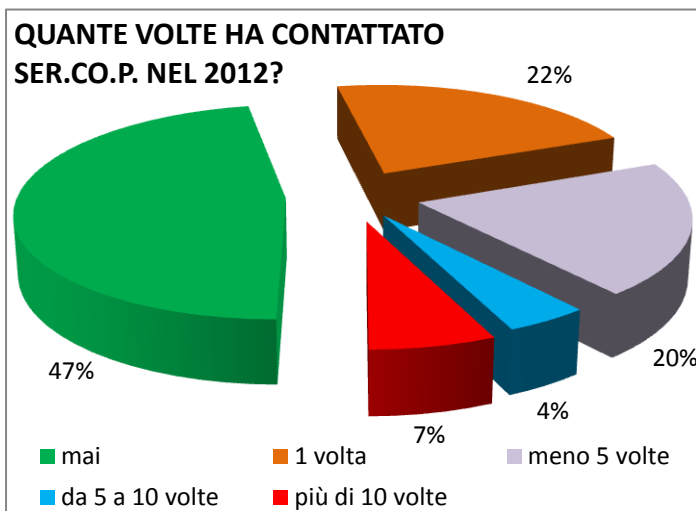


Va detto che nel corso del 2012 più della metà delle persone che risponde al questionario ha cambiato almeno un membro della squadra di trasporto di riferimento, essenzialmente perché l'anno è stato caratterizzato da assenze prolungate dovute a permessi per maternità e di aspettativa o più brevi ma con picchi di concentrazione elevati per l'influenza invernale che ha colpito peggio che in passato.

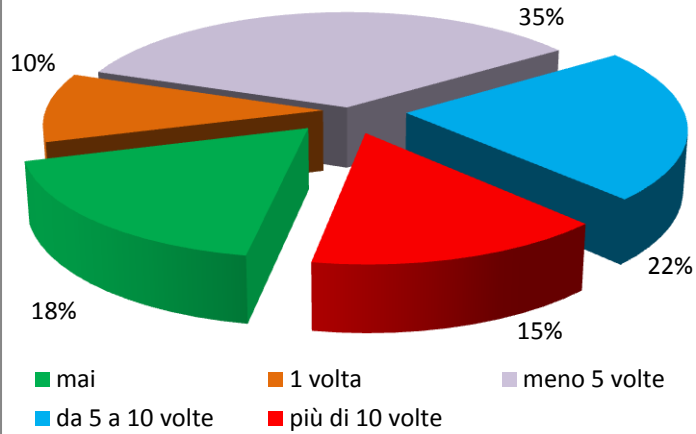
### PARTE V – I MEZZI



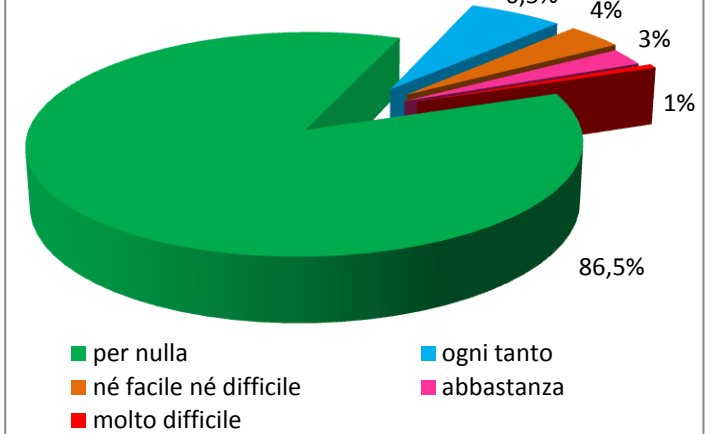
### PARTE VI – COORDINAMENTO E COMUNICAZIONI



**QUANTE VOLTE HA CONTATTATO GLI OPERATORI SUI MEZZI NEL 2012?**



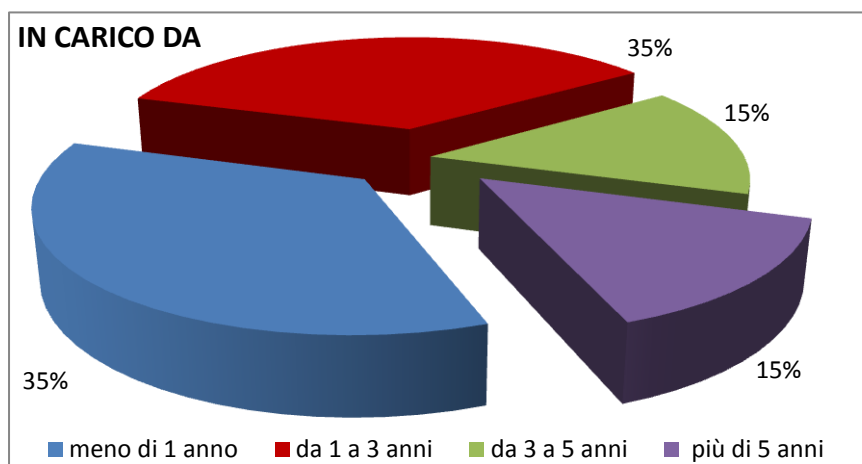
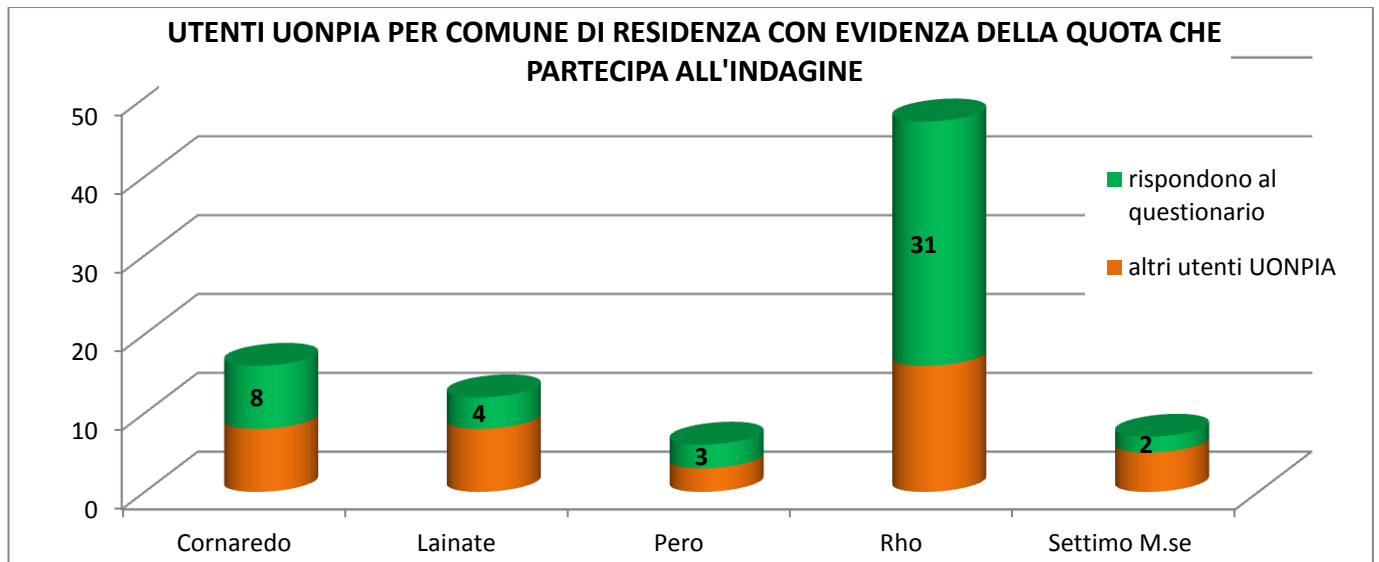
**HA AVUTO DIFFICOLTÀ NEL CONTATTARE GLI OPERATORI SUI MEZZI?**





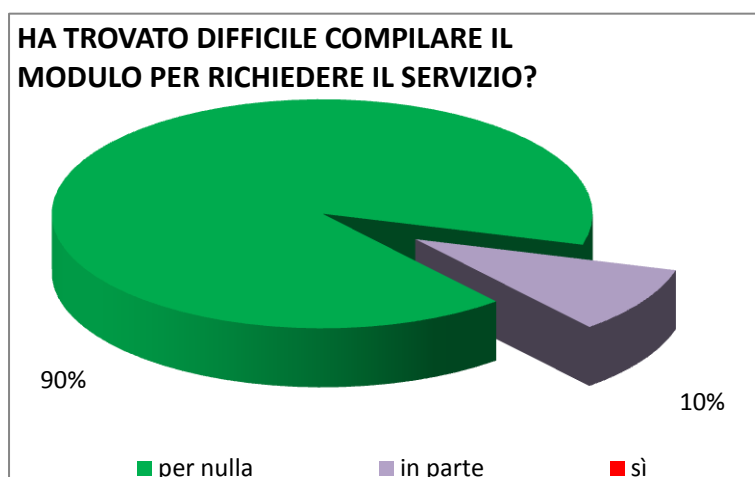
**ANALISI dei DATI EMERSI dal QUESTIONARIO sul GRADIMENTO  
del SERVIZIO TRASPORTO A/DA UONPIA**

**PARTE I – L'UTENTE**



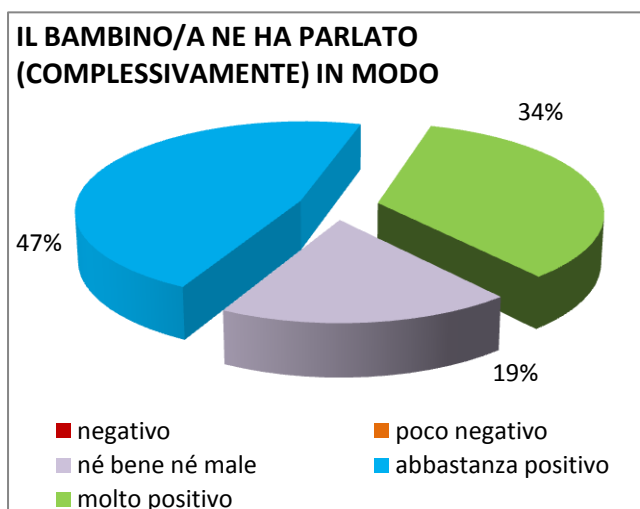
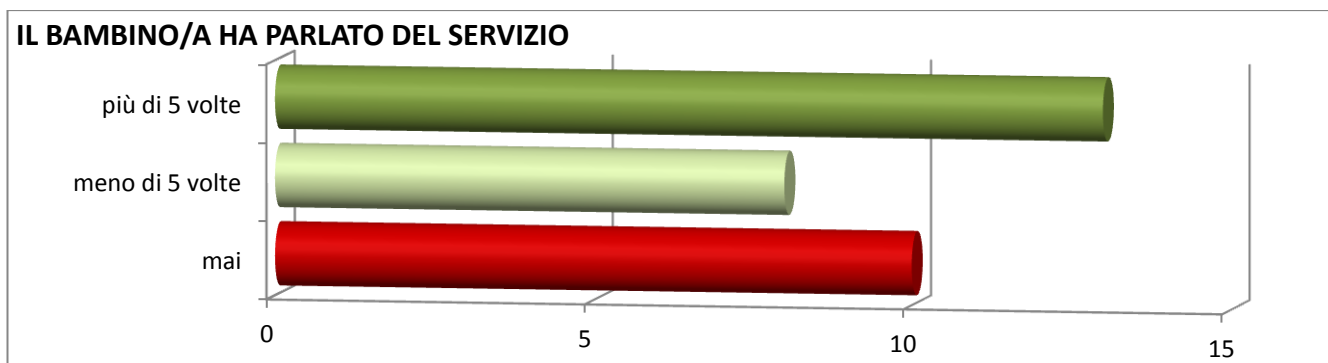
La quasi totalità degli utenti che rispondono al questionario e che sono in carico da 5 anni e più risiedono nel Comune di Rho.

**PARTE II – L'ITER AMMINISTRATIVO**



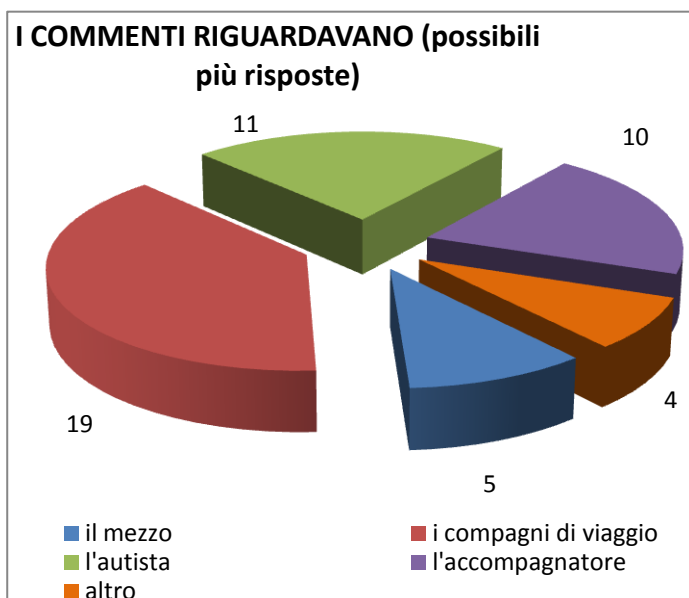
### PARTE III – LA CONOSCENZA E L’EROGAZIONE DEL SERVIZIO

In questa sezione è stato chiesto se il bambino/a ha mai riportato ai familiari aneddoti avvenuti durante il servizio di trasporto. È così emerso che il 66% dei bambini racconta alla famiglia avvenimenti relativi all’esperienza del viaggio sul pulmino.



Nessuno degli oltre 30 bambini che ha parlato a casa del servizio, lo ha fatto in modo negativo.

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

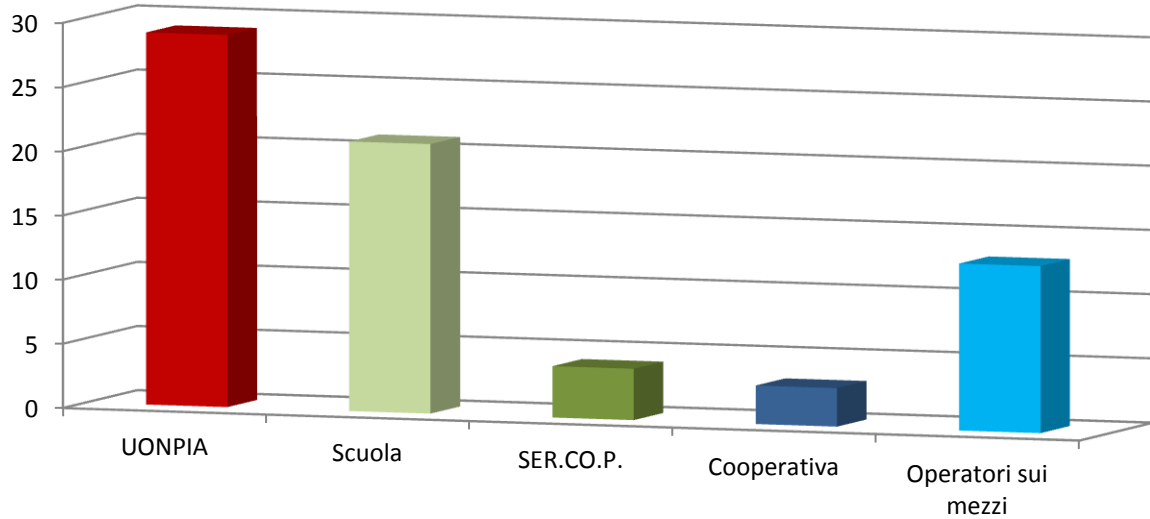


Infine è stato chiesto ai genitori se avessero verificato con il personale scolastico che il figlio fosse preparato in tempo per l’arrivo del mezzo di trasporto all’UONPIA. È emerso che solo il 54% dei genitori si preoccupa della puntualità dei figli.

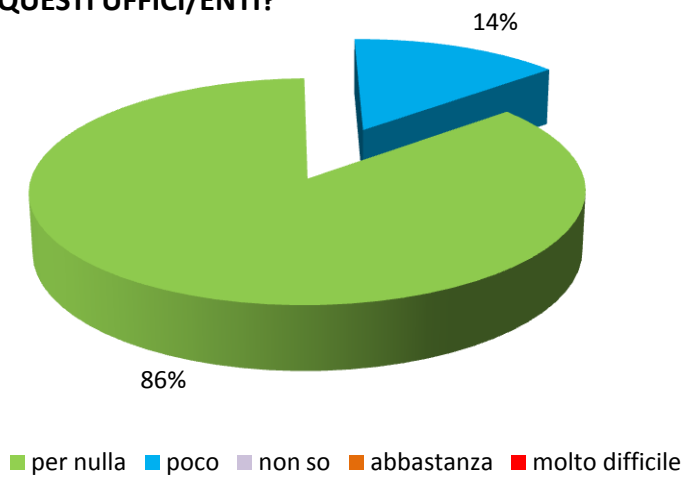
### PARTE IV – COMUNICAZIONI

In questa sezione è stato chiesto alla famiglia chi avverte in caso di assenza del figlio e quindi della non necessità del mezzo di passare a prenderlo a scuola per portarlo in teapia.

**IN CASO DI SOSPENSIONE DELLA TERAPIA CHI AVVISA? (possibili più risposte)**



**HA TROVATO DIFFICILE CONTATTARE QUESTI UFFICI/ENTI?**



Lo spazio riservato ai suggerimenti è stato usato dai famigliari dei bambini trasporti all'UONPIA più che altro per ringraziare il Servizio.