



Città Metropolitana
di Genova

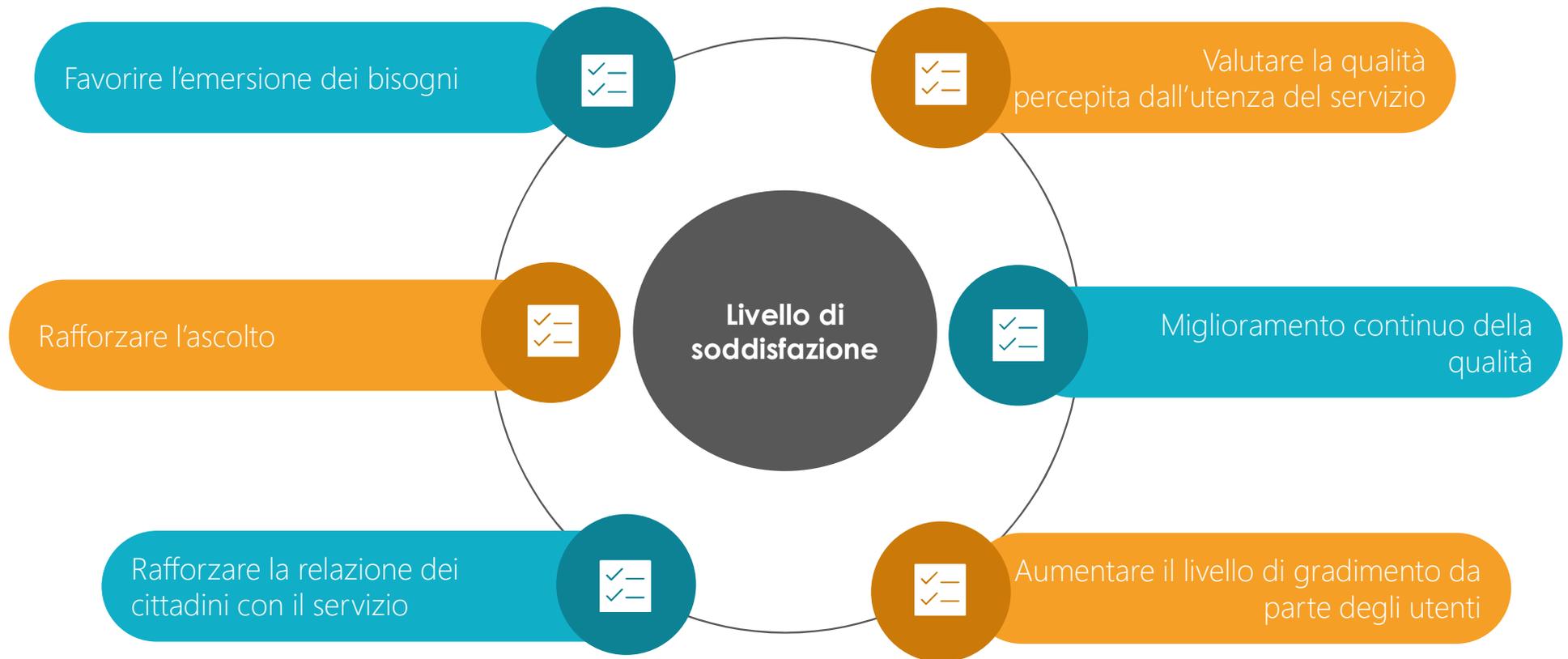


COMUNE DI GENOVA

Indagine sulla soddisfazione degli utenti che utilizzano il servizio di trasporto e accompagnamento per persone con disabilità - anno 2021

Città Metropolitana
Direzione Politiche dell'Istruzione per le Nuove Generazioni
Direzione Politiche Sociali

obiettivi



Il contesto del servizio

Il progetto nasce al fine di monitorare la qualità del servizio valutare il servizio per il trasporto di persone con disabilità residenti nel Comune di Genova e Città Metropolitana per l'accompagnamento alle attività scolastiche, lavorative e riabilitative in termini di qualità percepita.

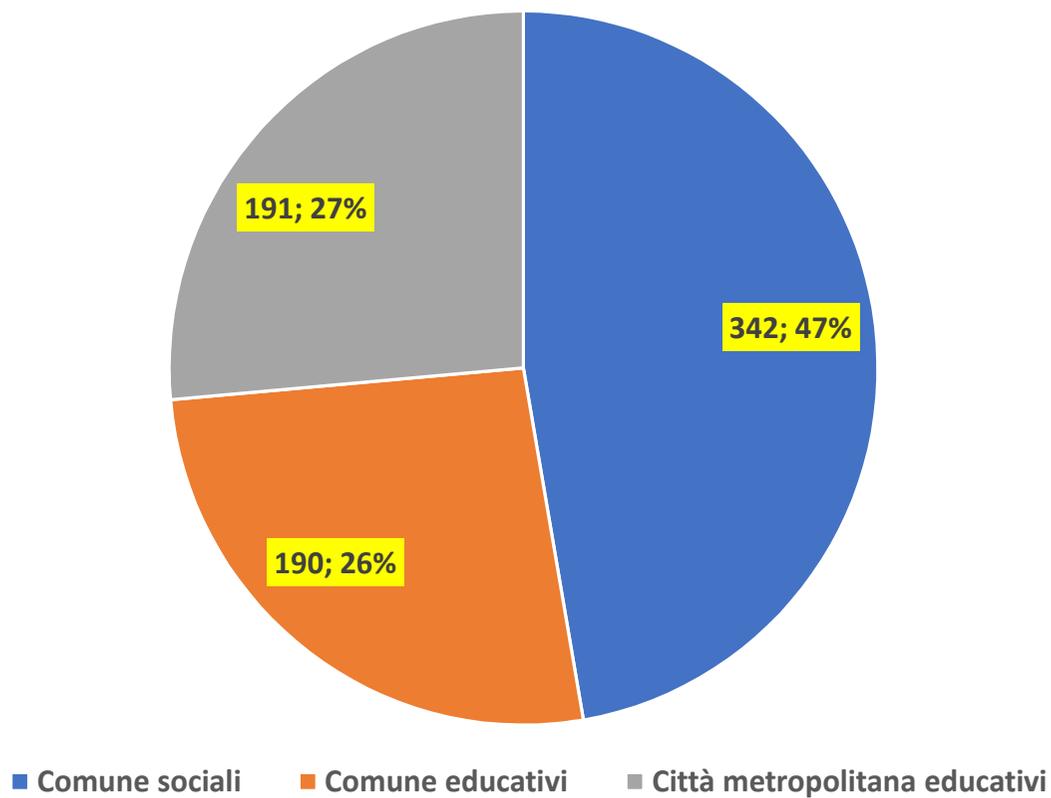
Fino al 30 giugno 2020 il servizio di trasporto veniva aggiudicato tramite una gara d'appalto mentre, a partire da luglio 2020, si è passati ad un sistema di accreditamento. È importante sottolineare che con il nuovo sistema la persona può scegliere il gestore del servizio.

Sono coinvolti due Enti: il Comune di Genova (Direzione Politiche Sociali per i trasporti lavorativi e riabilitativi e la Direzione Politiche dell'Istruzione per le nuove generazioni per i trasporti scolastici del 1° ciclo) e Città Metropolitana per i trasporti scolastici del 2° ciclo d'istruzione

Il servizio consiste nell'accompagnamento con vettura di persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale con difficoltà motoria che non possono spostarsi con mezzi pubblici di linea e necessitano di un servizio di accompagnamento assistito personalizzato.

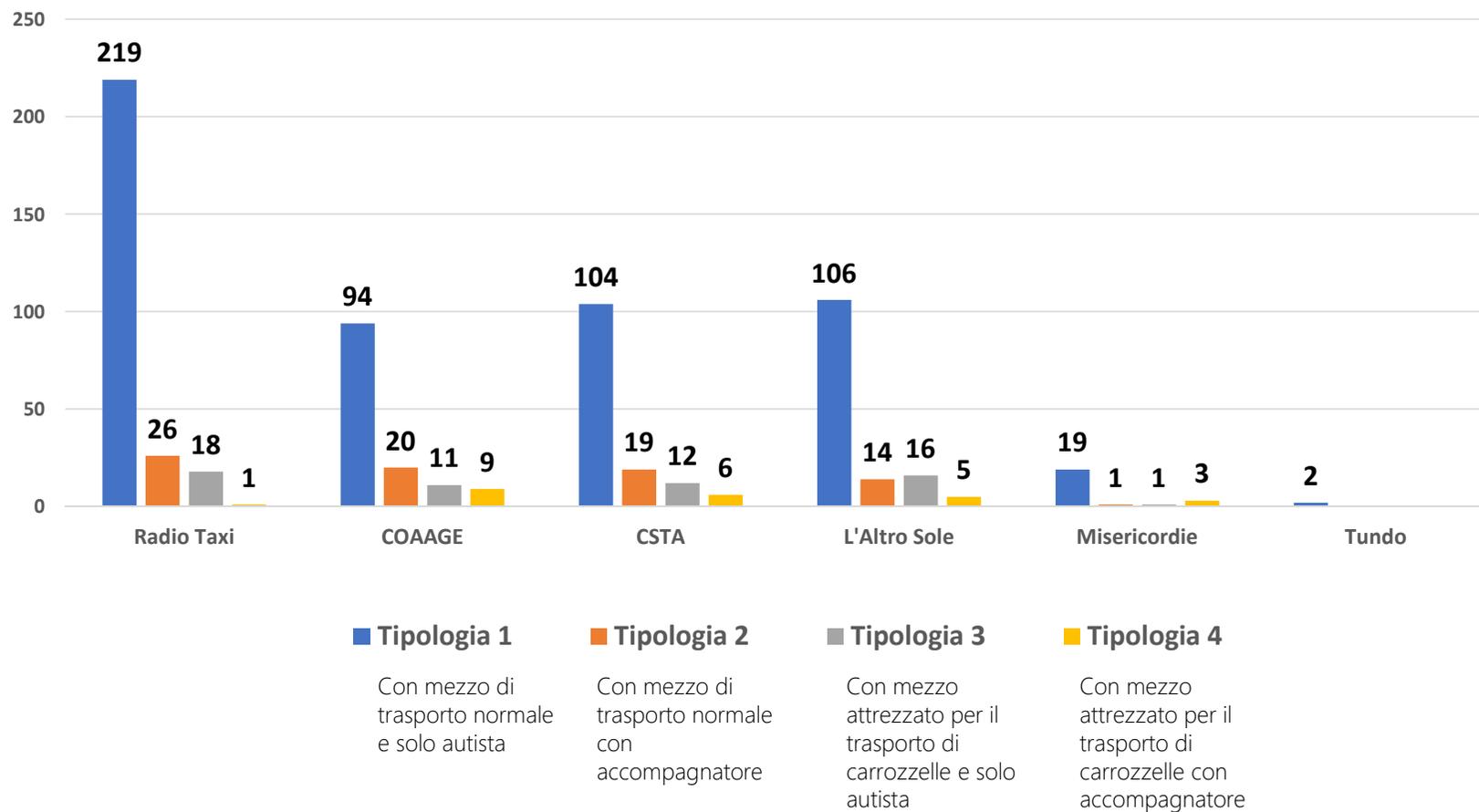
Il contesto del servizio

Distribuzione dei beneficiari al 31/03/2021



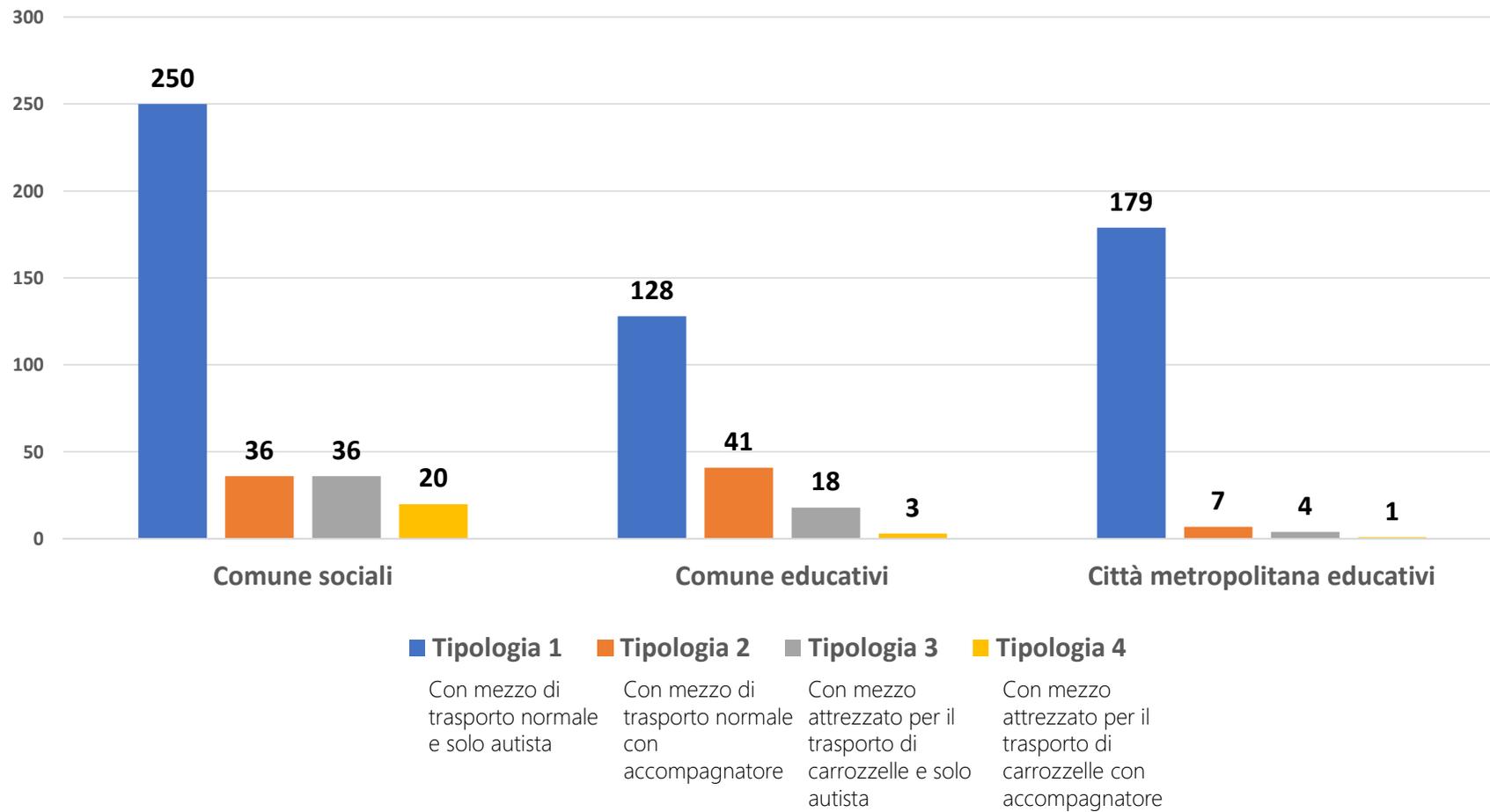
Il contesto del servizio

Distribuzione delle persone per gestore e tipologia di trasporto



Il contesto del servizio

Distribuzione delle persone per ente e tipologia di trasporto



Il contesto dell'indagine

Nel corso del primo anno di sperimentazione è stato predisposto un questionario volto ad ottenere informazioni utili a verificare il gradimento dei beneficiari del servizio e, se il caso, a migliorarlo.

Il questionario e le modalità di somministrazione sono state condivise dai tre settori. Le informazioni sono state raccolte tramite indagine telefonica e trattate in modo da garantire l'assoluto anonimato.

Gli operatori degli enti competenti hanno successivamente riportato i dati su un questionario appositamente costruito.

Popolazione: n. 706 persone
Numero di risposte: 512

Il contesto dell'indagine

RISORSE COINVOLTE:

Lo svolgimento del progetto è stato affidato agli uffici di riferimento supportati da tirocinanti di Servizio Sociale e Politiche Sociali dell'Università di Genova, insieme a volontari impegnati nel Servizio Civile presso il Comune di Genova.

COSTI:

non sono stati sostenuti costi

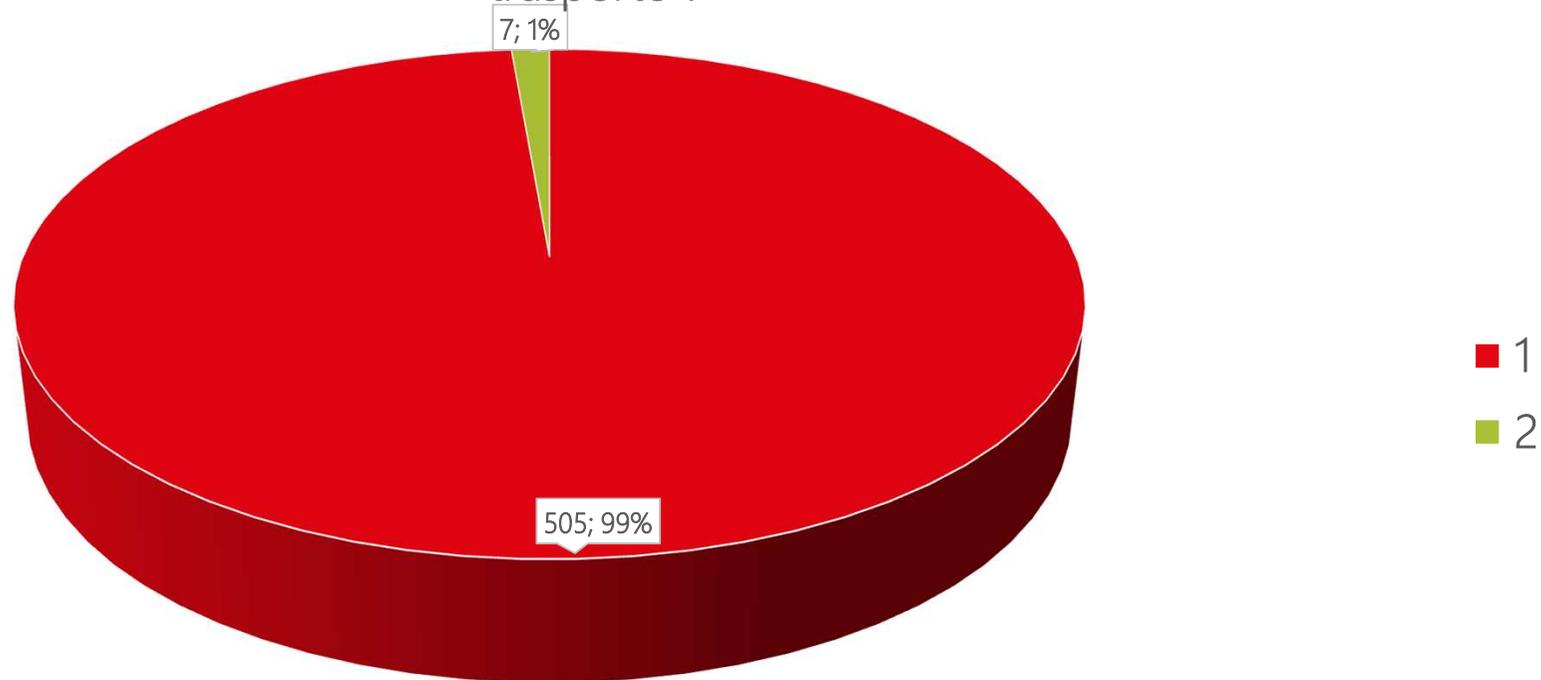
STRUMENTI:

questionario sottoposto all'intera popolazione dei beneficiari del servizio del servizio attivi al 31 Marzo 2021 con risposte chiuse/aperte

Periodo di somministrazione del questionario: dal 7 giugno al 7 luglio 2021.

DOMANDE

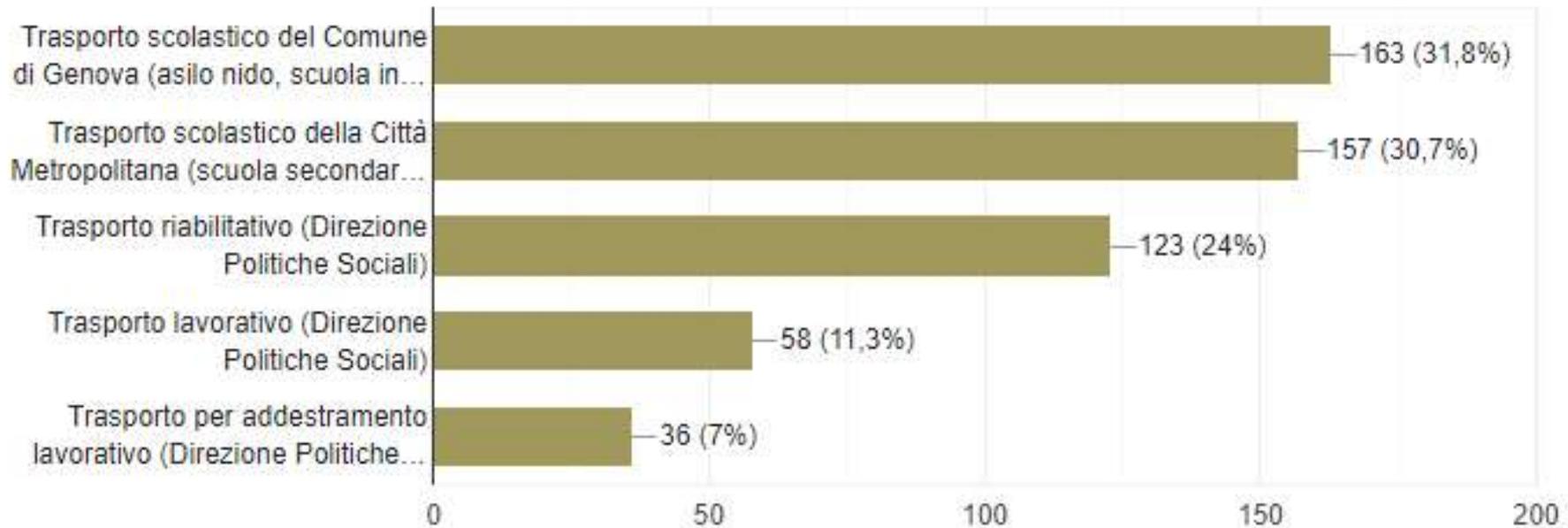
1. Quante persone del suo nucleo familiare usufruiscono del servizio di trasporto ?



DOMANDE

2. Quale tipologia di trasporto utilizza?

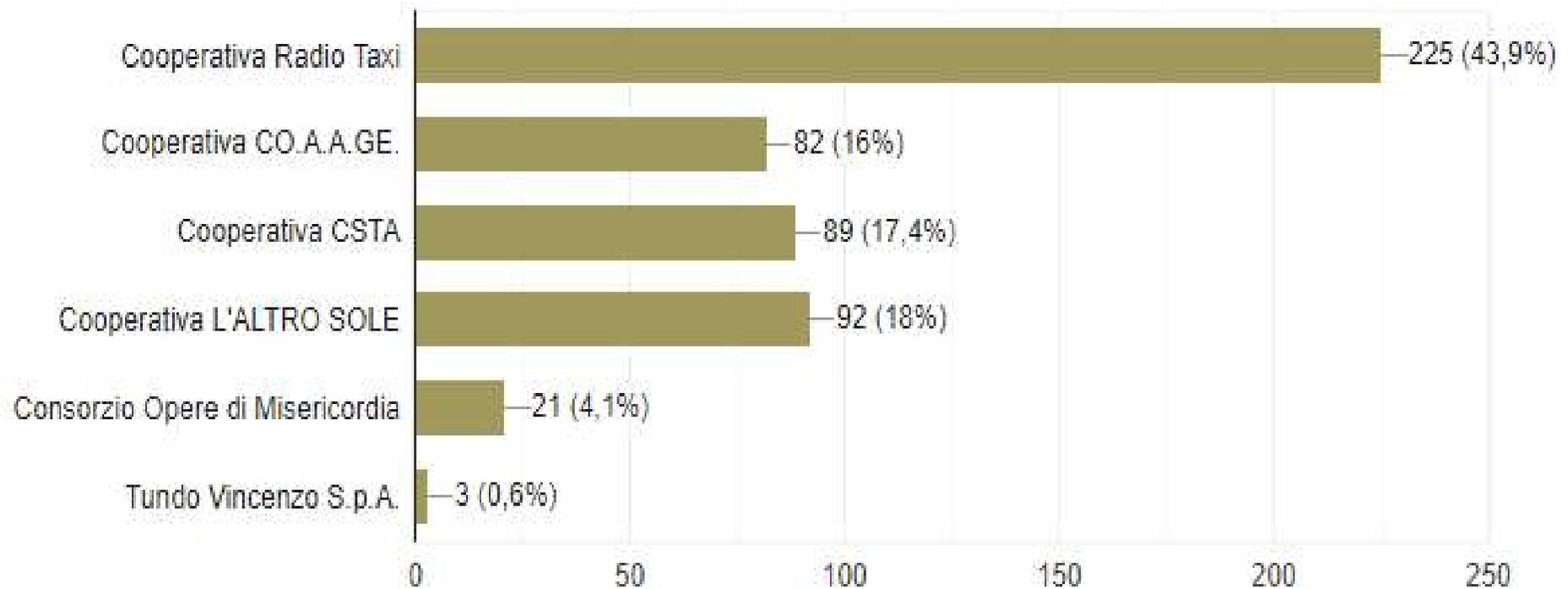
512 risposte



DOMANDE

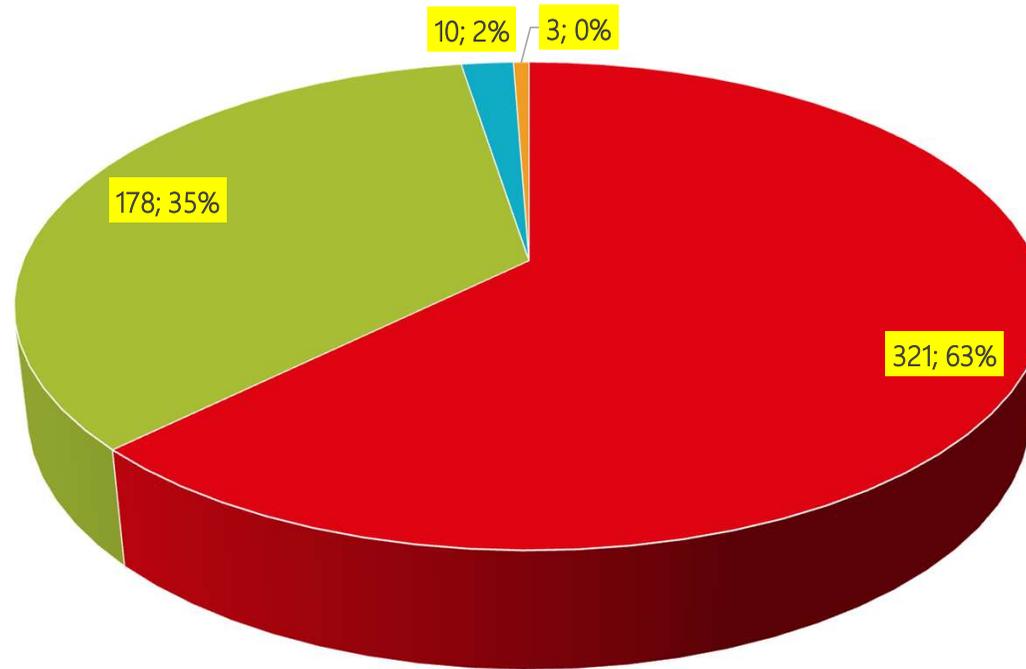
3. Quale Gestore sta effettuando il trasporto per Lei?

512 risposte



DOMANDE

Come valuta le informazioni ricevute per l'attivazione del servizio?



■ SODDISFACENTI

■ MOLTO SODDISFACENTI

■ POCO SODDISFACENTI

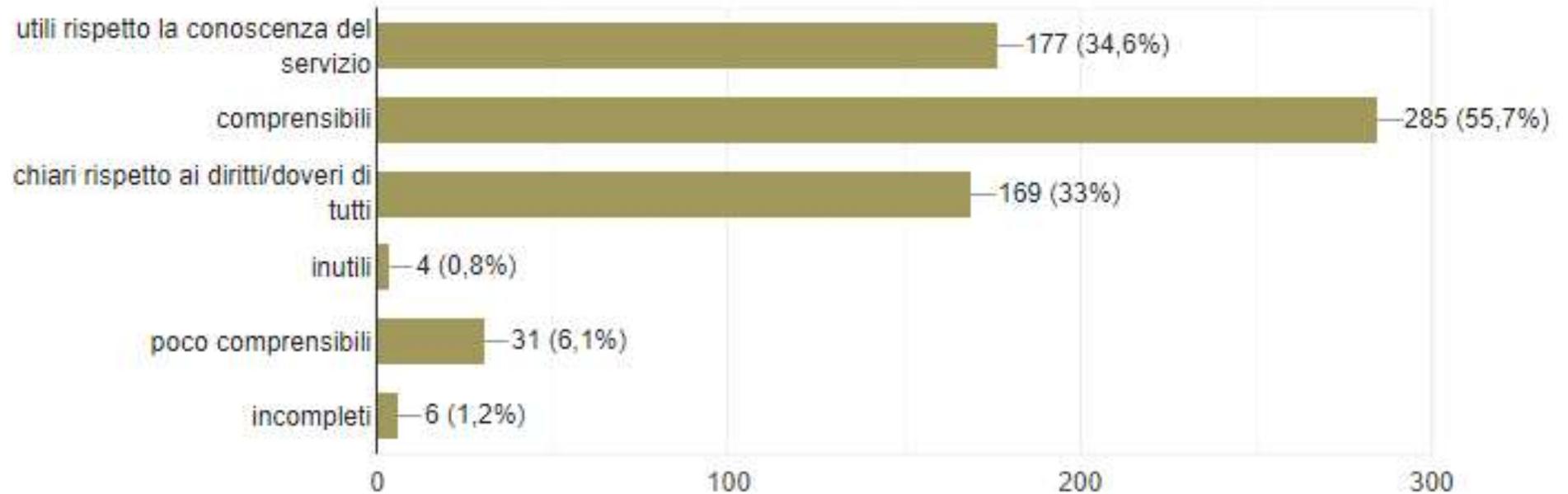
■ NON SODDISFACENTI

DOMANDE

5. Come valuta i documenti che ha firmato per l'attivazione e lo svolgimento del servizio di trasporto (patto e allegato)? (max 3 risposte)

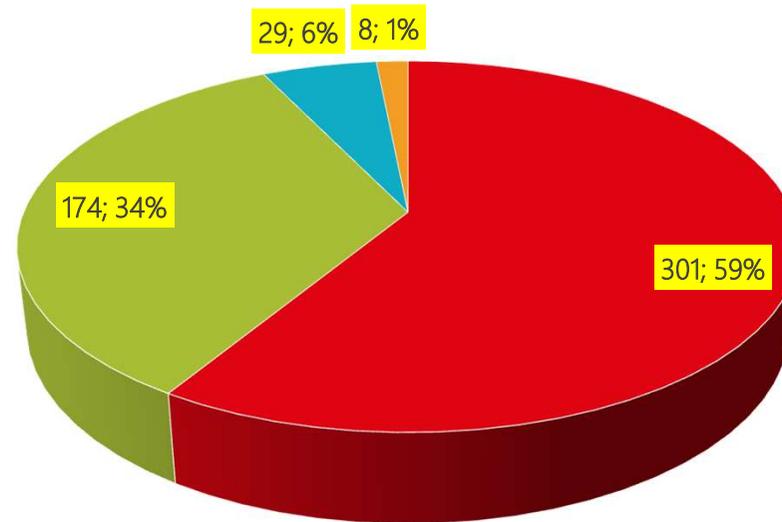


512 risposte



DOMANDE

Come valuta il rispetto dell'orario?



■ SODDISFACENTE

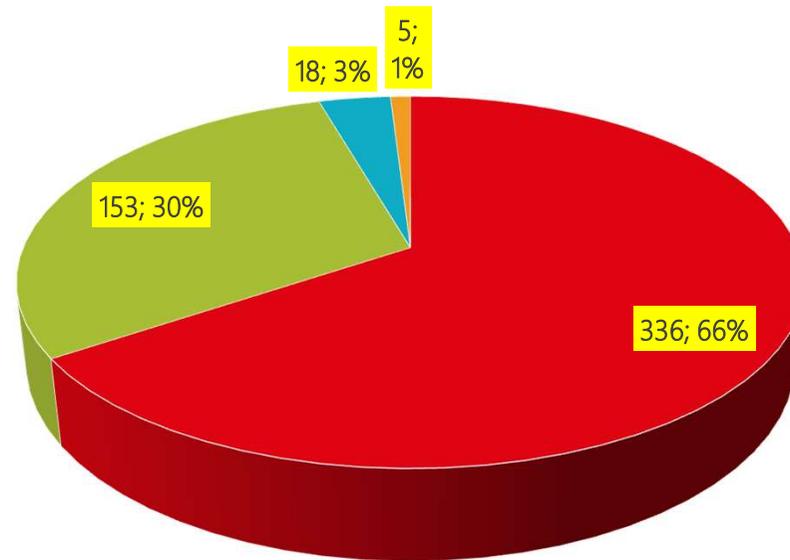
■ MOLTO SODDISFACENTE

■ POCO SODDISFACENTE

■ NON SODDISFACENTE

DOMANDE

Come valuta il comfort e la pulizia dei mezzi?



■ SODDISFACENTE

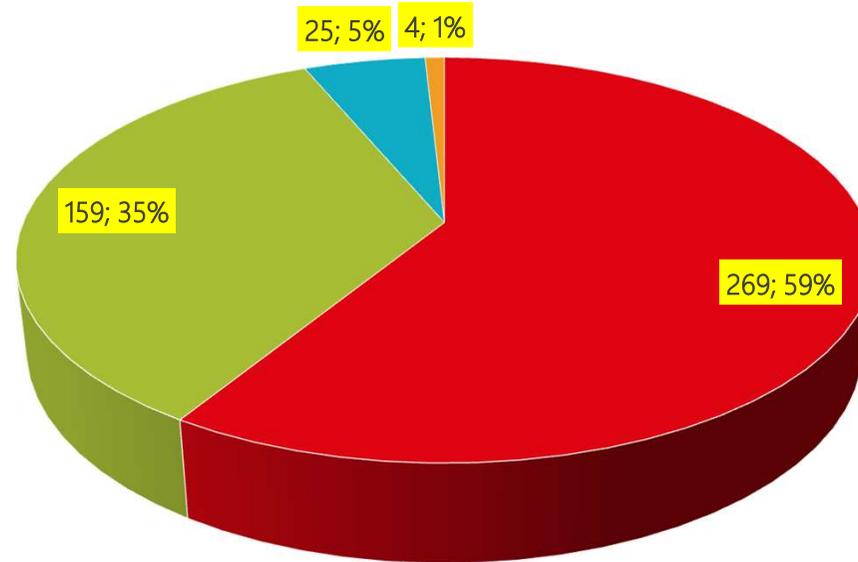
■ MOLTO SODDISFACENTE

■ POCO SODDISFACENTE

■ NON SODDISFACENTE

DOMANDE

N. 8 – Come valuta l'attenzione ai protocolli di sicurezza COVID?



■ SODDISFACENTE

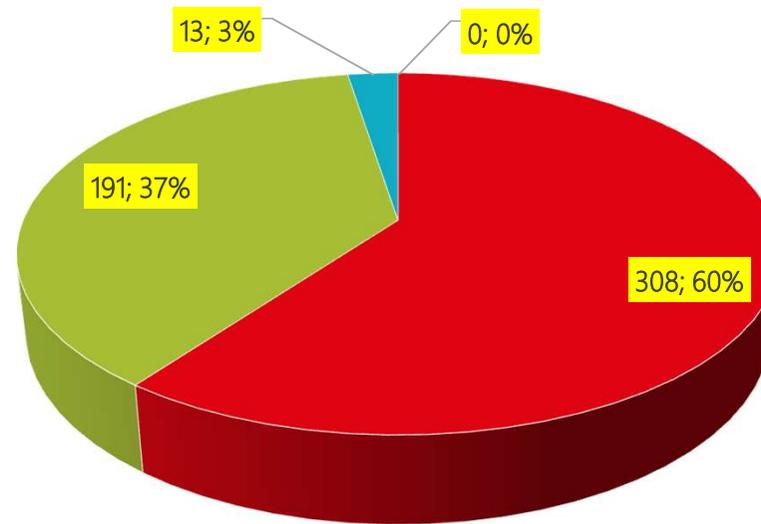
■ MOLTO SODDISFACENTE

■ POCO SODDISFACENTE

■ NON SODDISFACENTE

DOMANDE

N. 9 - Come giudica nel complesso il grado di disponibilità, professionalità e cortesia degli autisti/accompagnatori che effettuano il servizio di trasporto?



■ MOLTO SODDISFACENTE

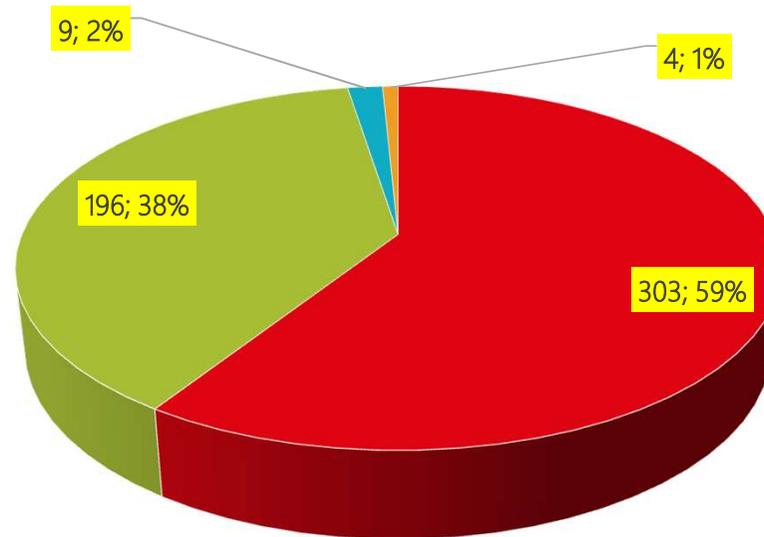
■ SODDISFACENTE

■ POCO SODDISFACENTE

■ NON SODDISFACENTE

DOMANDE

N. 10 - Come giudica il grado di disponibilità, professionalità e cortesia del personale del Gestore del servizio trasporto addetto alla struttura operativa (Call Center)?



■ MOLTO SODDISFACENTE

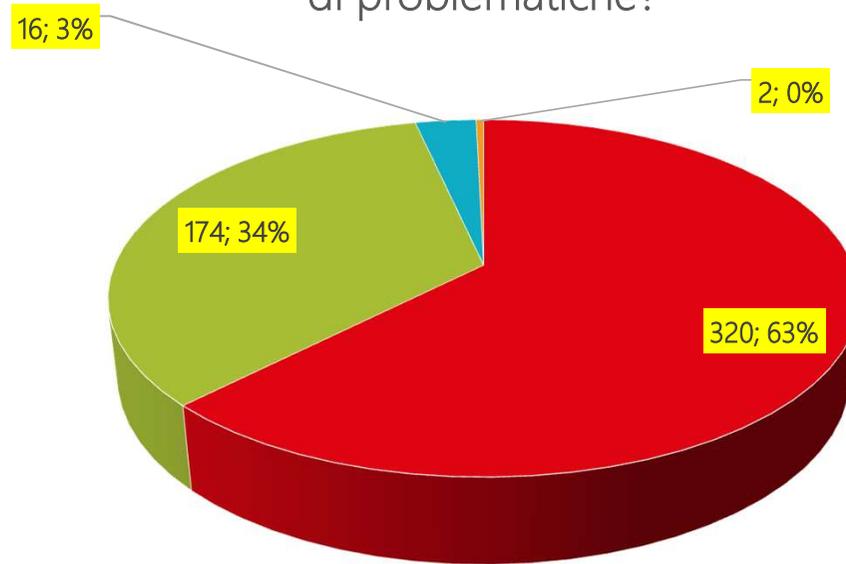
■ SODDISFACENTE

■ POCO SODDISFACENTE

■ NON SODDISFACENTE

DOMANDE

N. 11 - Come valuta il personale del Comune di Genova e di Città Metropolitana in termini di competenza, cortesia e disponibilità, tempestività nella risoluzione di problematiche?



■ SODDISFACENTE

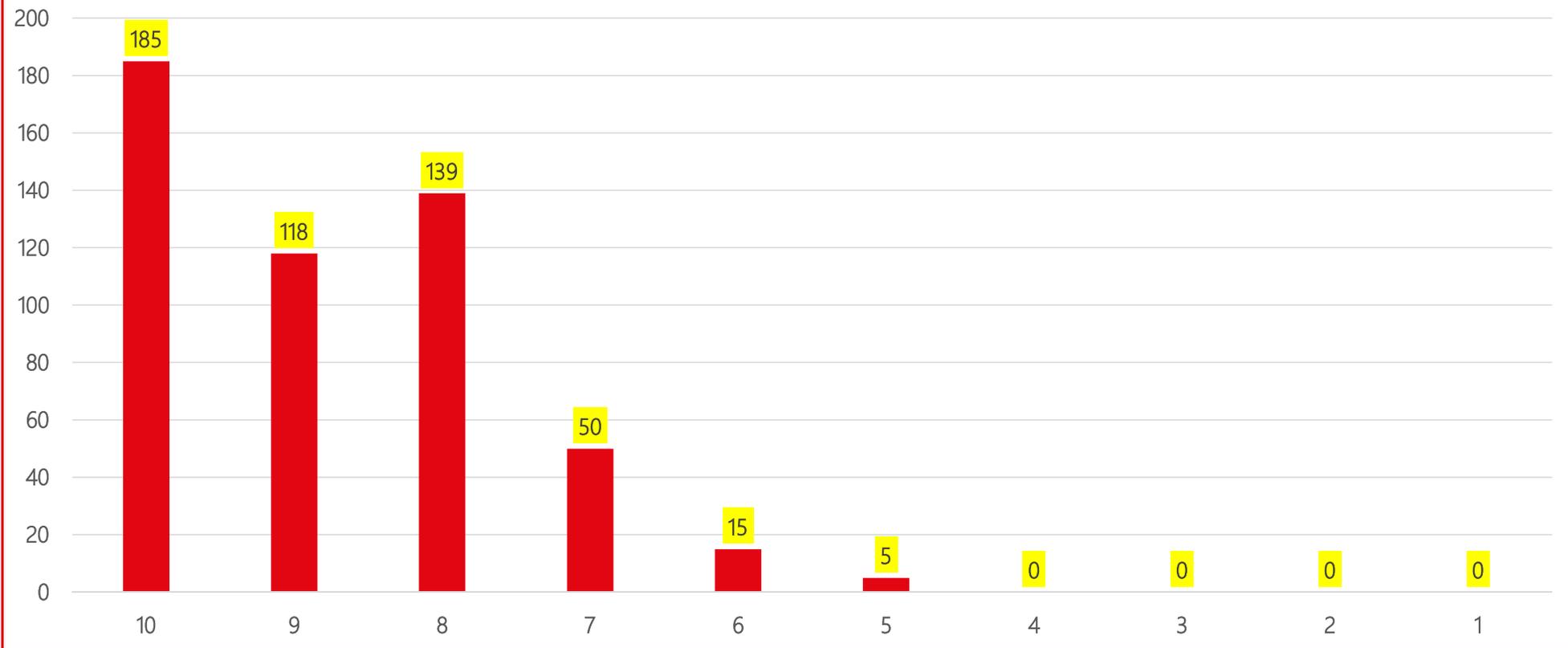
■ MOLTO SODDISFACENTE

■ POCO SODDISFACENTE

■ NON SODDISFACENTE

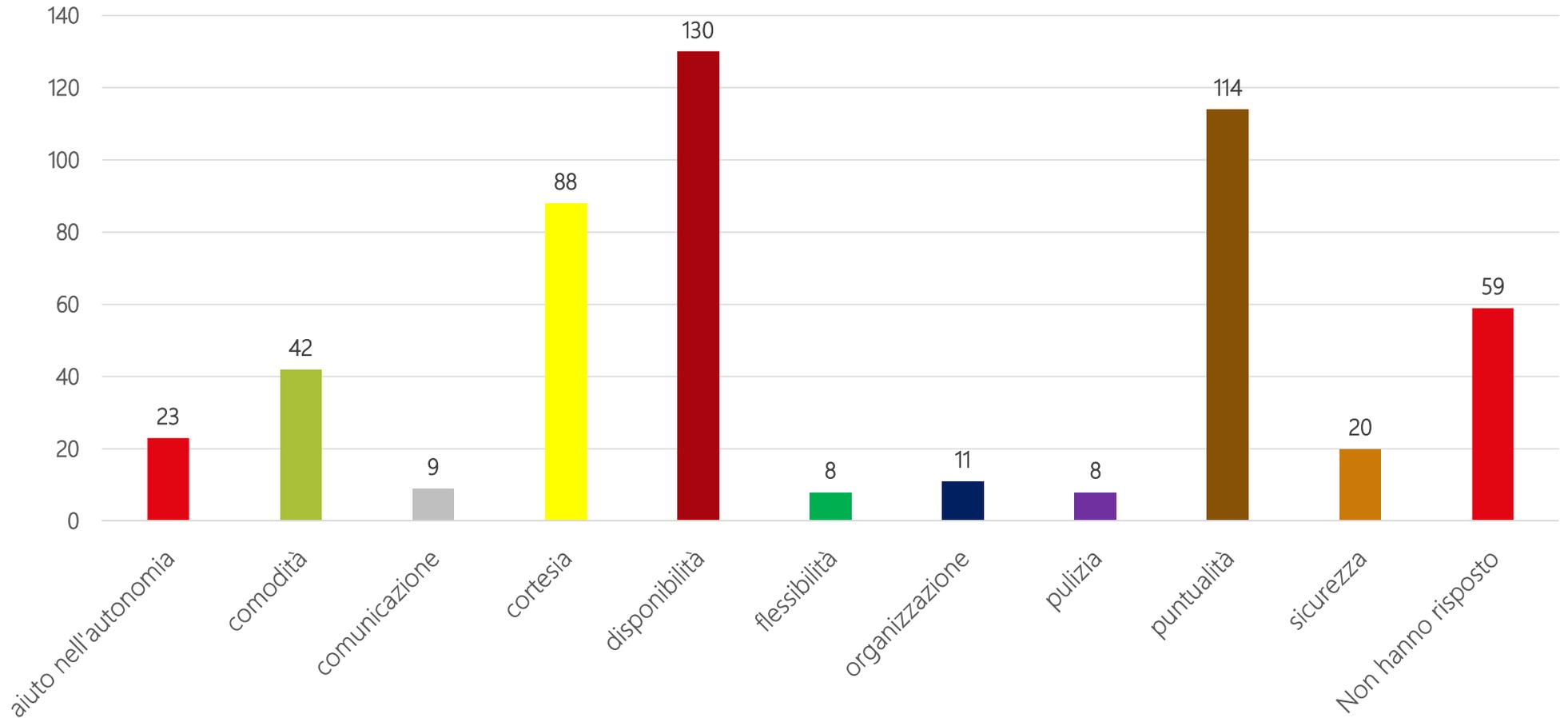
DOMANDE

N. 12 - Come valuta nel complesso il servizio di trasporto? esprima la valutazione con un voto da 1 (completamente inadeguato) a 10 (eccellente)



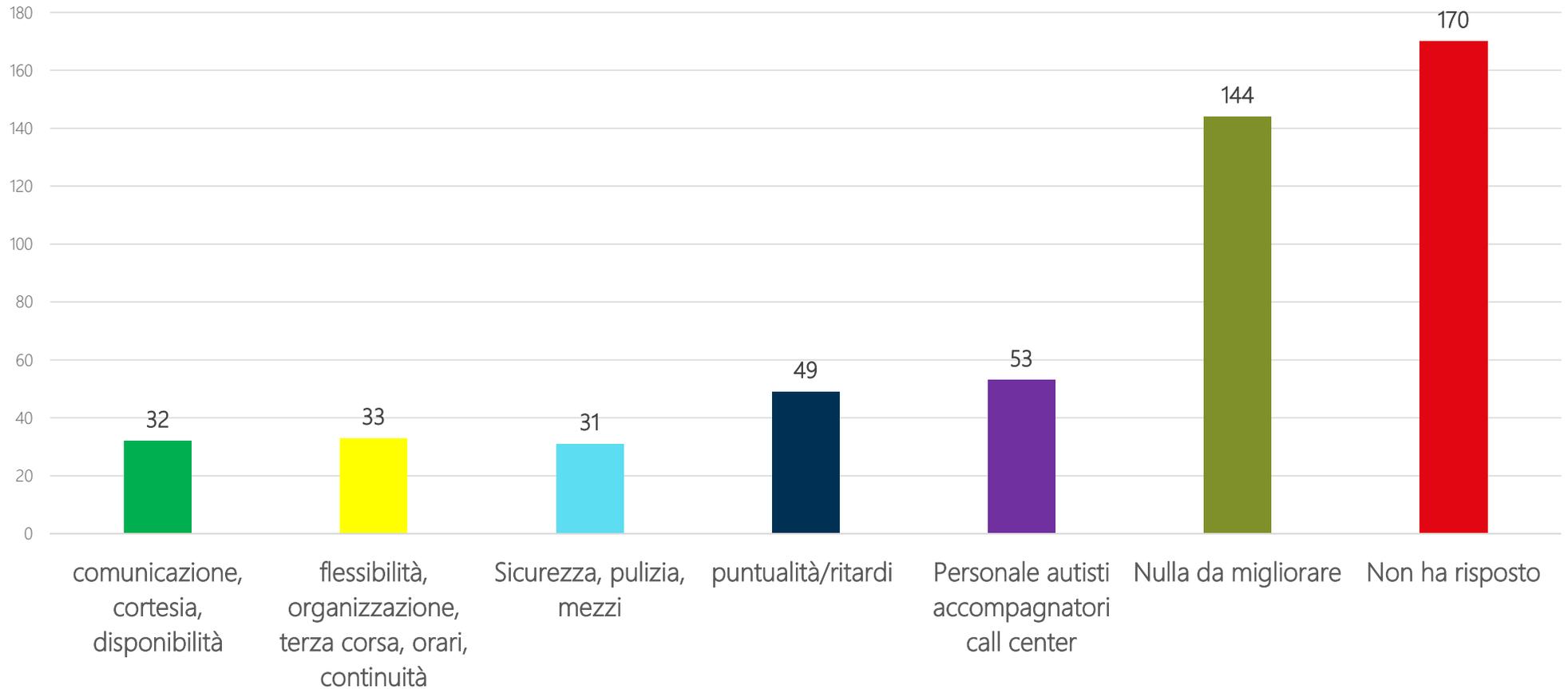
DOMANDE

N. 13 - Quali sono per Lei gli aspetti positivi del servizio? (max 3 aspetti)



Domande

N. 14 - Quali sono per Lei gli aspetti del servizio da migliorare? (max 3 aspetti)



ESITI

ASPETTI POSITIVI

PUNTI DI FORZA

- › Comodità – Sicurezza – Competenza – Cordialità – Adeguatezza – Puntualità – Gentilezza – Disponibilità – Cortesia – Utilità – Affidabilità - Flessibilità
- › Personalizzazione del servizio, efficacia, attraverso il trasporto scolastico si garantisce il diritto allo studio

OPPORTUNITÀ

- › Importante sostegno familiare
- › Si adatta bene alle esigenze familiari
- › E' un aiuto e garantisce tranquillità

ASPETTI DA MIGLIORARE

PUNTI DEBOLI

- › Puntualità – Continuità operatori - Gentilezza – Disponibilità – Rispetto orari – Rispondenza alle esigenze e necessità familiari - comunicazione
- › Tutti gli autisti dovrebbero avere le medesime competenze professionali (es alzare il bimbo e metterlo nel taxi senza farlo fare alla mamma)
- › Maggiore flessibilità nella copertura dell'orario, terza corsa che termini a casa
- › Maggiore disponibilità (esempio nuoto)
- › Presenza accompagnatori

OSTACOLI

- › Riduzione del numero di utenti sui mezzi
- › Poca informazione sui problemi di traffico
- › Poter utilizzare l'aria condizionata sui mezzi
- › Formazione personale – allestimento dei mezzi

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Considerato che il 61,3% delle persone che hanno risposto al questionario NON ha indicato aspetti del servizio da migliorare e che oltre il 90% delle persone si è definita soddisfatta o molto soddisfatta del servizio, si propongono le seguenti azioni di miglioramento centrate sulla comunicazione e sulla gestione complessiva:

Migliorare la comunicazione a partire dalla revisione del modello di patto con l'utente

Diffondere maggiormente la conoscenza delle regole del servizio a tutti gli utenti compresi quelli di «secondo livello» (scuole, centri di terapia, datori di lavoro)

Progettare un sistema informativo che consenta la gestione dematerializzata di tutto il servizio e la condivisione in tempo reale dei dati informativi fra i vari attori nel rispetto della privacy