



CITTÀ DI DESIO

SETTORE SERVIZI ED INTERVENTI  
SOCIALI  
Servizio Anziani/Disabili

# QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO DI "TRASPORTO AGEVOLATO" anno di rilevazione 2018

## SOMMARIO

- Premessa
- Modalità di somministrazione
- Tabella sintetica della rilevazione
- Questionario di gradimento
- Risultato del report

## **Premessa**

DaL 1<sup>^</sup> Luglio 2017 il Comune di Desio svolge il servizio di "trasporto agevolato" per facilitare gli spostamenti di disabili e anziani presso il Centro Diurno Integrato mediante convenzione con l'Associazione Volontaria Autoamica, con le risorse finanziarie, umane e strumentali impiegabili.

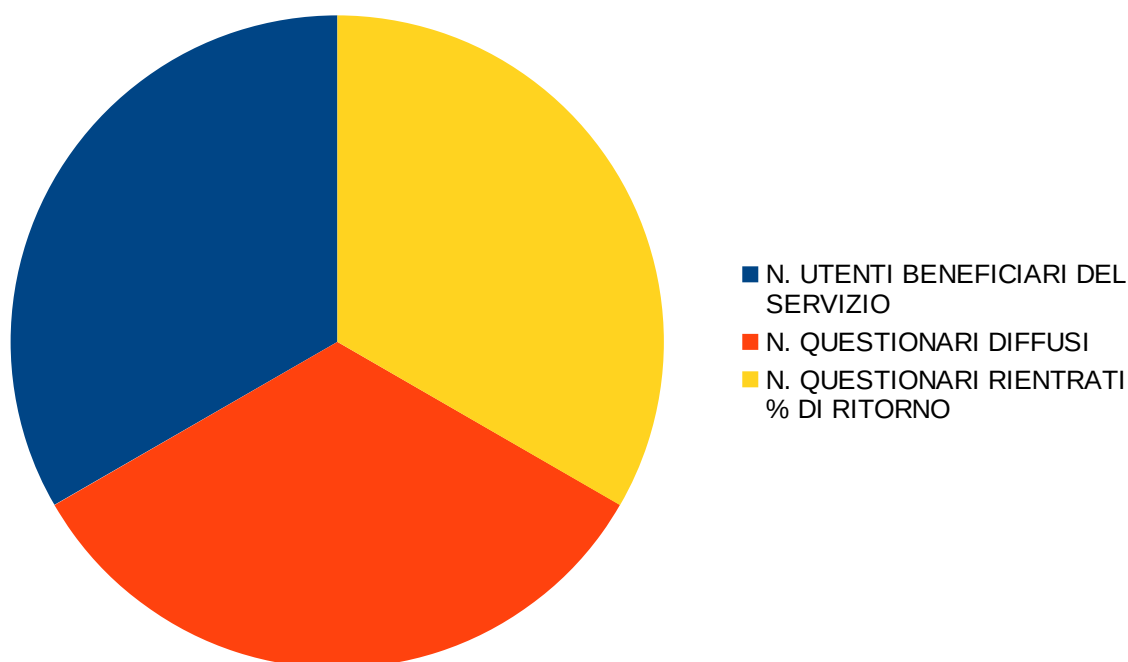
Il servizio è istituito per gli anziani/disabili che sono residenti nel territorio comunale e che, a causa delle condizioni socio-sanitarie e della distanza fra abitazione e Centro Diurno, hanno difficoltà oggettive a raggiungere la sede.

## **Modalità di somministrazione**

Il questionario è stato distribuito agli interessati con la collaborazione dei volontari dell'Associazione Autoamica che effettua il servizio.

Gli interessati sono stati invitati a rispondere, in forma anonima, ad una serie di quesiti riguardanti il livello di gradimento riferito ai mezzi, alle competenze del personale, alle caratteristiche organizzative e all'adeguatezza della quota contributiva.

## **Tabella sintetica della rilevazione al 31/12/2018**



Il questionario di gradimento inviato agli interessati costituisce certamente un punto di partenza strategico per individuare gli aspetti da migliorare e potenziare. L'indagine ha messo in evidenza un quadro generale positivo, il giudizio complessivo sul servizio è buono. L'affidabilità dei conducenti e l'assistenza da parte degli accompagnatori denotano un forte gradimento e i

mezzi di trasporto nella pulizia e nel comfort hanno un giudizio positivo per la maggioranza degli interpellati. La chiarezza e la facilità di compilazione della modulistica adottata, sono considerate buone per la maggior parte degli intervistati. La quota contributiva è considerata adeguata.

### **Questionario di gradimento**

La preghiamo di compilare questa scheda in tutte le sue parti con la possibilità di comunicarci, in modo anonimo, barrando con una crocetta, il grado di gradimento del ns. servizio:

Persona inserita al CDI M  F  età .....

Persona che compila (familiare): Grado di parentela: .....

da quanto tempo ha questo trasporto:  da meno di 6 mesi

da 1 anno

da più di 1 anno

1) E' soddisfatto dell'accoglienza/disponibilità del primo incontro per la presentazione della domanda?

molto soddisfatto

soddisfatto

non molto soddisfatto

per niente soddisfatto

2) E' soddisfatto del modo in cui è stato ascoltato ?

molto soddisfatto

soddisfatto

non molto soddisfatto

per niente soddisfatto

3) E' soddisfatto del tempo di risposta alla sua domanda ?

molto soddisfatto

soddisfatto

non molto soddisfatto

per niente soddisfatto

4) E' soddisfatto della gentilezza/disponibilità delle persone che fanno il trasporto ?

molto soddisfatto

soddisfatto

non molto soddisfatto

per niente soddisfatto

5) E' soddisfatto della qualità del servizio offerto ?

molto soddisfatto

soddisfatto

non molto soddisfatto

per niente soddisfatto

6) E' soddisfatto della qualità del servizio in rapporto al prezzo ?

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- non molto soddisfatto
- per niente soddisfatto

7) E' soddisfatto complessivamente del servizio offerto ?

- molto soddisfatto
- soddisfatto
- non molto soddisfatto
- per niente soddisfatto

Richieste o suggerimento per migliorare il servizio offerto:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Risultato del report

	molto soddisfatto	soddisfatto	non molto soddisfatto	per niente soddisfatto	nessuna riposta
E' soddisfatto dell'accoglienza/ disponibilità del primo incontro per la presentazione della 1 domanda?			3	1	
E' soddisfatto del modo in cui 2 è stato accolto?		2	2		
E' soddisfatto del tempo di 3 risposta alla sua domanda?		2	2		
E' soddisfatto della gentilezza/ disponibilità delle persone che fanno il trasporto ? 4		4			
E' soddisfatto della qualità del 5 servizio offerto?		2	2		
E' soddisfatto della qualità del 6 servizio in rapporto al prezzo?		2	1		1
E' soddisfatto complessivamente del servizio 7 offerto?		2	1	1	

Per ciascuna domanda è richiesto di esprimere il livello di soddisfazione in una soggettiva scala di valori. La scala di risposte è stata articolata attraverso cinque possibili giudizi, da niente soddisfatto a molto soddisfatto, indicando chiaramente la loro trasposizione in voti numerici da 1 a 5, con lo 0 ad indicare la non risposta/non applicabilità.

**Customer SCALA 1:5 media 3,46**

### DATI DEL COMPILATORE

SESSO	M	F	F	M
ETA'	70	82	85	85

DA QUANTO TEMPO HA IL SERVIZIO	
DA MENO DI 6 MESI	0
DA 1 ANNO	0
DA PIU' DI 1 ANNO	4