

Trasporto disabili "La Romagnola" assicura il servizio in appalto con l'Azienda Usl

Cresce l'indice di gradimento degli utenti

RIMINI - (A.V.) Cresce l'apprezzamento degli utenti ai servizi della Cooperativa "La Romagnola", che da anni si occupa del trasporto di persone disabili o dializzate. La Cooperativa nel periodo estivo assicura anche la navetta tra il parcheggio Settebello e gli alberghi della zona mare. Dal monitoraggio sulla soddisfazione degli utenti relativo al 2007 è emerso un aumento costante delle percentuali di "ottimo": in particolar modo relativo al giudizio generale "comprensione dell'utente" è stato del pari al 12,70%.

L'obiettivo è di ottenere informazioni relative alla qualità percepita da parte degli utenti. Ciò ha permesso di individuare alcune caratteristiche delle diverse tipologie di utenti, ottenere importanti informazioni sulla qualità percepita. "La Romagnola" ha in gestione questo servizio dal 1994, in appalto con l'Azienda U.S.L. da febbraio 2001, ha ottenuto nel 2003 la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000 (VISION 2000) per il settore trasporti e il suo rinnovo nel 2006. Ed ecco i principali scopi del viaggio: centri diurni con il 36,36%, il lavoro: 7,27%, tera-

pie/cure: 13,64% dialisi: 30,91%. I risultati migliori sono quelli relativi all'educazione e cortesia del personale, dove l'ottimo" tocca il 66,22%, alla "riconoscibilità dei mezzi e del personale, alla "Competenza del personale con l'ottimo" al 57,94%, alla capacità di risposta e sicurezza.

Il giudizio complessivo del servizio è nettamente migliorato, con una netta prevalenza dell'ottimo con il 49,06%; mentre le altre percentuali sono: buono 44,34%, sufficiente 6,60% e scarso" 0,00%.

Da segnalare anche un incremento del 3,59% del valore "ottimo" relativo alla "Credibilità". Anche se il principale obiettivo aziendale rimane l'ottimizzazione delle risorse, inteso sia come contenimento dei costi che come trasporto del maggior numero possibile di utenti, negli anni La Cooperativa non ha mai calato l'attenzione verso le esigenze e le richieste dei singoli, esaudendole quando possibile. I buoni risultati ottenuti quest'anno con il monitoraggio, dimostrano che questa attenzione è stata riconosciuta dagli utenti.