



RESIDENZA - MOLINO

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona - Dro

38074 DRO (TN) - Via Molino, 9

ESITI INDAGINE SODDISFAZIONE UTENTI PASTI A DOMICILIO

GIUNGO 2021

PREMESSA

L'A.P.S.P. "Residenza Molino" di Dro, nella convinzione che misurare il livello di soddisfazione dei servizi percepito da chi ne fruisce, sia direttamente che indirettamente, rappresenti un elemento strategico per il miglioramento della qualità di quanto l'Azienda eroga, anche per il 2021 ha posto tra gli obiettivi da perseguire l'effettuazione di un'indagine di customer satisfaction rivolta agli utenti dei servizi offerti.

Le indagini per rilevare la soddisfazione del cliente (customer satisfaction) rappresentano uno degli strumenti attraverso il quale l'Ente è in grado di ottenere un ritorno di informazioni rispetto alla qualità dei servizi offerti, percepito dai fruitori dei servizi stessi.

Dare ascolto al cliente/utente, comprenderne le aspettative, prestare attenzione ai bisogni dei destinatari ultimi (diretti e indiretti) di quanto erogato e rilevare in progress il loro livello di soddisfazione, sono passaggi necessari per il miglioramento continuo della Qualità dei servizi, oltre che permettere la pianificazione di azioni migliorative, perdere autoreferenzialità ed aprirsi al confronto con i destinatari di ciò che l'Ente offre.

La customer satisfaction e l'ascolto dell'utenza acquisiscono un senso compiuto nella misura in cui diventano lo spunto di riflessione per una valutazione della qualità dei servizi/prodotti erogati e per un'eventuale rimodulazione degli stessi, sulla base delle informazioni, suggerimenti e commenti raccolti.

Ciò premesso, attraverso la presente indagine l'A.P.S.P. "Residenza Molino" ha inteso perseguire i seguenti **obiettivi**:

- proseguire nell'ascolto dei fruitori dei servizi offerti, agevolando la loro partecipazione attiva in funzione del miglioramento continuo e concreto della qualità dei servizi erogati;
- continuare nel percorso di ascolto degli utenti dei servizi offerto dall'A.p.s.p di Dro;
- indagare il loro grado di soddisfazione, misurando così la loro qualità percepita;
- sondare esigenze, bisogni e suggerimenti provenienti da una voce "esterna" all'organizzazione;
- cogliere punti di forza e di debolezza dei servizi al fine di individuare eventuali azioni migliorative.

Per raggiungere tali obiettivi si sono raccolte le seguenti informazioni:

- dati generali anonimi: tempo di fruizione del servizio, età, sesso;
- livello di percezione del gradimento rispetto ai vari aspetti collegati alla fruizione del servizio di pasti a domicilio.

DESTINATARI DELL'INDAGINE

Utenti del servizio di pasti a domicilio gestiti dall'A.p.s.p. "Residenza Molino" di Dro, sia in convenzione con la Comunità Alto Garda e Ledro che in regime privato, dislocati nei comuni di Dro e di Drena.

Complessivamente sono stati coinvolti 22 utenti.

STRUMENTI UTILIZZATI

Per l'indagine è stato utilizzato un questionario strutturato composto da domande relative al livello di gradimento di alcuni aspetti del servizio.

La scala di modulazione utilizzata per le risposte di gradimento è stata la seguente: "Estremamente soddisfatto", "Soddisfatto", "Abbastanza soddisfatto", "Poco soddisfatto", "Insoddisfatto", "Estremamente insoddisfatto".

In una logica di benchmark, lo stesso questionario è stato utilizzato anche dalle altre A.p.s.p. di Zona (Arco, Riva del Garda e Ledro) per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti dei pasti a domicilio da ognuna gestiti.

MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE

Il questionario è stato consegnato da parte del personale addetto alla consegna pasti ai 22 utenti, unitamente ad una lettera esplicativa dell'indagine sottoscritta dal Direttore dell'Ente.

La modalità di rilevazione usata è stata l'auto-compilazione

La somministrazione è avvenuta a partire dal 2 giugno 2021. La restituzione è stata fissata entro il 10 giugno 2021.

ELABORAZIONE DATI

Per l'elaborazione dei dati ci si è avvalsi di un foglio di calcolo excel, attraverso il quale si è preceduto:

- all'aggregazione dei dati quantitativi per poi calcolare le percentuali di risposta rispetto ad ogni singolo item del questionario;
- all'aggregazione dei dati qualitativi.

Dai dati di sintesi si è passati alla realizzazione di una serie di slides di presentazione in powerpoint nelle quali sono stati riportati i grafici raffiguranti le percentuali di risposta (per i dati quantitativi) ed i commenti/suggerimenti riportati, con il duplice fine di consentire una visualizzazione immediata dell'andamento dei dati raccolti rispetto ai singoli item e la possibilità di utilizzare gli stessi in occasioni di presentazioni pubbliche.

COMUNICAZIONE E ARCHIVIAZIONE

I risultati finali, restituiti e condivisi con i referenti dell'A.P.S.P. "Residenza Molino" di Dro, potranno divenire oggetto di forme di comunicazione pubblica con le quali informare degli esiti dell'indagine ai vari portatori di interesse (utenti del servizio, personale dell'ente, istituzioni, ecc.), purché in forma aggregata e nel rispetto del segreto statistico relativo a ciascun singolo questionario.

Tutto il materiale originale relativo all'indagine, in particolare le copie compilate dei questionari dovrà essere conservato presso gli uffici amministrativi dell'Ente in modo da evitarne l'accesso diretto e la possibile identificazione da parte di persone in grado di riconoscere il compilatore del singolo questionario.

Di seguito si riportano gli esiti emersi dalla presente 'indagine.

REPORT DI SINTESI

La presente indagine si è svolta tra:

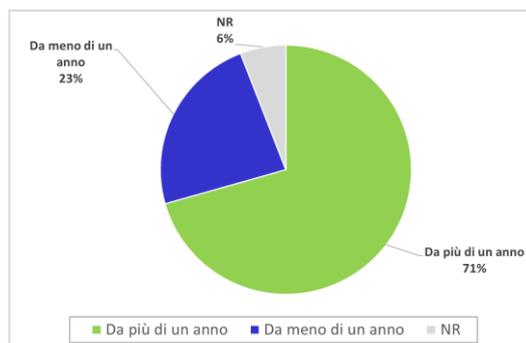
- nel mese di giugno 2021

DATI GENERALI

Per quanto riguarda la **partecipazione** all'indagine da parte degli utenti dei pasti a domicilio, si è registrata una percentuale di risposta del 77%. Di seguito il dettaglio.

Totale Utenti Pasti a Domicilio	22
Totale questionari consegnati	22
Totale questionari compilati pervenuti	17
Questionario neutralizzati (Non attendibili errata compilazione)	0
Percentuale di risposta considerata	77%

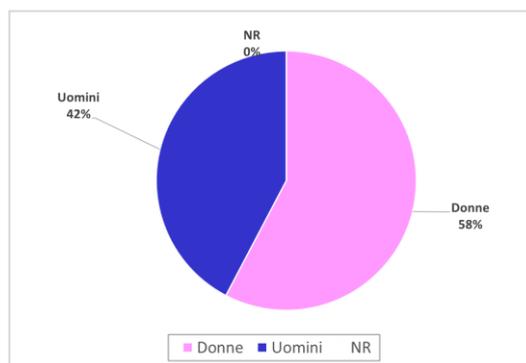
Con riferimento **alla durata di fruizione del servizio**, il 77% degli utenti che hanno risposto al questionario, fruisce del servizio da più di un anno, mentre il 23% da meno di un anno. Un utente non ha risposto.



Il genere degli **utenti rispondenti** risulta così rappresentato:

- **58% donne,**
- **42% uomini,**

con un'età compresa tra i 38 ed i 93 anni, ed in **media di 83,5 anni.**

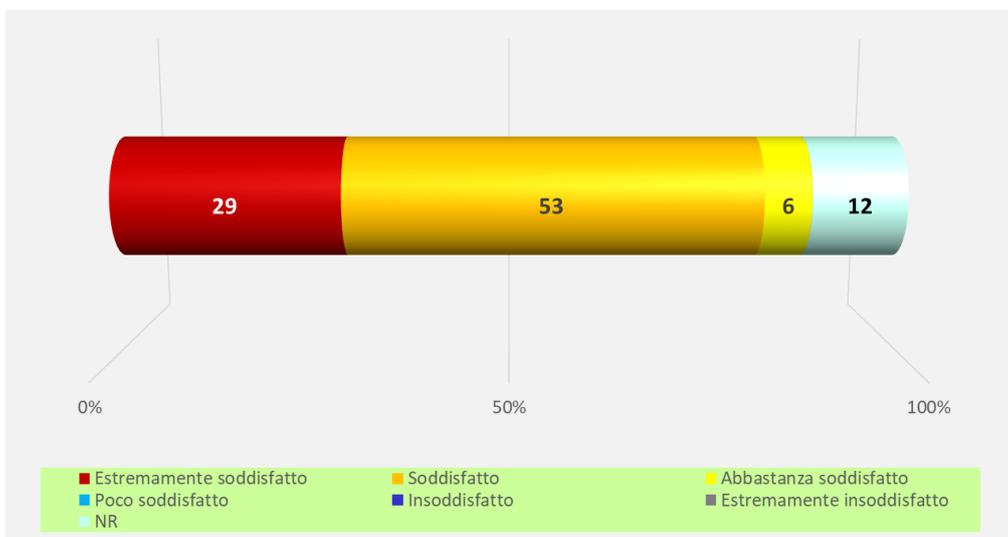


LIVELLI DI SODDISFAZIONE

Di seguito si riportano le percentuali di gradimento rilevate rispetto ai singoli item propostigli, illustrati da rappresentazioni grafiche.

1 – Puntualità degli orari di consegna dei pasti:

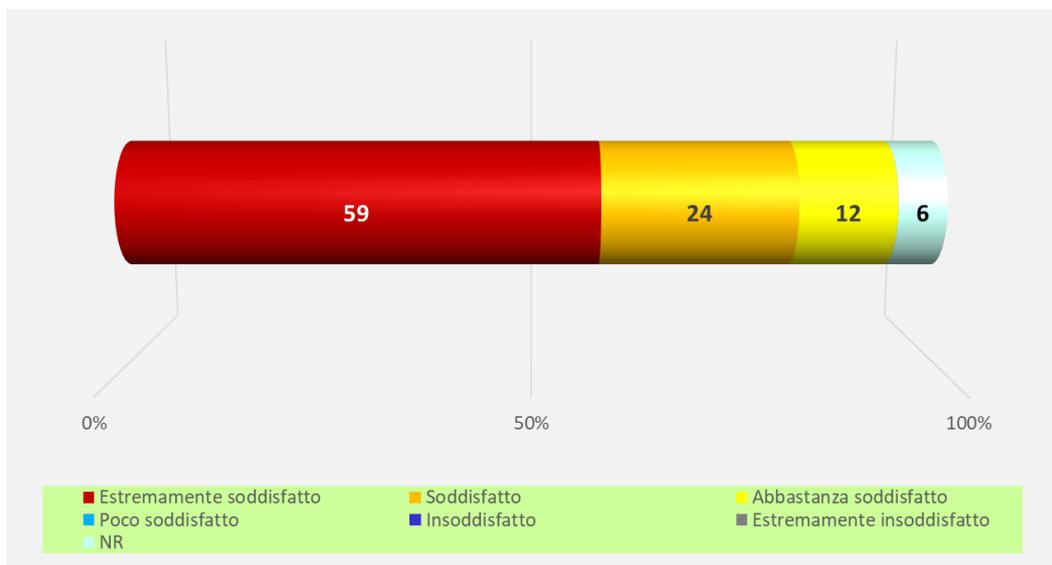
Complessivamente si registra un buon livello di soddisfazione in relazione alla puntualità della consegna dei pasti. Non emergono elementi di criticità.



2 – Cortesia del personale addetto alla consegna:

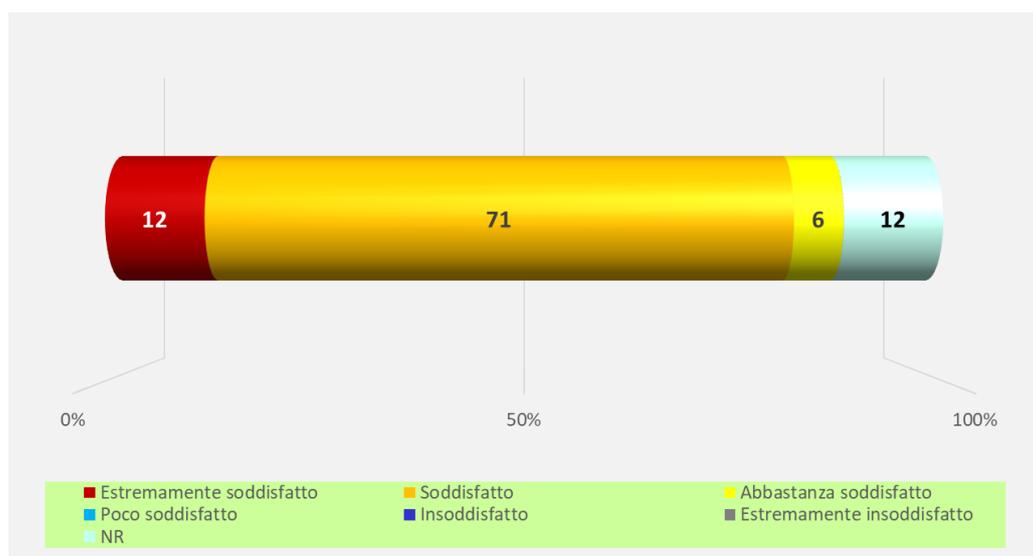
La soddisfazione da parte degli utenti dei pasti a domicilio nei confronti della cortesia dimostrata dal personale addetto alla consegna del pasto risulta molto positiva, con il 59% di utenti estremamente soddisfatti e l'assenza di elementi di insoddisfazione.

Tra i vari item indagati attraverso l'indagine, questo risulta quello maggiormente apprezzato.



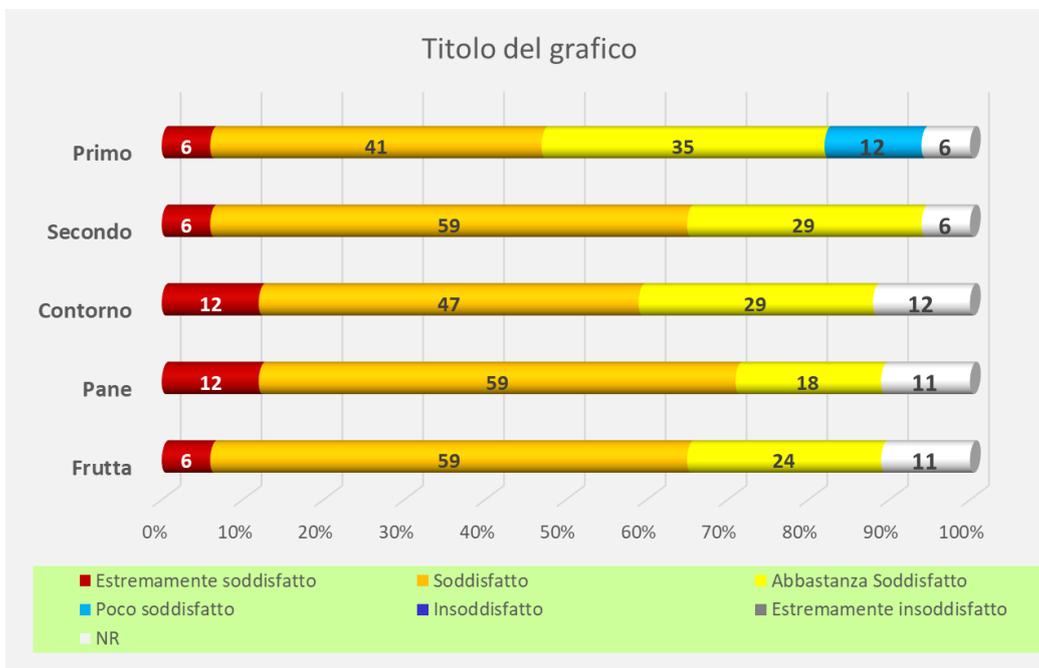
3 – Misure adottate per facilitare l'identificazione del personale addetto alla consegna (ad es. tessera o badge di riconoscimento):

Con riferimento alle misure adottate dall'Ente per identificare il personale addetto alla consegna dei pasti non emergono elementi di criticità.



4 – Quantità delle portate dei pasti:

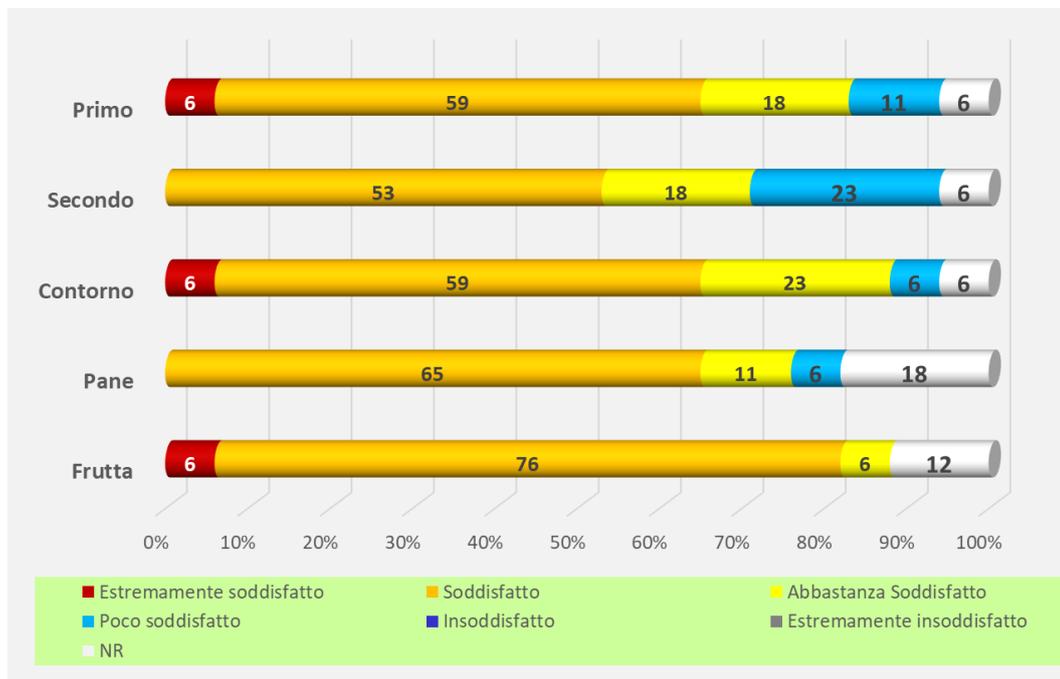
Per quanto riguarda la soddisfazione in relazione alla quantità delle portate, complessivamente risulta positiva. Tuttavia, si registrano dei livelli di insoddisfazione, con particolare riferimento alla quantità del primo piatto, che nei commenti è stata specificata essere, a volte, un “po’ scarsa”.



5 – Qualità della preparazione dei pasti (ed es: cottura, sapore, varietà):

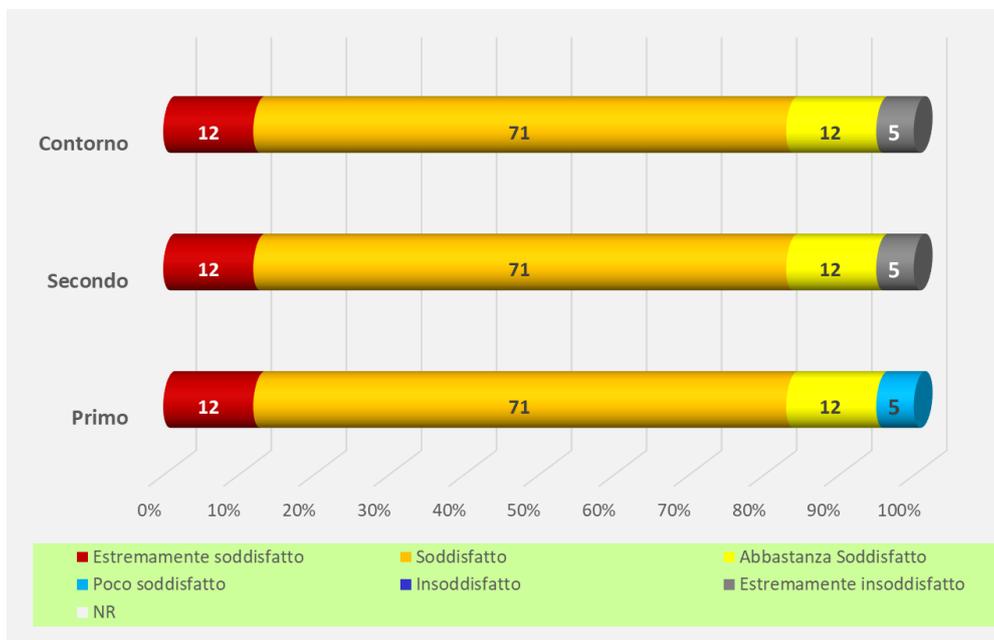
L’aspetto legato alla qualità della preparazione dei pasti è quello che nella presente indagine è risultato maggiormente critico.

In particolare, si registrano dei livelli di insoddisfazione significativi in riferimento alla qualità del primo e del secondo piatto. Da commenti emerge che l’aspetto meno apprezzato è a livello di sapore e di cottura delle pietanze.



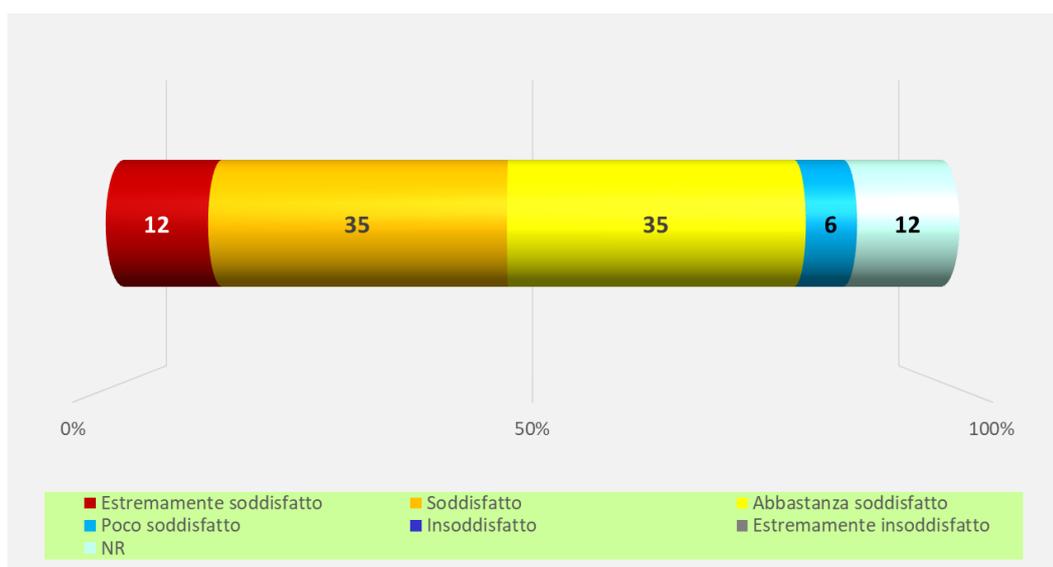
6 – Idoneità della temperatura dei pasti al momento della consegna:

Per quanto riguarda la temperatura al momento della consegna del pasto si registra un livello di soddisfazione complessivamente positivo. Solo un utente si dichiara “poco soddisfatto” della temperatura del primo piatto.



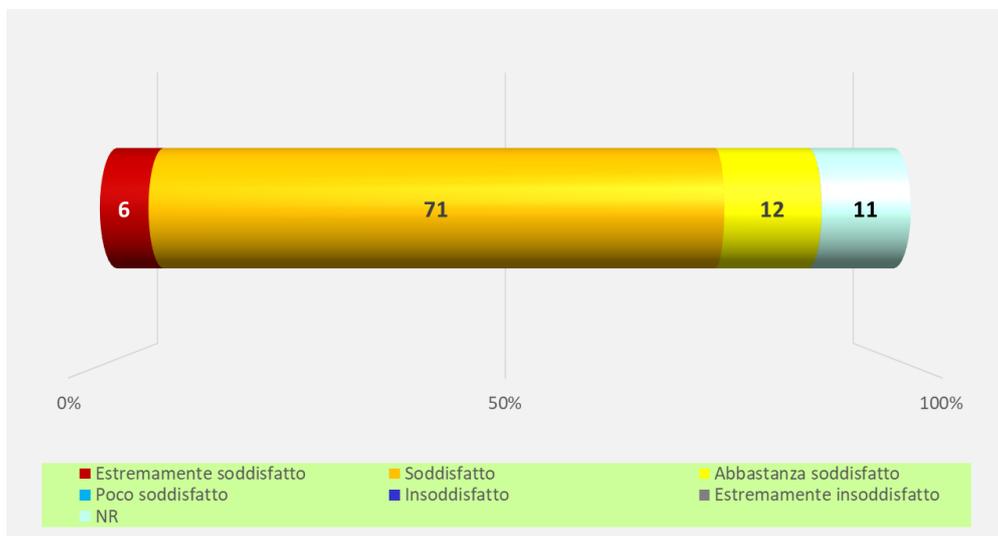
7 – Varietà del menu settimanale proposto:

Anche in relazione alla varietà del menu settimanale proposto, si rileva complessivamente un livello di soddisfazione positivo. Solamente in un caso si è rilevata “poco soddisfazione” con riferimento all’item in questione.



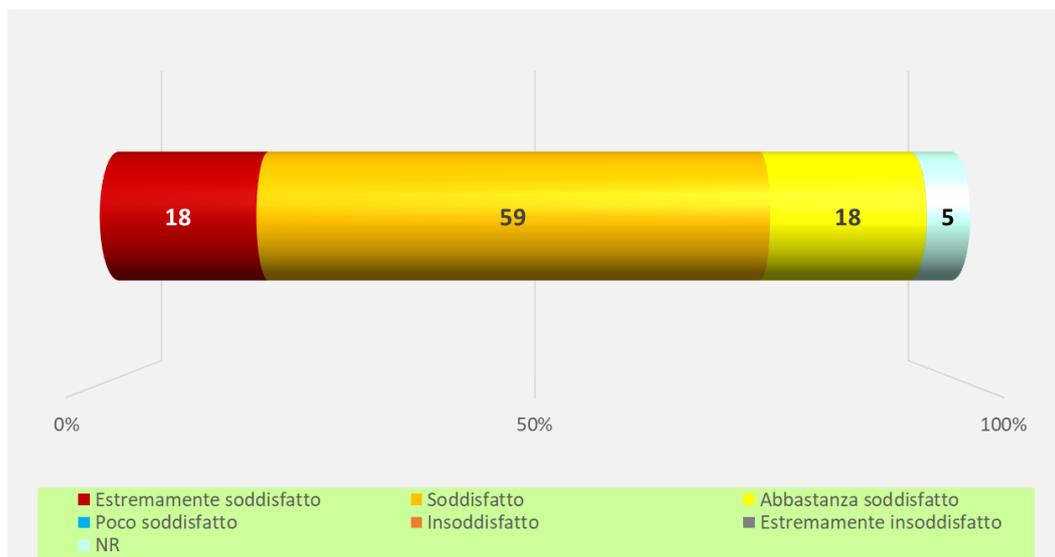
8 – Livello di informazione sul menu settimanale fornito da parte del servizio consegna pasti a domicilio:

Complessivamente, in relazione al livello di informazione settimanale sul menu fornito dal personale addetto alla consegna pasti, si registra un buon livello di soddisfazione con assenza di elementi di criticità.



9 – Livello di soddisfazione complessiva del servizio consegna pasti a domicilio:

Il livello di soddisfazione complessiva del servizio di pasti a domicilio che emerge dalla presente indagine è positivo, con la maggior parte degli utenti concentrati tra gli “estremamente soddisfatti” e “soddisfatti” (18+59 =77%) ed i rimanenti, “abbastanza soddisfatti” (18%).



COMMENTI RACCOLTI IN CALCE AL QUESTIONARIO

Di seguito si riportano i commenti rilasciati in calce al questionario da parte di alcuni utenti:

- Apprezzo i primi di pasta me le minestre di verdure e passati di verdure alla mia età si mangiano volentieri. Anche i secondi piatti affettati di carne e pesce leggeri. Grazie;
- Trovo che nell'ultimo periodo la qualità è più scadente;
- La carne specie il pollo è "spesso" per non dire sempre crudo. Il pesce ha il sapore di "palude". Io credo che il cibo andrebbe assaggiato prima di distribuirlo!! Credo che anche gli anziani abbiano diritto a mangiare decentemente visto che comunque non è gratuito!! Grazie e buon lavoro;
- Qualche piatto potrebbe essere più saporito;
- Ogni tanto scarso il primo piatto;
- Chiedo espressamente che il cibo sia un po' più saporito. Ringrazio infinitamente. Grazie, Distinti Saluti.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE E SPUNTI DI MIGLIORAMENTO

Dall'analisi dei questionari, complessivamente si evidenzia un buon livello di soddisfazione del servizio di pasti a domicilio da parte degli utenti (18% estremamente soddisfatti, 59% soddisfatti, 18% abbastanza soddisfatti)

Tuttavia, si evidenziano alcuni aspetti di criticità significativi, con particolare riferimento alla «qualità della preparazione dei pasti», rispetto ai quali valutare possibili azioni di miglioramento.

Molto apprezzati risultano invece essere la cortesia del personale addetto e la puntualità della consegna del pasto.

Dro, 30 giugno 2021

Redatto a cura di Marta Crosina
(referente servizio Qualità)