



*A.P.S.P. Giacomo Cis - Ledro*

*Via G. Falcone e P. Borsellino n. 6 - 38067 LEDRO (TN)*



# ESITI INDAGINE SODDISFAZIONE UTENTI PASTI A DOMICILIO

OTTOBRE 2021

## PREMESSA

L'A.P.S.P. "Giacomo Cis" di Ledro, 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 in particolare del servizio Pasti a Domicilio.

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. "Giacomo Cis" 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 Ledro;
- 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. "Giacomo Cis" di Ledro, sia in convenzione con la Comunità Alto Garda e Ledro che in regime privato, dislocati nei comuni di Ledro e di Riva del Garda (un pasto a Pregasina).

Complessivamente sono stati coinvolti 43 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 Dro) 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 43 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 27 aprile 2021.

La restituzione è stata fissata entro il 27 maggio 2021.



## ELABORAZIONE DATI

Per l'elaborazione dei dati ci si è avvalsi di un foglio di calcolo excell, 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. "Giacomo Cis" di Ledro, 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.

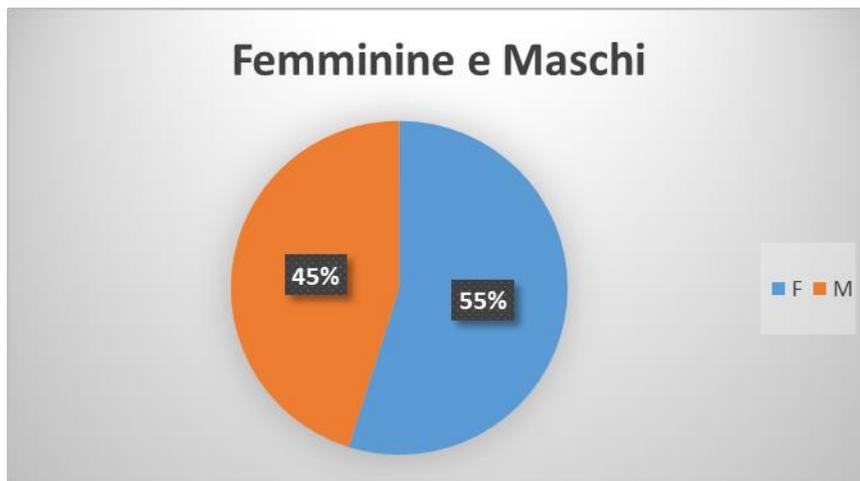
## REPORT DI SINTESI

La presente indagine si è svolta nel mese di maggio 2021 ed elaborata a luglio 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%. Su un totale di 43 pasti hanno risposto in 33.

Con riferimento **alla durata di fruizione del servizio**, l'81% degli utenti che hanno risposto al questionario, fruiscono del servizio da più di un anno, mentre il 19% da meno di un anno.



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

- **55% donne,**
- **45% uomini,**

con un'età compresa tra i 61 ed i 97 anni, ed in **media di 81,3 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:

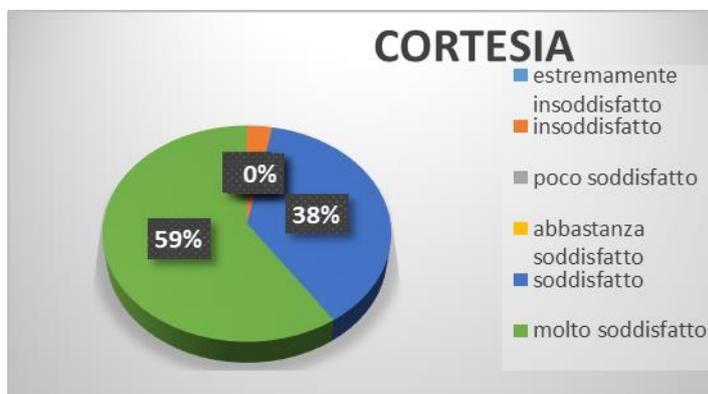
Complessivamente si registra un buon livello di soddisfazione in relazione alla puntualità della consegna dei pasti. Non emergono elementi di criticità.



## 2 – Cortesia del personale addetto alla consegna:

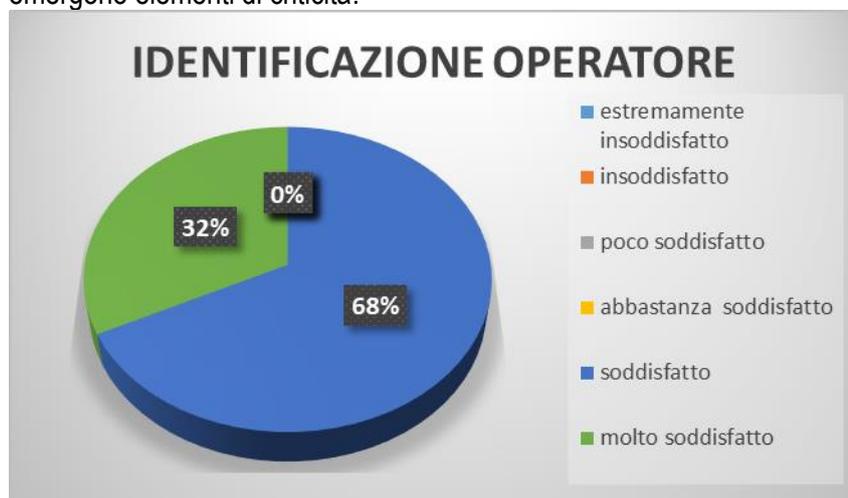
La soddisfazione da parte degli utenti dei pasti a domicilio nei confronti della cortesia dimostrata dal personale addetto alla consegna del pasto risulta molto positiva, con il 59% di utenti estremamente soddisfatti e l'assenza di elementi di insoddisfazione.

Tra i vari item indagati attraverso l'indagine, questo risulta quello maggiormente apprezzato. Anche nei commenti liberi, qualche utente rimarca la gentilezza e disponibilità del personale.



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

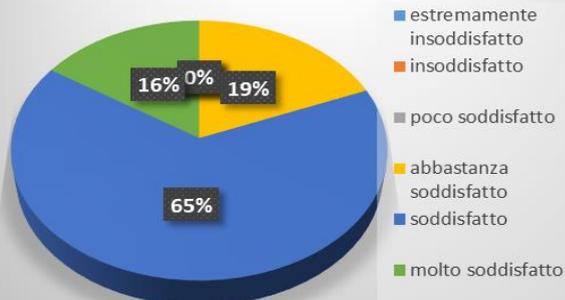
Con riferimento alle misure adottate dall'Ente per identificare il personale addetto alla consegna dei pasti non emergono elementi di criticità.



## 4 – Quantità delle portate dei pasti:

Per quanto riguarda la soddisfazione in relazione alla quantità delle portate, complessivamente risulta positiva. Qualcuno vorrebbe più frutta e pane.

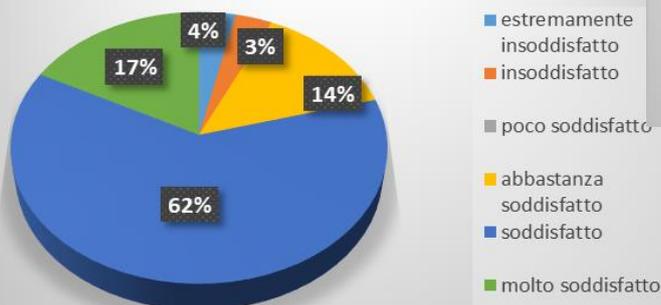
### QUANTITA' primo piatto



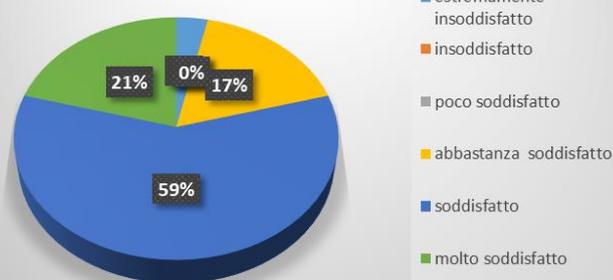
### QUANTITA' secondo piatto



### QUANTITA' contorno



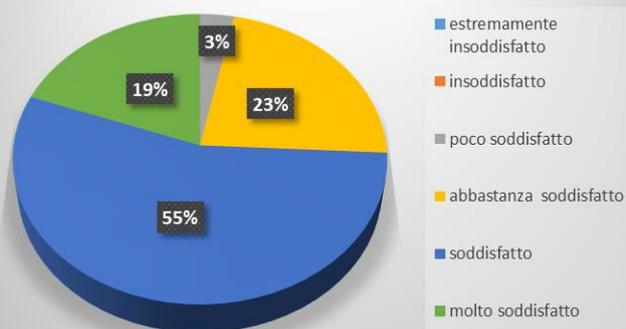
### QUANTITA' frutta



## 5 – Qualità della preparazione dei pasti (ed es: cottura, s

Riguardo alla qualità del cibo si registra un elevato livello di soddisfazione, gli aspetti migliorabili che emergono dai commenti: la pasta troppo grande, a volte dura, i secondi e contorni scarsi in sale, i minestrone di verdura, pasta e fagioli sarebbero da proporre più volte alla settimana.

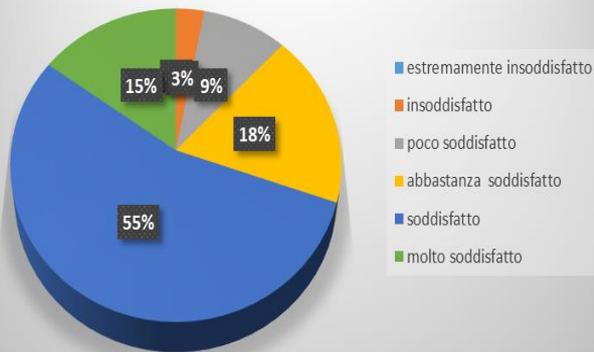
### QUALITA' primo piatto



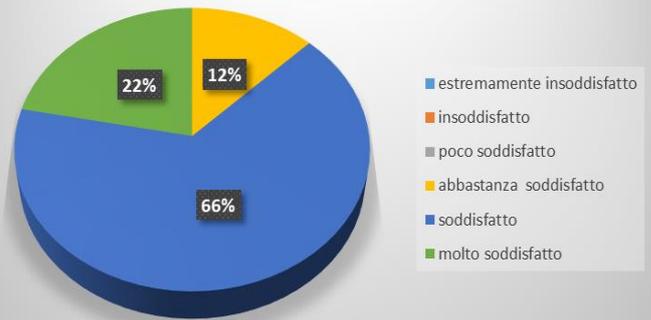
### QUALITA' secondo piatto



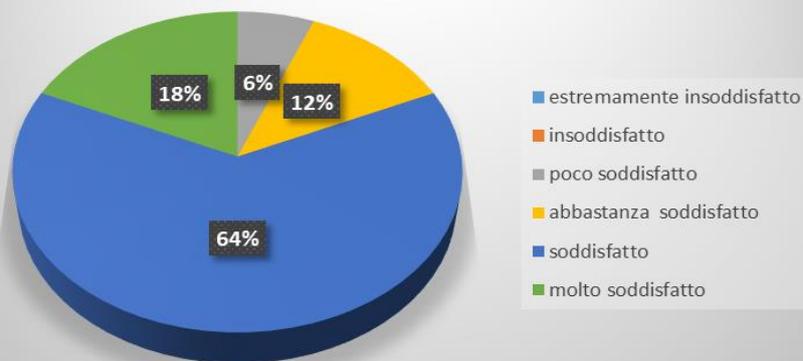
### QUALITA' contorno



### QUALITA' pane



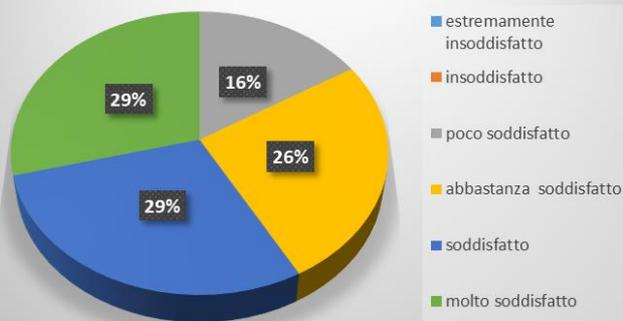
### QUALITA' frutta



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

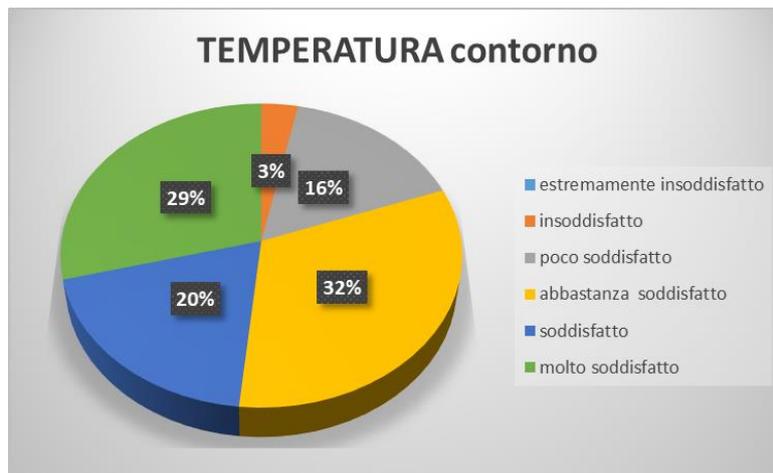
Per quanto riguarda la temperatura al momento della consegna del pasto si registra un livello di soddisfazione complessivamente positivo. Solo un utente si dichiara “poco soddisfatto” della temperatura del primo piatto e un altro “insoddisfatto” sulla temperatura del contorno.

### TEMPERATURA primo piatto



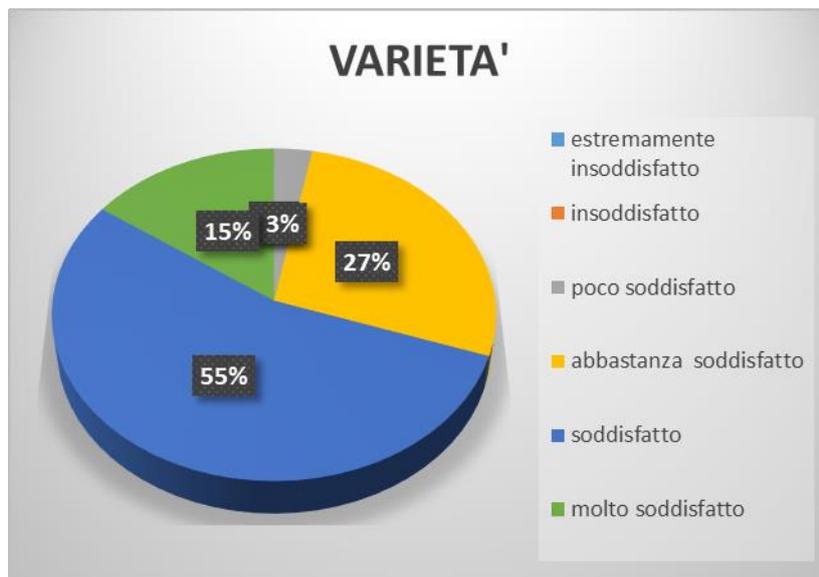
### TEMPERATURA secondo piatto





#### 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. Un utente suggerisce di proporre un dolce al posto della frutta e di prevedere almeno due volte a settimana i minestrini di verdura e la pasta e fagioli. Una persona dice di non gradire la lingua e la trippa.



#### 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 complessivo 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” (=90%) ed i rimanenti, “abbastanza soddisfatti” (10%).



#### COMMENTI RACCOLTI IN CALCE AL QUESTIONARIO

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

- La descrizione dei primi e dei secondi a volte è difficile da capire
- Sarebbe bello a volte al posto della frutta un dolce
- Pasta troppo grande, a volte dura
- Ma in generale tutto bene e bravi, Grazie

- Operatori consegna e cucina molto gentili
- Pasta più cotta
- Consegna pasti più presto
- Consegna pasti più presto
- Secondo piatto e contorno povere di sale
- Se possibile insaporire di più la carne e la verdura cotta
- Cercherei di limitare o eliminare i sacchetti di plastica e borsine, per esempio usare una cassetta riutilizzabile come il porta-pasto
- Secondo me i minestrini di verdura, pasta e fagioli sarebbero da proporre più volte alla settimana
- CONTINUIAMO CHE VA BENE????
- Non vorrei lingua e trippa
- Non mi faccio portare il pane perché affetto da Diabete2 al posto di questo mi viene servito un frutto
- Ricevo poco contorno e frutta
- Se possibile due panini
- Frutta in genere e i pomodori nel giro di due giorni va a male, probabilmente non è roba fresca ma di cella
- GRAZIE PER IL SERVIZIO
- Vorrei che le verdure fossero meno cotte
- Un po' più di frutta

## 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 "estremamente soddisfatti" e "soddisfatti" (=90%) ed i rimanenti, "abbastanza soddisfatti" (10%). Nei commenti gli utenti esprimono un plauso verso la gentilezza e disponibilità del personale.

Tuttavia, si evidenziano alcuni aspetti di potenziale miglioramento, con particolare riferimento alla «qualità della preparazione dei pasti», rispetto ai quali valutare possibili azioni di miglioramento (maggior cottura della pasta, insaporire di più contorni e secondi, cuocere meno le verdure cotte, prestare più attenzione alla freschezza di frutta e verdura). Sulla quantità del cibo si potrebbe valutare di aumentare la quantità di frutta e di pane (compatibilmente con le diete e patologie personalizzate).

Si potrebbe inoltre:

- valutare di dettagliare maggiormente la descrizione del menù (essendo più espliciti nella descrizione degli ingredienti);
- prendere in considerazione il suggerimento di essere "più ecologici", utilizzando meno plastica (seppur con le varie limitazioni legate all'emergenza sanitaria).

Ledro, 20 ottobre 2021

Redatto a cura di Alma Trentini e Sara Tonelli  
(servizio Qualità)