



città di riva  
apsp

A.P.S.P. «Città di Riva»

Riva del Garda

# Indagine soddisfazione utenti pasti a domicilio

Servizi domiciliari e di contesto

Ottobre 2021



# Principali obiettivi:

- ✓ continuare nel percorso di ascolto degli utenti dei servizi offerto dall'A.p.s.p Città di Riva;
- ✓ 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.



# Scelte metodologiche

**Destinatari:**

**UTENTI SERVIZIO PASTI A DOMICILIO**

**Strumento di indagine: QUESTIONARIO**

(consegnato a mano da parte del personale addetto alla consegna pasti)

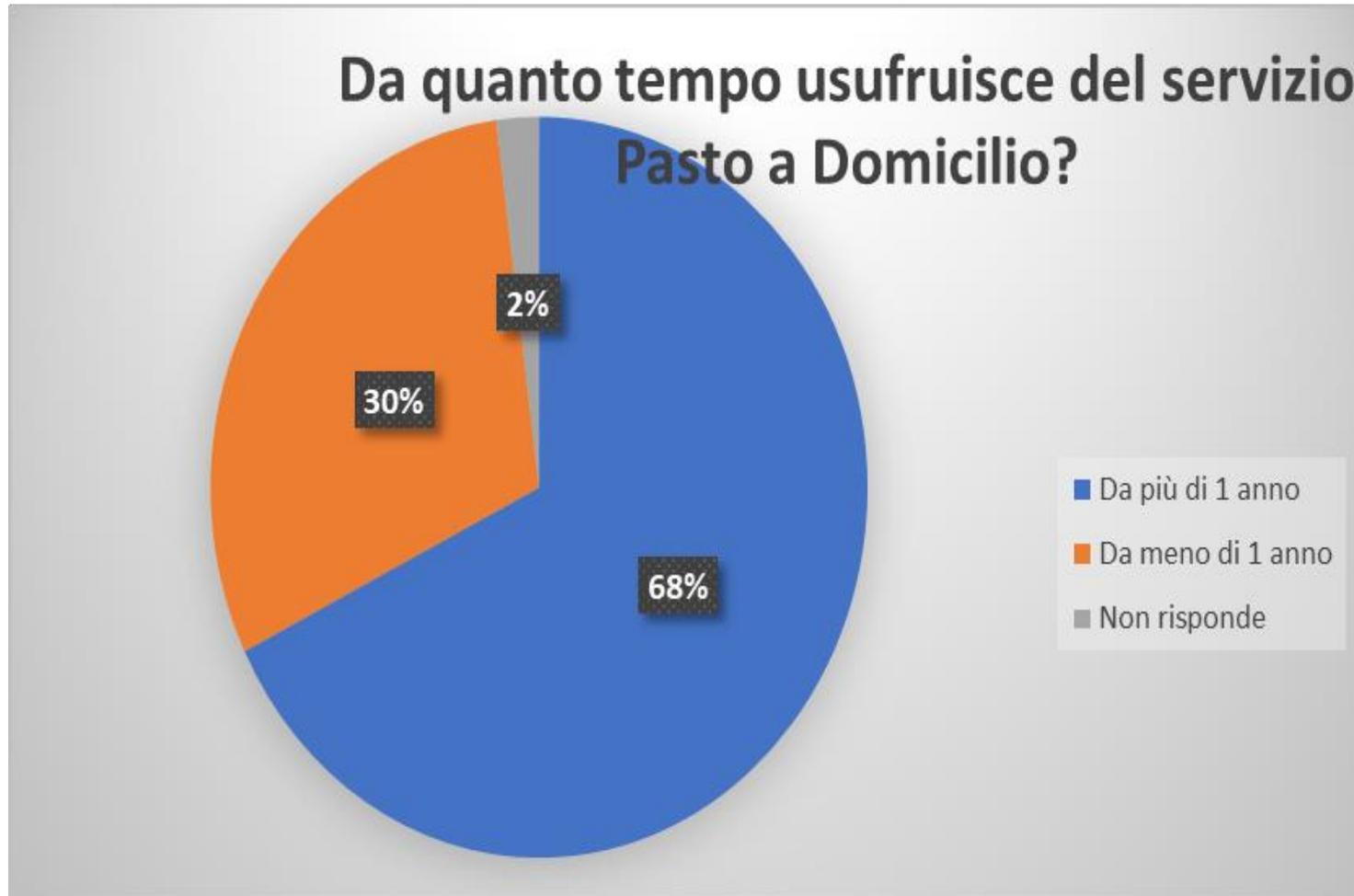
**Modalità di rilevazione:**

**AUTO-COMPILAZIONE**

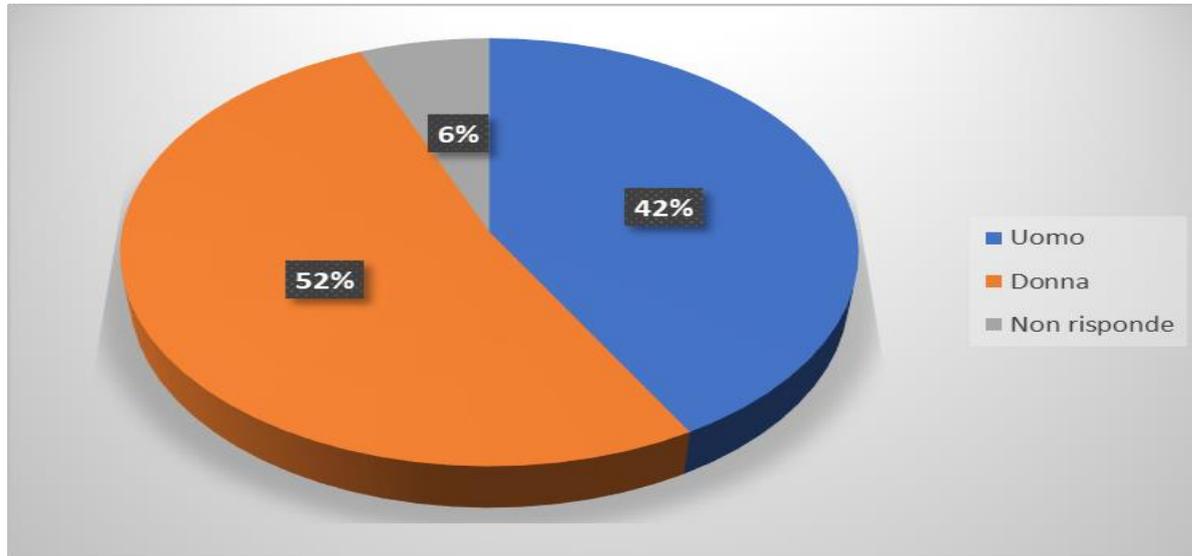
# I Numeri dell'indagine

<b>Totale Utenti Pasti a Domicilio</b>	<b>124</b>
<b>Totale questionari consegnati</b>	<b>124</b>
<b>Totale questionari compilati pervenuti</b>	<b>96</b>
<b>Questionario neutralizzati</b> (Non attendibili errata compilazione)	<b>0</b>
<b><i>Percentuale di risposta considerata</i></b>	<b><i>77%</i></b>

# Usufruisce del servizio:



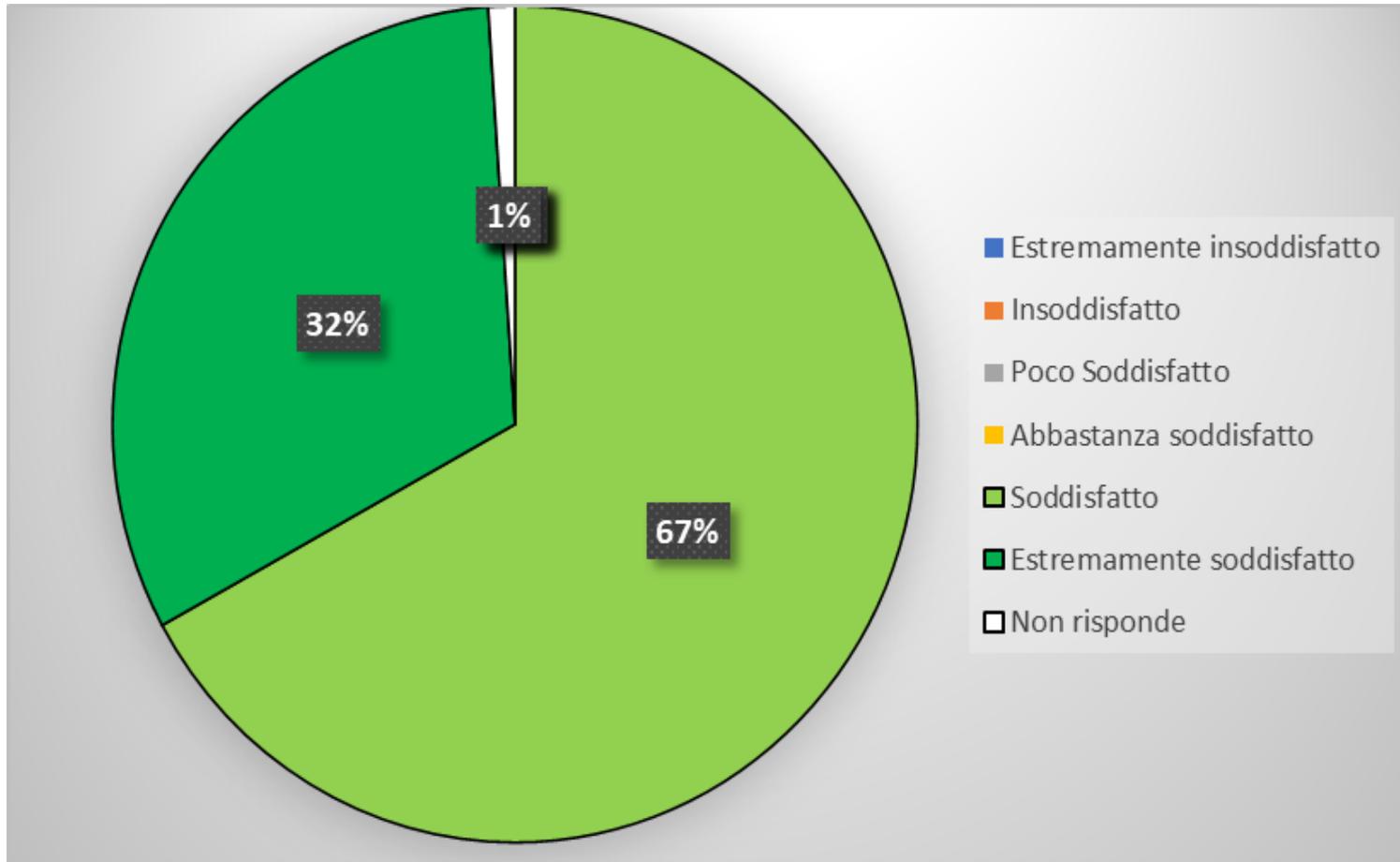
# Genere compilatore



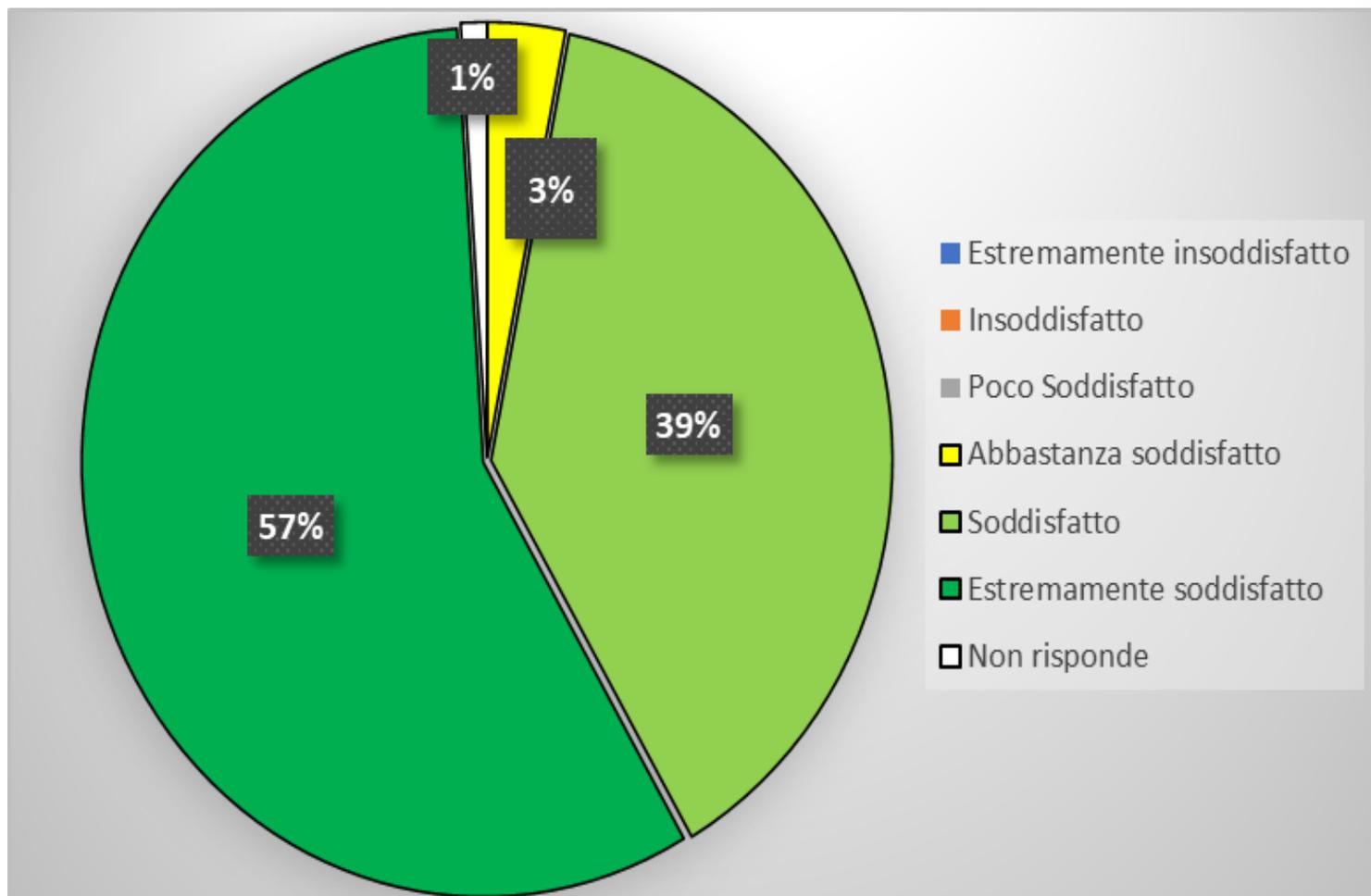
# Età compilatore

Età media: 80,5 anni

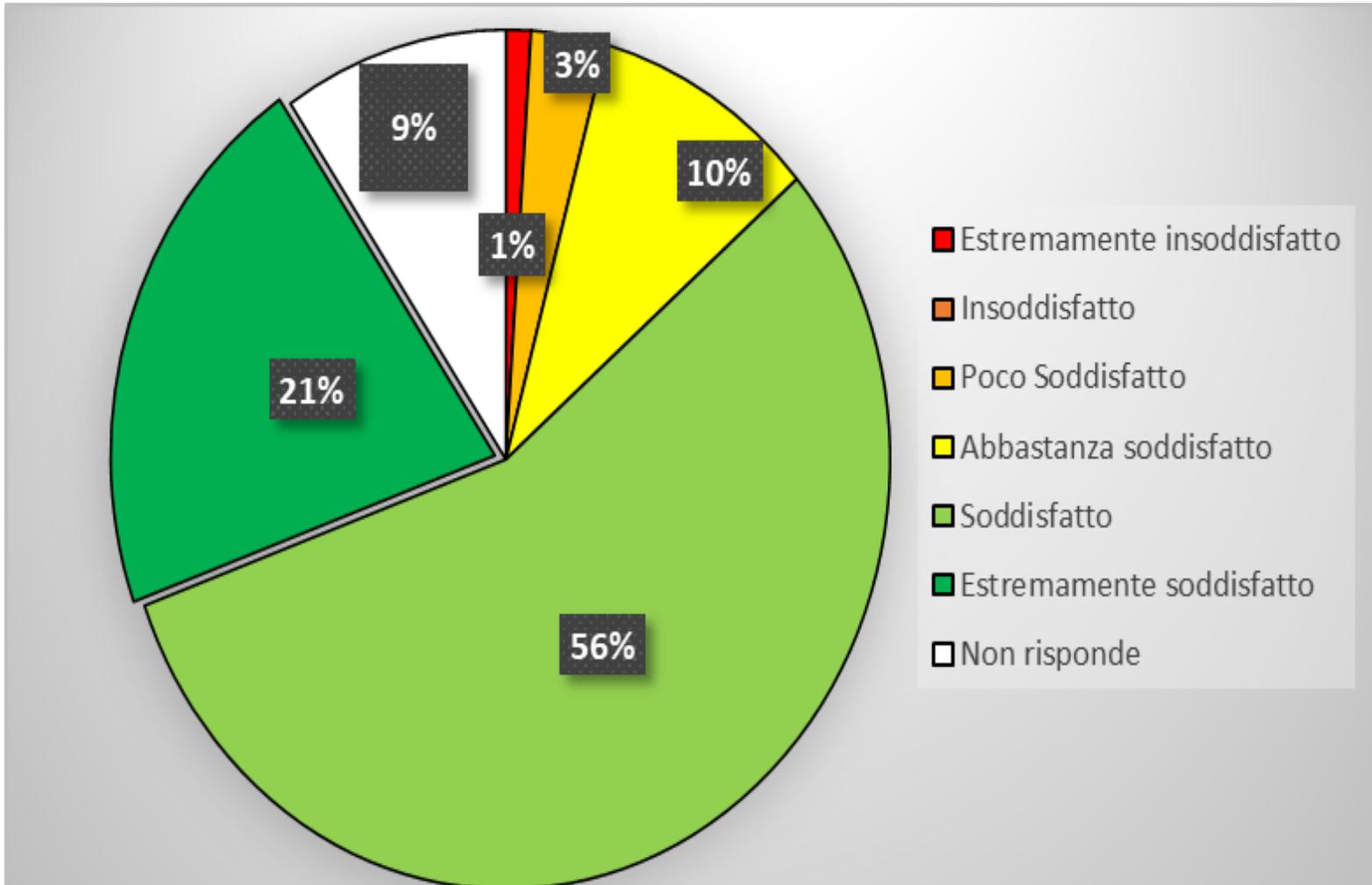
# Puntualità degli orari di consegna



# Cortesía personal adetto alla consegna

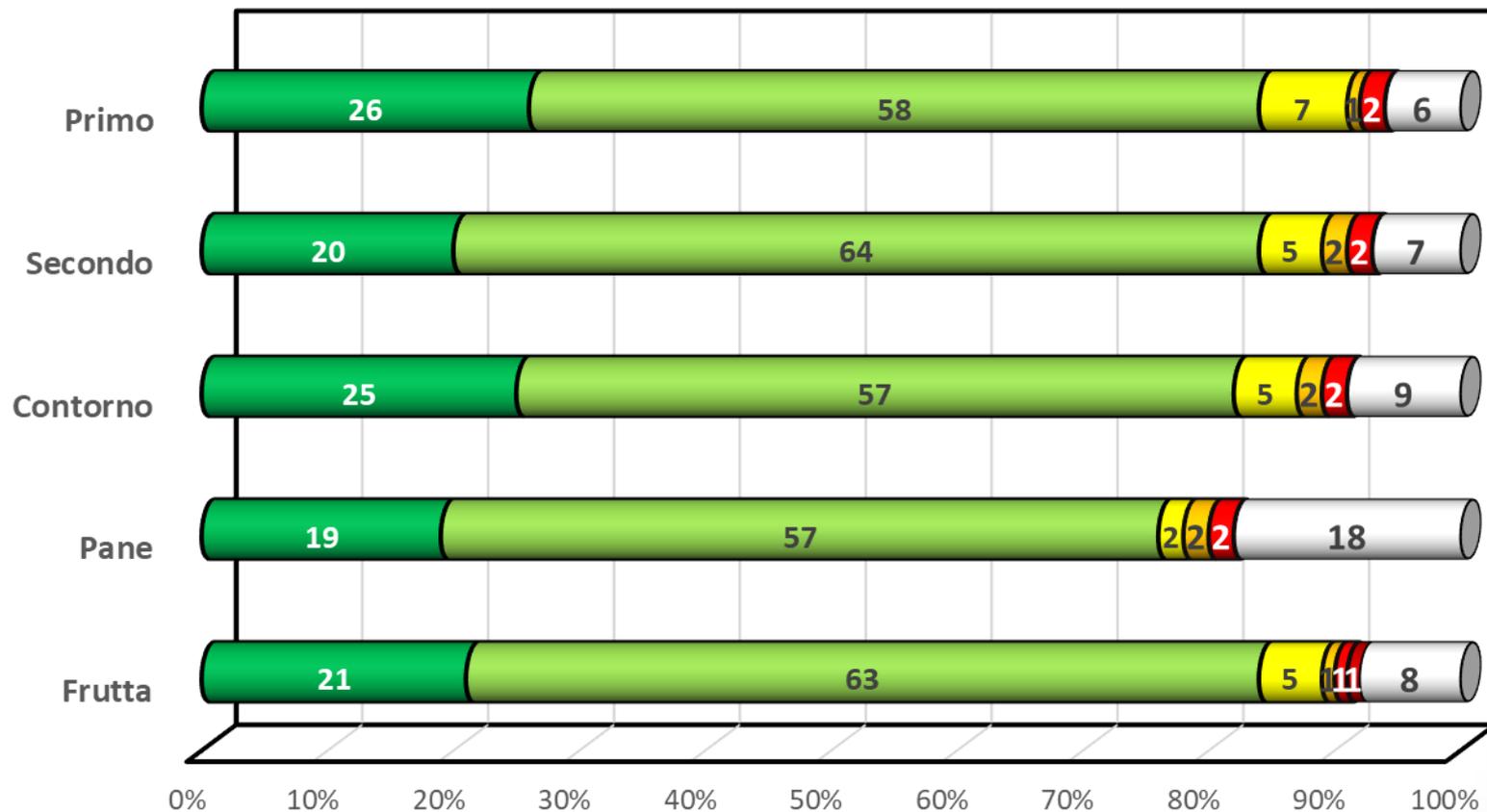


# Misure per l'identificazione del personale



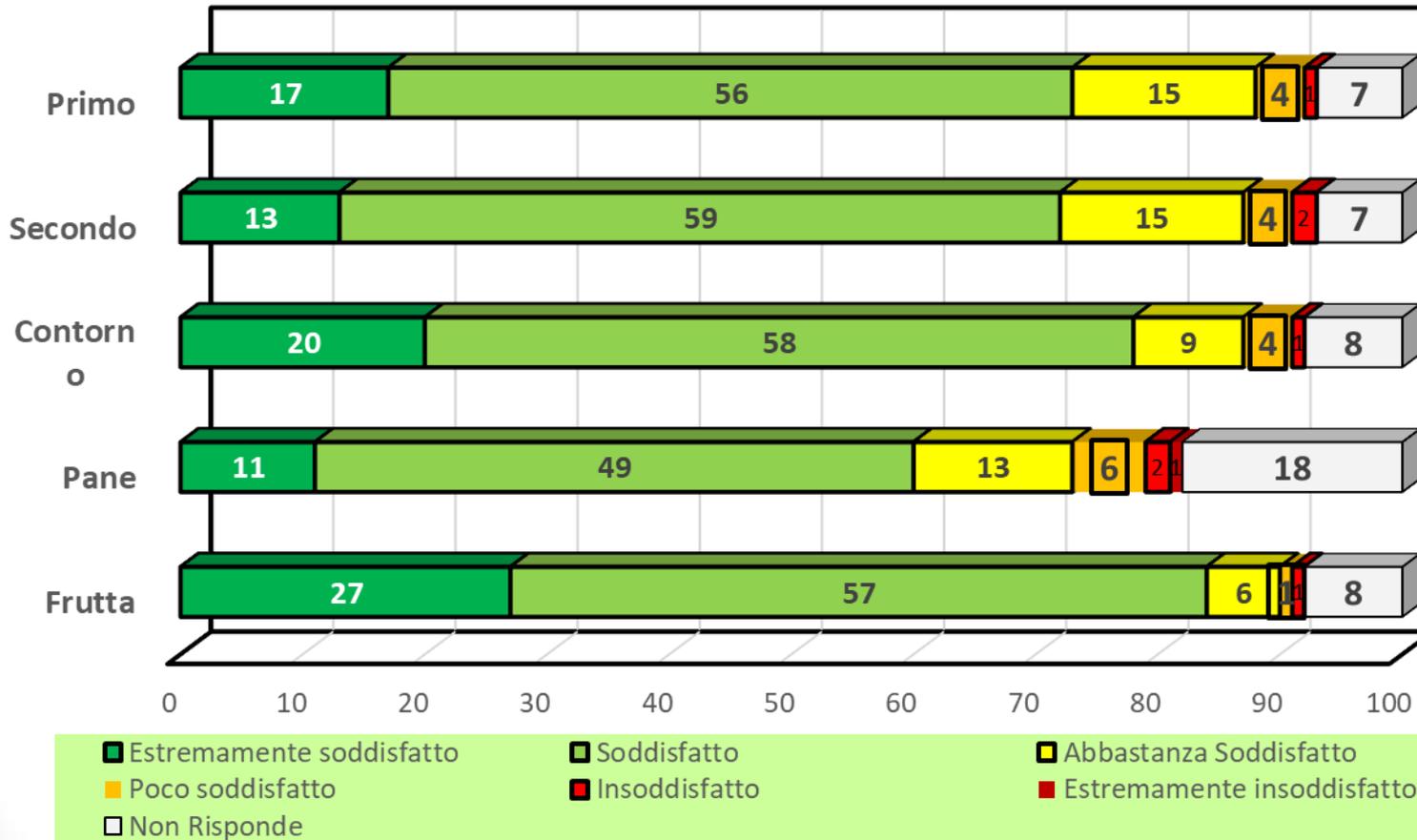
# Quantità delle portate dei pasti

Quantità delle portate dei pasti

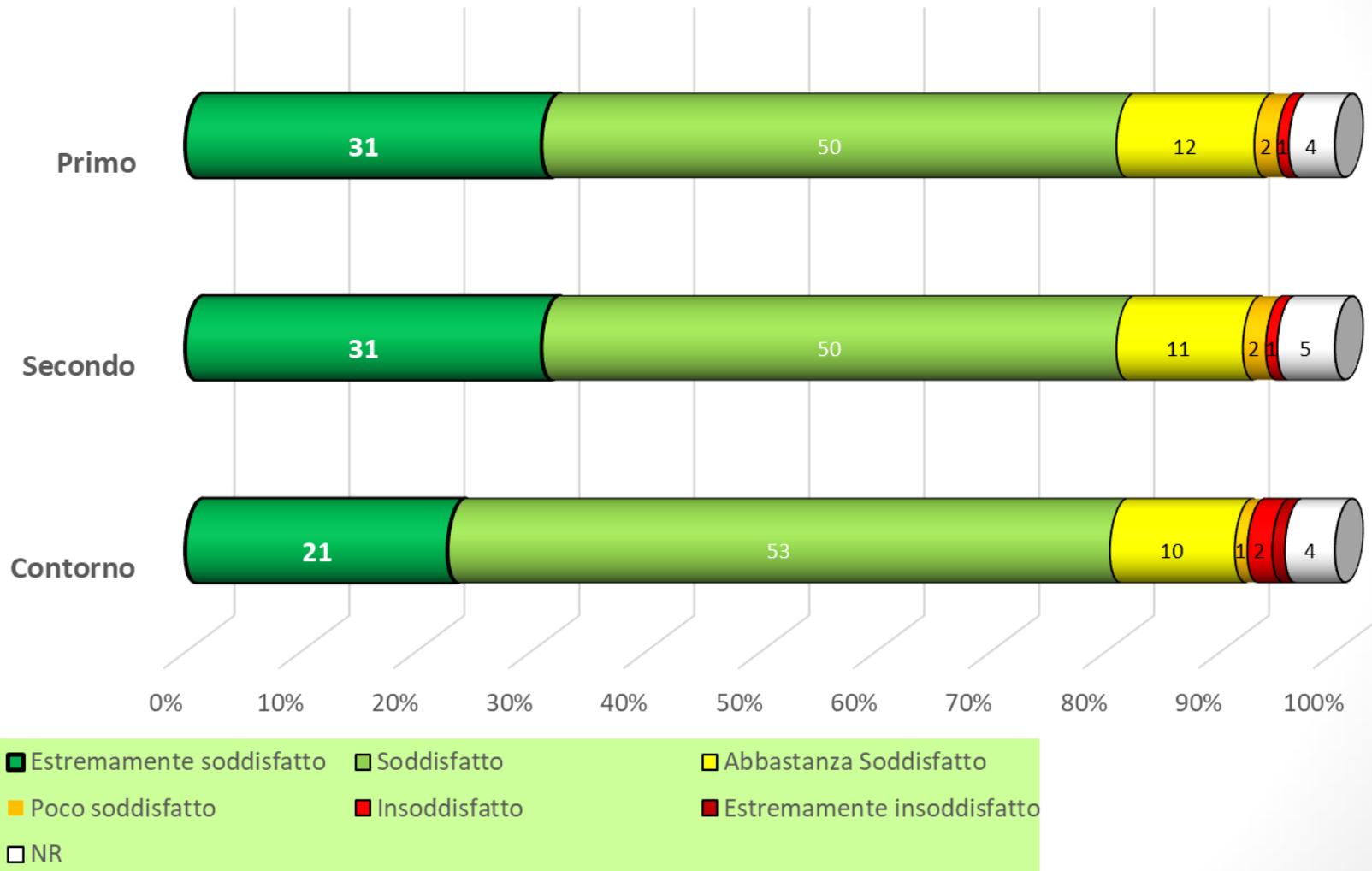


■ Estremamente soddisfatto   ■ Soddisfatto   ■ Abbastanza Soddisfatto   ■ Poco soddisfatto  
■ Insoddisfatto   ■ Estremamente insoddisfatto   □ Non Risponde

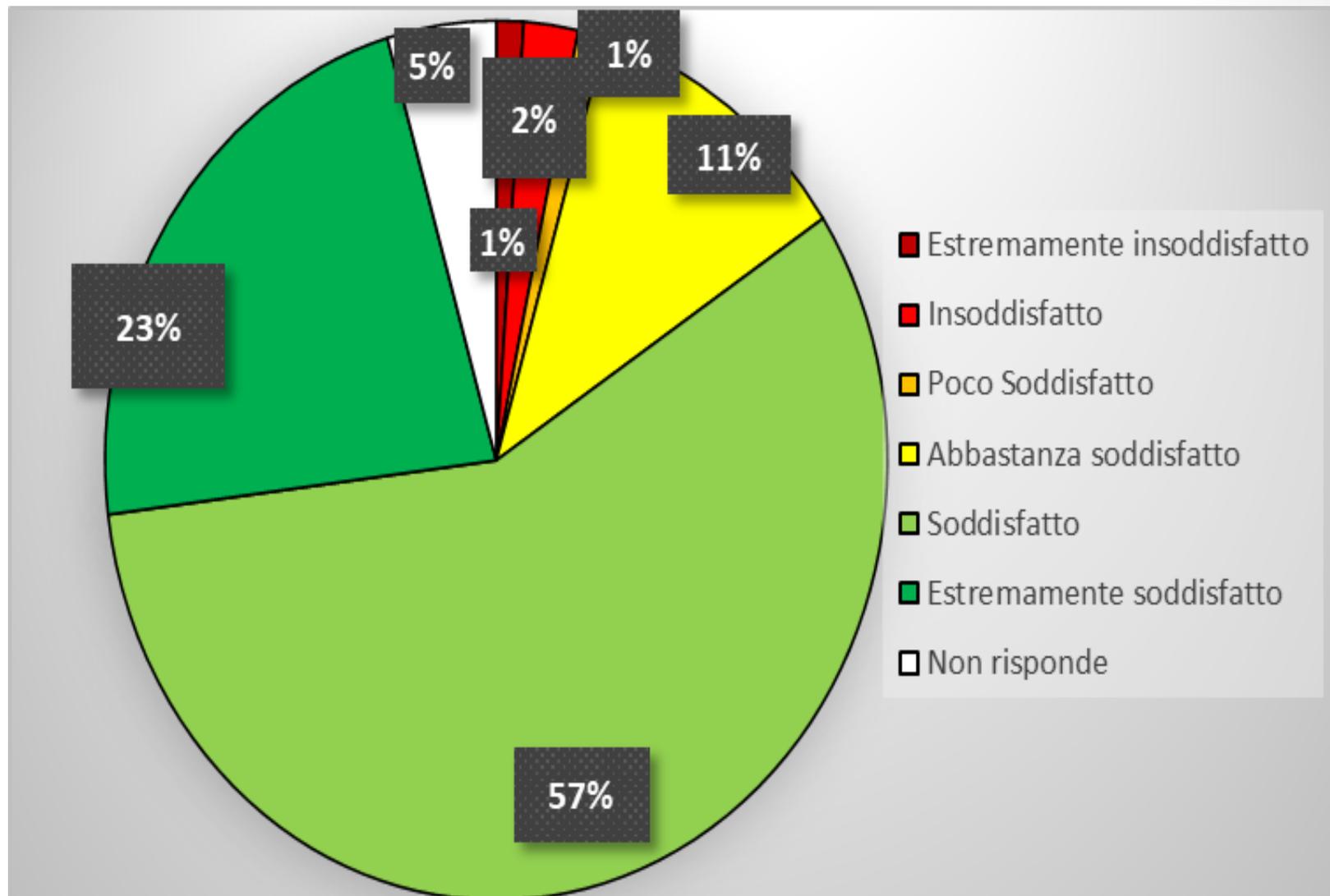
# Qualità preparazione pasti (sapore, cottura, varietà)



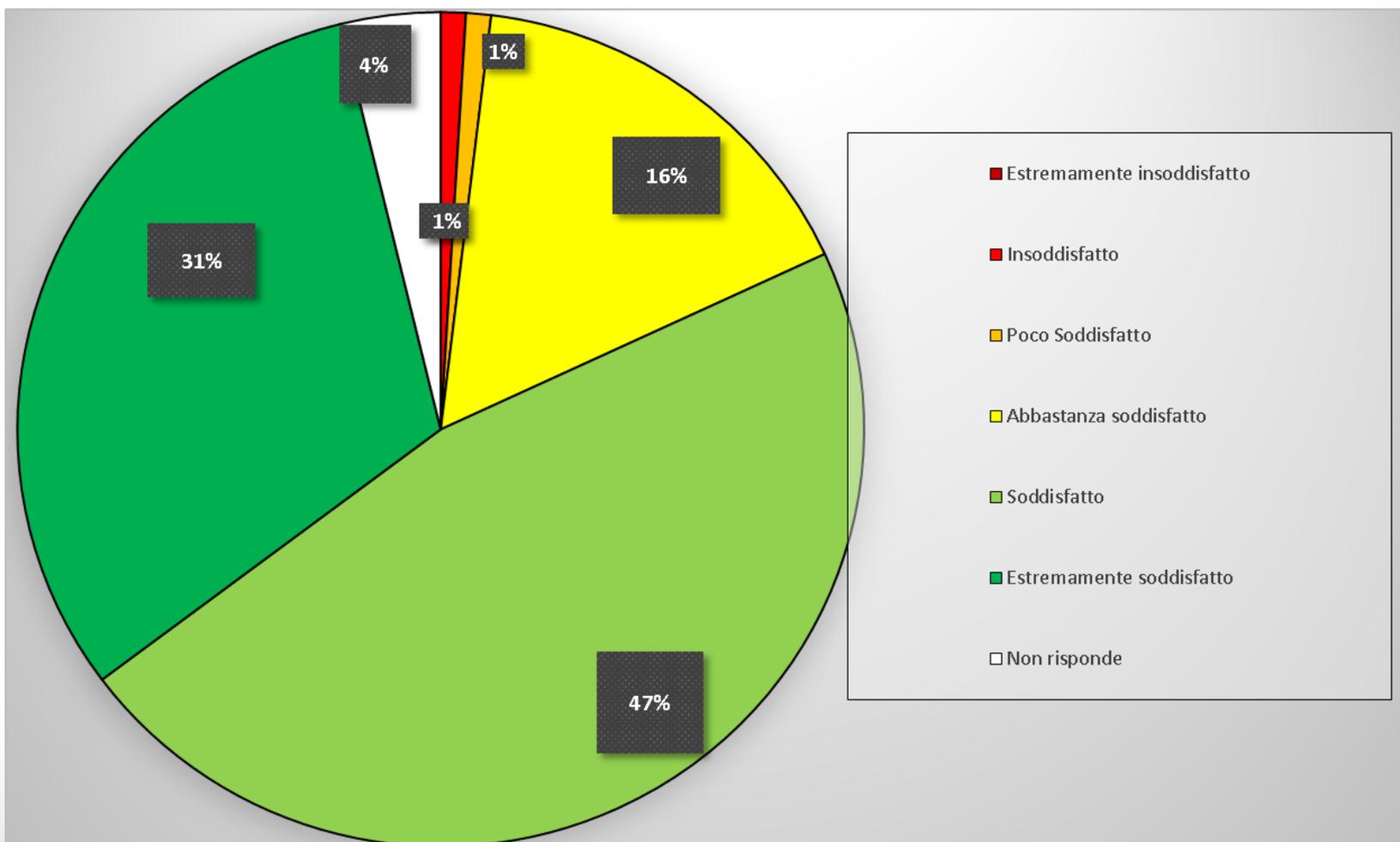
# Temperatura dei pasti al momento della consegna



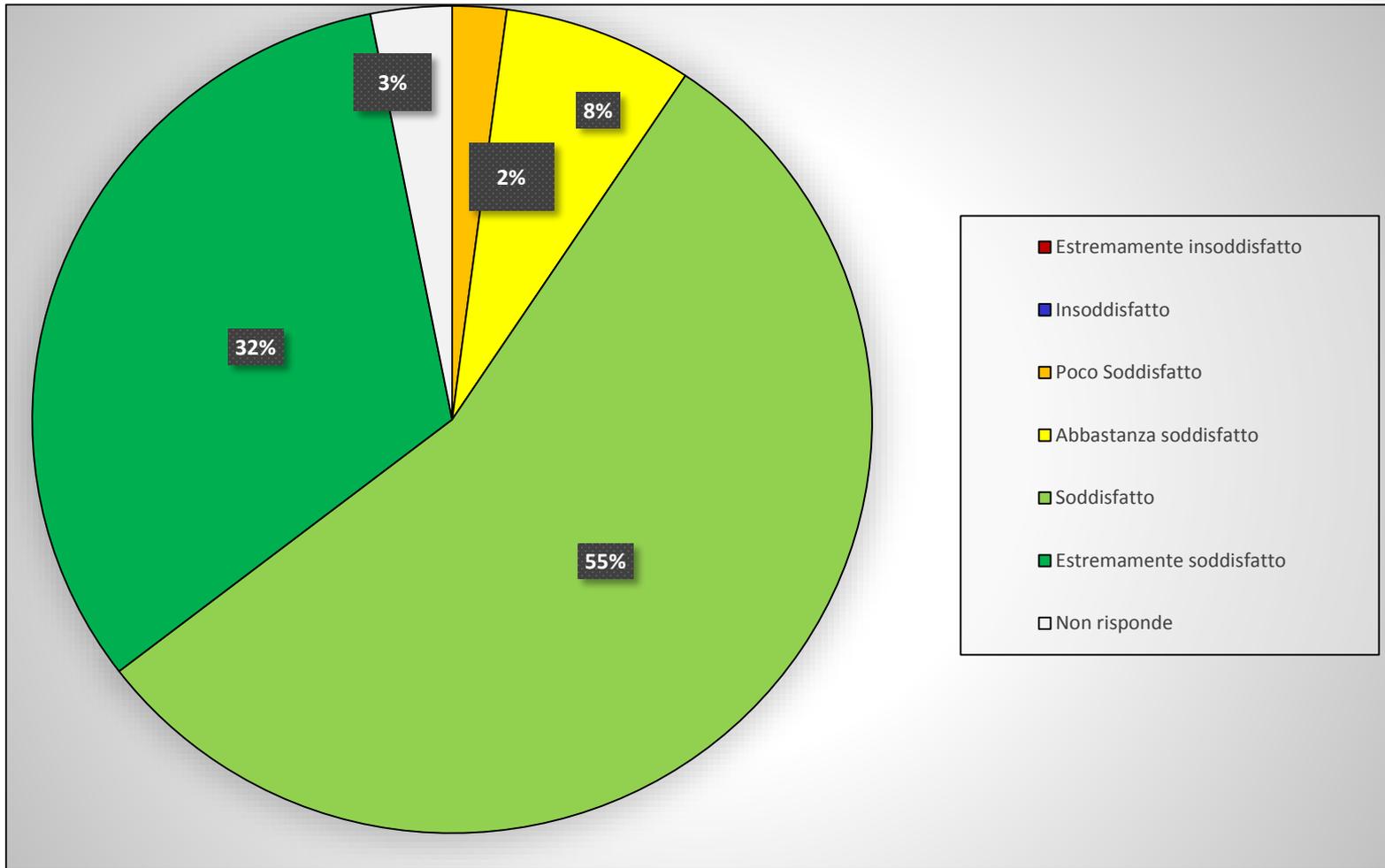
# Varietà del menu settimanale



# Informazioni sul menù da parte del personale addetto



# Soddisfazione complessiva



# Commenti raccolti 1/4

- Attenzione a non rovesciare la minestrina! Io la sera la riscaldo e aggiungo brodo ma l'anziano solo non riesce.
- Solo per i primi piatti scarsità di sale.
- Al posto dei tortelloni preparare la pasta come spaghetti, minestrone o minestrina.
- Per me tutto ok. Pasti e personale molto simpatiche e socialmente benevoli! They are very beautiful girls and very nice!
- I pasti devono essere sempre frullati.
- Il primo è troppo.
- Faccio presente che il mio lamento è che portate troppo da mangiare, per favore pasta e riso mezza razione! Carne, vitello, brasato 3 fette (non 5/6), anche i contorni mezza razione per parte. Pollo 1 coscia e anche 1 polpetta. Grazie.
- Un grazie a tutto il personale per il servizio dato sia interno alla struttura che estero. Ancora grazie.
- Si facciano almeno menù stagionali se non si possono fare mensili o settimanali
- Il riso: beton armato, fagioli verdi mezzi crudi

# Commenti raccolti 2/4

- Tipo di pane con crosta troppo dura
- Complimenti al personale e al servizio, soddisfatti.
- Il menu dovrebbe variare per 3 settimane poi dovrebbero esserci almeno un sugo di ragù insieme al pomodoro, in più, se il secondo non viene preso non vedo il problema di poter scegliere al suo posto una minestra, o più varianti per il secondo visto che a volte non c'è tonno, gorgonzola ecc...
- Niente da dire, tutto molto bene. Complimenti
- I pasti sono sempre con pomodoro, vorrei anche ragù.
- Pasti con pomodoro, mai con ragù!
- Un po' di fantasia per i pasti senno' siamo a cavallo. Cordiali saluti.
- Il servizio è ottimo.

# Commenti raccolti 3/4

- Lodi al cuoco per spezzatino, peverada e crauti con polenta ben cotta. Grazie e complimenti.
- Un po' meno olio nelle verdure.
- Fagiolini verdi poco cotti!
- Non mi piace: il vitello di mare, lo sostituirei volentieri con la sogliola; non mi piacciono le cipolle brasate, le sostituirei con patate lesse e poi nel menù settimanale ci sono troppi secondi a base di carne che sostituirei con delle uova anche nel periodo invernale. Grazie della possibilità di giudicare che ci avete offerto.
- Nessun commento, è tutto perfetto.
- Complessivamente soddisfatto. Personale molto gentile e motivato.
- Non è come quello fatto in casa ma è buono.
- Andava tutto bene.
- Tutto a posto, grazie.
- Per me tutto è perfetto, grazie.

# Commenti raccolti 4/4

- Sarebbe ottimo se si aumentasse il condimento dei primi (ragù-pesto)
- Proporrei, come familiare dell'utente che aiuta nella scelta del menù giornaliero, di aver scritto anche le possibili varianti giornaliere del menù stesso (l'utente non è sempre in grado di fare scelte all'istante)
- Vi ringrazio del lavoro che svolgete con grande professionalità e con tanto affetto vi abbraccio.
- Sto usufruendo di due pasti alla settimana. Grazie
- Sul livello di informazione, il personale è sempre troppo di fretta

# CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Dall'analisi dei questionari, complessivamente, si evidenzia un buon livello di soddisfazione del servizio di pasti a domicilio da parte degli utenti (32% estremamente soddisfatti, 55% soddisfatti, 8% abbastanza soddisfatti).

Un aspetto molto apprezzato, che spicca fra gli altri, risulta essere la cortesia del personale addetto.

Una sola persona riferisce che gli operatori che consegnano il pasto, seppur molto gentili e disponibili, hanno poco tempo a disposizione.

E' da considerare se è il caso di introdurre (più frequentemente?) nel condimento dei primi anche il ragù oltre che al pomodoro e introdurre altri tipi e formati di pasta.

Si valuterà se, nel caso in cui il secondo non viene preso, dare la possibilità all'utente di poter scegliere al suo posto una minestra (sebbene l'apporto nutrizionale risulti poi meno equilibrato, o più varianti per il secondo visto che a volte non c'è tonno, gorgonzola ecc...