



# COMUNE DI VIGONOVO

CITTA' METROPOLITANA DI VENEZIA

Via Veneto, 2

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

## RISULTATI CUSTOMER SATISFACTION PASTI A DOMICILIO ANNO 2018

### ACCESSIBILITÀ E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Quesito n. 1	E' venuto a conoscenza del Servizio Pasto a Domicilio da.?			
Griglia di valutazione	Assistente Sociale	Figlio Parente	Amico Vicino di casa	Voto
				N/R
N° Voti espressi	9	5	3	3
% Voti espressi	45%	25%	15%	15%

Quesito n. 2	Le informazioni ricevute dall'operatore sociale rispetto alle procedure di attivazione del Servizio Pasto a Domicilio sono state:			
Griglia di valutazione	Molto chiare	Sufficientemente chiare	Per nulla chiare	Voto
				N/R
N° Voti espressi	16	1	0	3
% Voti espressi	80%	5%	/	15%

Quesito n. 3	Rispetto alle sue necessità, ritiene che i tempi per l'attivazione del Servizio Pasti a Domicilio siano stati?			
Griglia di valutazione	Molto adeguati	Sufficientemente adeguati	Per nulla adeguati	Voto
				N/R
N° Voti espressi	16	1	0	3
% Voti espressi	80%	5%	/	15%

### ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI

Quesito n. 4	Le è mai successo di chiedere telefonicamente variazioni rispetto a quanto concordato. Interruzione del Servizio per 1 o più giorni?		
Griglia di valutazione	SI	NO	Voto
			N/R
N° Voti espressi	3	15	2
% Voti espressi	15%	75%	10%

Quesito n. 5	E' stato soddisfatto delle sue richieste?			
Griglia di valutazione	Si sempre	No mai	Qualche volta Non sempre	Voto
				N/R
N° Voti espressi	15	1	1	3
% Voti espressi	75%	5%	5%	15%

Quesito n. <b>6</b>	I tempi di accessibilità al Servizio dei Pasti a Domicilio, li ritiene:			
Griglia di valutazione	Immediati per il giorno seguente	Brevi	Lunghi	Voto N/R
N° Voti espressi	12	5	0	3
% Voti espressi	60%	25%	/	15%

Quesito n. <b>7</b>	L' operatore che consegna i Pasti a Domicilio è attento alle sue esigenze?			
Griglia di valutazione	Si sempre	No mai	Qualche volta Non sempre	Voto N/R
N° Voti espressi	17	0	0	3
% Voti espressi	85%	/	/	15%

### **QUALITÀ DEL PASTO**

Quesito n. <b>8</b>	Rispetto al <u>sapore</u> dei cibi consegnati a domicilio, Lei si ritiene soddisfatto?			
Griglia di valutazione	Molto	Sufficientemente	Per nulla	Voto N/R
N° Voti espressi	12	5	1	2
% Voti espressi	60%	25%	5%	10%

Quesito n. <b>9</b>	Rispetto alla <u>quantità</u> delle porzioni del primo, secondo, contorno e frutta consegnati a domicilio, Lei si ritiene soddisfatto?			
Griglia di valutazione	Molto	Sufficientemente	Per nulla	Voto N/R
N° Voti espressi	13	3	0	4
% Voti espressi	65%	15%	/	20%

Quesito n. <b>10</b>	Rispetto alle <u>variazioni del menù</u> dei cibi consegnati, Lei si ritiene soddisfatto?			
Griglia di valutazione	Molto	Sufficientemente	Per nulla	Voto N/R
N° Voti espressi	13	5	0	2
% Voti espressi	65%	25%	/	10%

Quesito n. <b>11</b>	Come giudica la <u>qualità</u> dei pasti erogati?				
Griglia di valutazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Voto N/R
N° Voti espressi	11	4	2	1	2
% Voti espressi	55%	20%	10%	5%	10%

Quesito n. <b>12</b>	Come giudica il <u>grado di cottura della pasta</u> ?				
Griglia di valutazione	Ottimo	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Voto N/R
N° Voti espressi	5	4	5	5	1
% Voti espressi	25%	20%	25%	25%	5%

Quesito n. <b>13</b>	Le confezioni dei pasti sono chiuse emerticamente?			
Griglia di valutazione	Si	No	Qualche volta vi è la fuoriuscita di liquidi	Voto N/R
N° Voti espressi	17	0	1	2
% Voti espressi	85%	/	5%	10%

Quesito n. <b>14</b>	I contenitori utilizzati per il trasporto dei pasti li valuta?		
Griglia di valutazione	Positivamente	Negativamente	Voto N/R
N° Voti espressi	19	0	1
% Voti espressi	95%	/	5%

Quesito n. <b>15</b>	Il pasto che Le viene consegnato a domicilio, corrisponde a quello prenotato?			
Griglia di valutazione	Si sempre	Quasi sempre	Quasi mai	Voto N/R
N° Voti espressi	14	4	1	1
% Voti espressi	70%	20%	5%	5%

Quesito n. <b>16</b>	Ritiene che il costo del pasto a suo carico sia:			
Griglia di valutazione	Adeguito	Troppo costoso	Basso rispetto al servizio dato	Voto N/R
N° Voti espressi	17	1	0	2
% Voti espressi	85%	5%	/	10%

### **VALUTAZIONE COMPLESSIVA**

Quesito n. <b>17</b>	Da quanto <u>tempo</u> usufruisce del Servizio Pasto a Domicilio?			
Griglia di valutazione	Meno di 6 mesi	Circa 1 anno	Oltre 5 anni	Voto N/R
N° Voti espressi	4	12	3	1
% Voti espressi	20%	60%	15%	5%

Quesito n. <b>18</b>	Con che <u>frequenza</u> usufruisce del Servizio Pasto a Domicilio?			
Griglia di valutazione	7 giorni	6 giorni	5 giorni	Voto N/R
N° Voti espressi	11	5	3	1
% Voti espressi	55%	25%	15%	5%

Quesito n. <b>19</b>	A suo giudizio quali sono gli aspetti che apprezza DI PIÙ?				Voto N/R
	a)	Affidabilità, comodità e garanzia di un pasto			
	b)	Aiuto al mantenimento dell'autonomia personale			
	c)	Dieta equilibrata/varietà nelle preparazioni			
	d)	Aspetto economico			
Griglia di valutazione					
N° Voti espressi	a) 7	b) 5	c) 1	d) 1	6
% Voti espressi	35%	25%	5%	5%	30%

Quesito n. <b>20</b>	A suo giudizio quali sono gli aspetti MENO apprezzati?			Voto
				N/R
a)	Orario della consegna del pasto			
b)	Eccessiva ripetitività nelle proposte dei menù			
c)	Qualità dei cibi non sempre adeguata			
Griglia di valutazione				
N° Voti espressi	a) 3	b) 1	c) 3	13
% Voti espressi	a) 15%	b) 5%	c) 15%	65%

Quesito n. <b>21</b>	Ritiene che il Servizio Pasti a Domicilio abbia migliorato la qualità della sua vita e dei suoi familiari?			Voto
				N/R
a)	Ho risolto un'esigenza che per me era un problema			
b)	Mi dà tranquillità e ho una alimentazione più varia			
c)	I miei familiari hanno un'incombenza in meno			
Griglia di valutazione				
N° Voti espressi	a) 11	b) 4	c) 1	4
% Voti espressi	a) 55%	b) 20%	c) 5%	20%

**N/R:** Utenti che non hanno risposto alla domanda

Il presente questionario è stato realizzato con la collaborazione degli operatori addetti ai servizi sociali Santi Rosella e Carraro Cristina.

Vigonovo, 31.12.2018

La Responsabile dell'Area Servizi alla Persona  
F.to Dott.ssa Giuliana Tommasi