

PROVVEDIMENTO del DIRETTORE

DETERMINAZIONE n. 27
DEL 12/08/2015

OGGETTO del PROVVEDIMENTO:

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI DI PASTI A DOMICILIO FORNITI DALLA ASP-MONTEVARCHI. RISULTANZE DELLA RILEVAZIONE.

IMPUTAZIONE DELLA SPESA

CONTO DEL PATRIMONIO:

CONTO DEL BILANCIO ECONOMICO:

BENEFICIARIO DEL PROVVEDIMENTO:

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

sul sito istituzionale dell'Azienda www.asp-montevarchi.com

Il presente provvedimento è stato pubblicato sul sito istituzionale dell'Azienda ASP-MONTEVARCHI dal giorno 12/08/2015.

Il Direttore
Roberto Pagliai

Il presente provvedimento è rimasto pubblicato, ininterrottamente, sul sito istituzionale dell'Azienda ASP-MONTEVARCHI fino al giorno

Il Direttore
Roberto Pagliai

**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
ASP - MONTEVARCHI**

Provvedimento del Direttore n. **27** del **12/08/2015**;

Oggetto del Provvedimento:

**RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI DI PASTI A DOMICILIO
FORNITI DALLA ASP-MONTEVARCHI. RISULTANZE DELLA RILEVAZIONE.**

IL DIRETTORE

Premesso che questa ASP Montevarchi svolge, fra i propri servizi, anche la preparazione di pasti consegnati a domicilio a circa 30/35 utenti residenti nel Comune di Montevarchi sulla base di una specifica convenzione con il Comune medesimo;

Dato atto che si è ritenuto opportuno procedere ad una rilevazione allo scopo di conoscere il grado di soddisfazione da parte degli utenti della qualità del servizio fornito con la finalità – adottata come principio generale da parte dell'azienda - di un costante miglioramento dei servizi forniti, seppure all'interno del quadro predefinito delle risorse, sia umane che economiche, disponibili;

Dato atto che:

- La rilevazione è stata effettuata tramite la somministrazione ai fruitori del servizio di un breve questionario predisposto dal Direttore della ASP – allegato al presente provvedimento – relativo alla qualità, quantità e variabilità dei pasti forniti a domicilio.
- La rilevazione ha interessato tutti i fruitori del servizio, pari a n. 30, alla data del 31 luglio 2015;
- Il numero dei questionari compilati e restituiti è stato di n. 27 pari al 90% del totale;

Dato atto che le risposte fornite tramite i questionari sono state processate e tradotte nei grafici, rappresentanti la tipologia delle risposte stesse, i quali vengono allegati al presente provvedimento;;

Dato atto che n. 12 degli utenti intervistati hanno fornito anche commenti nell'apposito spazio predisposto all'interno dei questionari;

D E T E R M I N A

- 1) Di dare atto che la ASP Montevarchi ha effettuato una indagine - con lo specifico questionario allegato al presente provvedimento - fra gli utenti fruitori dei pasti a domicilio al fine di conoscere la loro valutazione sulla qualità del servizio fornito.
- 2) Di dare atto che le risultanze della rilevazione, alla quale hanno risposto n. 27 soggetti sul totale di n. 30 interessati, sono stati riassunti nei grafici rappresentativi, allegati al presente provvedimento.
- 3) Di attivarsi affinché le risultanze dell'indagine di cui trattasi, oltre agli specifici commenti forniti, siano valutate e considerate al fine di consolidare gli aspetti più apprezzati del servizio offerto e di migliorare gli aspetti risultati di minor gradimento da parte degli utenti.
- 4) Di pubblicare il presente atto nell'Albo Pretorio del sito istituzionale dell'Azienda www.asp-montevarchi.com, con i seguenti allegati
 - Risultati dell'indagine e questionario rilevazione.

Firmato:

Il Direttore della ASP – Montevarchi
Roberto Pagliai

RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DEI PASTI A DOMICILIO.
MESE DI LUGLIO 2015.

Il questionario della rilevazione è stato somministrato ai fruitori del servizio dei pasti a domicilio alla data del 31 luglio 2015.

Il questionario si compone di n. 7 quesiti sulla qualità, quantità e variabilità dei piatti, di un quesito relativo al servizio nel suo complesso e consente anche di esprimere dei commenti.

Sono stati distribuiti n. **30** questionari e ne sono stati restituiti, compilati, n. **27**, pari al **90%**.

Le risposte ricevute sono riepilogate all'interno del prospetto di rilevazione di seguito riportato:

1.a Come giudica la QUALITA' dei primi piatti che le vengono forniti ?

Ottima	Buona	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessima
4	12	5	4	2

1.b Come giudica la QUANTITA' dei primi piatti che le vengono forniti?

Abbondante	Sufficiente	Scarsa
12	14	1

1.c Come giudica la VARIABILITA' dei primi piatti nel corso della settimana?

Molto vari	Sufficientemente vari	Poco vari
6	12	9

2.a Come giudica la QUALITA' dei secondi piatti che le vengono forniti ?

Ottima	Buona	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessima
2	12	6	5	2

2.b Come giudica la QUANTITA' dei secondi piatti che le vengono forniti?

Abbondante	Sufficiente	Scarsa
7	18	2

2.c Come giudica la VARIABILITA' dei secondi piatti nel corso della settimana?

Molto vari	Sufficientemente vari	Poco vari
6	9	11

3.a Come giudica la QUALITA' dei contorni che le vengono forniti ?

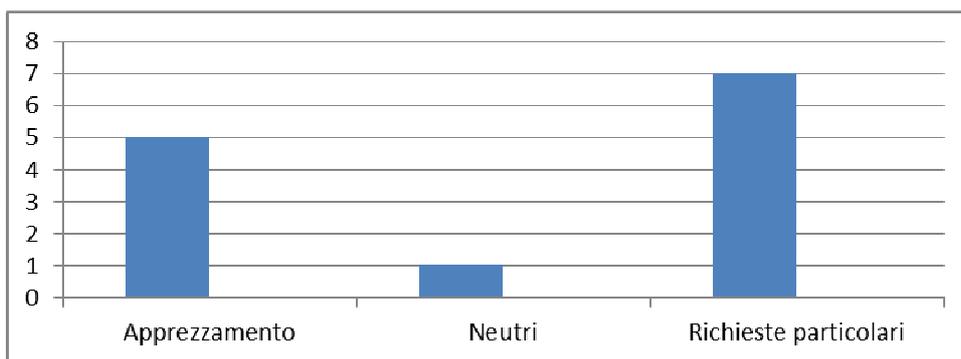
Ottima	Buona	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessima
3	13	5	2	2

4.a Qual'è il suo giudizio complessivo sul servizio di ristorazione a domicilio fruito?

Ottima	Buona	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessima
5	11	9	1	1

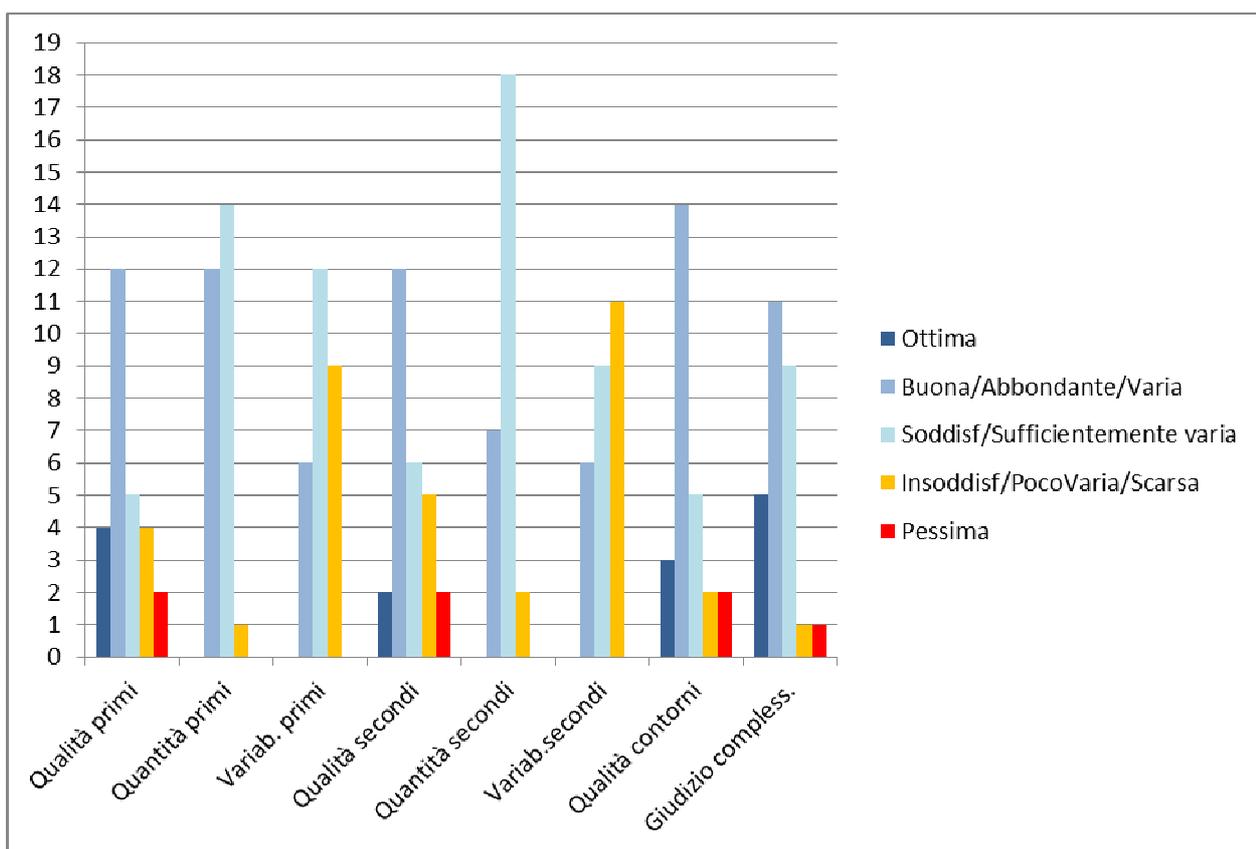
5.a Quali suggerimenti o critiche o apprezzamenti ritiene di potere esprimere riguardo al servizio fruito?

I commenti al quesito **5.a** sono stati 13. Essi sono stati classificati come indicato nel grafico seguente:



I commenti di apprezzamento (n. 5) hanno riguardato l'intero servizio o alcuni piatti particolarmente graditi. I commenti contenenti richieste particolari (n. 7) hanno espresso specifiche richieste su alcuni alimenti e/o su specifiche preparazioni.

L'entità in valore assoluto delle risposte ai quesiti sono state indicate all'interno della griglia del questionario in precedenza riportata. Esse possono essere graficamente rappresentate nel modo seguente:

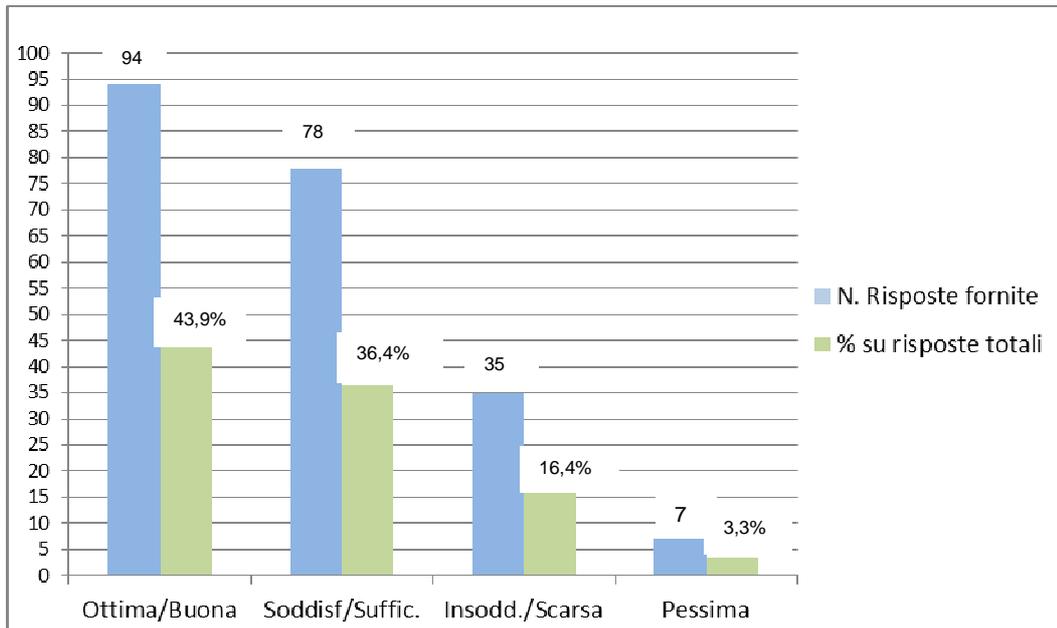


Al quesito **2.c** hanno risposto 26 compilatori mentre agli altri quesiti hanno risposto tutti i 27 compilatori.

Infine, nel grafico seguente le risposte fornite sono state raggruppate su quattro categorie:

- Ottima – buona - abbondante
- Soddisfacente – sufficiente – sufficientemente varia
- Insoddisfacente – poca varia – scarsa
- Pessima

Per ognuno dei raggruppamenti sono indicati il numero delle risposte e la percentuale rispetto alle risposte totali.



Pertanto n. 172 risposte pari al 80,4% hanno espresso una valutazione da ottima a soddisfacente sui quesiti proposti, mentre n. 35 risposte (16,4%) hanno espresso una valutazione insoddisfacente o insufficiente o scarsa ed infine n. 7 risposte (3,3%) hanno dato una valutazione pessima.

PROVVEDIMENTO del DIRETTORE

DETERMINAZIONE n. 27
DEL 12/08/2015

OGGETTO del PROVVEDIMENTO:

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI DI PASTI A DOMICILIO FORNITI DALLA ASP-MONTEVARCHI. RISULTANZE DELLA RILEVAZIONE.

IMPUTAZIONE DELLA SPESA

CONTO DEL PATRIMONIO:

CONTO DEL BILANCIO ECONOMICO:

BENEFICIARIO DEL PROVVEDIMENTO:

REFERTO DI PUBBLICAZIONE

sul sito istituzionale dell'Azienda www.asp-montevarchi.com

Il presente provvedimento è stato pubblicato sul sito istituzionale dell'Azienda ASP-MONTEVARCHI dal giorno 12/08/2015.

Il Direttore
Roberto Pagliai

Il presente provvedimento è rimasto pubblicato, ininterrottamente, sul sito istituzionale dell'Azienda ASP-MONTEVARCHI fino al giorno

Il Direttore
Roberto Pagliai

**Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
ASP - MONTEVARCHI**

Provvedimento del Direttore n. **27** del **12/08/2015**;

Oggetto del Provvedimento:

**RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI DI PASTI A DOMICILIO
FORNITI DALLA ASP-MONTEVARCHI. RISULTANZE DELLA RILEVAZIONE.**

IL DIRETTORE

Premesso che questa ASP Montevarchi svolge, fra i propri servizi, anche la preparazione di pasti consegnati a domicilio a circa 30/35 utenti residenti nel Comune di Montevarchi sulla base di una specifica convenzione con il Comune medesimo;

Dato atto che si è ritenuto opportuno procedere ad una rilevazione allo scopo di conoscere il grado di soddisfazione da parte degli utenti della qualità del servizio fornito con la finalità – adottata come principio generale da parte dell'azienda - di un costante miglioramento dei servizi forniti, seppure all'interno del quadro predefinito delle risorse, sia umane che economiche, disponibili;

Dato atto che:

- La rilevazione è stata effettuata tramite la somministrazione ai fruitori del servizio di un breve questionario predisposto dal Direttore della ASP – allegato al presente provvedimento – relativo alla qualità, quantità e variabilità dei pasti forniti a domicilio.
- La rilevazione ha interessato tutti i fruitori del servizio, pari a n. 30, alla data del 31 luglio 2015;
- Il numero dei questionari compilati e restituiti è stato di n. 27 pari al 90% del totale;

Dato atto che le risposte fornite tramite i questionari sono state processate e tradotte nei grafici, rappresentanti la tipologia delle risposte stesse, i quali vengono allegati al presente provvedimento;;

Dato atto che n. 12 degli utenti intervistati hanno fornito anche commenti nell'apposito spazio predisposto all'interno dei questionari;

D E T E R M I N A

- 1) Di dare atto che la ASP Montevarchi ha effettuato una indagine - con lo specifico questionario allegato al presente provvedimento - fra gli utenti fruitori dei pasti a domicilio al fine di conoscere la loro valutazione sulla qualità del servizio fornito.
- 2) Di dare atto che le risultanze della rilevazione, alla quale hanno risposto n. 27 soggetti sul totale di n. 30 interessati, sono stati riassunti nei grafici rappresentativi, allegati al presente provvedimento.
- 3) Di attivarsi affinché le risultanze dell'indagine di cui trattasi, oltre agli specifici commenti forniti, siano valutate e considerate al fine di consolidare gli aspetti più apprezzati del servizio offerto e di migliorare gli aspetti risultati di minor gradimento da parte degli utenti.
- 4) Di pubblicare il presente atto nell'Albo Pretorio del sito istituzionale dell'Azienda www.asp-montevarchi.com, con i seguenti allegati
 - Risultati dell'indagine e questionario rilevazione.

Firmato:

Il Direttore della ASP – Montevarchi
Roberto Pagliai

RISULTATI INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO DEI PASTI A DOMICILIO.
MESE DI LUGLIO 2015.

Il questionario della rilevazione è stato somministrato ai fruitori del servizio dei pasti a domicilio alla data del 31 luglio 2015.

Il questionario si compone di n. 7 quesiti sulla qualità, quantità e variabilità dei piatti, di un quesito relativo al servizio nel suo complesso e consente anche di esprimere dei commenti.

Sono stati distribuiti n. 30 questionari e ne sono stati restituiti, compilati, n. 27, pari al 90%.

Le risposte ricevute sono riepilogate all'interno del prospetto di rilevazione di seguito riportato:

1.a Come giudica la QUALITA' dei **primi piatti** che le vengono forniti ?

Ottima	Buona	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessima
4	12	5	4	2

1.b Come giudica la QUANTITA' dei **primi piatti** che le vengono forniti?

Abbondante	Sufficiente	Scarsa
12	14	1

1.c Come giudica la VARIABILITA' dei **primi piatti** nel corso della settimana?

Molto vari	Sufficientemente vari	Poco vari
6	12	9

2.a Come giudica la QUALITA' dei **secondi piatti** che le vengono forniti ?

Ottima	Buona	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessima
2	12	6	5	2

2.b Come giudica la QUANTITA' dei **secondi piatti** che le vengono forniti?

Abbondante	Sufficiente	Scarsa
7	18	2

2.c Come giudica la VARIABILITA' dei **secondi piatti** nel corso della settimana?

Molto vari	Sufficientemente vari	Poco vari
6	9	11

3.a Come giudica la QUALITA' dei **contorni** che le vengono forniti ?

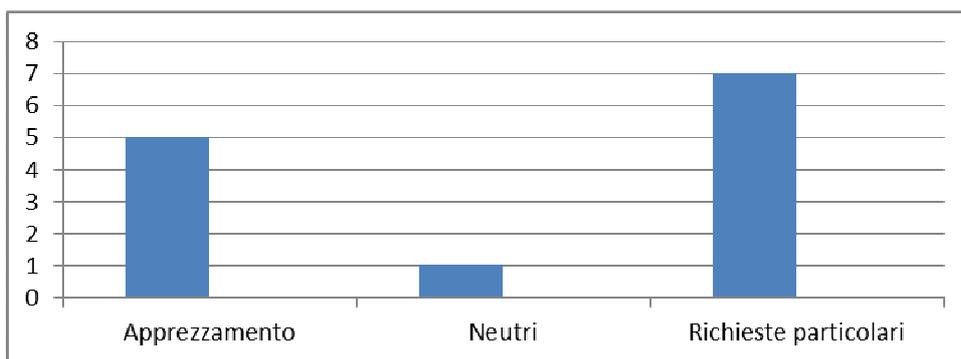
Ottima	Buona	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessima
3	13	5	2	2

4.a Qual'è il suo giudizio complessivo sul servizio di ristorazione a domicilio
fruito?

Ottima	Buona	Soddisfacente	Insoddisfacente	Pessima
5	11	9	1	1

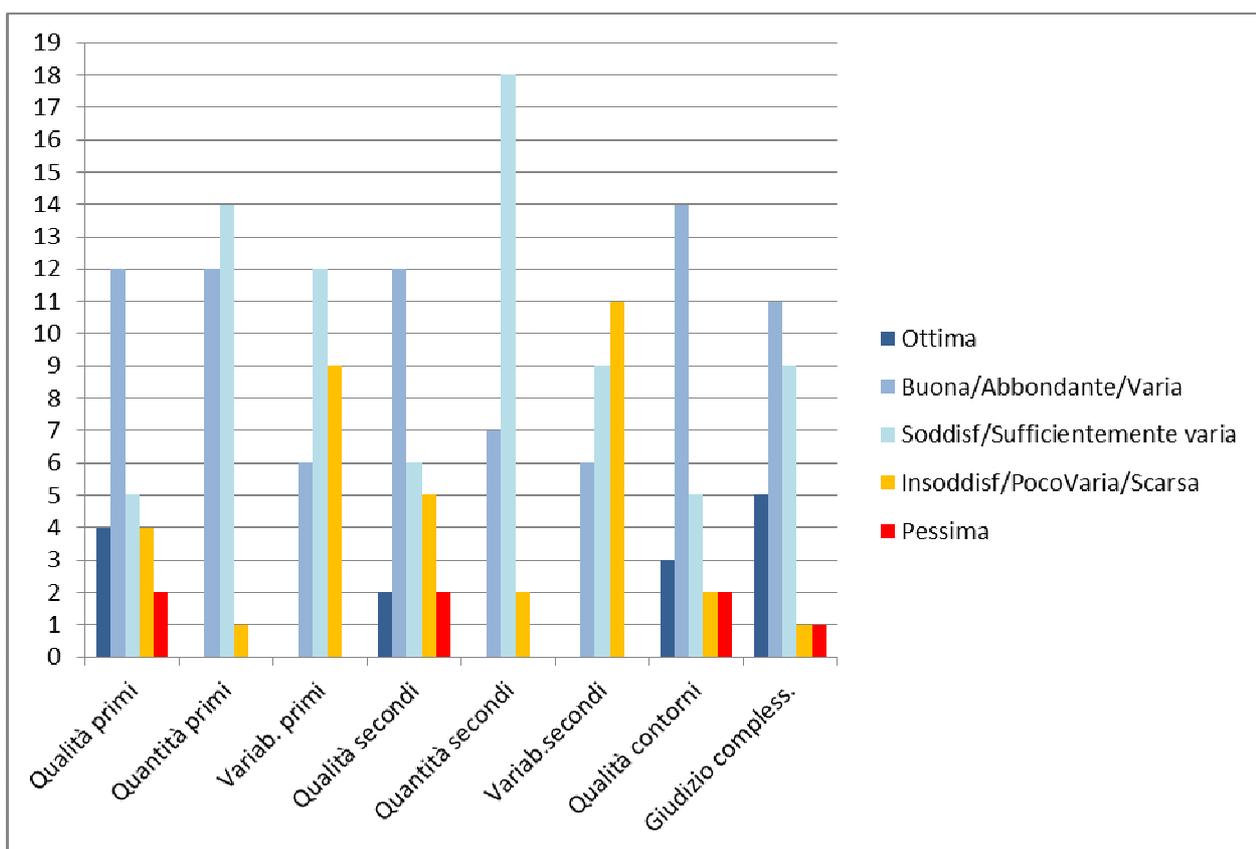
5.a Quali suggerimenti o critiche o apprezzamenti ritiene di potere esprimere
riguardo al servizio fruito?

I commenti al quesito **5.a** sono stati 13. Essi sono stati classificati come indicato nel grafico seguente:



I commenti di apprezzamento (n. 5) hanno riguardato l'intero servizio o alcuni piatti particolarmente graditi. I commenti contenenti richieste particolari (n. 7) hanno espresso specifiche richieste su alcuni alimenti e/o su specifiche preparazioni.

L'entità in valore assoluto delle risposte ai quesiti sono state indicate all'interno della griglia del questionario in precedenza riportata. Esse possono essere graficamente rappresentate nel modo seguente:

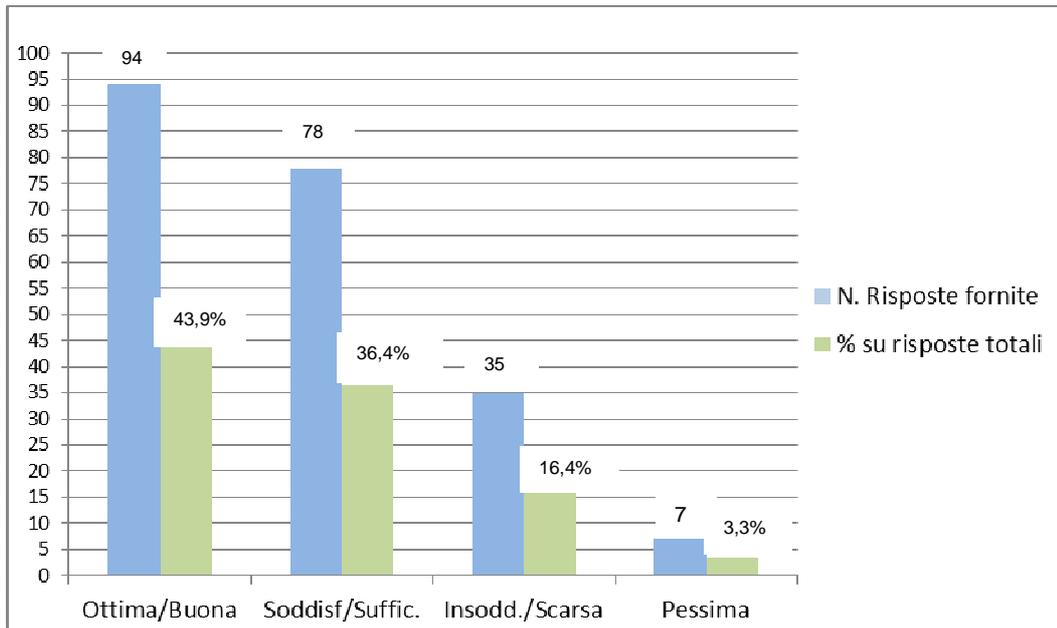


Al quesito **2.c** hanno risposto 26 compilatori mentre agli altri quesiti hanno risposto tutti i 27 compilatori.

Infine, nel grafico seguente le risposte fornite sono state raggruppate su quattro categorie:

- Ottima – buona - abbondante
- Soddisfacente – sufficiente – sufficientemente varia
- Insoddisfacente – poca varia – scarsa
- Pessima

Per ognuno dei raggruppamenti sono indicati il numero delle risposte e la percentuale rispetto alle risposte totali.



Pertanto n. 172 risposte pari al 80,4% hanno espresso una valutazione da ottima a soddisfacente sui quesiti proposti, mentre n. 35 risposte (16,4%) hanno espresso una valutazione insoddisfacente o insufficiente o scarsa ed infine n. 7 risposte (3,3%) hanno dato una valutazione pessima.