

Settore: C. D. R. Servizi Socio Sanitari

Referente Qualità: Carlo Melani

Gruppo di miglioramento: _____

RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION PASTO CALDO



CUSTOMER SATISFACTION ANNO 2016

Tipo di indagine:

L'indagine di Customer Satisfaction sul Pasto Caldo si è svolta con le seguenti modalità: le persone che usufruiscono di questo servizio e/o i loro familiari, sono state raggiunte telefonicamente, per somministrare loro un questionario semistrutturato.

La platea dei possibili intervistati era costituita da 20 utenti, i soggetti che hanno risposto ai questionari sono stati 18 persone, pari al 90% del totale degli utenti. Gli intervistati sono stati: il 72,2% gli utenti stessi del servizio, il 11,1% i familiari dell'utente e il 16,7% gli amministratori di sostegno degli utenti.

E' stato utilizzato un questionario con item a risposta chiusa con le seguenti gradazioni:

- a) soddisfatto;
- b) abbastanza soddisfatto;
- c) poco soddisfatto;
- d) insoddisfatto.

In alcuni item è stato chiesto di motivare il grado di poca soddisfazione e insoddisfazione.

Elementi analizzati e risultati ottenuti:

Il questionario ha voluto esplorare i seguenti focus di attenzione:

- 1) qualità del servizio in generale: la soddisfazione globale rilevata si è attestata al 94,4%;
- 2) puntualità e regolarità del servizio: la soddisfazione globale rilevata è pari al 83,4%, mentre un 16,6% si dichiara poco soddisfatto;
- 3) qualità del cibo offerto: la soddisfazione globale rilevata è pari al 66,7%, mentre un 22,2% si dichiara poco soddisfatto e un 11,1% afferma di essere insoddisfatto;
- 4) influenza del servizio sulla qualità della vita dell'utente: l'72,1% degli utenti ha dichiarato che la loro qualità della vita è migliorata grazie a motivi legati allo svolgimento del servizio, mentre solo il 27,9% ritiene di non aver ricevuto nessun miglioramento con l'apporto del servizio.
- 5) informazioni del servizio da parte del servizio sociale: il livello di soddisfazione per le informazioni ricevute dal servizio sociale è elevato ed è pari al 83,3%, solo il 5,6% si ritiene insoddisfatto. Il dato rilevato sulla poca soddisfazione rispetto alle informazioni ricevute dal servizio sociale è collegato alla difficoltà di comunicare con gli uffici del servizio sociale. Il 100% degli intervistati dichiara di contattare il servizio sociale tramite il telefono.
- 6) In caso di difficoltà per il servizio gli utenti hanno dichiarato che si rivolgono per il 77,8% all'assistente sociale, per 11,1% all'amministratore di sostegno.
- 7) consigli per migliorare il servizio: variazione a turno per ricevere il pasto caldo prima; più precisazione nel distribuire il servizio; personalizzazione dei pasti in base allo stato di salute dell'utente; non utilizzare le scatole perché l'utente si vergogna; i contenitori mantengono il calore per poco tempo.

Focus sui Punti di forza:

Dall'analisi dei focus scelti per questa Customer Satisfaction si evidenziano livelli elevati di soddisfazione da parte dell'utenza interpellata, con punte massime che riguardano la qualità del servizio in generale, la puntualità e regolarità del servizio, l'influenza del servizio sulla qualità della vita dell'utente e le informazioni ricevute dal servizio sociale. Ad un livello inferiore si posiziona la percentuale riguardante la qualità del cibo offerto, l'impegno dei volontari.

	<p>Focus sui Punti di debolezza:</p> <hr/> <p>Un punto di criticità rilevato è la qualità del cibo offerto dove il 33,3% dove l'utenza si ritiene poco soddisfatta o insoddisfatta.</p> <p>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di mantenimento:</p> <hr/> <p>La politica di mantenimento si esplicherà attraverso un lavoro di miglioramento del cibo offerto rispetto a quello attualmente proposto.</p> <p>Elenco grafici allegati:</p> <hr/> <p>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</p> <p>carlo.melani@comune.sp.it</p> <p>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</p> <hr/>
<p>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</p>	
<p>Azioni di miglioramento rispetto ai risultati della rilevazione di Customer Satisfaction</p>	