



Società della Salute del Mugello

C.F. e P. IVA 05517830484
Via Palmiro Togliatti, 29 - 50032 BORGIO SAN
LORENZO (FI)
Tel. 0558451430 - Fax 0558451414 - e-mail:
sds.mugello@asf.toscana.it
posta elettronica certificata: sdsmugello@legalmail.it

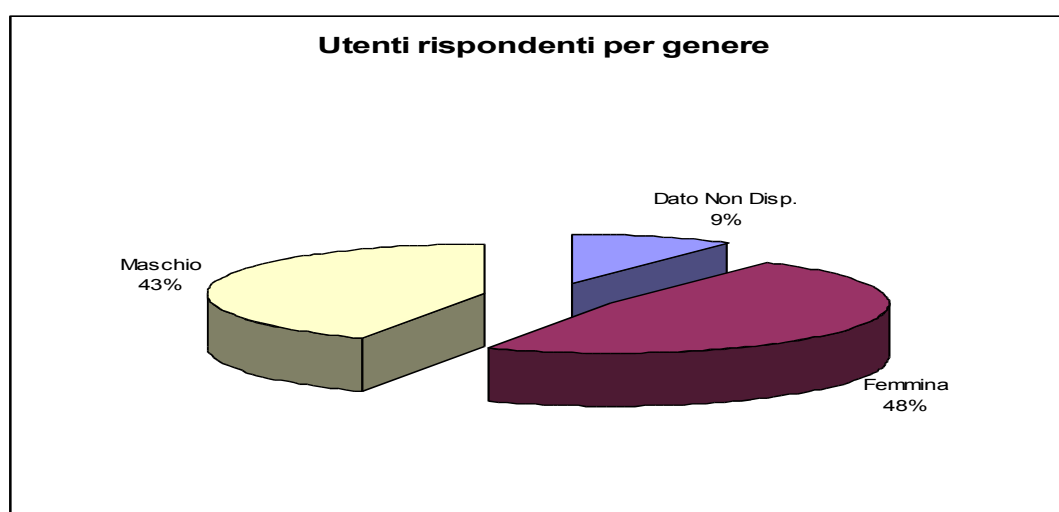
RISULTATI SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION AGLI UTENTI DEL SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

1. Caratteristiche del campione

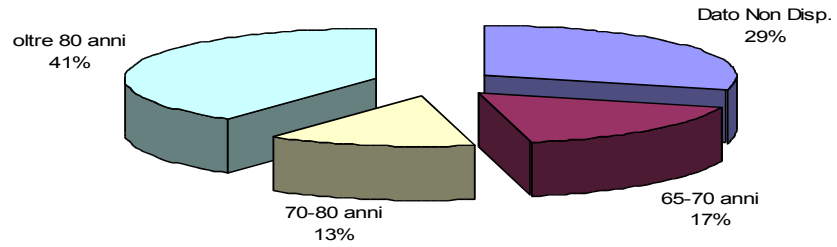
Età	Femmina	Maschio	N.D.	Totale
65-70 anni	6	7		13
70-80 anni	5	5		10
oltre 80 anni	18	10	2	30
N.D.	7	10	18	35
Totale	36	32	20	88

Gli utenti che usufruiscono del servizio “pasti a domicilio” ai quali è stato somministrato il questionario sono n. 88 di cui solo n. 75 hanno restituito il questionario compilato (85% del campione).

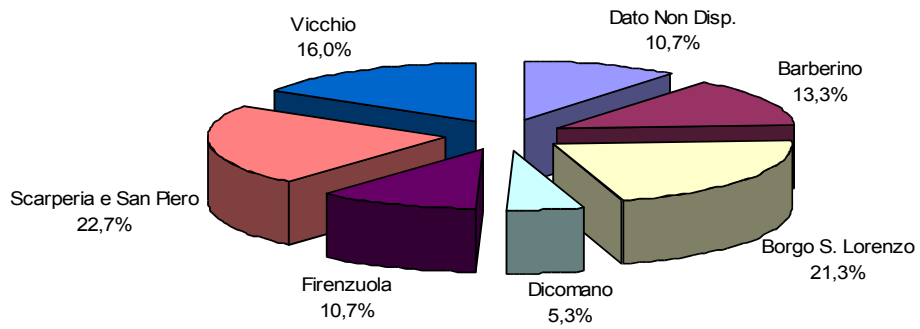
Dunque, considerando gli utenti rispondenti, si tratta di individui in maggioranza di sesso femminile (48%), ultra ottantenni (41%) e che risiedono per lo più nei comuni più grandi della zona Mugello (Borgo San Lorenzo e Scarperia e san Piero).



Utenti rispondenti per classe d'età

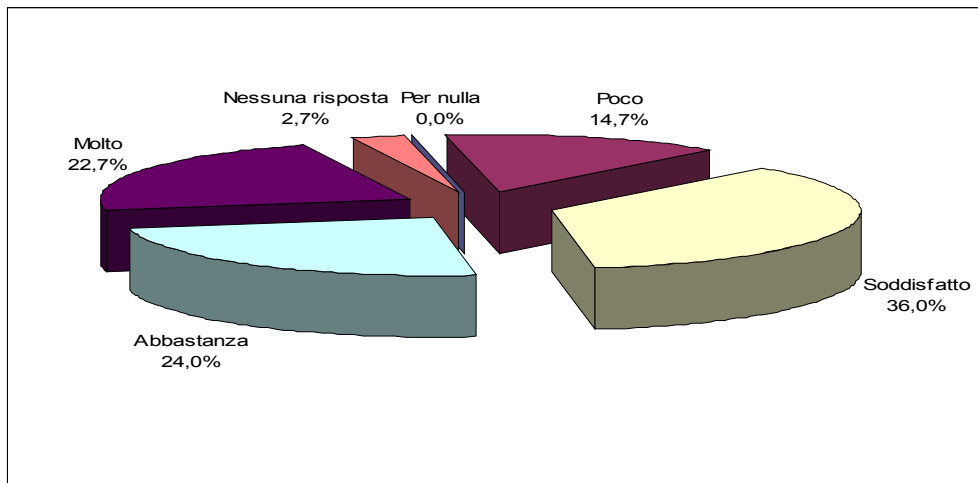


Utenti intervistati per comune



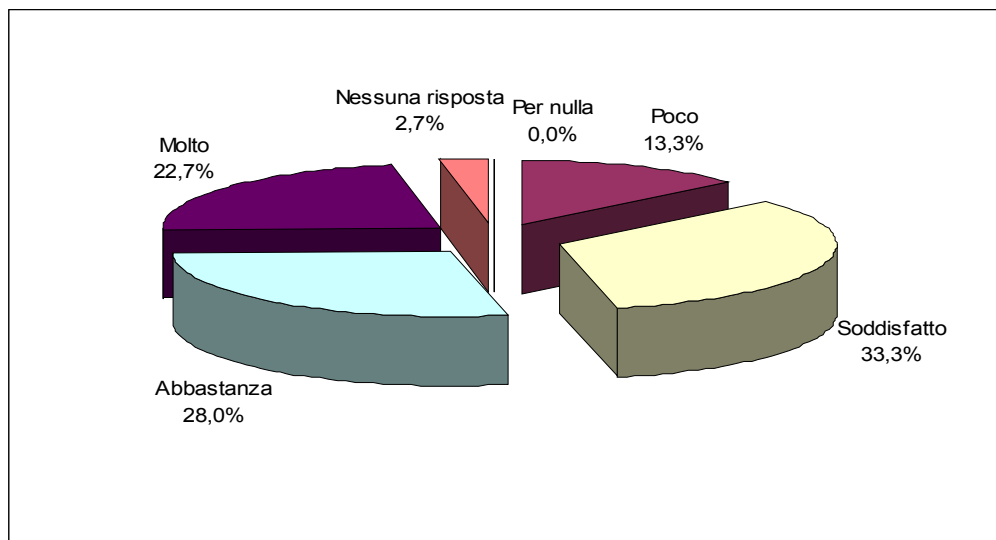
2. Quanto si ritiene soddisfatto della qualità del pasto consegnato a domicilio?

Gli utenti intervistati sono essenzialmente soddisfatti della qualità del pasto; l'83% ha risposto positivamente, dal 36% che ha risposto di essere soddisfatto al 22,7% che risponde di essere molto soddisfatto.



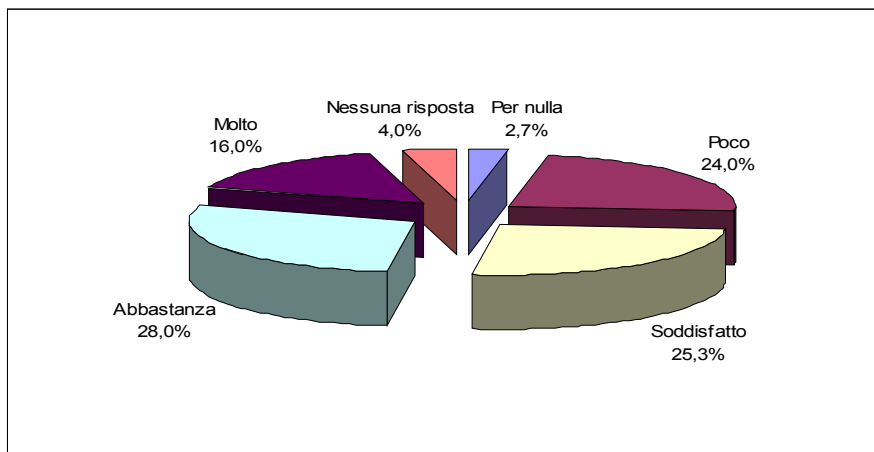
3. Quanto si ritiene soddisfatto della quantità del cibo consegnato ?

Anche per quanto concerne la quantità del cibo consegnato per il pasto, la maggioranza degli utenti si ritiene soddisfatta (84%).



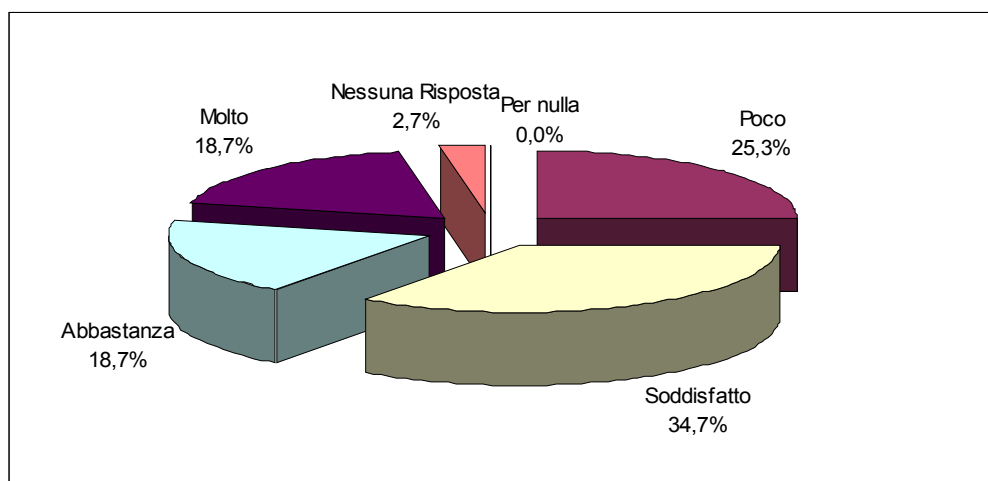
4. Quanto si ritiene soddisfatto delle variazioni di menù offerte durante l'anno?

Anche le variazioni di offerta del menù risultano soddisfacenti anche se in questo caso la % di coloro che hanno dato risposta “poco” non è del tutto irrilevante (24%).



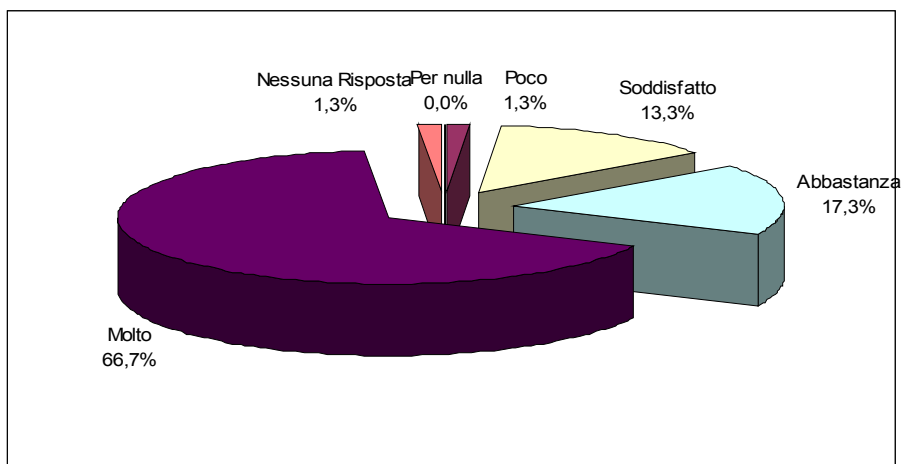
5. La temperatura del cibo alla consegna al suo domicilio le sembra adeguata?

Anche rispetto la temperatura del cibo alla consegna del pasto, la % dei rispondenti pienamente soddisfatti diminuisce leggermente rispetto alla soddisfazione espressa per la qualità o quantità del cibo; la % dei soggetti poco soddisfatti infatti risulta circa il 25% .



6. Quanto si ritiene soddisfatto della cortesia e della disponibilità degli operatori che le consegnano il pasto?

Rispetto alla cortesia e disponibilità degli operatori che consegnano il pasto la soddisfazione dell'utenza è estremamente positiva, ben il 67% degli utenti dichiara di essere molto soddisfatto.



7. Quanto si ritiene soddisfatto della gestione del servizio “Pasti a domicilio”?

In generale comunque oltre il 90% degli utenti intervistati esprimono apprezzamento per la gestione del servizio in generale. Nello specifico il 27% circa si ritiene soddisfatto, il 39% abbastanza soddisfatto ed il 25% molto soddisfatto mentre solo l'8% si ritiene poco soddisfatto.

