

Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito del Friuli Centrale

Indagine di soddisfazione degli utenti del Servizio di Fornitura e Consegna Pasti a Domicilio

Report di sintesi

Nel mese di ottobre 2020 le cooperative del RTI che ha in gestione il servizio di assistenza domiciliare e consegna pasti a domicilio per gli utenti del Servizio Sociale dei Comuni hanno realizzato, in collaborazione con IRES FVG, una analisi di soddisfazione rispetto al servizio di fornitura e consegna pasti. I questionari consegnati agli utenti sono stati 162 (questo numero corrisponde all'intera popolazione degli utenti PASTI attivi al 16/10/2020), di questi 142 sono stati restituiti compilati e 5 bianchi, per un totale di 147 questionari restituiti, pari a circa il 90% dell'intera popolazione.

In questo report vengono presentate tabelle e grafici che descrivono le distribuzioni di frequenza in valore percentuale delle risposte.

La prima domanda ci restituisce la fotografia di chi ha compilato il questionario. Nel 67% dei casi, è stato l'utente a rispondere alle domande, seguito da un/a figlio/a e da un assistente familiare.

IL QUESTIONARIO È COMPILATO DA ...	PERCENTUALE
Utente	67,1%
Figlio/a	14,0%
Assistente familiare	8,4%
Un altro parente	4,9%
Marito/moglie	2,8%
Amico/conoscente	0,7%

In questa sezione, vediamo le caratteristiche del campione dei rispondenti: sesso, età, situazione familiare, comune o zona di residenza, "anzianità" rispetto al servizio e frequenza settimanale dello stesso. Tra i rispondenti c'è una leggera prevalenza di uomini, pari al 43% dei casi.

L'UTENTE È	PERCENTUALE
Donna	40,8%
Uomo	43,0%
Non risponde	16,2%
Totale	100,0%

Per quanto riguarda l'età, quasi il 35% dichiara di avere meno di 65 anni. Quasi un terzo dei rispondenti quindi ricade nella fascia d'età adulta.

QUANTI ANNI HA L'UTENTE?	PERCENTUALE
Meno di 50	4,2%
Tra 50 e 64	28,2%
Tra 65 e 79	31,7%

Servizio Sociale dei Comuni Ambito “Friuli Centrale”

Tra 80 e 89	19,0%
90 o più di 90	11,3%
Non risponde	5,6%
Totale	100,0%

Per quanto riguarda la situazione familiare, un’ampia maggioranza degli utenti del servizio pasti, pari al 74%, vive da solo.

L’UTENTE VIVE CON ...	PERCENTUALE
Da solo/a	73,9%
Con coniuge/convivente	7,0%
Con figlio/i	5,6%
Con un’assistente familiare	5,6%
Con altri parenti	4,9%
Altro	2,1%

Il 65% degli utenti oggetto dell’indagine risiede nel Comune di Udine, a cui segue Tavagnacco, quindi Pavia di Udine, Martignacco, Pasian di Prato e Pozzuolo del Friuli. Sotto il 4% troviamo Campoformido, Pagnacco e Pradamano.

IN CHE COMUNE VIVE?	PERCENTUALE
Udine	65,3%
Tavagnacco	9,7%
Pavia di Udine	5,6%
Martignacco	4,8%
Pasian di Prato	4,8%
Pozzuolo del Friuli	4,0%
Campoformido	2,4%
Pagnacco	1,6%
Pradamano	1,6%
Totale	100%

Approfondendo il dato della città di Udine, vediamo nella tabella a seguire la distribuzione dei rispondenti rispetto all’ex circoscrizione di residenza. La zona più rappresentata è quella ricompresa nella ex seconda circoscrizione, in cui vive quasi il 36% dei rispondenti, pari a un terzo del campione. Segue la terza circoscrizione, distaccata di quasi venti punti percentuali, quindi la sesta (13,6%), la settima (12,3%) e la prima (11,1%). Sotto il dieci per cento Udine Sud e Cussignacco.

IN QUALE EX CIRCOSCRIZIONE VIVE?	PERCENTUALE
Rizzi - S. Domenico - Cormor - S. Rocco (2)	35,8%
Laipacco - S. Gottardo (3)	17,3%
S. Paolo - S. Osvaldo (6)	13,6%
Chiavris – Paderno (7)	12,3%
Udine centro (1)	11,1%
Udine Sud (4)	7,4%
Cussignacco (5)	2,5%
Totale	100%

Meno di un quarto dei rispondenti ha attivato il servizio nell’ultimo anno; il 54% è utente da alcuni anni (tra uno e cinque), mentre circa il 18% lo è da più di cinque.

DA QUANTO TEMPO USUFRUISCE DEL SERVIZIO?	PERCENTUALE
Meno di un anno	23,8%
Da uno a cinque anni	53,8%
Più di cinque anni	17,5%
Non risponde	4,2%

Servizio Sociale dei Comuni Ambito "Friuli Centrale"

DA QUANTO TEMPO USUFRUISCE DEL SERVIZIO?	PERCENTUALE
Totale	100%

Per quanto riguarda l'intensità del servizio, metà del campione dichiara di ricevere il pasto tutti i giorni della settimana, seguito da coloro che lo ricevono cinque giorni (20,4%).

QUANTI GIORNI ALLA SETTIMANA USUFRUISCE DEL SERVIZIO?	PERCENTUALE
Un giorno	0,7%
Tre giorni	1,4%
Quattro giorni	3,5%
Cinque giorni	20,4%
Sei giorni	12,0%
Sette giorni	51,4%
Non risponde	10,6%
Totale	100,0%

Nelle tabelle seguenti abbiamo la fotografia della percentuale di utenti che seguono una dieta speciale, per motivi di salute o altro. Una percentuale bassa dei rispondenti, poco meno del 20%, dichiara di essere sottoposto ad un regime dietetico.

SEGUE UNA DIETA SPECIALE?	PERCENTUALE
Si	19,5%
No	80,5%
Totale	100,0%

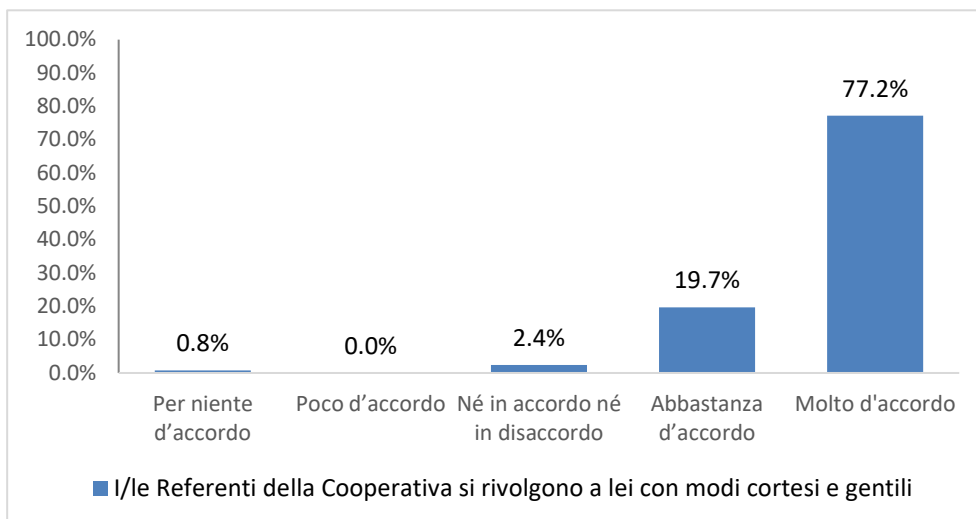
Tra coloro che seguono un'alimentazione speciale l'82,6% dichiara che la dieta è rispettata nella composizione del menu ricevuto a domicilio. Il 17,4% ritiene invece che la dieta non venga rispettata. Va ricordato, però, che tale percentuale corrisponde alle opinioni di 4 utenti, numerosità che non consente di realizzare incroci tra variabili. Si può precisare che questi 4 questionari sono stati compilati da 2 utenti, 1 figlio ed 1 non dichiara. Solo 1 questionario è attribuibile ad utenti con anzianità di servizio lunga (più di 5 anni).

LA DIETA VIENE RISPETTATA?	PERCENTUALE
Si	82,6%
No	17,4%
Totale	100%

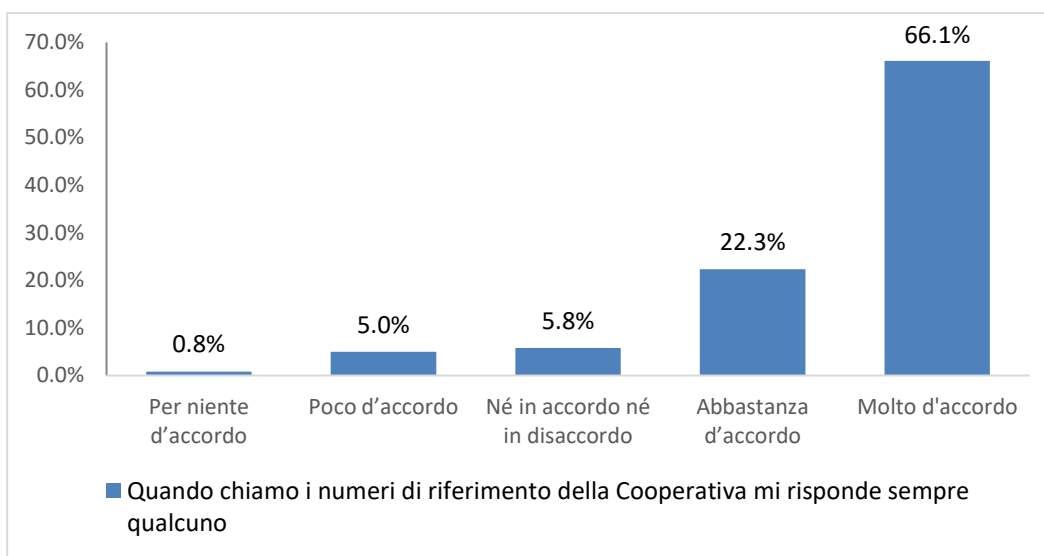
Nella prossima sezione sono presentate le risposte alle domande relative alla soddisfazione rispetto a diversi aspetti del servizio: il personale e la qualità del pasto. I dati sono presentati in tabella e graficamente.

	PER NIENTE D'ACCORDO	POCO D'ACCORDO	NÉ IN ACCORDO NÉ IN DISACCORDO	ABBASTANZA D'ACCORDO	MOLTO D'ACCORDO	TOTALE
I/le Referenti della Cooperativa si rivolgono a lei con modi cortesi e gentili	0,8%	0,0%	2,4%	19,7%	77,2%	100%
Quando chiamo i numeri di riferimento della Cooperativa mi risponde sempre qualcuno	0,8%	5,0%	5,8%	22,3%	66,1%	100%

Per quanto riguarda gli item relativi ai Referenti del servizio, quasi tutti i rispondenti, pari al 97%, concordano nel ritenerli cortesi e gentili negli scambi telefonici.



È positivo anche il riscontro relativo alla reperibilità telefonica degli stessi presso la sede di coordinamento del servizio.

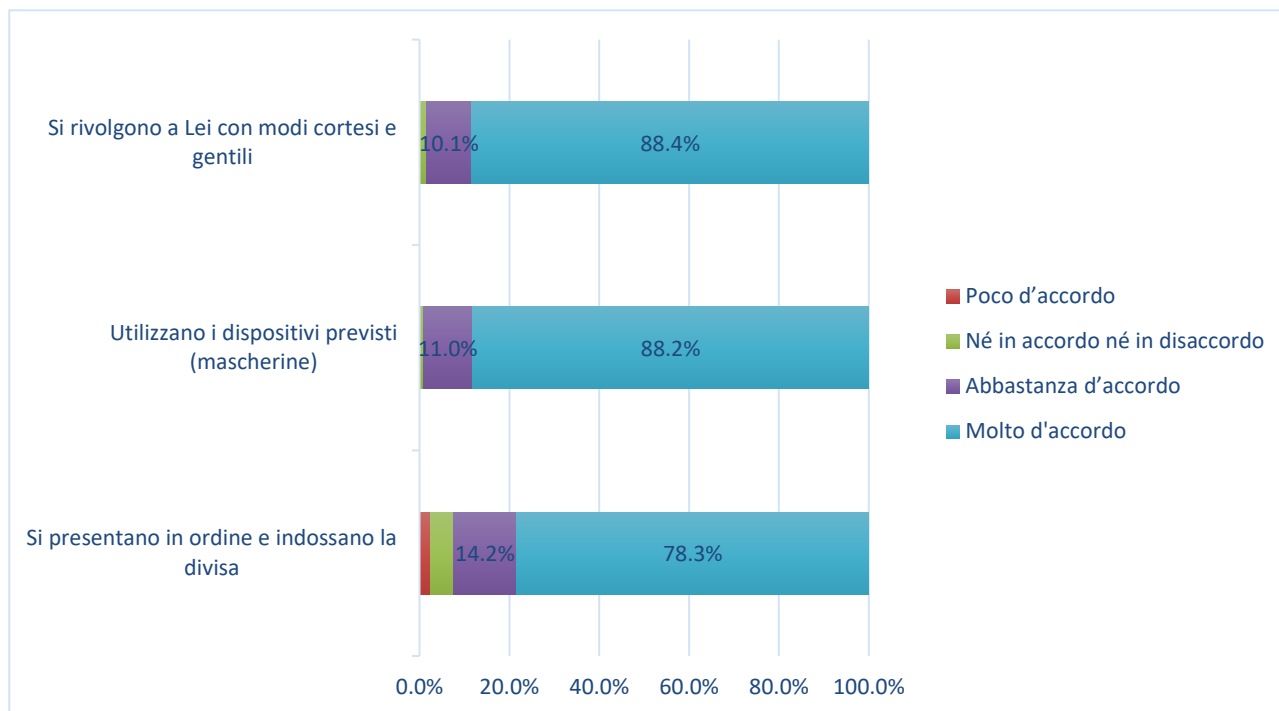


Nella tabella e relativo grafico a seguire sono rappresentate le risposte agli item sugli addetti alla consegna del pasto.

GLI ADDETTI ALLA CONSEGNA ...	PER NIENTE D'ACCORDO	POCO D'ACCORDO	NÉ IN ACCORDO NÉ IN DISACCORDO	ABBASTANZA D'ACCORDO	MOLTO D'ACCORDO	TOTALE
Si rivolgono a Lei con modi cortesi e gentili	0,0%	0,0%	1,6%	10,1%	88,4%	100%
Utilizzano i dispositivi previsti (mascherine)	0,0%	0,0%	0,8%	11,0%	88,2%	100%
Si presentano in ordine e indossano la divisa	0,0%	2,5%	5,0%	14,2%	78,3%	100%

Servizio Sociale dei Comuni Ambito “Friuli Centrale”

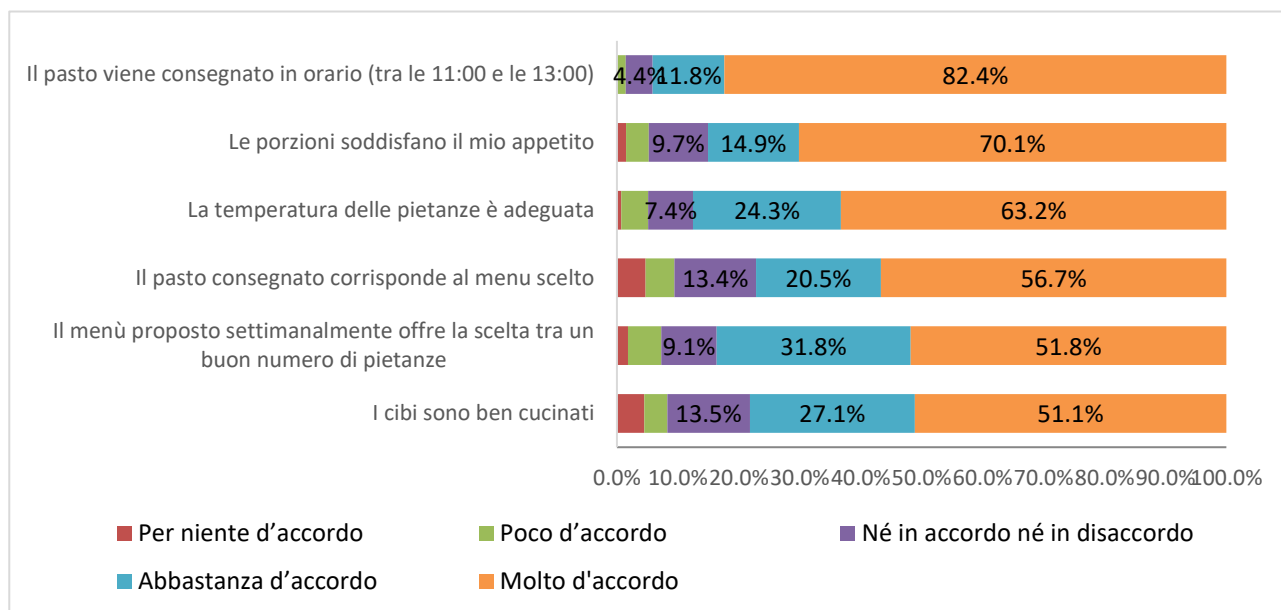
In questo caso, la maggior parte dei rispondenti dichiara apprezzamento per il rispetto delle norme di sicurezza e per la cortesia degli operatori (88% di risposte all’opzione “molto d’accordo”).



Nella tabella seguente sono riportati i risultati relativi agli item sulla qualità del pasto.

	PER NIEN D'ACCORDO	POCO D'ACCORDO	NÉ IN ACCORDO NÉ IN DISACCORDO	ABBASTANZA D'ACCORDO	MOLTO D'ACCORDO	TOTALE
Il pasto viene consegnato in orario (tra le 11:00 e le 13:00)	0,0%	1,5%	4,4%	11,8%	82,4%	100%
Le porzioni soddisfano il mio appetito	1,5%	3,7%	9,7%	14,9%	70,1%	100%
La temperatura delle pietanze è adeguata	0,7%	4,4%	7,4%	24,3%	63,2%	100%
Il pasto consegnato corrisponde al menu scelto	4,7%	4,7%	13,4%	20,5%	56,7%	100%
Il menù proposto settimanalmente offre la scelta tra un buon numero di pietanze	1,8%	5,5%	9,1%	31,8%	51,8%	100%
I cibi sono ben cucinati	4,5%	3,8%	13,5%	27,1%	51,1%	100%

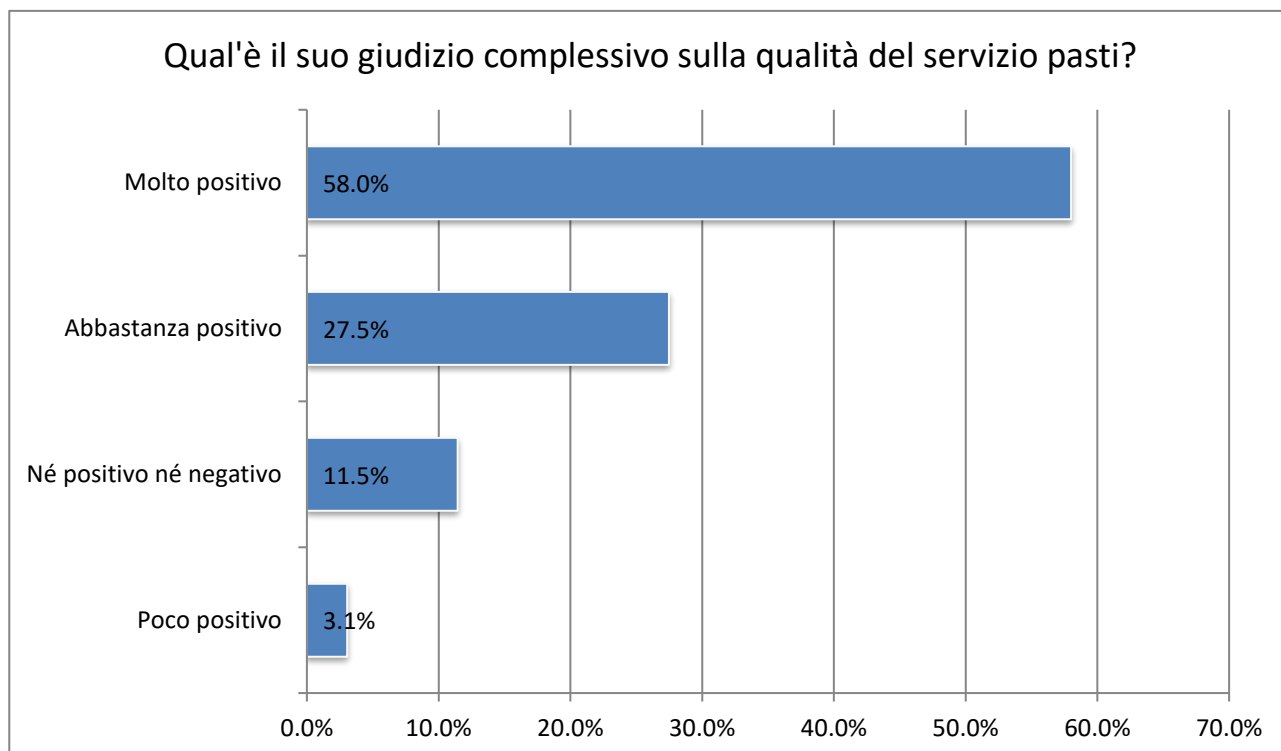
Come si evince dalla lettura della tabella e del grafico, c'è ampio consenso rispetto agli elementi analizzati, in particolare per quanto riguarda la puntualità, seguita dall'adeguatezza delle porzioni, temperatura, corrispondenza con il menu scelto, varietà e grado di cottura.



Veniamo alla domanda finale, in cui era richiesto di fornire un giudizio complessivo sul servizio.

	PER NIENTE POSITIVO	POCO POSITIVO	NÉ POSITIVO NÉ NEGATIVO	ABBASTANZA POSITIVO	MOLTO POSITIVO	TOTALE
Qual è il Suo giudizio complessivo sulla qualità del servizio pasti?	0,0%	3,1%	11,5%	27,5%	58,0%	100%

Per quasi il 60% dei rispondenti, il giudizio sul servizio è molto positivo.



Si propongono di seguito due tabelle di contingenza che mettono in relazione tra loro due variabili distinte, una per riga e l'altra per colonna.

Approfondendo il dato sulla soddisfazione dell'utenza rispetto al numero di anni di beneficio dello stesso, vediamo come la percentuale di utenti molto soddisfatti diminuisce all'aumentare del numero di anni. Questo calo è in parte compensato dall'aumento di coloro che si dichiarano abbastanza soddisfatti.

DA QUANTO TEMPO USUFRUISCE DEL SERVIZIO	QUAL È IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA QUALITÀ DEI PASTI CHE RICEVE?				
	PER NIENTE POSITIVO	POCO POSITIVO	NÉ POSITIVO NÉ NEGATIVO	ABBASTANZA POSITIVO	MOLTO POSITIVO
Meno di un anno	0,0%	0,0%	15,6%	18,8%	65,6%
Da uno a cinque anni	0,0%	2,8%	8,3%	31,9%	56,9%
Più di cinque anni	0,0%	4,5%	13,6%	31,8%	50,0%

Prendendo in esame la tipologia di compilatore, notiamo che, nel caso in cui siano gli stessi utenti a compilare il questionario, la percentuale di “molto positivo” sia superiore alla stessa riferita ai figli, nel caso siano questi ultimi a compilare il questionario.

CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO	QUAL È IL SUO GIUDIZIO COMPLESSIVO SULLA QUALITÀ DEI PASTI CHE RICEVE?				
	PER NIENTE POSITIVO	POCO POSITIVO	NÉ POSITIVO NÉ NEGATIVO	ABBASTANZA POSITIVO	MOLTO POSITIVO
Utente	0,0%	2,2%	7,9%	29,2%	60,7%
Figlio/a	0,0%	5,3%	10,5%	31,6%	52,6%