



COMUNE DI BRANDIZZO
CITTA' METROPOLITANA DI TORINO



SETTORE AFFARI GENERALI E COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

RELAZIONE VERIFICA SODDISFAZIONE A SEGUITO DI INDAGINE CUSTOMER 2017

Nel corso del mese di febbraio 2017 è stato distribuito a tutti gli utenti del servizio “Un pasto per amico” un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione relativo a detto servizio (ed in particolare riferito al menù stagione invernale 2016/2017), formato da 9 domande chiuse e 1 aperta. Il grado di soddisfazione è stato richiesto di esprimerlo attraverso i simboli



= positivo



= sufficiente



= negativo

Questionario

A) Come giudica la varietà del menù?

B) Come giudica la qualità del menù?

Primo piatto

Secondo piatto

Contorno

Frutta

C) Come giudica la quantità delle porzioni?

Primo piatto

Secondo piatto

Contorno

Frutta

D) Come giudica la cottura degli alimenti?

Primo piatto

Secondo piatto

Contorno

E) Come giudica la temperatura degli alimenti?

Primo piatto

Secondo piatto

Contorno

F) Come giudica l'orario della consegna del pasto?

G) Come giudica la disponibilità e la cortesia dell'operatore addetto alla consegna del pasto?

H) Come giudica la disponibilità e la cortesia dell'operatore del Comune dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico?

I) Quale il suo giudizio complessivo sul servizio?

PROPOSTE E OSSERVAZIONI

Questo spazio è riservato all'utente per eventuali suggerimenti, proposte ed altro relativi al servizio

Sono stati distribuiti 15 questionari e tutti sono stati restituiti compilati. Dall'analisi delle risposte si continua a rilevare un grado di soddisfazione complessivamente “positivo” (media 2,69/3), essendo stato superato il valore medio fissato in 2,2 e registrato un seppur lieve miglioramento rispetto all'indagine del mese di giugno 2016 (2,63/3).

Grafico "A"

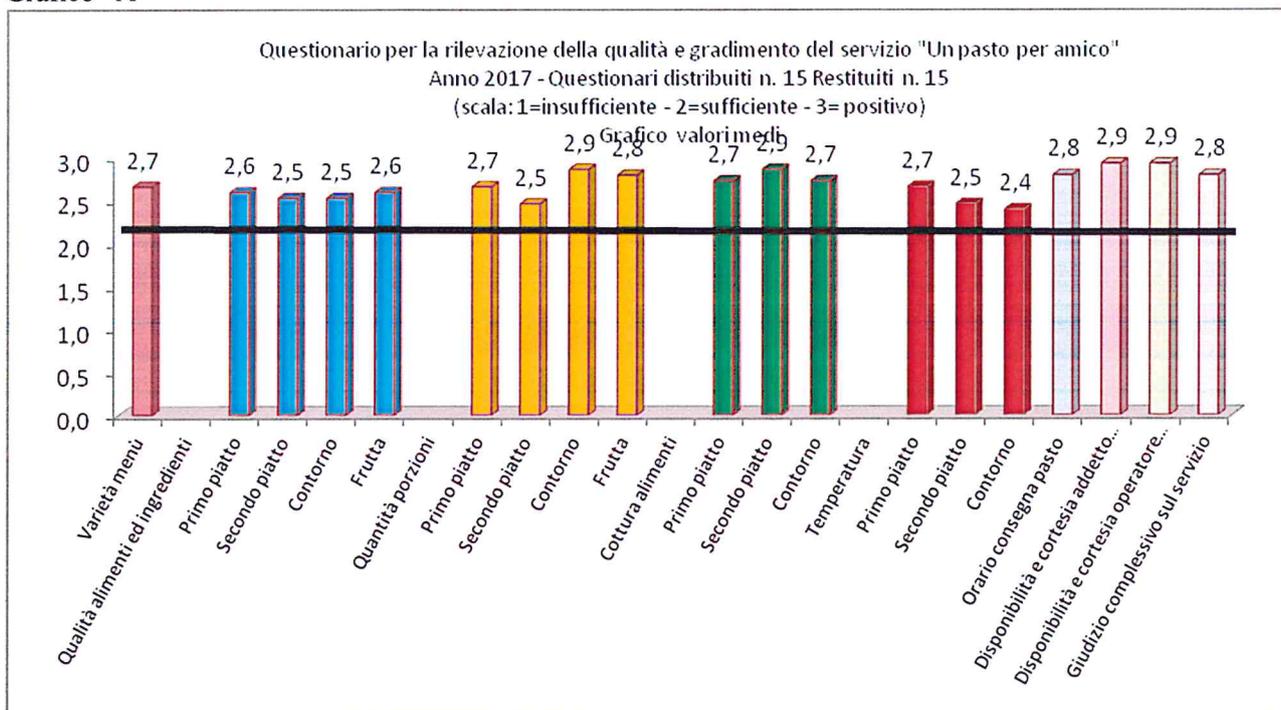
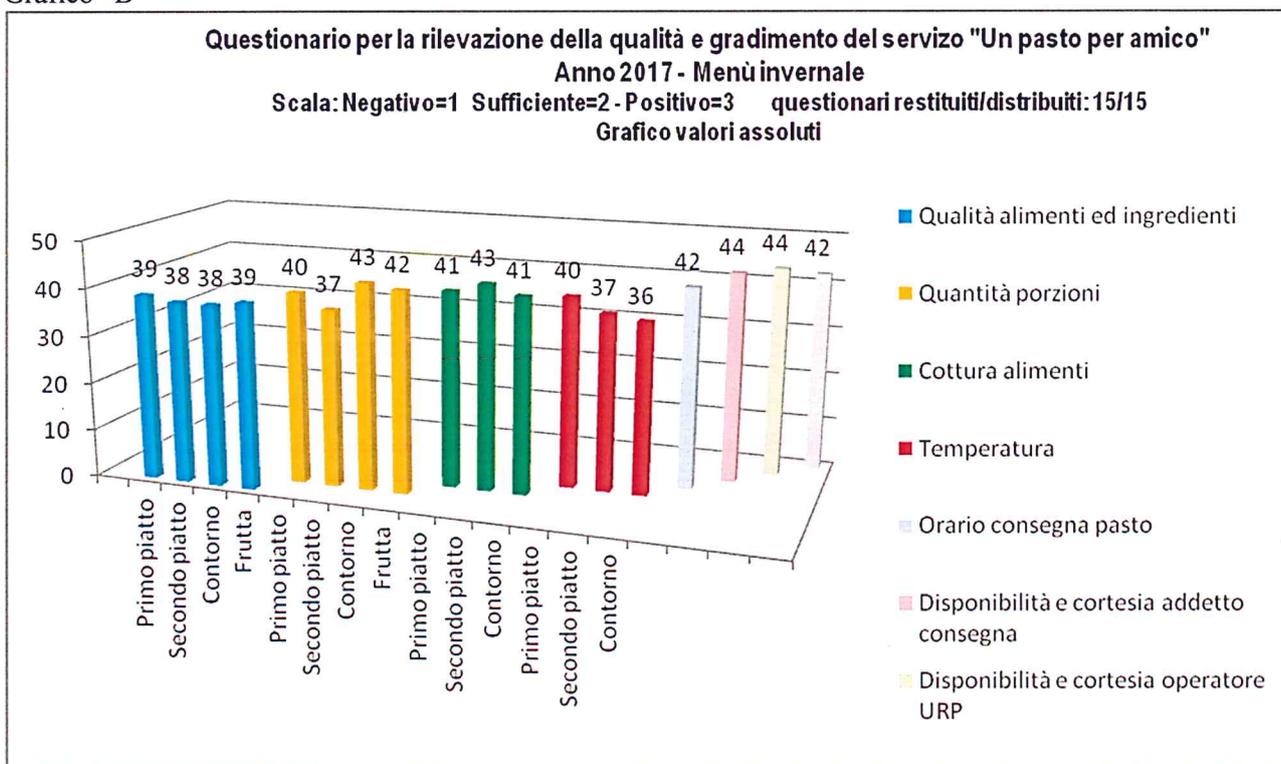


Grafico "B"



Ai punti di forza già riscontrati con la precedente customer: orario di consegna del pasto, disponibilità e cortesia dell'operatore URP e dell'addetto alla consegna, si aggiunge la "cottura degli alimenti" per tutte e tre le portate indicate. Il dato più basso, seppur sempre un 2,4, si registra nella temperatura degli alimenti del contorno.

Per quanto attiene alla domanda aperta, si registrano le seguenti segnalazioni:

- n. 1 indica di seguire la stagionalità degli alimenti. Si ritiene però di non tenerne conto, poiché nel contempo viene indicata la minestra nel mese di luglio, cibo decisamente troppo caldo per il periodo estivo
- n. 1 primo piatto più abbondante. Anche in questo caso non si terrà conto della segnalazione, perché i pasti forniti sono preparati seguendo il menù validato dall'ASL TO4 e sono rispettate come si è potuto

constatare, utilizzando la metodologia del “piatto campione” (vedi Rapporto di verifica attività/richiesta di intervento datato 24.2.2017)

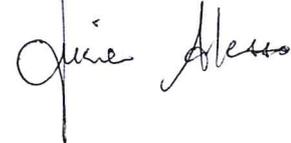
- n. 1 cibo troppo salato e pane poco cotto. Per quest'ultima segnalazione si provvederà, al fine di verificare se unico caso isolato, o condiviso anche da altri, con un'indagine telefonica mirata da svolgersi prima del termine del menù invernale.

Si dà atto, infine, che per quanto attiene ai controlli HACCP provvede direttamente la Casa di Riposo in quanto soggetto obbligato per legge e che si è presa visione in loco dei controlli effettuati nel corso dell'anno dai quali non risultano rilievi e irregolarità.

La presente relazione viene trasmessa al Sindaco, alla Giunta Comunale, alla Direzione della Casa di Riposo “Piccola Lourdes e agli utenti del servizio.

Brandizzo, 10.3.2017

L'Istruttore Direttivo
(Lucia Adesso)



Visto
La Responsabile del Settore

(A. Fiumanò)
