



CENTRO STUDI ALSPEs

RICERCA SOCIALE - VALUTAZIONE E SVILUPPO QUALITÀ DEI SERVIZI – CONSULENZA TECNICA

via Tagliamento, 2 – 20097 San Donato Milanese – tel. 02.52.79.190 – www.alspes.it

Standard di qualità

Servizi alla Persona

Sintesi della verifica degli standard di qualità
indicati nella Carta dei Servizi alla Persona
del Comune di Gorgonzola

a cura del
Centro Studi ALSPEs



Città di Gorgonzola

Gorgonzola, marzo 2010

Carta dei Servizi alla persona
www.comune.gorgonzola.mi.it

Il Rapporto è stato curato dal gruppo di ricerca del Centro Studi ALSPES:

Direzione e coordinamento della Ricerca: Domenico Dosa e Roberta Bosisio

Redazione Rapporto: Viviana de Luca

Verifiche documentali: Roberta Bosisio e Viviana de Luca

Elaborazione statistica: Domenico Dosa e Viviana de Luca

Interviste: Viviana de Luca e Daniele Gavina

Si ringrazia l'Ass. Maurizio Nava per l'impulso dato al progetto della Carta dei Servizi e alla fase di valutazione degli standard di qualità garantiti per ciascun servizio. Un sentito ringraziamento anche per la sua disponibilità a cogliere e a sviluppare il potenziale di innovazione contenuto in questo lavoro.

Si ringrazia Maria Grazia Marchesi, coordinatrice del settore Servizi alla Persona, per il sostegno e l'accompagnamento che ha fornito durante tutte le fasi del progetto. Infine, un sentito ringraziamento alle operatrici dei servizi che hanno fattivamente collaborato alla raccolta dei dati e delle informazioni: Chiara Ogliari, Caterina Papasodaro, Giovanna Schirosi, Marisa Tresoldi, Bianca Bassarov Quilico, Anna Cuniglio.

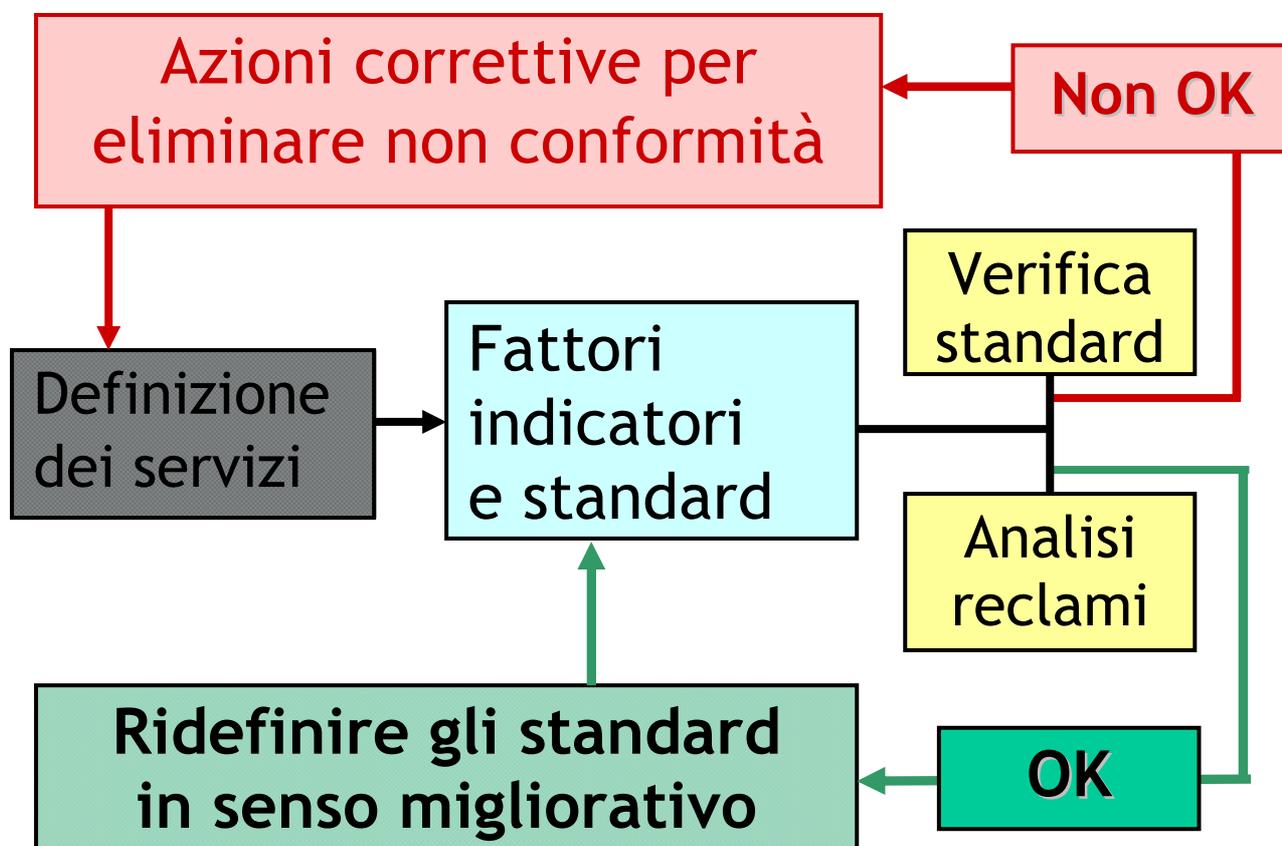
INDICE

PREMESSA METODOLOGICA	4
ELEMENTI DI SINTESI.....	8
LA VALUTAZIONE DEI CITTADINI:	
- UFFICIO INFORMAZIONI	13
- ASILO NIDO.....	17
- CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE (C.A.G.).....	21
- CENTRO DIURNO DISABILI (C.D.D.)	25
- SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE (S.A.D.).....	29
- SERVIZIO PASTI A DOMICILIO	33
- SERVIZIO TRASPORTO ANZIANI E DISABILI.....	37
ALLEGATI	
- SCHEDA UTILIZZATA PER LE VERIFICHE DOCUMENTALI.....	41

PREMESSA METODOLOGICA

All'inizio del 2009 il Comune di Gorgonzola pubblicò la Carta dei Servizi alla Persona. In quell'occasione si evidenziò che la *Carta dei Servizi non è un prodotto, ma un processo*. La Carta ha sancito un patto tra l'Amministrazione comunale e i cittadini sull'offerta dei servizi e sulla loro qualità. In essa si prevedono precisi impegni rispetto alla periodica verifica della qualità del servizio erogato, sia attraverso indagini sulla qualità percepita da parte dei cittadini fruitori del servizio, sia attraverso la verifica degli standard strutturali, professionali e di performance. Pubblicare una Carta dei Servizi non significa infatti solo produrre un documento cartaceo, un'area del sito web, una brochure, ma significa soprattutto dare avvio ad un processo orientato, da un lato, al monitoraggio costante della qualità dei servizi e dei processi di erogazione e dall'altro al costante coinvolgimento dei cittadini fruitori del servizio all'interno della valutazione e gestione dei servizi medesimi.

L'idea di fondo ruota attorno a due concetti chiave: la logica del miglioramento continuo e il costante orientamento al cittadino. In altre parole, dopo la definizione degli standard occorre monitorarli e verificarli periodicamente e, sulla base delle verifiche effettuate, occorre definire gli obiettivi di miglioramento ed eventualmente rimuovere le non conformità evidenziate. Inoltre, aprire i servizi a forme di partecipazione dei cittadini fruitori per la valutazione della qualità offerta (customer satisfaction) indica la volontà di superare la logica troppo spesso auto-referenziale della Pubblica Amministrazione, nella convinzione che da una prassi costante di ascolto dei cittadini derivi la possibilità di offrire un servizio migliore, perché orientato alle esigenze del cittadino-utente. La trasparenza richiesta alla PA riguarda sia le azioni sia la restituzione dei risultati. Grazie ad una misurazione scientifica del suo operare il Comune è perciò in grado di legittimare le proprie azioni. La trasparenza mostrata attraverso la restituzione dei risultati ha inoltre ricadute positive sull'immagine del Comune, in generale, e dei servizi alla persona, in particolare.



Nell'aprile dello scorso anno il Comune ha avviato la prima fase della verifica della Carta che ha riguardato tutti i 25 servizi considerati. Per la verifica della Carta ci si è mossi in tre direzioni: con indagini di customer satisfaction, con verifiche documentali e con sopralluoghi.

In particolare 7 servizi sono stati esaminati realizzando indagini di customer satisfaction: l'Ufficio informazioni, l'Asilo Nido, il Centro di Aggregazione Giovanile (C.A.G.), il Centro Diurno Disabili (C.D.D.), il Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.), il Servizio Pasti a domicilio e il Servizio Trasporti Anziani e Disabili. I restanti servizi per i quali è prevista un'indagine di customer satisfaction saranno oggetto di verifica prossimamente.

Le indagini di customer satisfaction

Complessivamente sono state effettuate 177 interviste, 56 interviste individuali *face to face*, realizzate in quattro uscite presso le strutture nelle quali si erogano i servizi, e 121 interviste telefoniche. Le interviste sono coperte da anonimato e l'analisi delle informazioni è stata svolta in forma aggregata.

Per il Centro Diurno Disabili, il Servizio pasti a domicilio, il Servizio Trasporti e il Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.) sono state effettuate interviste telefoniche agli utenti o ai loro familiari (nel caso di un utente non in grado di rispondere in prima persona). Per il servizio Asilo Nido sono state effettuate interviste telefoniche ai genitori dei bambini o ai nonni (nel caso di non reperibilità dei genitori). Per quanto riguarda l'Ufficio informazioni e il Centro di Aggregazione Giovanile, essendo servizi ad accesso spontaneo, non è stato possibile ricostruire un elenco degli utenti. Si è così proceduto alla rilevazione tramite interviste personali sul campo. Più specificamente, per il Centro di Aggregazione Giovanile è stata effettuata una uscita: il 16 Aprile per un totale di 20 interviste. Per l'Ufficio informazioni sono state effettuate tre uscite: il 15, il 22 e il 29 Aprile, per un totale di 36 interviste.

Le rilevazioni di customer satisfaction

SERVIZIO	Tipo di rilevazione		Totale
	Interviste <i>face to face</i>	Interviste telefoniche	
Ufficio informazioni	36	0	36
Asilo Nido	0	50	50
Centro di Aggregazione Giovanile	20	0	20
Centro Diurno Disabili	0	15	15
Servizio Assistenza Domiciliare	0	9	9
Servizio pasti a domicilio	0	7	7
Trasporto Anziani e Disabili	0	40	40
Totale	56	121	177

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

La copertura dell'universo

SERVIZIO	Interviste/ questionari	% di copertura dell'universo
Ufficio informazioni	36	-
Asilo Nido	50	83,3
Centro di Aggregazione Giovanile	20	-
Centro Diurno Disabili	15	50,0
Servizio Assistenza Domiciliare	9	45,0
Servizio pasti a domicilio	7	58,3
Trasporto Anziani e Disabili	40	66,6
Totale	177	-

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

La predisposizione dei questionari è stata curata dal Centro Studi ALSPES in stretta collaborazione con le operatrici dei servizi. La prima parte dei questionari indagava le caratteristiche anagrafiche dell'utente per ricostruire un quadro completo dell'utenza e consentire di evidenziare le differenti percezioni della qualità dei servizi tra i diversi utenti.

La seconda parte dei questionari era strutturata in sezioni:

- La prima sezione, comune a tutti i servizi, riguardava la semplicità delle procedure di richiesta e di accesso, la percezione della cortesia e della professionalità degli operatori e una sintetica valutazione di quanto il servizio rispondesse alle necessità.
- La seconda sezione, peculiare per ciascun questionario relativo ad ogni servizio, si proponeva di indagare il livello di soddisfazione dei fruitori circa aspetti specifici delle attività svolte e dei servizi erogati.
- La terza ed ultima sezione era finalizzata ad evidenziare quali dei fattori di qualità indagati fossero ritenuti prioritari.

L'analisi dei dati ci ha permesso così di indagare due dimensioni di ogni "fattore di qualità": la qualità percepita e l'importanza attribuita a ciascun fattore. L'obiettivo era infatti di rispondere alla seguente domanda: gli aspetti del servizio ritenuti prioritari sono anche quelli più soddisfacenti?

L'analisi è stata resa graficamente collocando i fattori di qualità su di un piano cartesiano i cui assi rappresentano il grado di soddisfazione e l'importanza attribuita.

I grafici riportati nelle sezioni dedicate ai singoli servizi possono essere interpretati con lo schema seguente:

- Nel primo quadrante in alto a sinistra cadono quei fattori di qualità ritenuti molto importanti, ma poco soddisfacenti e che devono pertanto essere oggetto di miglioramento in modo prioritario.
- Nel quadrante in alto a destra si vanno a collocare quei fattori di qualità ritenuti al tempo stesso importanti e soddisfacenti. Siamo nella zona cruciale, che individua gli aspetti da presidiare, su cui continuare ad investire.
- I fattori di qualità che ricadono nel riquadro in basso a sinistra sono da migliorare, ma non in modo prioritario.
- Infine, nel quadrante in basso a destra ricadono i fattori di qualità rispetto ai quali si segnala una positiva soddisfazione, ma che sono ritenuti dagli utenti meno importanti: sono cioè gli aspetti da valorizzare.

Il livello di dettaglio della rilevazione e dell'analisi ha consentito di articolare la valutazione sulla qualità percepita così come richiesto dalla Carta al fine di migliorare i servizi.

Analizzare i risultati di un'indagine di customer satisfaction



Le verifiche di fonte documentale e sopralluoghi

Complessivamente sono state effettuate 208 verifiche. Per quanto riguarda le verifiche documentali sono stati verificati 179 standard di qualità accedendo ai documenti istitutivi dei servizi (Delibere di Giunta e Determinazioni amministrative), ai regolamenti e alle relazioni riguardanti le attività svolte dai servizi.

Per quanto riguarda invece le verifiche relative agli standard di struttura sono stati effettuati 29 sopralluoghi nelle sedi interessate.

La tabella sottostante specifica la suddivisione degli standard di qualità verificati per tipologie e per servizio.

SERVIZIO	Tempi e orari	Tempi-stica	Perso-nale	Struttura	Proce-dure	Totale
Ufficio informazioni dei Servizi Sociali	2	-	1	1	2	6
Segretariato sociale	2	-	3	3	3	11
Servizio sociale professionale	-	-	2	3	5	10
Servizio minori e famiglie	-	-	3	2	2	7
Assistenza Domiciliare Minori (A.D.M.)	-	1	3	-	8	12
Asilo nido comunale <i>Peter Pan</i>	-	-	8	6	26	40
Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)	-	-	6	-	6	12
<i>Spazio ragazzi Gorg'n'Zona</i> (C.E.D.)	-	-	6	-	5	11
<i>Gorg</i> (C.A.G.)	2	-	4	-	3	9
Servizi Inserimenti Lavorativi (S.I.L.)	-	-	1	-	4	5
Servizio Formazione all'Autonomia (S.F.A.)	-	-	3	1	5	9
Centro Diurno Disabili (C.D.D.)	-	-	5	4	8	17
Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.)	-	2	5	-	4	11
Servizio pasti a domicilio	1	2	-	-	3	6
Servizio trasporti per anziani e disabili	-	1	-	1	1	3
Ambulatorio infermieristico	2	-	1	1	2	6
Telesoccorso	1	-	1	-	-	2
Telefono amico	-	-	2	-	1	3
Orti urbani	-	1	-	5	1	7
Servizio civile volontario	-	1	1	-	6	8
Ufficio case	1	-	-	3	2	6
Contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle abitazioni private	-	1	-	-	1	2
Interventi di sostegno economico	-	1	-	-	2	3
Assegno di maternità	-	1	-	-	-	1
Assegno per i nuclei familiari con almeno tre figli minori	-	1	-	-	-	1
TOTALE	11	12	55	30	100	208

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

ELEMENTI DI SINTESI

Proponiamo qui alcune note di sintesi che riassumono gli aspetti principali ed evidenziano alcune chiavi di lettura e di interpretazione dei risultati emersi.

Le verifiche documentali hanno evidenziato che i servizi sono conformi a 158 dei 208 standard di qualità previsti nella Carta. Gli standard non rispettati sono 16, mentre 34 sono quelli non verificabili¹. È opportuno dunque sottolineare alcuni passaggi interpretativi del percorso di *audit* interno utili a definire alcuni obiettivi di miglioramento.

- Le prassi operative e gli assetti organizzativi sono conformi agli standard previsti nella Carta, ma spesso non compaiono in documenti “formali” attraverso i quali l’ente locale si organizza e si struttura (ad esempio determinazioni istitutive di servizi, regolamenti, protocolli per la presa in carico e la gestione dei casi, ecc.). In altre parole la Carta dei Servizi si trova in perfetta sintonia con l’operatività dei servizi (le unità di offerta, le procedure di accesso, le specifiche tecniche, ecc.), ma non ha ancora affondato le radici nell’architettura organizzativa dell’ente; le specifiche tecniche ed organizzative non sono infatti ancora state calate negli atti istitutivi con cui l’ente locale si struttura e dialoga al proprio interno e con i cittadini.
- Mancano strumenti che rendano possibile un costante monitoraggio delle procedure e delle performance dei servizi. Un secondo punto di miglioramento può quindi essere la costruzione di strumenti che consentano un monitoraggio costante degli standard di qualità. Ad oggi infatti non ci sono strumenti definiti per monitorare la tempistica, la composizione e la frequenza con cui si incontrano le équipes dei servizi, con cui si effettua la supervisione, con cui si realizzano interventi formativi sugli operatori, ecc. Avere strumenti semplici, essenziali, costantemente aggiornati, consentirebbe di avere un monitoraggio costante e immediatamente consultabile dell’andamento dei servizi.
- Infine, una sottolineatura relativa ad un aspetto di contenuto: un principio cardine che si riflette a diversi livelli in tutta la Carta è la presenza di un progetto di intervento individualizzato che garantisca, da un lato, la centralità della persona rispetto agli interventi e, dall’altro, l’integrazione tra i diversi interventi fruiti dal medesimo cittadino. Ebbene questa impostazione non è ancora stata calata nelle prassi operative dei servizi, in particolare del servizio sociale di base. La progettazione sociale è infatti ancora distinta per ogni servizio fruito.

¹ Non è stato possibile produrre un riscontro attendibile e documentabile della conformità allo standard, ma solo informazioni non verificabili.

Tab. 1 – Verifiche documentali per servizio ed esito

Servizio	Conformi	Non conformi	Non verificabili	Totale
Ufficio informazioni dei Servizi Sociali	3	1	2	6
Segretariato sociale	8	1	2	11
Servizio sociale professionale	5	4	1	10
Servizio minori e famiglie	6	1	-	7
Assistenza Domiciliare Minori (A.D.M.)	7	-	5	12
Asilo nido comunale Peter Pan	38	-	2	40
Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)	11	-	1	12
Spazio ragazzi <i>Gorg'n'Zona</i> (C.D.E.)	9	-	2	11
<i>Gorg</i> (C.A.G.)	6	1	2	9
Servizio Inserimenti Lavorativi (S.I.L.)	5	-	-	5
Servizio Formazione all'Autonomia (S.F.A.)	8	1	-	9
Centro Diurno Disabili (C.D.D.)	11	3	3	17
Servizio Assistenza Domiciliare (S.A.D.)	5	2	4	11
Servizio pasti a domicilio	4	-	2	6
Servizio trasporto per anziani e disabili	1	-	2	3
Ambulatorio infermieristico	4	-	2	6
Telesoccorso	2	-	-	2
Telefono amico	3	-	-	3
Orti urbani	5	2	-	7
Servizio civile volontario	5	-	3	8
Ufficio case	5	-	1	6
Contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle abitazioni private	2	-	-	2
Interventi di sostegno economico	3	-	-	3
Assegno di maternità	1	-	-	1
Assegno per i nuclei familiari con almeno tre figli minori	1	-	-	1
Totale complessivo	158	16	34	208

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

Tab. 2 – Verifiche documentali per tipo di standard ed esito

Tipo di standard	Conformi	Non conformi	Non verificabili
Tempi e orari	10	-	1
Tempistica	7	3	2
Personale	41	4	10
Struttura	29	-	1
Procedure	71	9	20
Totale	158	16	34

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

I servizi oggetto delle indagini di customer satisfaction sono sette: Ufficio informazioni, Asilo Nido, Centro di Aggregazione Giovanile, Centro Diurno Disabili, Servizio di Assistenza Domiciliare, Servizio pasti a domicilio e Servizio Trasporti Anziani e Disabili.

Per tutti i servizi evidenzia un diffuso e marcato livello di soddisfazione dei cittadini-utenti:

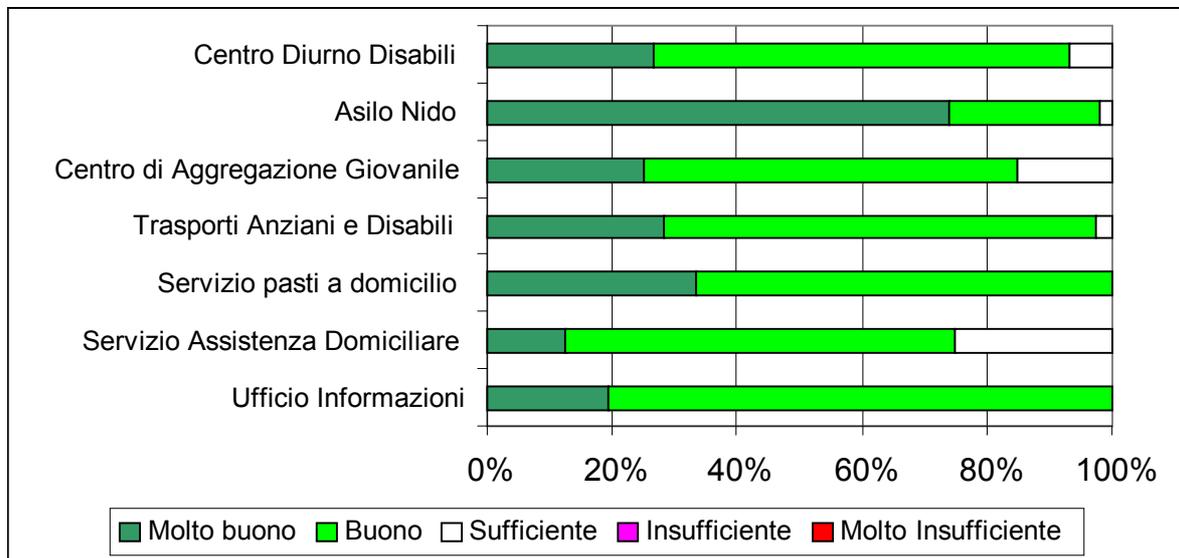
- in tutti i servizi le aree di piena soddisfazione (valutazione “buona” e “molto buona”) superano l’85% ad eccezione del S.A.D;
- in nessun servizio si rilevano quote di insoddisfatti.

tab. 2 – La valutazione complessiva dei servizi (%)

Come valuta complessivamente il servizio ricevuto?	Molto buono	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Molto Insufficiente	Totale
Ufficio informazioni	19,4	80,6	0,0	-	-	100
Asilo Nido	74,0	24,0	2,0	-	-	100
Centro di Aggregazione Giovanile	25,0	60,0	15,0	-	-	100
Centro Diurno Disabili	26,7	66,7	6,7	-	-	100
Servizio Assistenza Domiciliare	12,5	62,5	25,0	-	-	100
Servizio pasti a domicilio	33,3	66,7	0,0	-	-	100
Trasporti Anziani e Disabili	28,2	69,2	2,6	-	-	100

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 1 – La valutazione complessiva dei servizi (%)



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

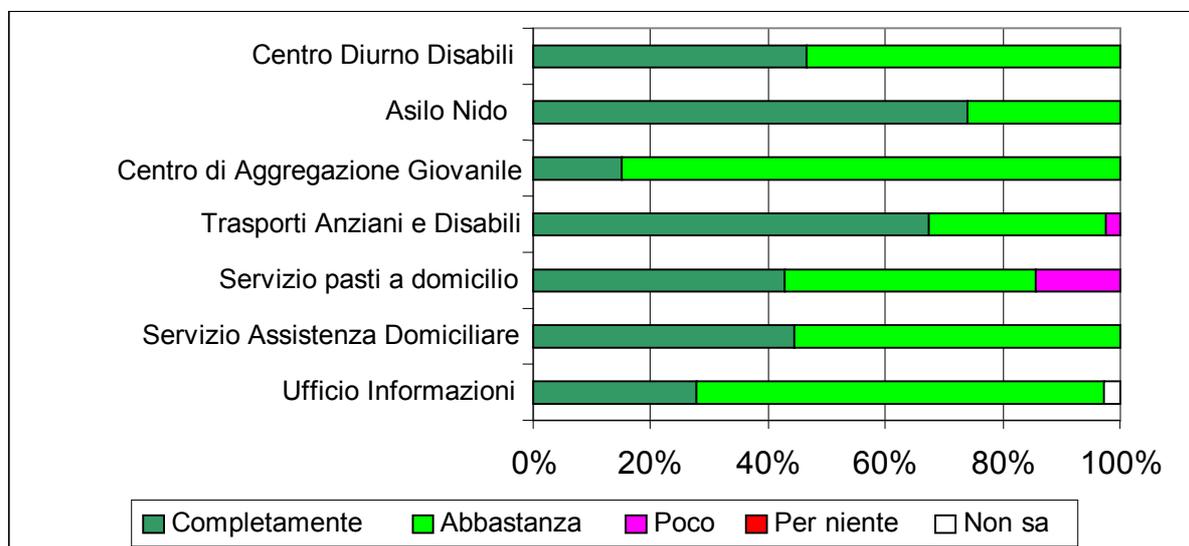
Per la netta maggioranza degli utenti (85%) i servizi rispondono alle necessità degli utenti; in cinque servizi su sette la quota di piena soddisfazione è superiore al 40%.

tab. 3 – La rispondenza dei servizi alle necessità (%)

Il servizio corrisponde alle sue necessità?	Comple- tamente	Abba- stanza	Poco	Per niente	Non sa	Totale
Ufficio informazioni	27,8	69,4	-	-	2,8	100
Asilo Nido	74,0	26,0	-	-	-	100
Centro di Aggregazione Giovanile	15,0	85,0	-	-	-	100
Centro Diurno Disabili	46,7	53,3	-	-	-	100
Servizio Assistenza Domiciliare	44,4	55,6	-	-	-	100
Servizio pasti a domicilio	42,9	42,9	14,3	-	-	100
Trasporti Anziani e Disabili	67,5	30,0	2,5	-	-	100

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 2 – La rispondenza dei servizi alle necessità (%)



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

LA VALUTAZIONE DEI CITTADINI

SERVIZIO UFFICIO INFORMAZIONI

Un quadro degli utenti

Dal campione si rileva che l'utenza che si rivolge al servizio è prevalentemente di genere femminile (25 intervistate donne contro 11 uomini) e anziana: l'80,6% degli utenti ha più di 65 anni mentre il 13,9% ne ha meno di 45.

Il 50% degli utenti intervistati vive da solo, il 30% vive con il coniuge e il 16,7% con il coniuge e i figli.

Al servizio accedono prevalentemente utenti con un basso livello di istruzione: quasi l'80% ha la licenza media o un titolo di studio inferiore.

Customer satisfaction

L'accessibilità

Nel complesso l'accessibilità al servizio è valutata positivamente. Il 97,3% degli intervistati valuta "molto buoni" o "buoni" i tempi di attesa. Più dell'80% degli intervistati giudica positivi anche gli spazi per l'attesa e positivi sono anche i giudizi sugli orari di apertura, ritenuti "buoni" o "molto buoni" da quasi il 92% degli intervistati.

La rispondenza alle necessità

La quasi totalità degli intervistati ritiene "completamente soddisfacente" o "abbastanza soddisfacente" la rispondenza del servizio alle necessità.

Area Cortesia

La cortesia è uno dei punti di forza del servizio: 35 intervistati su 36 giudicano, infatti, "buona" o "molto buona" sia la cortesia degli operatori sia la disponibilità del personale ad ascoltare così come a rispondere alle domande.

Area Informazione

Si sono evidenziate valutazioni prevalentemente positive; se si esclude la percentuale di intervistati che non risponde, la completezza e la chiarezza delle informazioni ricevute e la chiarezza della modulistica sono state giudicate "buone" o "molto buone" da più del 90% degli intervistati.

Area Relazione

A ricevere un giudizio molto positivo in questa area è la capacità di ascolto degli operatori: 35 utenti su 36 la giudicano "buona" o "molto buona". Il rispetto della privacy durante i colloqui è giudicato positivamente dall'82% degli intervistati; tuttavia, una percentuale, seppur minoritaria, di utenti non si ritiene pienamente soddisfatta della privacy.

Area Professionalità

La professionalità del personale è valutata in modo molto positivo: se si esclude la percentuale di utenti che non risponde, il 100% degli intervistati giudica la competenza e la preparazione del personale "buona" o "molto buona".

Le priorità

La prima priorità indicata dagli utenti è la chiarezza delle informazioni, cioè la dimensione più strettamente connessa alla *mission* del servizio, e in secondo luogo la cortesia e la capacità di ascolto degli operatori.

Le aree di miglioramento

Solo 4 intervistati hanno indicato possibili aree di miglioramento, a conferma del fatto che il servizio è pienamente soddisfacente. In particolare viene evidenziata la necessità di prestare maggiore attenzione ai bisogni dei cittadini stranieri e di ampliare gli orari di apertura; da parte di un utente è stata invece espressa insoddisfazione rispetto al lavoro degli operatori.

Percezione della qualità e della rilevanza dei fattori

Il servizio, nel suo complesso, riceve una valutazione estremamente positiva: la qualità complessiva è giudicata “molto buona” o “buona” da tutti gli utenti intervistati.

Anche per quanto riguarda l'importanza e la percezione dei fattori di qualità relativi al servizio (vedi graf. 2) si rileva come tutti i fattori di qualità ricevano un giudizio di piena soddisfazione. La chiarezza delle informazioni, la cortesia e la capacità d'ascolto degli operatori sono i fattori ritenuti più importanti. È pertanto su di essi, allo stesso tempo importanti e soddisfacenti, che è necessario tenere alta l'attenzione al fine di mantenerne l'elevato livello di qualità percepita.

Gli altri aspetti, tra cui la competenza professionale degli operatori, la rapidità del servizio, gli orari di apertura e la qualità degli ambienti in cui si svolge il servizio registrano valutazioni positive, ma non sono percepiti come rilevanti: su questi fattori occorrerebbe attivare azioni e strategie di comunicazione per valorizzarne la funzione.

CUSTOMER SATISFACTION

tab. 1 – L'orario di apertura (%)

Come valuta...	...gli orari di apertura
Molto buoni	27,8
Buoni	63,9
Poco buoni	2,8
Per niente buoni	-
Non sa	5,6
Totale	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 2 – Gli spazi e i tempi di attesa (%)

Come valuta...	... gli spazi per l'attesa?	... i tempi di attesa?
Molto buona	13,9	16,7
Buona	66,7	80,6
Sufficiente	11,1	-
Insufficiente	2,8	2,8
Molto insufficiente	-	-
Non sa	5,6	-
Totale	100,0	100,0

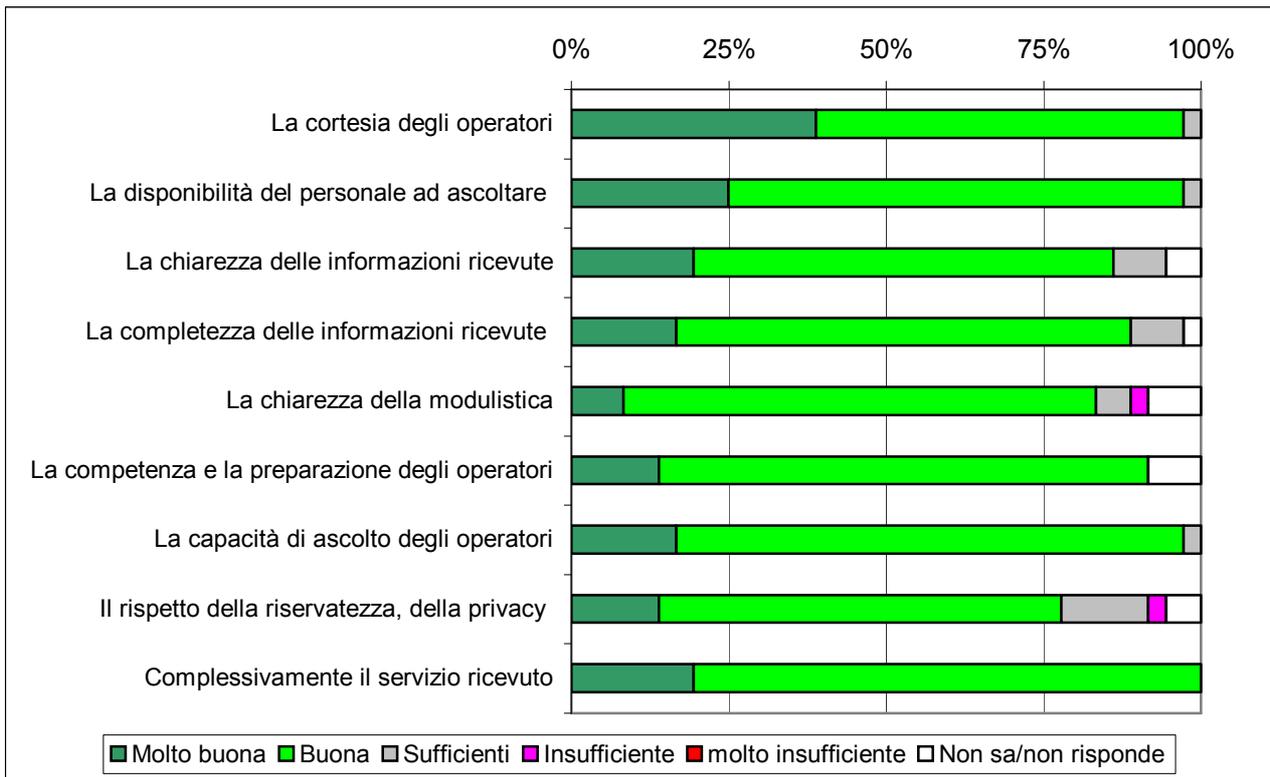
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 3 – La rispondenza del servizio alle necessità (%)

Il servizio corrisponde alle sue necessità?	Percentuale
Completamente	27,8
Abbastanza	69,4
Poco	-
Per niente	-
Non sa	2,8
Totale	100,0

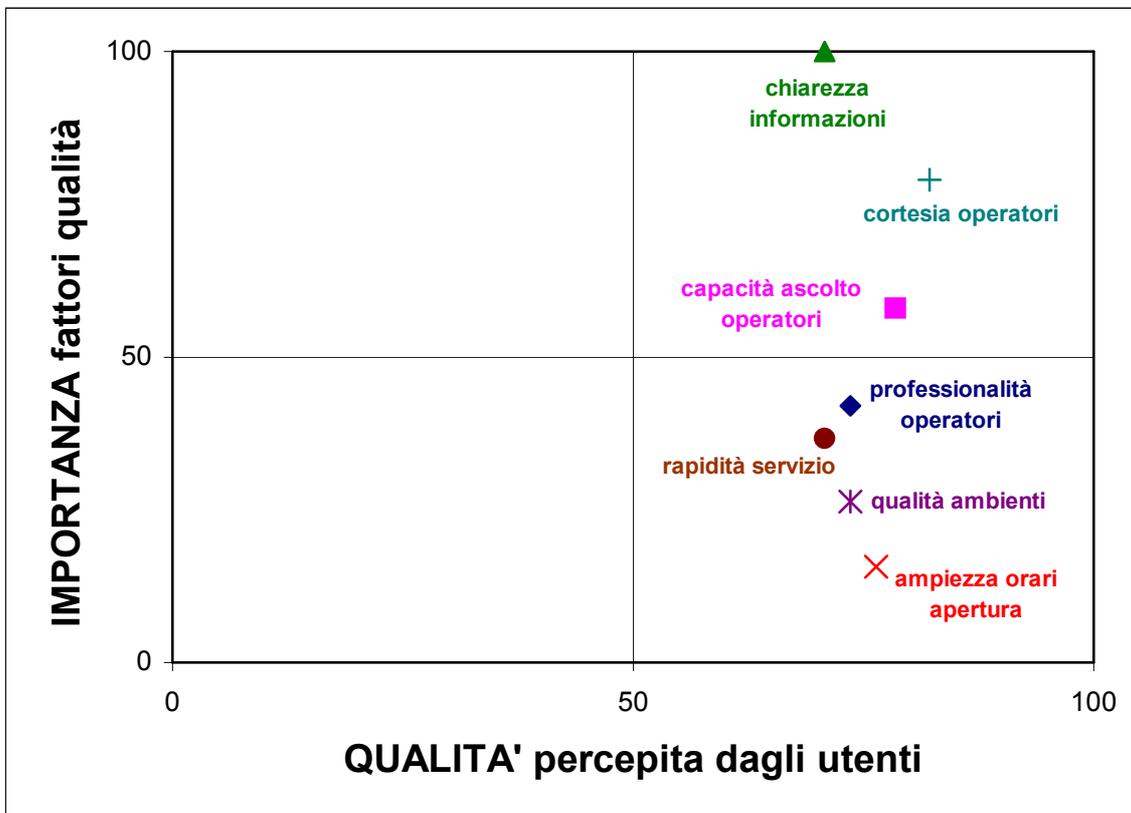
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 1 – La valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 2 – Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

ASILO NIDO

Un quadro degli utenti

Il 62% dei bambini che frequentano il Nido ha tra i 25 e i 36 mesi e il 72% dei bambini frequenta il Nido da un periodo non superiore ad un anno. La maggior parte dei bambini (88%) frequenta il Nido a tempo pieno, di cui il 10% con prolungamento. L'84% è di nazionalità italiana, mentre il 16% ha almeno uno dei due genitori di origine straniera.

Vi è infine una lieve prevalenza di maschi rispetto alle femmine (28 bambini su 22 bambine).

Customer satisfaction

L'accessibilità

Nel complesso l'accessibilità al servizio è valutata positivamente. Quasi il 90% dei familiari intervistati giudica "buone" o "molto buone" sia la semplicità e la chiarezza delle procedure di iscrizione, sia la completezza delle informazioni ricevute dagli uffici amministrativi. L'80% dei familiari giudica inoltre "molto buona" la completezza delle informazioni ricevute dal personale al momento dell'ambientamento.

La rispondenza alle necessità

Il servizio corrisponde alle necessità "completamente" o "abbastanza" per tutti gli utenti intervistati. Quasi il 95% giudica l'ampiezza degli orari di apertura del Nido adeguati alle proprie esigenze e il 98% ritiene la flessibilità nell'orario di ingresso al Nido adeguata alle proprie esigenze, così come valuta adeguata la flessibilità dell'orario di uscita il 94% degli intervistati.

Area Attività Educative e di Accudimento

Più del 90% dei familiari intervistati valuta "buona" o "molto buona" la qualità delle attività educative. In particolare tutti valutano "buoni" o "molto buoni" i momenti di cura del bambino e l'attenzione all'igiene del bambino.

Area Qualità del Cibo

Circa un quinto degli intervistati non sa rispondere quando gli viene chiesto di valutare la qualità del cibo e la modalità con cui viene somministrato. Tra coloro che invece sono informati, più del 97% giudica "buona" o "molto buona" sia la qualità del cibo che la modalità con cui viene somministrato. Solo un utente esprime un giudizio negativo.

Area Relazione

Relativamente agli aspetti relazionali, le valutazioni sono state molto positive: tutti gli intervistati giudicano "buona" o "molto buona" la relazione tra le educatrici e il bambino/a; anche la relazione tra il bambino/a e il personale ausiliario è considerata "buona" o "molto buona" da quasi tutti gli utenti. Ben al di sopra delle sufficienza anche i giudizi sul rapporto tra la famiglia e gli operatori, sulle modalità con cui vengono date le comunicazioni e sulla disponibilità del personale educativo nell'ascoltare e nel rispondere alle domande.

Area Struttura

Le strutture del Nido ricevono un giudizio positivo dal 96% degli intervistati. In particolare il 98% ritiene "molto buona" o "buona" la pulizia e l'igiene degli ambienti e quasi il 95% giudica positivamente gli arredi della struttura.

Area Professionale

La professionalità degli operatori riceve un giudizio estremamente positivo; 42 intervistati su 50, infatti, valutano la competenza e la preparazione delle educatrici "molto buona", 7 "buona" e uno solo "sufficiente".

44 utenti valutano poi “molto buona” o “buona” la competenza professionale del personale ausiliario, 2 “sufficiente”, mentre 4 utenti non rispondono.

Le priorità

Il rapporto tra operatori e bambini è considerato dagli utenti intervistati come aspetto prioritario. Subito dopo vengono la competenza professionale degli operatori e la cura del bambino. Meno rilevanza è invece attribuita alla qualità del cibo e agli orari di apertura del Nido, che comunque sono valutati in modo molto positivo.

Le aree di miglioramento

Solo 12 intervistati su 50 hanno indicato possibili aree di miglioramento, di cui 4 suggeriscono di abbassare la retta. Tra le indicazioni che si riferiscono direttamente al servizio 3 riguardano la maggiore ampiezza e flessibilità degli orari e dei giorni di apertura e 2 il miglioramento della qualità della struttura.

Percezione della qualità e della rilevanza dei fattori

Il servizio, nel suo complesso, riceve dagli intervistati una valutazione nettamente superiore alla sufficienza: la qualità complessiva del servizio è valutata “molto buona” dal 74% degli utenti intervistati e “buona” dal 24%; complessivamente il 98% degli intervistati esprime una valutazione superiore alla sufficienza.

Anche per quanto riguarda l'importanza e la percezione dei fattori di qualità relativi al servizio (vedi graf. 2) si rileva come tutti i fattori di qualità ricevano un giudizio di piena soddisfazione. Il rapporto tra operatori e bambini è il fattore ritenuto più importante e anche più soddisfacente; anche la cura del bambino e la competenza professionale degli operatori sono ritenuti fattori importanti e sono valutati positivamente. Rispetto a questi 3 fattori occorre pertanto continuare a lavorare per mantenerne un elevato livello di qualità. Tutti gli altri aspetti, tra cui le attività educative e di gioco, il rapporto tra operatori e famiglie e la qualità degli ambienti, sono ritenuti ugualmente soddisfacenti, ma percepiti come meno rilevanti; sono perciò da valorizzare.

COSTUMER SATISFACTION

L'accessibilità

tab. 1 – La semplicità delle procedure (%)

Come valuta...	... la semplicità e la chiarezza delle procedure di iscrizione?	... la completezza delle informazioni ricevute dagli uffici amministrativi?	... la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute dal personale al momento dell'ambientamento?
Molto buone	36,0	14,0	80,0
Buone	54,0	74,0	18,0
Sufficienti	8,0	8,0	-
Insufficienti	-	-	-
Molto insufficienti	-	-	-
Non sa	2,0	4,0	2,0
Totale	100,0	100,0	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 2 – Gli orari (%)

Come valuta l'ampiezza...	... dell'orario di apertura	... dell'orario di ingresso	... dell'orario di uscita
Superiori alle esigenze	10,0	8,0	10,0
Adeguati alle esigenze	84,0	90,0	84,0
Inferiori alle esigenze	6,0	2,0	6,0
Non sa	-	-	-
Totale	100,0	100,0	100,0

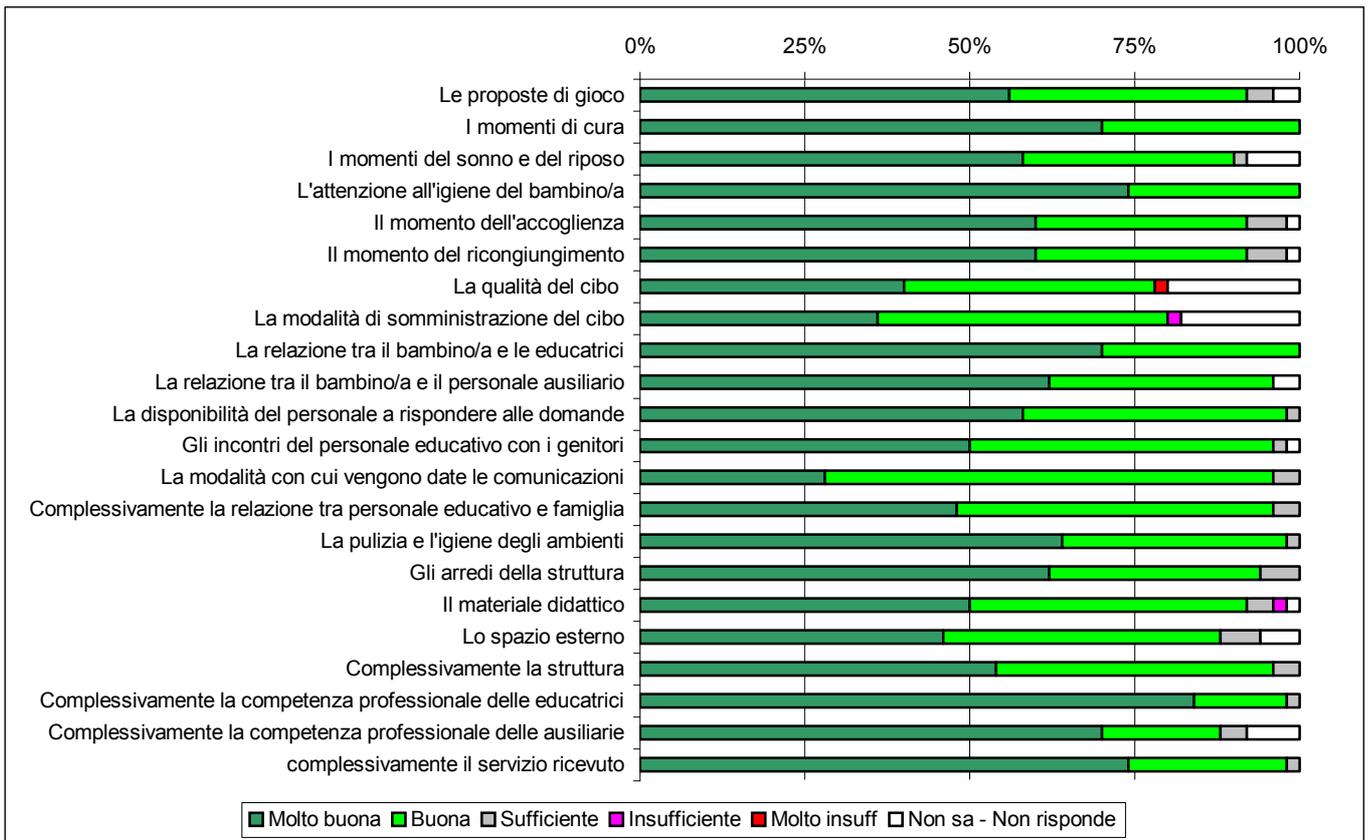
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 3 – La rispondenza del servizio alle necessità (%)

Il servizio corrisponde alle sue necessità?	Percentuale
Completamente	74,0
Abbastanza	26,0
Poco	-
Per niente	-
Totale	100,0

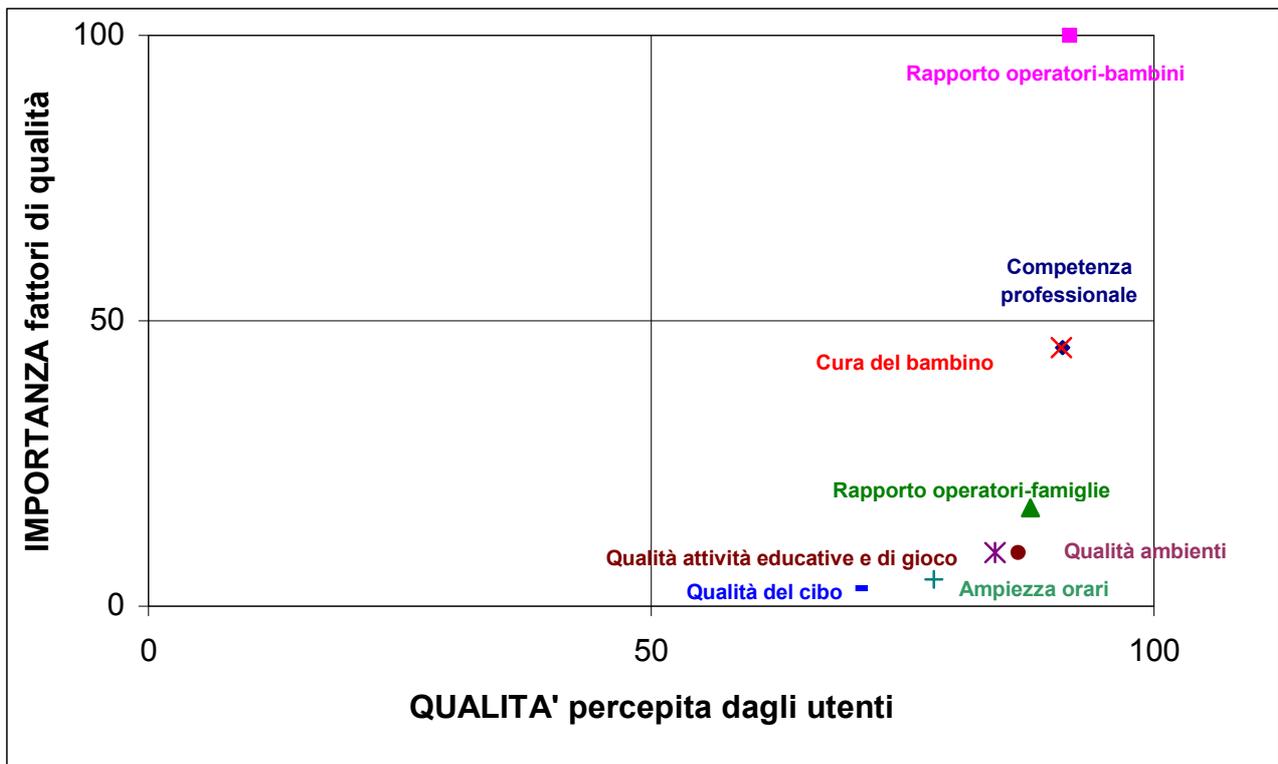
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

Graf. 1 La valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

Graf. 2 – Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

CENTRO DI AGGREGAZIONE GIOVANILE

Un quadro degli utenti

Per l'analisi di customer satisfaction relativa al Centro di Aggregazione Giovanile sono stati intervistati 20 utenti, 18 ragazzi e 2 ragazze. L'80% degli intervistati ha meno di 18 anni, e il 45% ne ha meno di 16.

La maggioranza si dichiara "studente" (70%) piuttosto che "lavoratore" (20%).

Il 95% degli intervistati afferma di frequentare il CAG più volte alla settimana e il 70% lo frequenta sia di pomeriggio sia di sera. La maggioranza infine dichiara di frequentare il CAG da meno di un anno, ma è consistente il numero di ragazzi che lo frequenta da diversi anni (45%).

Customer satisfaction

L'accessibilità

Il 60% degli intervistati giudica "buone" le informazioni ricevute rispetto alle attività proposte dal CAG e il 30% le ritiene "sufficienti".

Per quanto riguarda la valutazione del costo della sala prove musicali risulta che la maggior parte degli intervistati non la utilizza, e quindi non è in grado di esprimere un giudizio. Coloro che la utilizzano ritengono che il costo sia adeguato, non eccessivo.

La fruizione dei servizi

Il 95% degli intervistati dichiara di partecipare alle attività proposte dal CAG. Al contrario l'80% degli intervistati afferma di non utilizzare mai la sala prove musicali; il restante 20% dichiara di utilizzarla, ma solo saltuariamente. La postazione radioweb viene utilizzata dal 45% degli intervistati.

La professionalità degli operatori

La netta maggioranza dell'utenza valuta positivamente il servizio svolto dagli operatori: il 60% lo valuta "molto buono" e il 30% "buono". Solo il 10% dichiara di non essere soddisfatto.

La rispondenza alle necessità

Il servizio corrisponde alle necessità di tutti gli utenti ("abbastanza" per l'85% e "completamente" per il 15%) e il 75% degli intervistati ritiene gli orari di apertura adeguati alle proprie esigenze, mentre il 25% li ritiene non adeguati.

Area Attività

Un giudizio molto positivo è attribuito alla possibilità di aggregazione spontanea che il servizio offre: il 95% la giudica "molto buona" o "buona". Le iniziative culturali e le attività di laboratorio proposte ricevono un giudizio positivo da più del 75% degli intervistati che si sono espressi; vi è tuttavia un parte, se pur minoritaria, di giovani che si dichiara non pienamente soddisfatta.

Area Relazione

La relazione tra i ragazzi e gli educatori è uno dei punti di forza del CAG. Il 95% degli intervistati giudica "buono" o "molto buono" il proprio rapporto con gli educatori, e tutti gli intervistati ritengono "buona" o "molto buona" la disponibilità degli educatori ad ascoltare le proposte dei ragazzi. Anche il rapporto tra i ragazzi che frequentano il CAG è valutato positivamente dal 95% degli intervistati. Cala un po' il giudizio positivo quando si parla complessivamente del rapporto operatori/ragazzi.

Area Struttura

La struttura dove si svolge il servizio è valutata complessivamente in maniera positiva, anche se nel 30% dei casi il giudizio è soltanto di sufficienza. L'80% degli intervistati giudica "buona" o "molto buona" la pulizia e

l'igiene degli ambienti. Alcuni giudizi di non piena soddisfazione sono stati espressi rispetto ai giochi a disposizione e agli spazi in cui è possibile ritrovarsi. Più di un quarto degli intervistati esprime una valutazione di sufficienza sui giochi. Pochi sono infine i giudizi espressi sulla sala prove musicali e sulla postazione radioweb a causa dello basso utilizzo di questi servizi. La valutazione, per i pochi che hanno risposto, rimane comunque positiva.

Le priorità

Gli aspetti ritenuti prioritari dagli intervistati sono la possibilità di aggregazione spontanea e il rapporto con gli educatori. Lo sono meno la qualità della struttura e l'ampiezza degli orari di fruizione del servizio

Le aree di miglioramento

I suggerimenti per il miglioramento del servizio riguardano principalmente aspetti relativi alla struttura. In particolare 4 utenti esprimono la necessità di un nuovo computer e 2 desiderano qualche gioco in più; un utente invece esprime la necessità di maggior pulizia all'interno del centro. Altri suggerimenti riguardano le gite, che dovrebbero essere più frequenti e meglio organizzate, e gli orari di apertura che dovrebbero essere più ampi.

Percezione della qualità e della rilevanza dei fattori

L' 85% degli intervistati ha espresso piena soddisfazione per il servizio. La possibilità di aggregazione spontanea e il rapporto con gli educatori sono gli aspetti che gli intervistati ritengono prioritari per la qualità del servizio e sui quali hanno espresso una valutazione molto positiva. Essi rappresentano quindi i punti forti, del servizio, sui quali occorre continuare a investire. Le attività culturali e ricreative, la qualità degli ambienti e l'ampiezza degli orari di apertura, anche se giudicati positivamente, non sono ritenuti altrettanto importanti; è quindi auspicabile una loro maggiore valorizzazione.

CUSTOMER SATISFACTION

tab. 1 – La valutazione delle informazioni ricevute (%)

Come valuti...	... le informazioni ricevute rispetto sulle attività proposte?
Buone	60,0
Sufficienti	30,0
Insufficienti	-
Gravemente insufficienti	-
Non sa	10,0
Totale	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 2 – La partecipazione alle iniziative proposte

	Partecipi alle iniziative proposte dal CAG?
Sì, sempre	10,0
Sì, qualche volta	85,0
No	5,0
Non sa	-
Totale	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 3 – La valutazione del servizio svolto dagli operatori (%)

Come valuti...	... il servizio svolto dagli operatori?
Molto buono	60,0
Abbastanza buono	30,0
Poco buono	10,0
Per niente buono	-
Non sa	-
Totale	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 4– La rispondenza del servizio alle necessità

	Il servizio corrisponde alle tue necessità?
Completamente	15,0
Abbastanza	85,0
Poco	-
Per niente	-
Non sa	-
Totale	100,0

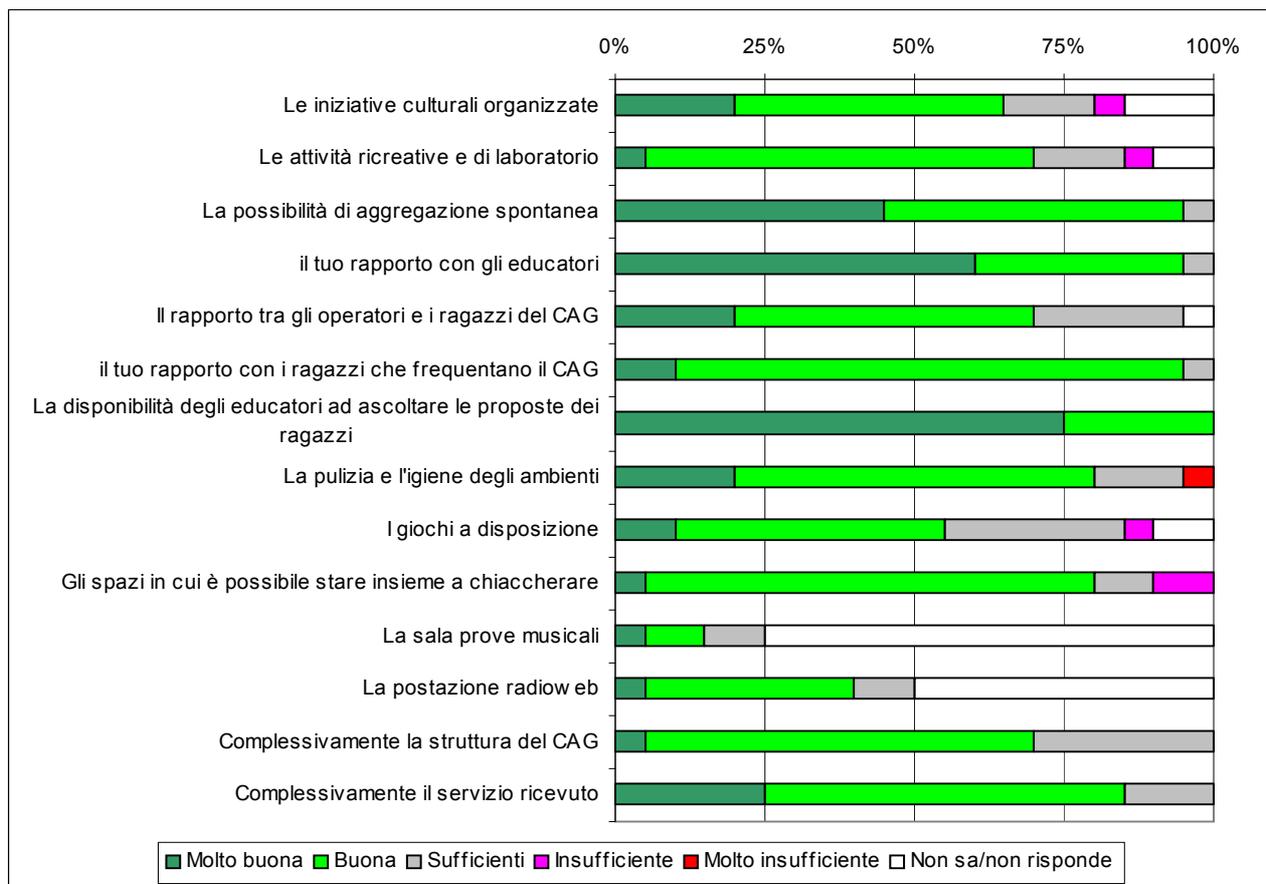
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 5– L'ampiezza degli orari di apertura

Come valuti...	... l'ampiezza degli orari di apertura?
Superiori alle esigenze	-
Adeguati alle esigenze	75,0
Inferiori alle esigenze	25,0
Non sa	-
Totale	100,0

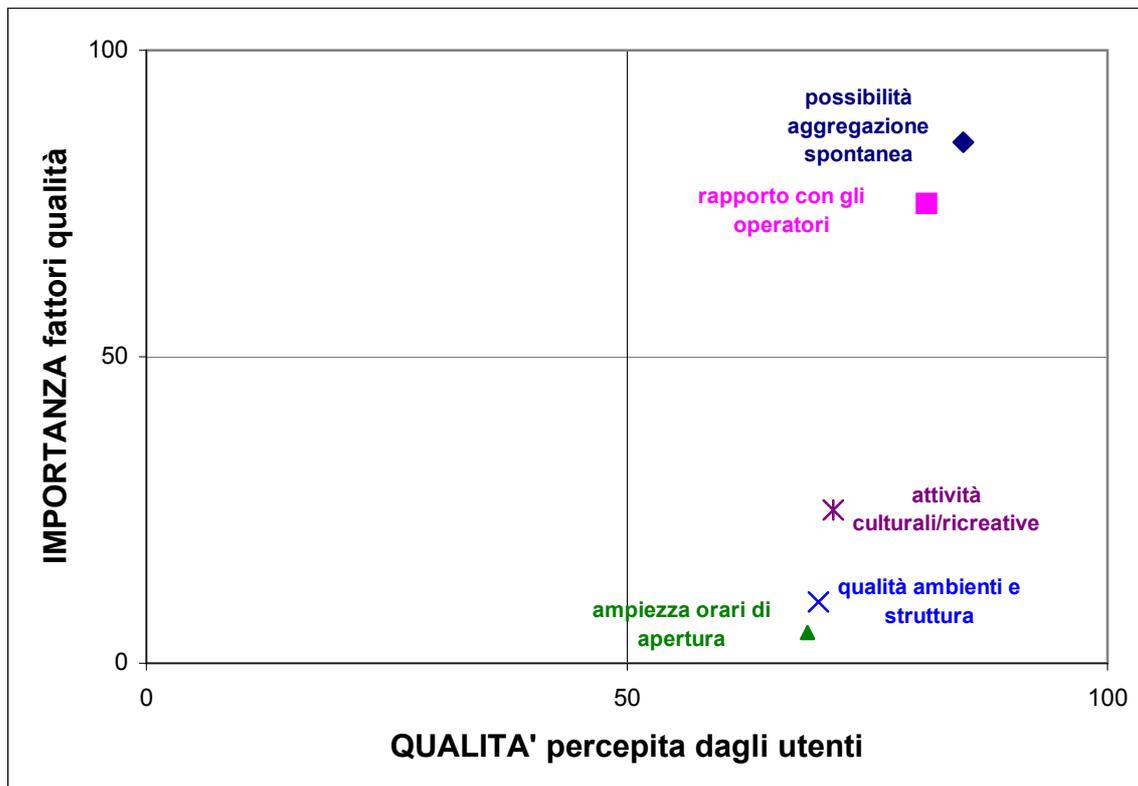
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 1 – La valutazione degli aspetti specifici del servizio(%)



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 2 – Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

CENTRO DIURNO DISABILI

Un quadro degli utenti

Per l'analisi di customer satisfaction relativa al Centro Diurno Disabili sono state svolte 15 interviste: in 9 casi la persona intervistata era un genitore dell'utente e negli altri 6 casi un altro familiare non convivente (fratello o sorella).

Il 73% del campione di utenti è di sesso maschile e il 60% ha un'età compresa tra i 26 e i 45 anni.

L'87% vive con i genitori, mentre il 13 % vive in comunità. L'80% degli intervistati non risiede nel comune di Gorgonzola.

Customer satisfaction

L'accessibilità

La valutazione dell'accessibilità alle informazioni sul servizio è complessivamente positiva. Quasi l'87% degli intervistati giudica "buone" o "molto buone" la semplicità e la chiarezza delle informazioni che ha ricevuto sul servizio.

La rispondenza alle necessità

Tutti gli intervistati ritengono che il C.D.D. risponda appieno o abbastanza alle proprie necessità. Per quasi il 47% le soddisfa completamente, mentre per il 53% il servizio è "abbastanza" rispondente.

Adeguatezza del costo alla qualità

L'80% degli intervistati ritiene che il costo del servizio sia adeguato rispetto alla qualità offerta e una quota omologa che l'ampiezza degli orari di apertura sia adeguata alle proprie necessità.

Area Cortesia

I punti di forza del servizio sono riconducibili all'area cortesia. Tutti gli intervistati giudicano "buona" o "molto buona" la cortesia degli operatori nei confronti dell'assistito e nei confronti dei familiari; il 93% degli intervistati valuta positivamente anche la disponibilità del personale ad ascoltare e rispondere alle domande.

Area Relazione

L'area relazione è valutata in modo estremamente positivo. Tutti gli intervistati giudicano "buono" o "molto buono" il rapporto che si è instaurato tra gli operatori e l'assistito, tra gli operatori e i familiari, e con il responsabile del servizio. Anche il rapporto che si è instaurato con l'assistente sociale è valutato positivamente dall'80% degli intervistati, ma vi è una percentuale minoritaria di utenti che si dichiara non pienamente soddisfatta.

Area Professionale

Tutti gli intervistati si dichiarano pienamente soddisfatti della competenza e della preparazione degli operatori. Il 93% valuta positivamente la cura dell'igiene personale dell'assistito, le attività ricreative proposte e il servizio di trasporto da e per il CDD. Rispetto alle attività educative il giudizio è positivo, anche se il 20% di intervistati le giudica solo "sufficienti". L'area dove i giudizi sono più critici è quella relativa ai soggiorni di vacanza: solo il 26% degli intervistati si dichiara pienamente soddisfatto.

Area Informazione

L'informazione riceve un giudizio complessivamente positivo: il 73% degli intervistati giudica la chiarezza delle informazioni e gli incontri con le famiglie "buoni" o "molto buoni". Circa un quarto degli intervistati tuttavia si dichiara non pienamente soddisfatto.

Area Struttura

Il 73% degli intervistati giudica positivamente la pulizia e l'igiene degli ambienti, gli arredi della struttura e lo spazio esterno; il resto degli intervistati li valuta invece "sufficienti". Pochi intervistati esprimono una valutazione positiva rispetto al materiale utilizzato per le attività di laboratorio; ma tra coloro che rispondono, quasi il 90% lo ritiene "buono".

Area cibo

Sono in pochi ad esprimere un giudizio rispetto al cibo. Tutti coloro che rispondono alla domanda giudicano "buona" la modalità con cui viene somministrato il cibo, mentre l'83% valuta la qualità del cibo "buona" o "molto buona".

Le priorità

Il rapporto tra gli operatori e l'assistito è l'aspetto citato dal maggior numero di familiari come prioritario. Molta importanza è data anche alla competenza professionale degli operatori.

Le aree di miglioramento

I suggerimenti per il miglioramento del servizio riguardano principalmente i soggiorni di vacanza. Secondo tre intervistati tali soggiorni dovrebbero essere più frequenti e meglio organizzati. Altri suggerimenti sono riferiti alle prestazioni terapeutiche e alle attività educative, che dovrebbero essere migliorate. Due intervistati ritengono che gli orari del centro dovrebbero essere ampliati e, infine, un intervistato suggerisce di aumentare le opportunità di incontro con le famiglie.

Percezione della qualità e della rilevanza dei fattori

Oltre il 93% degli intervistati ha espresso piena soddisfazione per il servizio. Il rapporto tra gli operatori e l'assistito così come la competenza professionale degli operatori sono gli aspetti che gli intervistati ritengono prioritari per la qualità del servizio e sui quali hanno espresso una valutazione molto positiva. Essi rappresentano quindi i punti di forza, sui quali occorre continuare a investire. Tutti gli altri aspetti, tra cui la cortesia degli operatori, il rapporto tra operatori e familiari, la cura dell'igiene personale e la qualità del cibo vengono giudicati positivamente, ma non sono ritenuti altrettanto importanti; è quindi auspicabile una loro valorizzazione.

CUSTOMER SATISFACTION

tab. 1 – La semplicità e della chiarezza delle informazioni sul servizio

Come valuta...	... la semplicità e la chiarezza delle informazioni ricevute?
Molto buone	20,0
Buone	66,7
Sufficienti	13,3
Insufficienti	-
Molto insufficienti	-
Totale	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 2– La rispondenza del servizio alle necessità

	Il servizio risponde alle vostre necessità?
Completamente	46,7
Abbastanza	53,3
Poco	-
Per nulla	-
Totale	100,0

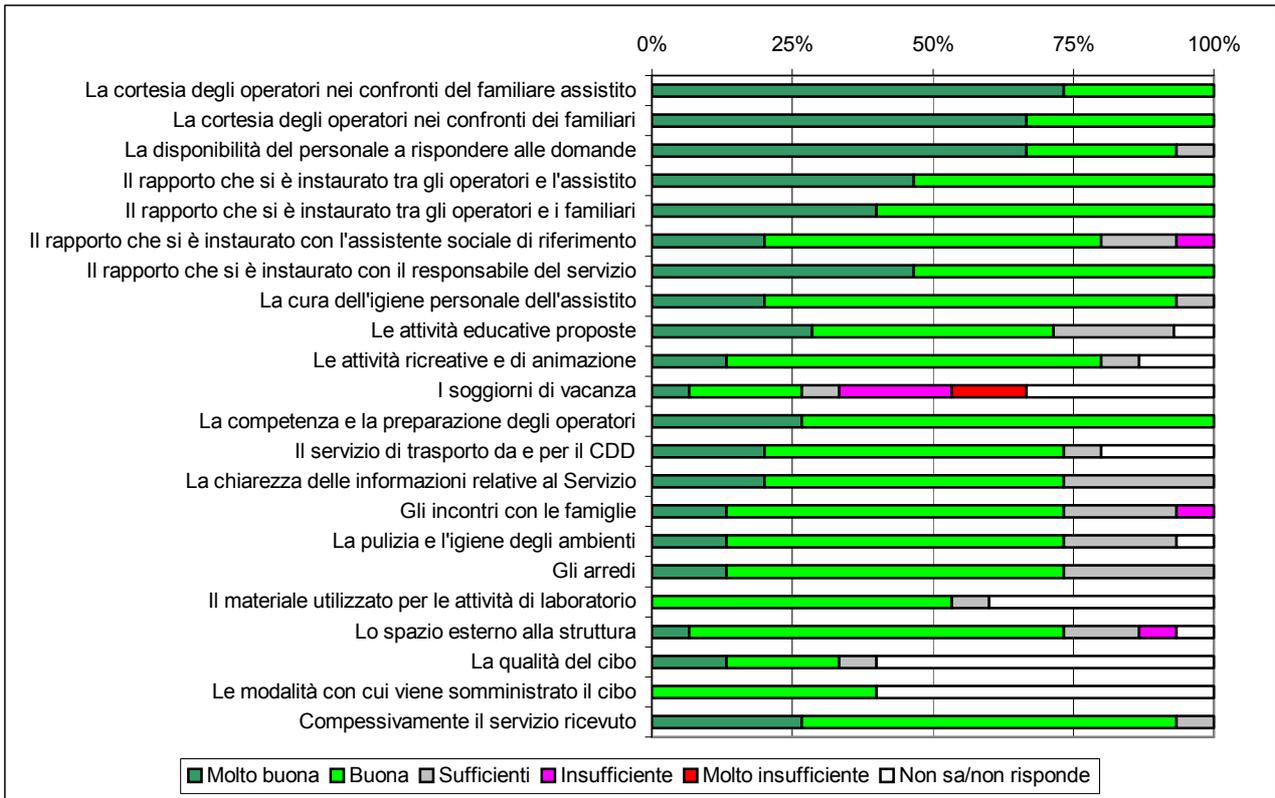
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 3 – L'ampiezza degli orari di apertura

Come valuta...	... l'ampiezza degli orari di apertura?
Superiori alle esigenze	6,7
Adeguati alle esigenze	73,3
Inferiori alle esigenze	20,0
Non sa	-
Totale	100,0

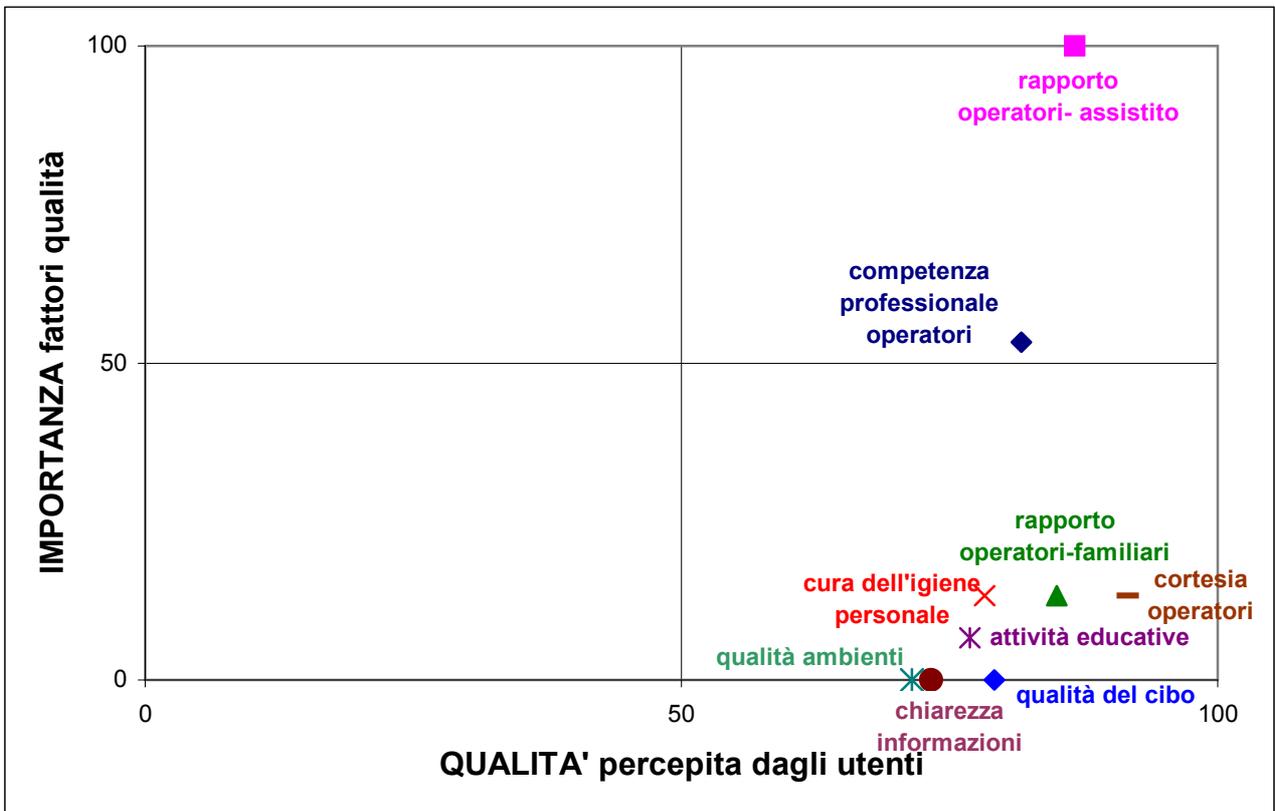
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 1 – La valutazione degli aspetti specifici del servizio(%)



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 2 – Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

Un quadro degli utenti

Sono stati intervistati 9 utenti del servizio S.A.D. su un totale di 20. In 4 casi è stato intervistato direttamente il cittadino fruitore del servizio; negli altri casi è stato intervistato un familiare. Il 78% degli intervistati ha più di 65 anni, mentre vi è un certo equilibrio rispetto alla dimensione di genere. La maggior parte vive con il coniuge (44%) o con altri (44%). Il livello di istruzione è basso: tutti gli utenti che hanno risposto alla domanda (il 78%) hanno la licenza media o un titolo di studio inferiore.

Customer satisfaction

L'accessibilità

La valutazione sull'accessibilità al servizio è complessivamente positiva. Tutti gli utenti che hanno risposto dichiarano che richiedere il servizio è stato "molto semplice" o "abbastanza semplice", e valutano "molto buone" o "buone" le informazioni ricevute all'inizio, relativamente alle modalità di erogazione del servizio.

La puntualità

Tutti gli intervistati esprimono un giudizio positivo sia sulla puntualità, sia sul rispetto della programmazione degli interventi.

La rispondenza alle necessità

Tutti gli utenti ritengono che il servizio risponda "completamente" (44%) o "abbastanza" (56%) alle loro esigenze.

L'adeguatezza del costo alla qualità

In generale il costo del servizio a carico dell'utente è ritenuto eccessivo rispetto alla qualità erogata, mentre solo 22% lo ritiene "adeguato".

Area Cortesia

Nel complesso, la disponibilità degli operatori ad ascoltare e rispondere alle domande, così come la loro cortesia nei confronti degli utenti o dei familiari è apprezzata; 7 intervistati su 9 valutano positivamente ("molto buoni" o "buoni") questi aspetti.

Area Relazione

Il rapporto che si è instaurato tra l'assistito e gli operatori e tra questi e i familiari è valutato complessivamente in modo positivo dagli intervistati; vi è tuttavia una parte, se pur minoritaria, che non è pienamente soddisfatta. Meno della metà degli intervistati giudica "buono" il rispetto della riservatezza da parte degli operatori. Il rapporto che si è instaurato con l'Assistente sociale di riferimento non risulta pienamente soddisfacente. La maggioranza degli utenti, però, non ha risposto alla domanda.

Area Professionale

La professionalità degli operatori è ritenuta nell'insieme soddisfacente. Tutti gli utenti che hanno risposto alla domanda danno un giudizio positivo rispetto alla cura dell'igiene personale dell'assistito. La competenza e la preparazione degli operatori è complessivamente giudicata "buona" da 7 utenti, mentre solo un utente la giudica "insufficiente".

Quasi nessun utente ha espresso un giudizio sugli accompagnamenti nelle uscite (per visite, commissioni etc) poiché in pochi usufruiscono di questa prestazione.

Area Informazione

Per quanto concerne gli aspetti riconducibili all'informazione (la chiarezza delle informazioni ricevute in relazione al servizio, la tempestività dell'informazione), sono ritenuti "buoni" dalla maggior parte degli utenti, anche se vi è una piccola percentuale di intervistati che si dichiara non pienamente soddisfatta.

Le priorità

La cura dell'igiene personale dell'assistito è considerata dagli intervistati l'aspetto prioritario. Importanti sono ritenuti anche la cortesia degli operatori e il rispetto della programmazione.

Le aree di miglioramento

Non vi sono stati contributi significativi nell'individuare aree di miglioramento. Solo un utente indica un aspetto da migliorare: la formazione degli operatori rispetto alle problematiche specifiche degli utenti.

Percezione della qualità e della rilevanza dei fattori

Complessivamente il servizio ricevuto è ritenuto "buono" o "molto buono" dal 75% degli intervistati; il restante 25% lo giudica comunque "sufficiente".

Anche per questo servizio si rileva come tutti i fattori di qualità considerati rilevanti per il servizio abbiano ricevuto una valutazione positiva. La cura dell'igiene personale dell'assistito è ritenuto l'aspetto prioritario del servizio, su cui gli intervistati esprimono un giudizio molto positivo. Altri aspetti importanti e ritenuti soddisfacenti sono la cortesia e la competenza degli operatori e il rispetto della programmazione, sui quali si deve quindi mantenere sempre elevata l'attenzione. Il rapporto degli operatori con l'assistito e i familiari, la chiarezza delle informazioni e la facilità nel richiedere il servizio sono invece aspetti da valorizzare in quanto ritenuti soddisfacenti, ma poco importanti.

CUSTOMER SATISFACTION

tab. 1 – La semplicità nel richiedere il servizio (%)

Quanto è stato semplice richiedere il servizio?	Percentuale
Molto	33,0
Abbastanza	44,0
Poco	-
Per niente	-
Non sa	22,0
Totale	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 2 – Il rispetto degli orari e della programmazione degli interventi concordati (%)

	Viene rispettata la programmazione degli interventi?	Viene rispettata la puntualità?
Sì, sempre	66,7	55,6
Spesso, la maggioranza delle volte	33,3	44,4
Solo qualche volta	-	-
No, quasi mai	-	-
Totale	100,0	100,0

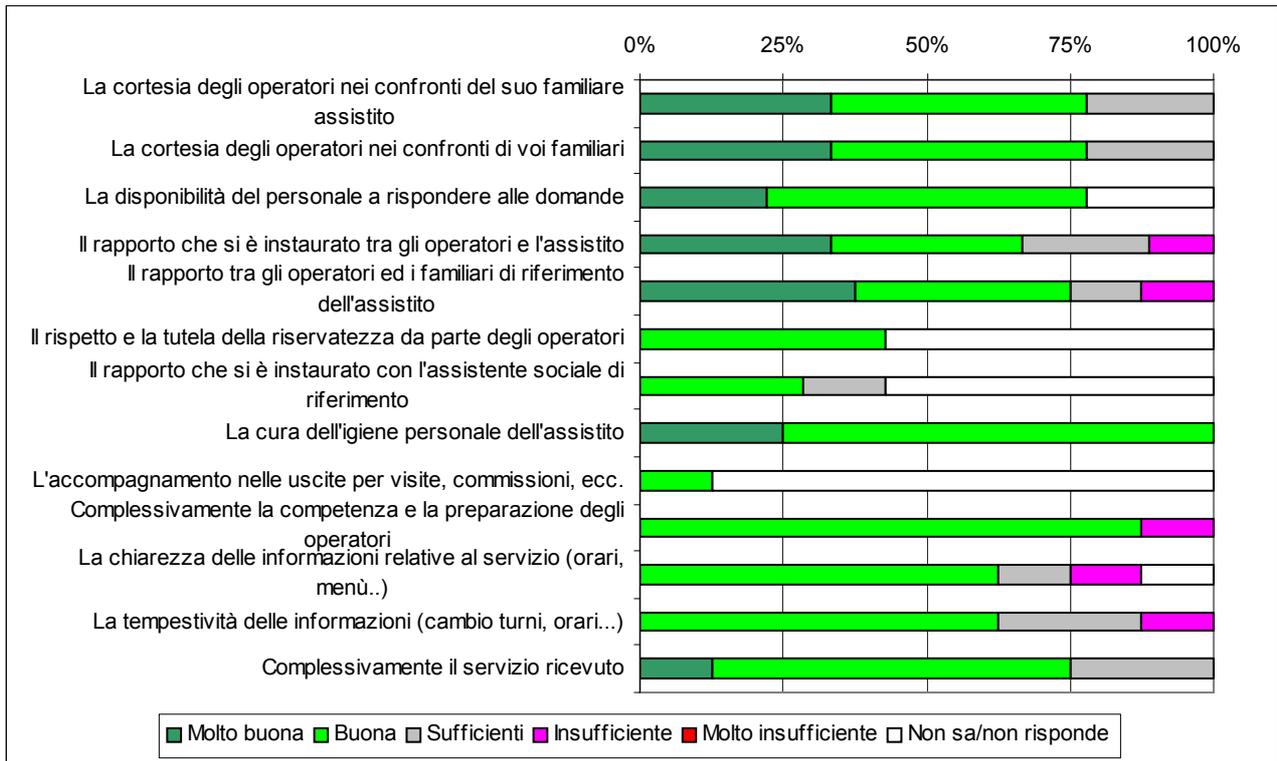
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 3 – La rispondenza del servizio alle necessità (%)

Il servizio corrisponde alle sue necessità?	Percentuale
Completamente	44,4
Abbastanza	55,6
Poco	-
Per nulla	-
Totale	100,0

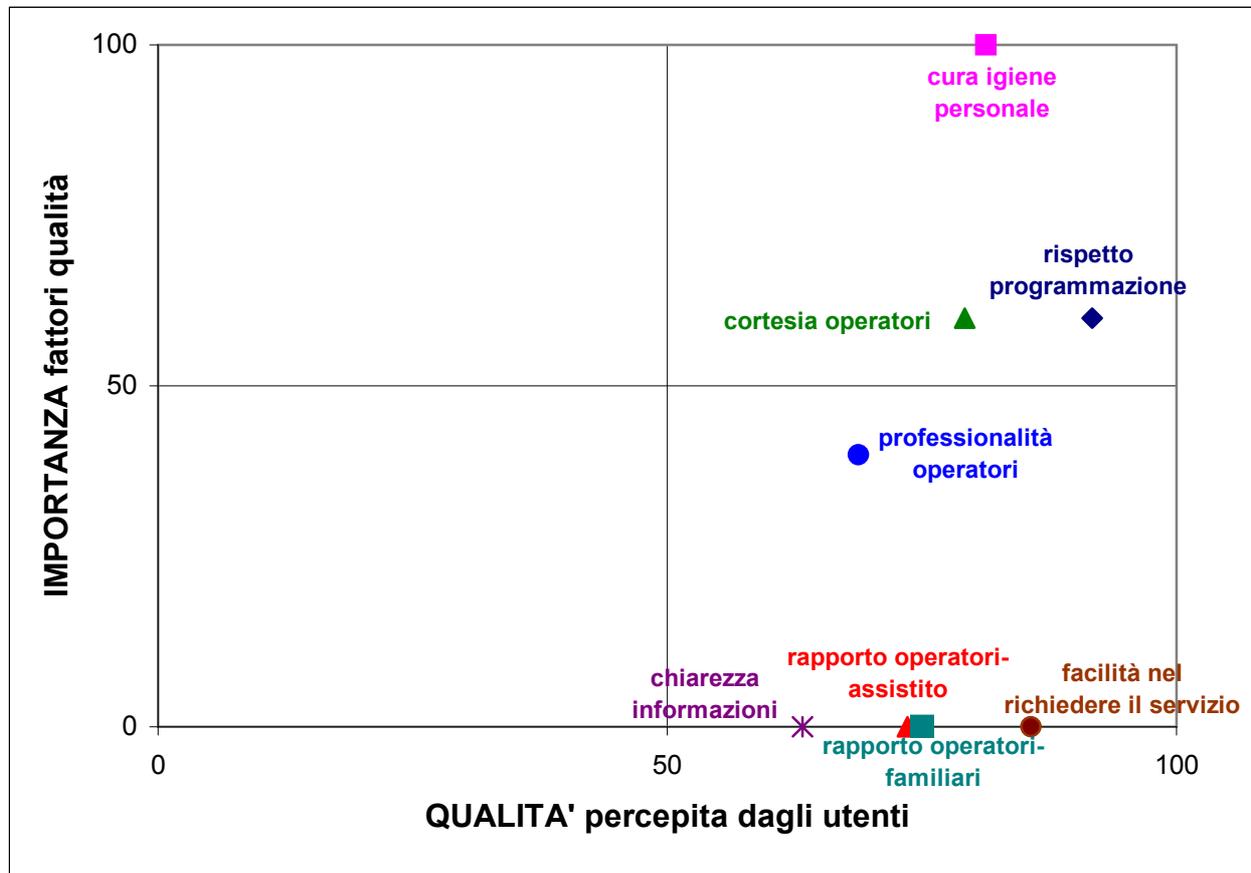
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 1 – La valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 2 – Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

SERVIZIO PASTI A DOMICILIO

Un quadro degli utenti

Per il Servizio pasti a domicilio sono stati intervistati 7 utenti su un totale di 12. Nella totalità dei casi si è intervistato il cittadino fruitore del servizio. 5 utenti su 7 sono uomini e hanno più di 81 anni.

Un solo utente vive con il coniuge; tutti gli altri vivono da soli. Il livello di istruzione è molto basso: 6 utenti su 7 hanno la licenza elementare o nessun titolo di studio; il settimo ha la licenza media.

Customer satisfaction

L'accessibilità

Gli utenti sono nel complesso soddisfatti del livello di accessibilità al servizio: dei 6 utenti che hanno risposto alla domanda, 4 ritengono che richiedere il servizio è stato "molto semplice" e 2 "abbastanza semplice".

Solo 4 hanno risposto alla domanda relativa alle informazioni ricevute sulle modalità di svolgimento del servizio: di questi 3 utenti hanno giudicato le informazioni ricevute "buone" e 1 "sufficienti".

La puntualità

Gli utenti esprimono un giudizio positivo sulla puntualità del servizio: tutti gli intervistati hanno dichiarato che gli orari di consegna dei pasti vengono rispettati "sempre" o "la maggioranza delle volte".

La rispondenza alle necessità

Nel complesso il servizio soddisfa i bisogni dell'utenza: 6 intervistati ritengono infatti che il servizio di consegna dei pasti a domicilio soddisfa le proprie necessità. Un solo intervistato invece si è dichiarato "poco" soddisfatto.

Il costo del servizio è ritenuto dalla maggior parte degli utenti "adeguato". Un solo utente ritiene il costo "eccessivo".

Area Cortesia

Il giudizio rispetto alla cortesia degli operatori che consegnano i pasti è molto positivo: tutti gli utenti che hanno risposto la giudicano "molto buona" o "buona".

Area Relazione

Anche il rapporto instaurato dagli utenti con gli operatori riceve un giudizio positivo. La relazione instaurata con l'operatore è ritenuta "buona" da tutti gli intervistati.

Area Professionale

Il servizio svolto dagli operatori è considerato "buono" da quasi tutti gli intervistati, mentre uno solo lo ritiene "sufficiente".

Area Qualità dei cibi

La qualità del cibo è l'ambito riguardo al quale sono espresse maggiori riserve. Tutti gli aspetti collegati alla qualità del cibo (qualità, cottura, temperatura e varietà), pur ottenendo prevalentemente un giudizio positivo, ricevono anche giudizi appena sufficienti e insufficienti da una parte significativa degli intervistati. In particolare i giudizi negativi riguardano la qualità e la freschezza dei cibi; la temperatura; la dimensione delle porzioni.

Area Informazione

Le informazioni circa il servizio e gli eventuali cambiamenti rispetto all'orario di consegna e al personale ricevono complessivamente una valutazione positiva: la maggioranza degli intervistati le giudica "buone" e un utente le giudica "sufficienti".

Le priorità

La qualità del cibo, che come abbiamo visto rappresenta l'area alla quale è riservato il maggior numero di giudizi non pienamente soddisfacenti, è anche l'aspetto maggiormente citato come prioritario dagli utenti. Prioritarie sono poi ritenute le aree relative all'informazione e alla puntualità.

Le aree di miglioramento

Coerentemente a quanto espresso in merito alla valutazione dei diversi aspetti legati al servizio e alle priorità da considerare, secondo gli intervistati le aree da migliorare riguardano soprattutto la qualità del cibo. In particolare viene richiesto una maggior equilibrio tra le porzioni di primo (troppo abbondanti) e di secondo (troppo scarse), e una maggiore quantità di carne. Viene poi suggerito di cambiare percorso ogni settimana in modo che a turno a tutti gli utenti arrivi il pasto caldo.

Percezione della qualità e della rilevanza dei fattori

Nel complesso il servizio è giudicato positivamente: tutti gli intervistati valutano complessivamente il servizio "molto buono" o "buono". Tutti i fattori di qualità considerati rilevanti per il servizio ricevono una valutazione positiva. La qualità del cibo tuttavia è uno di quei fattori ritenuti molto importanti, ma non del tutto soddisfacenti e che devono pertanto essere oggetto di miglioramento in modo prioritario. La cortesia degli operatori è invece un aspetto ritenuto importante e soddisfacente, che occorre presidiare. Tutti gli altri aspetti, tra cui la facilità nel richiedere il servizio, il rapporto tra gli operatori e l'assistito, il lavoro svolto dagli operatori, sono da valorizzare in quanto ritenuti soddisfacenti ma poco rilevanti.

CUSTOMER SATISFACTION

tab. 1 – La semplicità nel richiedere il servizio (%)

È stato semplice richiedere il servizio?	Percentuale
Molto	57,1
Abbastanza	28,6
Poco	-
Per niente	-
Non sa	14,3
Totale	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 2 – La puntualità nella consegna dei pasti (%)

Vengono rispettati gli orari di consegna tra le 12.00 e le 13.00?	Percentuale
Sì, sempre	57,1
Spesso, la maggioranza delle volte	42,9
Solo qualche volta	-
No, quasi mai	-
Totale	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 3 – La risposta del servizio alle necessità (%)

Il servizio corrisponde alle sue necessità?	Percentuale
Completamente	42,9
Abbastanza	42,9
Poco	14,3
Per nulla	-
Totale	100,0

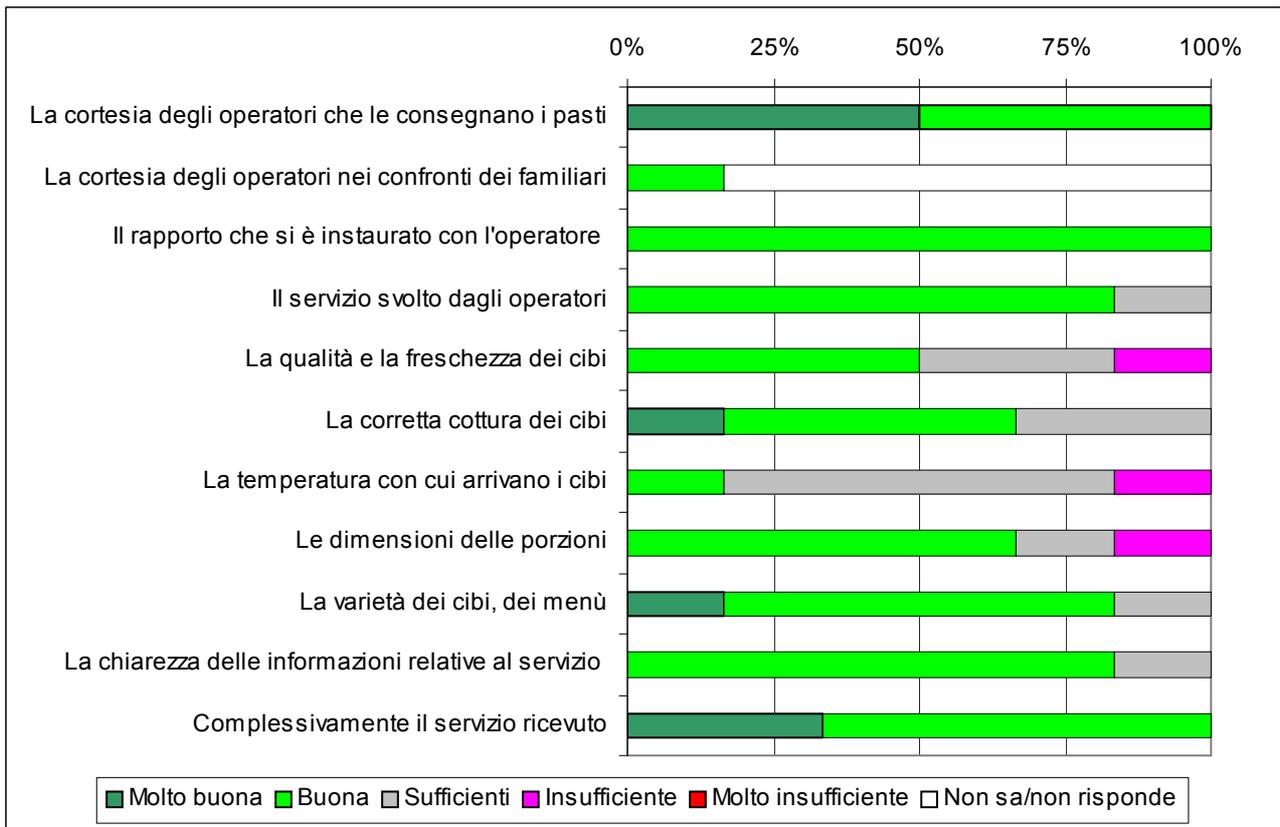
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 4 – La valutazione del costo del servizio (%)

Il costo del servizio a carico dell'utente a suo avviso è...	Percentuale
...eccessivo rispetto alla qualità offerta	14,3
...adeguato rispetto alla qualità offerta	42,9
...troppo basso rispetto alla qualità offerta	14,3
Non sa	28,6
Totale	100,0

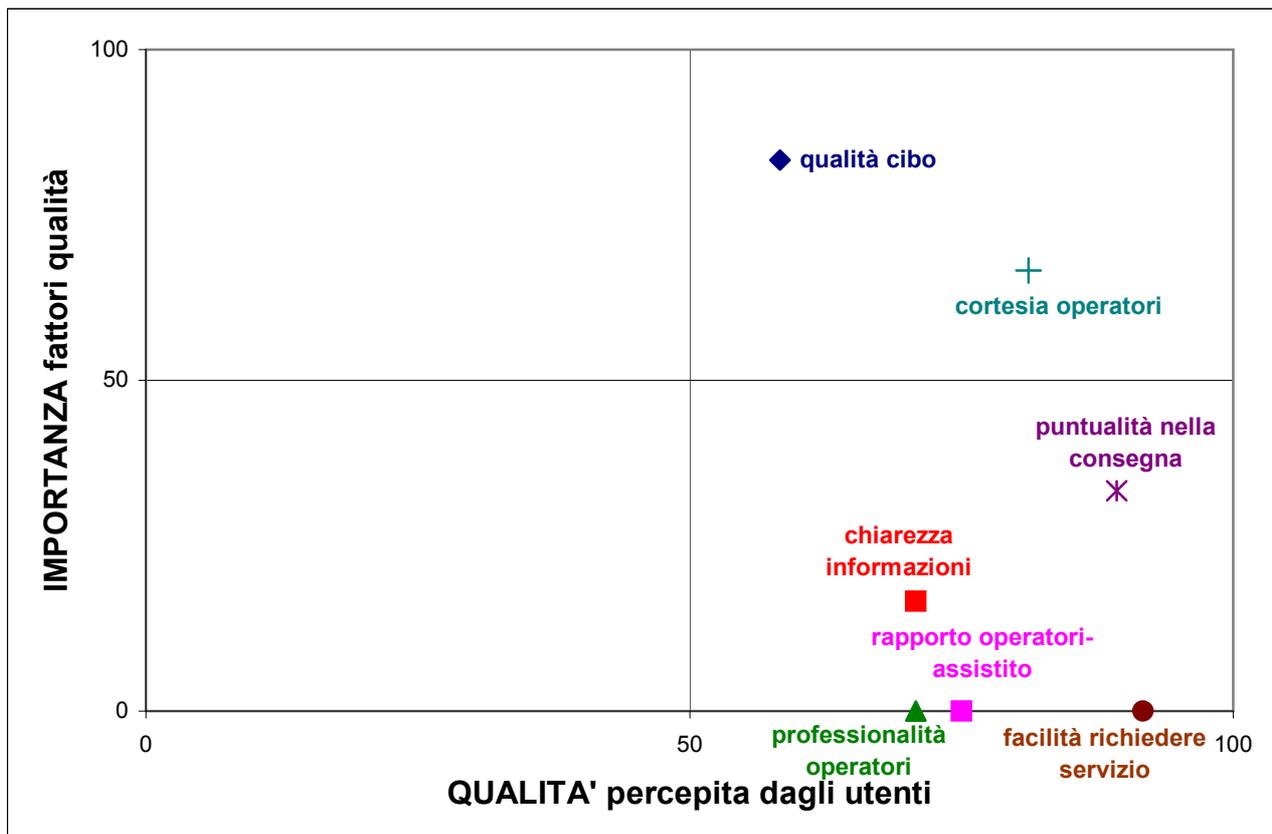
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 1 – La valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

Graf. 2 – Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

SERVIZIO TRASPORTI ANZIANI E DISABILI

Un quadro degli utenti

Per il Servizio trasporti anziani e disabili sono stati intervistati 40 utenti. In 14 casi è stato intervistato il cittadino fruitore del servizio; negli altri casi è stato intervistato un familiare (genitore, coniuge, figlio, fratello, nonno). In un caso è stata intervistata l'assistente familiare.

L'utenza di questo servizio è molto differenziata rispetto all'età: dai minori di 18 anni agli over 75. Di conseguenza anche la tipologia di convivenza è variegata: il 40% vive con i genitori, il 20% da solo/a, il 17% con il coniuge e 17% con altri familiari o con la badante. L'utenza di questo servizio è invece più omogenea rispetto al sesso e al titolo di studio: il 70% dell'utenza è di sesso femminile e il 70% ha la licenza elementare o nessun titolo di studio.

Customer satisfaction

L'accessibilità

Gli utenti sono nel complesso soddisfatti del livello di accessibilità al servizio. Tra coloro che hanno risposto alla domanda, l'88% giudica "buona" o "molto buona" la facilità nel richiedere il servizio e il 92% ritiene che accedere al servizio sia stato "molto" o "abbastanza" semplice. Rispetto all'accesso al servizio vi è anche una percentuale molto minoritaria di insoddisfatti (5 utenti).

Ricordiamo che nel 70% dei casi l'ente che fornisce il servizio agli utenti intervistati è il VOS e nel 30% la cooperativa il Naviglio.

La tempestività

L'85% degli intervistati ritiene che i tempi intercorsi tra la richiesta e l'attivazione del servizio siano stati "buoni" o "molto buoni", anche se vi è una percentuale minoritaria di utenti che si ritiene poco soddisfatta.

La puntualità

Gli utenti intervistati si ritengono in generale soddisfatti rispetto alla puntualità con cui viene effettuato il trasporto: l'87% la ritiene "buona" o "molto buona" e il 10% "sufficiente".

La rispondenza alle necessità

Il 97% dell'utenza ritiene che il servizio risponda ai propri bisogni, mentre la maggior parte ritiene che il suo costo sia adeguato rispetto alla qualità offerta.

Area Cortesia

La cortesia degli operatori che effettuano il trasporto è l'aspetto che riceve il maggior numero di consensi: tutti gli intervistati la giudicano "buona" o "molto buona". L'85% di coloro che hanno risposto alla domanda valuta positivamente anche la cortesia degli operatori del Comune a cui ha richiesto l'attivazione del servizio.

Area Professionale

La professionalità degli operatori che effettuano il trasporto riceve nel complesso una valutazione positiva: il 95% degli intervistati giudica "buona" o "molto buona" l'attenzione alle esigenze dell'utente durante il trasporto e il 90% valuta positivamente la sicurezza e lo stile di guida degli operatori.

Area Qualità dei mezzi

Gli utenti intervistati si ritengono soddisfatti della qualità dei mezzi di trasporto: tutti valutano “buona” o “molto buona” la pulizia e il 92% valuta positivamente la comodità. Tra coloro che utilizzano le attrezzature per disabili il 94% le ritiene “buone” o molto “buone”.

Area Informazione

La chiarezza delle informazioni è ritenuta “buona” o “molto buona” dall’85% degli utenti.

Le priorità

La cortesia degli operatori e la puntualità del trasporto sono gli aspetti ritenuti prioritari dagli intervistati.

Le aree di miglioramento

I suggerimenti per il miglioramento del servizio riguardano la comunicazione con l’Assistente Sociale di riferimento. Un utente ritiene che l’attivazione del servizio dovrebbe essere più tempestiva, mentre altri 2 ritengono che parlare con l’Assistente Sociale per attivare il servizio o per altre necessità sia molto difficile. Un utente suggerisce poi di ampliare gli orari del servizio ed infine un altro esprime una certa insoddisfazione rispetto agli operatori che svolgono il servizio.

Percezione della qualità e della rilevanza dei fattori

Anche il Servizio trasporti anziani e disabili riceve complessivamente una valutazione più che positiva; è infatti valutato “buono” o “molto buono” dal 95% degli intervistati. Tutti i fattori di qualità ricevono una valutazione positiva. La cortesia degli operatori e la puntualità dei trasporti sono ritenuti fattori importanti, rispetto ai quali bisogna continuare a presidiare i livelli acquisiti. Tutti gli altri aspetti, tra cui il lavoro svolto dagli operatori, la qualità dei mezzi di trasporto e la chiarezza delle informazioni, sono invece ritenuti meno rilevanti e sarebbero quindi da valorizzare maggiormente.

CUSTOMER SATISFACTION

tab. 1 – La valutazione della semplicità nel richiedere il servizio (%)

È stato semplice richiedere il servizio?	Percentuale
Molto	42,5
Abbastanza	45,0
Poco	2,5
Per niente	5,0
Non sa	5,0
Totale	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 2 – La valutazione delle informazioni e dei tempi di attivazione del servizio (%)

Come valuta...	...le informazioni ricevute?	... i tempi intercorsi tra la richiesta e l'attivazione del servizio?	... la puntualità con cui viene effettuato il trasporto?
Molto buone	5,0	25,0	57,5
Buone	75,0	60,0	30,0
Sufficienti	10,0	2,5	10,0
Insufficienti	-	5,0	-
Molto insufficienti	-	-	-
Non sa	10,0	7,5	2,5
Totale	100,0	100,0	100,0

Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 3 – La rispondenza del servizio alle necessità (%)

Il servizio corrisponde alle sue necessità?	Percentuale
Completamente	67,5
Abbastanza	30,0
Poco	2,5
Per niente	-
Non sa	-
Totale	100,0

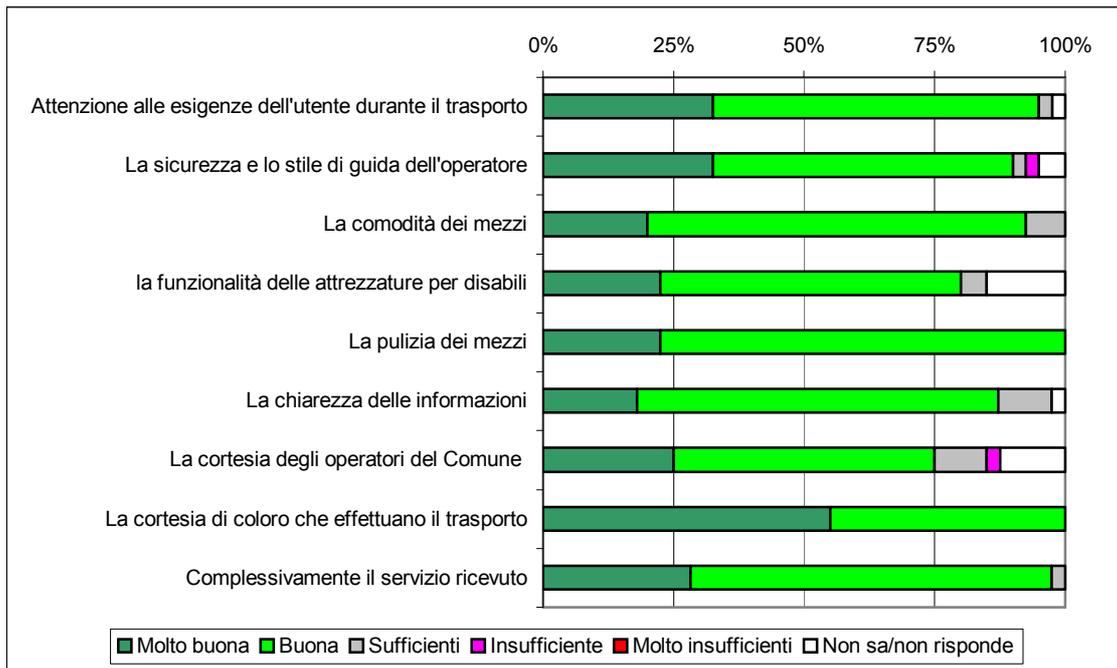
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

tab. 4 – La valutazione del costo del servizio (%)

Il costo a carico dell'utente è a suo avviso...	Percentuale
Eccessivo rispetto alla qualità offerta	2,5
Adeguate rispetto alla qualità offerta	72,5
Troppo basso rispetto alla qualità offerta	10,0
Non sa	15,0
Totale	100,0

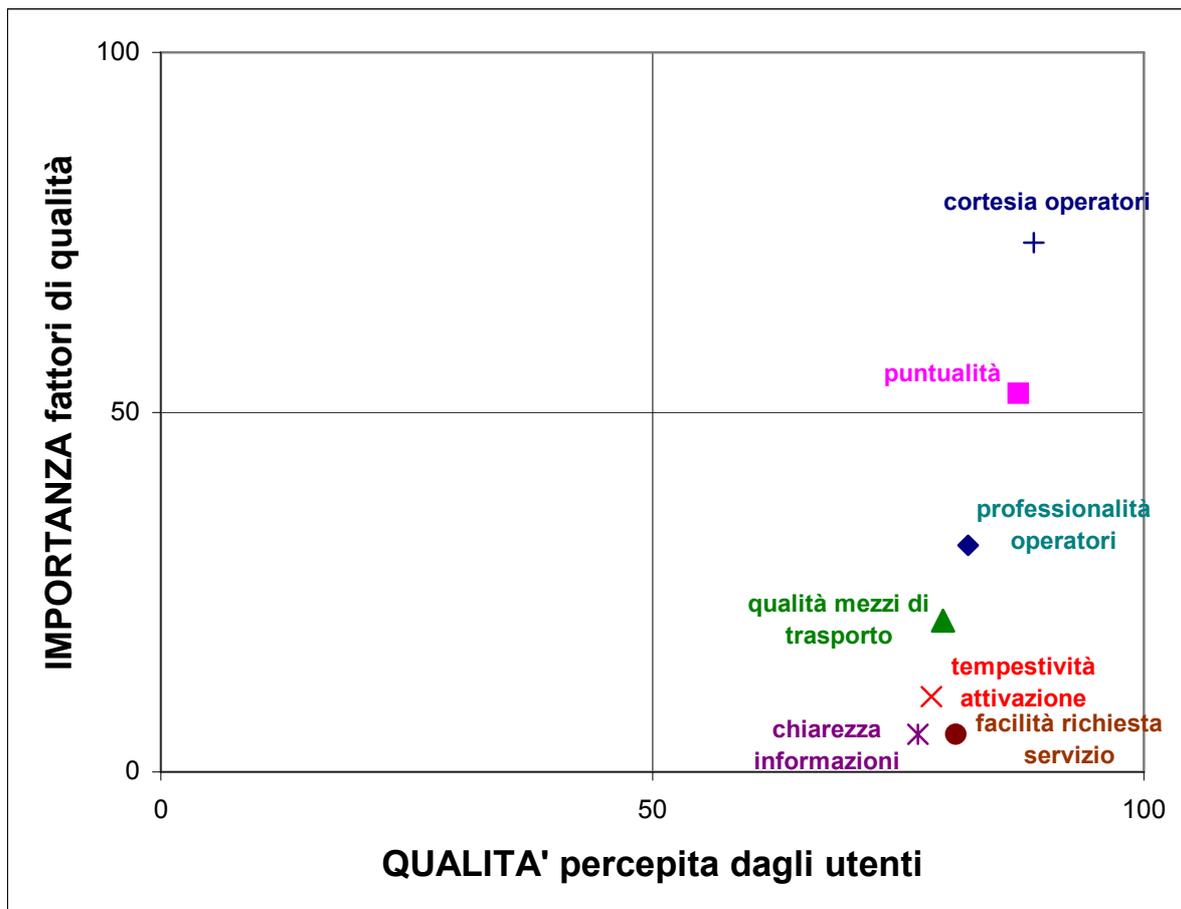
Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 1 – La valutazione degli aspetti specifici del servizio (%)



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

graf. 2 – Posizionamento dei fattori di qualità per importanza attribuita e qualità percepita



Fonte: Centro Studi ALSPES, 2009

ALLEGATI

SCHEDA UTILIZZATA PER LE VERIFICHE DOCUMENTALI

Servizio	
Scheda n.	

Fattore	
Standard	

Tipo di verifica	
Tipo di standard	

Rif. documentale	
Informazioni raccolte	
Note	

Esito della verifica standard	
Comune di Gorgonzola	
Centro Studi ALSPES	
Data della verifica	