

# Indagine svolta nel 2017 sulla soddisfazione degli utenti del progetto *Oi Disnà* dal comune di Bergamo - assessorato alle politiche sociali

Il questionario è stato raccolto in busta chiusa dai volontari che distribuiscono i pasti, ed è stato consegnato direttamente all'assessorato che ha provveduto a inserire i dati raccolti in un foglio excel.

Di seguito una sintetica descrizione dei dati raccolti.

Al questionario hanno risposto 219 persone, 141 persone utenti dei gruppi di consegna che partono dal centro sociale di Valtesse e 48 utenti del gruppo di consegna che parte dal centro civico di Loreto.

Nel 55% dei casi il questionario è stato compilato dall'utente direttamente, nel 45% dei casi da un familiare.

Il 63% degli utenti vivono da soli e circa il 10% con una badante.

Il 68% di chi ha risposto riceve il pasto a domicilio da più di un anno, il 10% da meno di 3 mesi.

Tra i motivi per cui chiedono di farsi consegnare il pasto a casa, circa il 18% degli utenti risponde che ha problemi di autonomia, il 35% problemi di salute, il 15% non dispone di una rete familiare e il 22% ha difficoltà nella preparazione dei cibi.

Il giudizio articolato sul progetto rileva un giudizio buono o ottimo

- nel 97% dei casi per l'affidabilità nella consegna
- nel 98% dei casi per l'adeguatezza nell'orario di consegna
- nel 99% dei casi per la disponibilità dei volontari

La qualità dei pasti (buona o ottima) è apprezzata in quasi il 90% dei rispondenti, la quantità riscontra un 96% di giudizi positivi, la personalizzazione (esigenze dietetiche o di gusto) il 92% e la varietà dei cibi consumati l'83%.

In un giudizio complessivo sul servizio, espresso con un voto da 1 a 10

- il 3.3% ha dato un voto minore o uguale a 5
- il 36.7% ha dato un voto tra 6 e 8
- il 60% ha dato un voto tra 9 e 10

Tra i due gruppi di rispondenti (Valtesse e Loreto) non vi sono differenze apprezzabili.

L'età media degli utenti nel gruppo di Valtesse è di 83.8 anni, quella nel gruppo di Loreto è di 80.9 anni.

