

Report questionari soddisfazione utenti Novembre 2017

Struttura residenziale per le dipendenze di Cozzo



INDICE

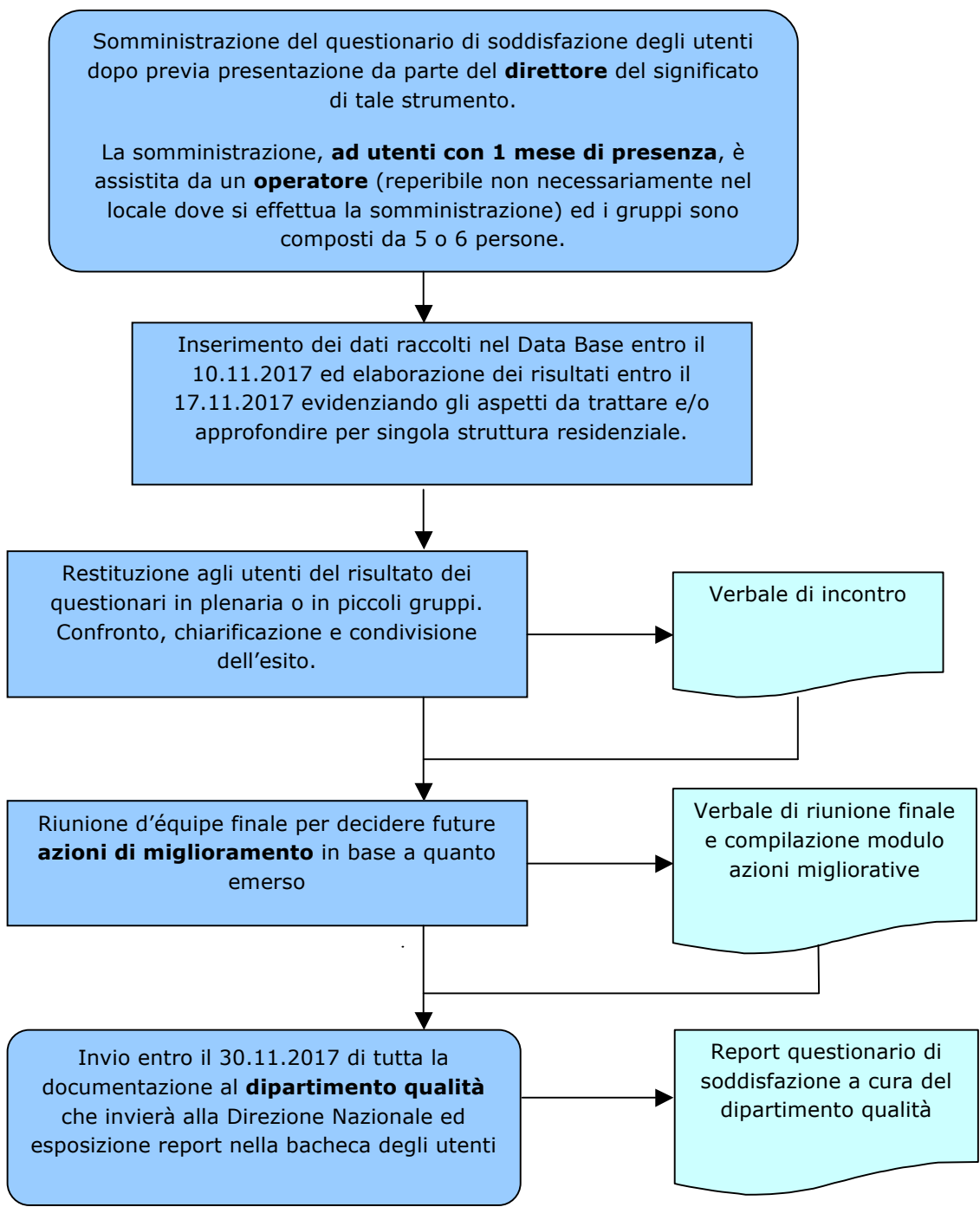
- Procedura pagina 2
- Descrizione dei dati pagina 3
- Media dati per aree pagina 4
- Valori complessi negli anni pagina 5
- Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione pagina. 5
- Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe pagina 7
- Dati questionari integrale pagina 8

Procedura

Generalità e scopo:

Scopo della presente procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi di gestione, il livello di soddisfazione dell'utente e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.

Allegato: Mod. Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente - rev.4; Mod. Azioni migliorative



Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 43; tutti i questionari sono stati validi. Al momento della compilazione del questionario il 58,1% (25) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella struttura residenziale di Cozzo dai quattro ai sei mesi, il 20,9% (9) da più di sei mesi e, con la stessa percentuale, dai due ai tre mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 46,5% (20) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 30,2% (13) dichiara di essere molto soddisfatta, il 20,9% (9) dichiara di essere poco soddisfatta e il restante non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 40,7% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 38,4% è abbastanza soddisfatto ed il 18,6% è poco soddisfatto, il restante non ha risposto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 36,3% è abbastanza soddisfatto, il 32,6% è poco soddisfatto, il 30,2% è molto soddisfatto e il restante non ha risposto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 43,0% è abbastanza soddisfatto, il 29,1% è poco soddisfatto, il 23,7% è molto soddisfatto e il restante non ha risposto.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- "Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso" con il 46,5% (20);
- "L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?" con il 39,5% (17);
- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi" con il 37,2% (16).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

1. "Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?" con il 53,5% (23);
2. "Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?" con il 48,8% (21);
3. "Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?" con il 46,5% (20).

Infine il 76,7% (33) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

Media dati per aree

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	8	18,6
	abbastanza soddisfatto	16,5	38,4
	molto soddisfatto	17,5	40,7
	non rilevabile	1	2,3
		43	100,0

		N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	14	32,6
	abbastanza soddisfatto	15,6	36,3
	molto soddisfatto	13	30,2
	non rilevabile	0,4	1,0
		43	100,0

		N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	13	29,1
	abbastanza soddisfatto	19	43,0
	molto soddisfatto	12	27,3
	non rilevabile	0	0,6
		43	100,0

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	12	26,7
	abbastanza soddisfatto	17	39,2
	molto soddisfatto	14	32,8
	non rilevabile	1	1,3
		43	100,0

Valori complessivi negli anni

2014 - 2017					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2014	20,4%	42,3%	35,6%	1,7%	41
2015	21,1%	35,1%	43,4%	0,4%	32
2016	14,9%	36,8%	46,5%	1,8%	34
2017	26,7%	39,2%	32,8%	1,3%	43

Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione

Legenda

PS = poco soddisfatto – AS = abbastanza soddisfatto – MS = molto soddisfatto

PI = poco importante- AI = abbastanza importante – MI = molto importante

D. IMPORTANZA) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso	D. SODDISFAZIONE) L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?			
		PS	AS	MS
PI	6	6	7	19
AI	3	5	2	10
MI	2	2	7	11
	11	13	16	

D. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	D. SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?			
		PS	AS	MS
PI	1	2	1	4
AI	0	11	4	15
MI	3	10	11	24
	4	23	16	

		D. SODDISFAZIONE) Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?			
		PS	AS	MS	
D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	PI	6	3	0	9
	AI	1	6	1	8
	MI	13	8	5	26
		20	17	6	

		D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.			
		PS	AS	MS	
D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	PI	2	2	0	4
	AI	4	2	0	6
	MI	10	16	7	33
		16	20	7	

		D. SODDISFAZIONE) Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?			
		PS	AS	MS	
D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività offerte.	PI	5	0	1	6
	AI	5	3	2	10
	MI	13	9	5	27
		23	12	8	

Azioni migliorative proposte dagli utenti e dall'équipe

Come da procedura, l'elaborazione dei dati viene presentata agli utenti ed all'équipe al fine dell'individuazione delle azioni migliorative. L'attuazione delle azioni migliorative viene monitorata almeno una volta nell'anno (Novembre 2017 – Ottobre 2018).

Criticità	Azioni di miglioramento
Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	Effettuare domande di verifica prima della firma del Progetto Individuale (“allora concordiamo che...? “Quindi siamo rimasti d'accordo che...?”)
Mi piace il percorso che mi viene offerto.	A tutti i nuovi ingressi chiedere, in setting ufficiale, quali sono le loro aspettative; ciò per far emergere eventuali contrasti tra “aspettative personali” e “obiettivi/tempistiche del programma”
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<input type="checkbox"/> Ideare e valorizzare 1 nuovo laboratorio; <input type="checkbox"/> Continuare e valorizzare meglio montagnaterapia; <input type="checkbox"/> Iniziare con ciclo-officina interna.
Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	<input type="checkbox"/> A Gennaio 2018, ri-iniziare, valorizzare e calendarizzare le uscite culturali (musei, città, ecc.); <input type="checkbox"/> predisporre programma di “uscite in bicicletta” con operatore; <input type="checkbox"/> valutare continuità a Giugno/Luglio del periodo di campeggio al mare (base nella Struttura residenziale di Montefiore).

Dati questionari integrali

N° PARTECIPANTI: 43

N° QUESTIONARI COMPILATI: 43

N° QUESTIONARI VALIDI: 43

Nota: Per semplificare la lettura dei dati le risposte sono state così aggregate:

- per niente soddisfatto + poco soddisfatto = poco soddisfatto
- molto soddisfatto + del tutto soddisfatto = molto soddisfatto

	N°	%
D1. Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	poco soddisfatto	7 16,3
	abbastanza soddisfatto	15 34,9
	molto soddisfatto	20 46,5
	non risponde	1 2,3
	43	100,0

	N°	%
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	poco soddisfatto	9 20,9
	abbastanza soddisfatto	18 41,9
	molto soddisfatto	15 34,9
	non risponde	1 2,3
	43	100,0

	N°	%
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.	poco soddisfatto	16 37,2
	abbastanza soddisfatto	20 46,5
	molto soddisfatto	7 16,3
	non risponde	0 0,0
	43	100,0

	N°	%
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?	poco soddisfatto	8 18,6
	abbastanza soddisfatto	20 46,5
	molto soddisfatto	15 34,9
	non risponde	0 0,0
	43	100,0

	N°	%
D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	poco soddisfatto	8 18,6
	abbastanza soddisfatto	19 44,2
	molto soddisfatto	16 37,2
	non risponde	0 0,0
		43 100,0

	N°	%
D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.	poco soddisfatto	17 39,5
	abbastanza soddisfatto	13 30,2
	molto soddisfatto	12 27,9
	non risponde	1 2,3
		43 100,0

	N°	%
D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	poco soddisfatto	16 37,2
	abbastanza soddisfatto	12 27,9
	molto soddisfatto	15 34,9
	non risponde	0 0,0
		43 100,0

	N°	%
D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	poco soddisfatto	8 18,6
	abbastanza soddisfatto	20 46,5
	molto soddisfatto	15 34,9
	non risponde	0 0,0
		43 100,0

	N°	%
D9. Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	poco soddisfatto	23 53,5
	abbastanza soddisfatto	12 27,9
	molto soddisfatto	8 18,6
	non risponde	0 0,0
		43 100,0

	N°	%	
D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?	poco soddisfatto	11	25,6
	abbastanza soddisfatto	13	30,2
	molto soddisfatto	17	39,5
	non risponde	2	4,7
		43	100,0

	N°	%	
D11. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	poco soddisfatto	12	27,9
	abbastanza soddisfatto	16	37,2
	molto soddisfatto	15	34,9
	non risponde	0	0,0
		43	100,0

	N°	%	
D12. Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?	poco soddisfatto	21	48,8
	abbastanza soddisfatto	11	25,6
	molto soddisfatto	10	23,3
	non risponde	1	2,3
		43	100,0

	N°	%	
D13. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	poco soddisfatto	4	9,3
	abbastanza soddisfatto	23	53,5
	molto soddisfatto	16	37,2
	non risponde	0	0,0
		43	100,0

	N°	%	
D14. Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	poco soddisfatto	17	39,5
	abbastanza soddisfatto	14	32,6
	molto soddisfatto	12	27,9
	non risponde	0	0,0
		43	100,0

	N°	%	
D15. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	poco soddisfatto	20	46,5
	abbastanza soddisfatto	17	39,5
	molto soddisfatto	6	14,0
	non risponde	0	0,0
		43	100,0

	N°	%	
D16. Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	poco soddisfatto	9	20,9
	abbastanza soddisfatto	20	46,5
	molto soddisfatto	13	30,2
	non risponde	1	2,3
		43	100,0

	N°	%	
D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.	poco importante	4	9,3
	abbastanza importante	12	27,9
	molto importante	26	60,5
	non risponde	1	2,3
		43	100,0

	N°	%	
D18. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso	poco importante	20	46,5
	abbastanza importante	10	23,3
	molto importante	11	25,6
	non risponde	2	4,7
		43	100,0

	N°	%	
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	poco importante	4	9,3
	abbastanza importante	15	34,9
	molto importante	24	55,8
	non risponde	0	0,0
		43	100,0

	N°	%	
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	poco importante	9	20,9
	abbastanza importante	8	18,6
	molto importante	26	60,5
	non risponde	0	0,0
		43	100,0

	N°	%	
D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	poco importante	4	9,3
	abbastanza importante	6	14,0
	molto importante	33	76,7
	non risponde	0	0,0
		43	100,0

	N°	%	
D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.	poco importante	6	14,0
	abbastanza importante	10	23,3
	molto importante	27	62,8
	non risponde	0	0,0
		43	100,0

Commenti

- all'inizio ti vengono offerte alcune cose quando poi non sono più state rispettate anche le motivazioni di questi cambiamenti non ti viene nemmeno spiegato chiaramente. questo succede soprattutto quando arrivi al reinserimento
- si parla di percorso individuale io non lo vedo per l'equipe siamo solo tutti dipendenti e delinquenti senza differenziazione le esperienze di vite lavorative dell'utente e l'età
- ho solo pochi appunti: la qualità dell'assistenza medica è pessima, non competenti a riguardo. nuove regole da sperimentare da nuovi operatori i quali si rivolgono in modo impertinente e maleducato. la qualità del cibo è scesa molto di qualità ma tanto di quantità a volte si abusa di previa comprensione attività offerte quasi niente per perdite di settore pochi operatori di turno per 48 persone in più troppo agio per persone di periodo che mantengono potere con appoggio dell'equipe differenze tra utenti quindi le regole non sono uguali per tutti
- purtroppo nella sede di cozzo ritengo che la fase di reinserimento sia molto complicata per il costo dei mezzi per le poche opportunità offerte dal territorio per le restrizioni prese dall'equipe
- in questo momento non sto passando un bel periodo e tanti operatori mi sono stati vicino vorrei avere più fiducia da parte di qualche operatore
- trovo che rispetto alla mia entrata gli operatori non girano come dovrebbero nei settori e noi di periodo ci dobbiamo prendere mansioni a noi non dovute trovo anche la diminuzione degli operatori assurda ed alcuni non sanno rapportarsi con noi come dovrebbero
- tutto abbastanza moderato ne troppo ne poco quel che serve nella giusta quantità nella vita funzione così

- in alcune sezioni penso di non essere stata obiettiva ho scelto sull'onda dell'emotività
- siate a livello umano ed empatico più vicini ai ragazzi
- a me è utile e cerco di prendere quel che posso per me tanto basta
- credo che se ci fossero più attività ricreative tipo montagna terapia incontri con altre ct sarebbe più funzionale
- essere seguito di più essere ascoltato e sulle richieste soddisfatto
- ho trovato gli operatori che sul piano educativo sono molto capaci e professionali grazie per tutto
- la qualità delle relazioni che ho avuto con alcuni operatori che ritenevo validi è stata importante a proseguire il percorso
- grazie all'equipe e al funzionamento della struttura sono sempre più motivato e determinato di proseguire il mio percorso terapeutico
- chiedo a questa struttura la massima trasparenza che sto dando io e come la do io vorrei anche riceverla
- mi trovo molto bene e sono molto motivato grazie anche alle persone che ci lavorano e che sono molto professionali
- dedicarsi di più al bisogno di dialogo dell'utente. grazie
- sulla struttura non ho niente da dire anzi mi trovo bene e dall'ufficio si sono messi sempre a disposizione su tutto e anche mi stanno aiutando sul mio percorso che sto facendo anche nei momenti di difficoltà che trovo; mi hanno sempre dato una mano per rialzarmi e darmi dei consigli buoni per il mio percorso. grazie
- sono molto interessato e mi piace questa comunità ma.... sono molto stanco.... quindi non centra la comunità, mi sto impegnando ma delle volte mi manca l'esterno...
- sono molto soddisfatta di tutti gli operatori nessuno escluso! tranne il medico che abbiamo.....
- quando sono arrivato c'erano più attività all'esterno: uscite ai musei, montagnaterapia, visite a varie città. e' da un po di tempo che queste attività non vengono più offerte e ritengo che siano uno strumento cruciale perché ci permettono di rapportarci fra utenti in un contesto esterno alla comunità; questo ci alleggerisce il percorso, alimenta in modo costruttivo il confronto con l'esterno e in generale mette benessere. inoltre queste uscite permettono di fare delle esperienze positive delle quali parlare, in contrasto con quelle negative che provengono da una vita di tossicodipendenza e/o alcolismo
- credo che manchi la fase di reinserimento sia nell'aspetto sociale e sia nell'aspetto lavorativo, unica mancanza ma molto importante. si tende inutilmente a prolungare il programma senza evolverlo in qualcosa di più concreto, col rischio reale di stufare, stancare le persone che sono in ct da tanto tempo.