

REPORT RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI 2017



**Strutture
residenziali per
le dipendenze
Associazione
Dianova
Onlus**



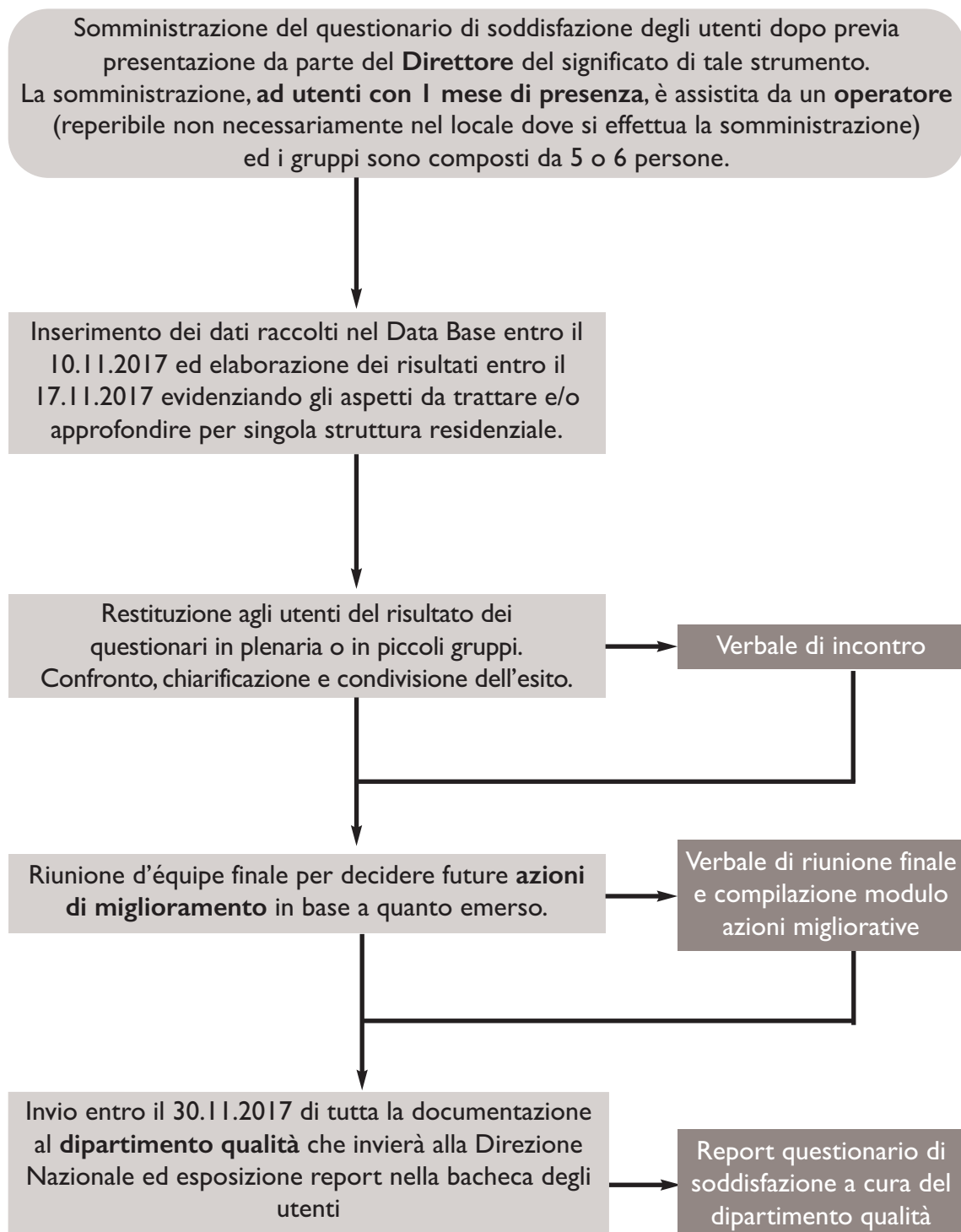
INDICE

Procedura	pag. 3
Descrizione dati questionari utenti	pag. 4
Elaborazione dati raggruppati	pag. 4
<i>Valori complessivi di soddisfazione dal 2014 al 2017</i>	pag. 4
<i>Soddisfazione suddivisa in aree dal 2014 al 2017</i>	pag. 4
<i>Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione</i>	pag. 5
Azioni migliorative	pag. 6
Elaborazione dati questionario	pag. 8

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 dati questionari utenti

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione sono stati 137 (+ 3 rispetto al 2016). La somministrazione del questionario è avvenuta in tutte e 5 le strutture residenziali per le dipendenze gestite dall'Associazione, con una distribuzione che ha visto il 31,2% dei questionari provenienti dalla struttura di Cozzo (PV), il 18,3% dalla struttura di Garbagnate Milanese (MI), il 14,6% dalla struttura di Montefiore dell'Aso (AP), il 24,2% dalla struttura di Ortacesus (CA) e l'11,7% dalla struttura di Palombara Sabina (RM).

Pensando al servizio in generale il 48,9% (67 persone) dichiara di essere abbastanza soddisfatto, il 33,6% (46 persone) dichiara di essere molto soddisfatto, il 15,3% (21 persone) dichiara di essere poco soddisfatto e il 2,2% (3 persone) non risponde.

Le domande dove è risultata una maggiore soddisfazione sono state:

- “Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso” e “C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?” con il 44,5% (61 persone) di molto soddisfatti;
- “Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione” con il 43,8% (60 persone) di molto soddisfatti;
- “L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?” con il 40,9% (56 persone) di molto soddisfatti.

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- 1 “Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?” con il 35,8% (49 persone) di poco soddisfatti;
- 2 “Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?” con il 33,6% (46 persone) di poco soddisfatti;
- 3 “Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?” con il 32,1% (44 persone) di poco soddisfatti.

Infine l'80,3% (110) dei partecipanti ritiene molto importante “Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso”.

Elaborazione dati raggruppati

Valori complessivi di soddisfazione dal 2014 al 2017

Anno	Poco	Abbastanza	Molto	Non Rilevato	N° questionari
2014	19,7%	37,6%	40,6%	2,1%	134
2015	17,7%	35,5%	46,2%	0,6%	130
2016	14,9%	39,2%	43,7%	2,2%	134
2017	18,8%	41,7%	38,1%	1,4%	137

Soddisfazione suddivisa per aree

Molto soddisfatti				
Anno	Accoglienza	Percorso	Sede	N° questionari
2014	36,6%	41,4%	40,4%	134
2015	50,8%	46,8%	41,0%	130
2016	44,0%	47,6%	39,4%	134
2017	44,2%	35,8%	34,3%	137
Poco soddisfatti				
Anno	Accoglienza	Percorso	Sede	N° questionari
2014	11,9%	20,6%	21,2%	134
2015	11,5%	19,8%	21,9%	130
2016	12,7%	15,5%	16,4%	134
2017	11,7%	22,3%	22,4%	137

Legenda

PS = poco soddisfatto – AS = abbastanza soddisfatto – MS = molto soddisfatto
 PI = poco importante- AI = abbastanza importante – MI = molto importante

**Tavole di confronto
domande
importanti
verso domande
soddisfazione**

	D10. SODDISFAZIONE) L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?				
		PS	AS	MS	
D18. IMPORTANZA) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso?	PI	13	11	12	36
	AI	4	18	12	34
	MI	14	17	31	62
		31	46	55	

	D13. SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?				
		PS	AS	MS	
D19. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	PI	5	6	3	14
	AI	5	31	17	53
	MI	10	23	35	68
		20	60	55	

	D15. SODDISFAZIONE) Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?				
		PS	AS	MS	
D20. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	PI	11	4	1	16
	AI	6	26	10	42
	MI	29	26	22	77
		46	56	33	

	D3. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.				
		PS	AS	MS	
D21. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	PI	5	2	0	7
	AI	6	9	4	19
	MI	21	55	34	110
		32	66	38	

	D9. SODDISFAZIONE) Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?				
		PS	AS	MS	
D22. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività offerte.	PI	10	0	1	11
	AI	9	15	9	33
	MI	30	29	31	90
		49	44	41	

Azioni migliorative

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). Di seguito sono riportate tutte le azioni migliorative individuate dalle 5 strutture residenziali per le dipendenze.

Domande con maggior 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...?”); • si propone di far firmare, prima dell'ingresso, il Programma Individualizzato previsto, eventualmente prorogabile per quanto riguarda la durata e gli obiettivi attesi, in modo da evitare eventuali fraintendimenti sulla durata del PT.
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” ed “obiettivi/tempistiche del programma”; • dal momento che l'item è stato compreso male, non sono previste azioni migliorative.
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	• Ideare e valorizzare I nuovo laboratorio; • continuare e valorizzare meglio montagnaterapia; • iniziare con ciclo-officina interna; • “ristrutturazione” delle attività pratiche presenti e dei momenti ad esse collegate (riunioni organizzative, di gestione dell'attività); • “ristrutturazione” delle attività di gruppo offerte (gruppi educativi) con proposte di uscite all'esterno per sperimentare quanto discusso; • proposta e attivazione di nuove attività e laboratori; • acquisto di un calcio balilla e di un flipper; • organizzazione per il 2018 uscite ludiche relative alle aree individuate nella riunione specifica (concerti, uscite sulla neve, campeggio e passeggiate, visite a città, mostre, musei e luoghi di interesse); • organizzazione uscite per le seguenti attività: nuoto, palestra, sci, calcetto; • maggior coinvolgimento dei supervisori nelle responsabilità.
Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	• A gennaio 2018, ri-iniziare, valorizzare e calendarizzare le uscite culturali (musei, città, ecc.); • Predisporre programma di “uscite in bicicletta” con operatore;

	• valutare continuità a giugno/luglio del periodo di campeggio al mare (base nella Struttura residenziale di Montefiore); • “ristrutturazione” dell’attività di animazione, rendendola un’attività quotidiana e non sporadica; • sviluppo e strutturazione dell’attività del cineforum; • nuova sala video.
L’équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?	• Strutturazione di incontri con il gruppo dei familiari degli utenti in programma; • non emergono particolari osservazioni in merito, quindi al momento l’équipe decide di non prendere alcuna iniziativa su questo aspetto.
Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	• Effettuare costantemente la verifica della comprensione con gli utenti con cui si interagisce.
Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l’équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?	• Spiegare in maniera più specifica all’interno del gruppo introduttivo come avverranno i contatti con il Ser.T; • effettuare tutte le chiamate inerenti lo scalaggio di terapia alla presenza dell’utente; • colloquio non solo telefonico, ma attraverso uso di strumenti informatici (skype), che permettano un’interazione non solo verbale con il Servizio inviante e l’utente per la definizione e condivisione del PI e PEI; • allegare alla relazione di aggiornamento al Servizio il PI e il PEI; • in merito alle osservazioni, l’équipe decide di informare con maggior precisione gli utenti, sin dall’inizio del percorso, sul fatto che ogni tre mesi verranno stilate delle relazioni in merito all’andamento del percorso comunitario e che sono previsti colloqui tra il Servizio Inviante e l’utente in presenza degli operatori, oltre ai contatti telefonici tra equipe e SerD. Se ne dovranno occupare principalmente il Responsabile del Centro d’Ascolto, il Responsabile CPA e in secondo luogo il Responsabile Terapeutico; • feedback dei rapporti struttura e Sert una volta al mese durante il colloquio e su richiesta contatto telefonico con operatori del servizio.
Ritieni che la struttura dell’organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	• Sostituzione degli armadi
Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	• Maggiore diversificazione menù

Elaborazione questionari

N° partecipanti: 137
N° questionari compilati: 137
N° questionari validi: 137

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

D1. Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.		N°	%
	poco soddisfatto	15	10,9
	abbastanza soddisfatto	59	43,1
	molto soddisfatto	61	44,5
	non risponde	2	1,5
		137	100,0
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.		N°	%
	poco soddisfatto	17	12,4
	abbastanza soddisfatto	58	42,3
	molto soddisfatto	60	43,8
	non risponde	2	1,5
		137	100,0
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.		N°	%
	poco soddisfatto	32	23,4
	abbastanza soddisfatto	66	48,2
	molto soddisfatto	38	27,7
	non risponde	1	0,7
		137	100,0
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?		N°	%
	poco soddisfatto	20	14,6
	abbastanza soddisfatto	55	40,1
	molto soddisfatto	61	44,5
	non risponde	1	0,7
		137	100,0
D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.		N°	%
	poco soddisfatto	21	15,3
	abbastanza soddisfatto	61	44,5
	molto soddisfatto	54	39,4
	non risponde	2	1,5
		137	100,0
D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.		N°	%
	poco soddisfatto	32	23,4
	abbastanza soddisfatto	54	39,4
	molto soddisfatto	49	35,8
	non risponde	2	1,5
		137	100,0

	N°	%
D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.		
poco soddisfatto	35	25,5
abbastanza soddisfatto	54	39,4
molto soddisfatto	47	34,3
non risponde	1	0,7
	137	100,0

	N°	%
D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).		
poco soddisfatto	15	10,9
abbastanza soddisfatto	67	48,9
molto soddisfatto	54	39,4
non risponde	1	0,7
	137	100,0

	N°	%
D9. Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?		
poco soddisfatto	49	35,8
abbastanza soddisfatto	45	32,8
molto soddisfatto	42	30,7
non risponde	1	0,7
	137	100,0

	N°	%
D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?		
poco soddisfatto	31	22,6
abbastanza soddisfatto	47	34,3
molto soddisfatto	56	40,9
non risponde	3	2,2
	137	100,0

	N°	%
D11. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?		
poco soddisfatto	27	19,7
abbastanza soddisfatto	59	43,1
molto soddisfatto	50	36,5
non risponde	1	0,7
	137	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	44	32,1
abbastanza soddisfatto	52	38,0
molto soddisfatto	39	28,5
non risponde	2	1,5
	137	100,0

	N°	%
D13. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?		
poco soddisfatto	20	14,6
abbastanza soddisfatto	60	43,8
molto soddisfatto	55	40,1
non risponde	2	1,5
	137	100,0

D14. Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?		N°	%
	poco soddisfatto	36	26,3
	abbastanza soddisfatto	45	32,8
	molto soddisfatto	54	39,4
	non risponde	2	1,5
		137	100,0
D15. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?		N°	%
	poco soddisfatto	46	33,6
	abbastanza soddisfatto	56	40,9
	molto soddisfatto	33	24,1
	non risponde	2	1,5
		137	100,0
D16. Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione		N°	%
	poco soddisfatto	21	15,3
	abbastanza soddisfatto	67	48,9
	molto soddisfatto	46	33,6
	non risponde	3	2,2
		137	100,0
D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.		N°	%
	poco soddisfatto	7	5,1
	abbastanza soddisfatto	34	24,8
	molto soddisfatto	94	68,6
	non risponde	2	1,5
		137	100,0
D18. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso		N°	%
	poco soddisfatto	37	27,0
	abbastanza soddisfatto	34	24,8
	molto soddisfatto	62	45,3
	non risponde	4	2,9
		137	100,0
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).		N°	%
	poco soddisfatto	14	10,2
	abbastanza soddisfatto	54	39,4
	molto soddisfatto	68	49,6
	non risponde	1	0,7
		137	100,0
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.		N°	%
	poco soddisfatto	16	11,7
	abbastanza soddisfatto	43	31,4
	molto soddisfatto	77	56,2
	non risponde	1	0,7
		137	100,0

D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.

	N°	%
poco soddisfatto	7	5,1
abbastanza soddisfatto	19	13,9
molto soddisfatto	110	80,3
non risponde	1	0,7
	137	100,0

D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.

	N°	%
poco soddisfatto	11	8,0
abbastanza soddisfatto	33	24,1
molto soddisfatto	90	65,7
non risponde	3	2,2
	137	100,0

“Per natura non abbiamo difetto che non possa diventare un punto di forza, nessun punto di forza che non possa diventare un difetto.”

GOETHE



Sede Legale e Amministrativa



Viale Forlanini, 121
20024 Garbagnate Milanese (Mi)
Tel. 02.99022033
info@dianova.it
www.dianova.it
N° verde 800.012729

