

I questionari di soddisfazione utenti 2020: Struttura residenziale per le dipendenze di Cozzo



INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Valori complessivi negli anni	4
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	5

INTRODUZIONE

Dal 2009, Il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa dell'Associazione Dianova Onlus, hanno deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento, questo al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità nell'ottica di un miglioramento continuo.

Parte del sistema di gestione qualità è rappresentato anche dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti. La rilevazione della soddisfazione avviene annualmente, nello specifico degli utenti nel mese di novembre, per mezzo di questionari. A posteriore della rilevazione vengono fatte apposite riunioni al fine di discuterne gli esiti ed individuare le azioni migliorative. La documentazione finale, comprendente l'elaborazione dei dati e le azioni migliorative, viene pubblicata su tutti i mezzi comunicativi dell'Associazione e/o inviata/consegnata agli interessati diretti. Durante l'anno le azioni migliorative vengono monitorate dal Dipartimento Qualità.

Il questionario degli utenti è composto da 5 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza ed una la statistica. La prima sezione è composta di 2 domande e indaga l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta da 8 domande e indaga il percorso terapeutico; la terza è composta da 6 domande che indagano sulla sede ovvero la parte strutturale/alberghiera; la quarta sezione è composta da 6 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione rileva dati utili alla statistica. Infine una domanda indaga la soddisfazione in generale.

La soddisfazione è espressa con una scala composta di 5 possibili risposte verbali (Scala Likert): per niente soddisfatto/a, poco soddisfatto/a, abbastanza soddisfatto/a, soddisfatto/a, molto soddisfatto/a.



DESCRIZIONE DATI

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 35; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 51,4% (18) maggiore dei sei mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 57,2% (20) dichiarano di essere molto soddisfatti, il 31,4% (11) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, l'11,4% (8) dichiara di essere poco soddisfatta, il 0,6% restante non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 67,1% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 28,6% è abbastanza soddisfatto e il 4,3% è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 62,5% è molto soddisfatto, il 28,2% è abbastanza soddisfatto, il 9,3% è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 39,0% è molto soddisfatto, il 37,1% è abbastanza soddisfatto, il 23,3% è poco soddisfatto e il restante non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

Per la domanda: "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?", il 71,4% (25 persone) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

Per la domanda: "Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?" il 42,9% (14 persone) è poco soddisfatto;

Infine il 91,4% (32) dei partecipanti ritiene molto importante "essere informato delle decisioni prese relativamente al percorso".

AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2020

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 (dicembre 2020 - Ottobre 2021).

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
ITEM: 12 e 13 (qualità e quantità cibo)	Dopo aver ri-analizzato tutto il sistema alimentare implementato nella sede di Cozzo, abbiamo deciso di realizzare un preciso lavoro educativo con gli utenti (gruppi e riunioni), dove centrare il focus nell'individuare le situazioni emotive che spingono gli utenti a "deviare" le criticità in modo corretto (attualmente i malesseri vengono "indirizzati" verso alimentazione e tempo libero)
ITEM: 15 e 16 (qualità e quantità attività ricreative)	Dopo aver ri-analizzato tutto il sistema di gestione delle attività ricreative, abbiamo deciso di realizzare un preciso lavoro educativo con gli utenti (gruppi e riunioni), dove centrare il focus nell'individuare le situazioni emotive che spingono gli utenti a "deviare" le criticità in modo corretto (attualmente i malesseri vengono "indirizzati" verso alimentazione e tempo libero). Acquisto di nuovo materiale in sostituzione di quello usurato (palloni da calcio, mazzi di carte e giochi di società).

VALORI COMPLESSIVI NEGLI ANNI

2016 - 2020					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2016	14,9%	36,8%	46,5%	1,8%	34
2017	26,7%	39,2%	32,8%	1,3%	43
2018	13,7%	29,6%	54,9%	1,8%	33
2019	10,9%	29,8%	58,7%	0,6%	31
2020	13,9%	31,6%	54,3%	0,2%	35
<i>Media 2016/2020</i>	<i>16,0%</i>	<i>33,4%</i>	<i>49,4%</i>	<i>1,2%</i>	<i>35,2</i>

TAVOLE DI CONFRONTO

Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione

PI=poco importante - AI=abbastanza importante - MI=molto importante
 PS=poco soddisfatto - AS=abbastanza soddisfatto - MS=molto soddisfatto
 NR= non risponde

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	NR
PI	1	0	0	0
AI	2	8	6	0
MI	1	5	12	0
NR	0	0	0	0

D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.			
	PS	AS	MS	NR
PI	1	1	0	0
AI	0	0	1	0
MI	3	8	20	1
NR	0	0	0	0