

I questionari di soddisfazione utenti 2021: **Struttura residenziale per le dipendenze di Palombara**



INDICE

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

INTRODUZIONE

Il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa di Dianova, dal 2009, 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, vengono pubblicate su tutti i mezzi comunicativi dell'Associazione e/o inviate/consegnate 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 5 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 18, tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 77,8% (14) maggiore dei sei mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 66,7% (12) dichiarano di essere molto soddisfatti/e, il 33,3% (6) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti/e.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" il 77,8% dei partecipanti è molto soddisfatto/a, il 19,4% è abbastanza soddisfatto/a e il 2,8% è poco soddisfatto/a

b) In merito all'area definita "il percorso" il 75,7% è molto soddisfatto/a, il 18,1% è abbastanza soddisfatto/a, il 5,6% è poco soddisfatto/a, il restante 0,7% non risponde.

c) In merito all'area definita "la sede" il 59,3% è molto soddisfatto/a, il 28,7% è abbastanza soddisfatto/a, il 12,0% è poco soddisfatto/a.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per le domande: "C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?" l'94,5% (17 persone) è molto soddisfatto/a;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- Per le domande: "Gli/le operatori/trici contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?" e "Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?" il 22,2% (4 persone) è poco soddisfatto/a

Infine il 94,5% (17) dei partecipanti ritiene molto importante "la disponibilità all'ascolto degli operatori?".

AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2021

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto 	<ul style="list-style-type: none"> A turno un responsabile della cucina parteciperà insieme all'operatore Pio allo sviluppo e alla realizzazione della varietà del menù. Ogni utente ha la possibilità, organizzandosi con il responsabile della cucina, di partecipare allo sviluppo e alla realizzazione della varietà del menù.
<ul style="list-style-type: none"> Ritieni che gli operatori contribuiscano a motivarmi nel risolvere i miei problemi 	<ul style="list-style-type: none"> Chiediamo che in sede della prossima riunione questa domanda possa essere riformulata

VALORI COMPLESSIVI NEGLI ANNI

2017 - 2021					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2017	20,4%	38,5%	41,0%	0,0%	16
2018	8,2%	29,1%	62,7%	0,0%	18
2019	7,3%	38,9%	53,5%	0,3%	18
2020	14,3%	39,0%	46,7%	0,0%	17
2021	7,6%	22,2%	69,8%	0,3%	18
<i>Media 2017-2021</i>	<i>11,6%</i>	<i>33,6%</i>	<i>54,7%</i>	<i>0,1%</i>	<i>17</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. SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?				
		PS	AS	MS	NR	Totale
D. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	PI	0	0	1	0	1
	AI	1	3	0	0	3
	MI	1	4	8	0	14
	NR	0	0	0	0	0

		D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.				
		PS	AS	MS	NR	Totale
D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	PI	0	0	0	0	0
	AI	0	2	0	0	2
	MI	0	5	10	1	16
	NR	0	0	0	0	0