



Report soddisfazione utenti 2021

Struttura residenziale per le dipendenze di Garbagnate



INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative individuate a novembre 2020	4
Valori aggregati suddivisi in anni	4
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	5
Elaborazione dati	6
Procedura	13

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) ne sono stati 25; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 56% (14) da più di 6 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 36,0% è poco soddisfatto/a, il 28,0% è molto soddisfatto/a, il 24,0% è abbastanza soddisfatto/a e il 12,0% non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" il 48,0% è abbastanza soddisfatto/a, il 42,0% è molto soddisfatto/a e il 10,0% è poco soddisfatto/a;

b) In merito all'area definita "il percorso" il 39,5% è abbastanza soddisfatto/a, il 30,5% è molto soddisfatto/a, il 28,5% è poco soddisfatto/a e l'1,5% non risponde;

c) In merito all'area definita "la sede" il 37,3% è poco soddisfatto/a, il 34,0% è abbastanza soddisfatto/a, il 23,3% è molto soddisfatto/a e il 5,3% non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?", il 56,0% (14 persone) è molto soddisfatto/a;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

1. Per le domande: "Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?" e "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?" il 60,0% (15 persone) è poco soddisfatto/a;

Infine l'84%% (21) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso."

AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2021

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
C'è un operatore/trice dell'équipe disponibile quando ho bisogno?	Assunzione di un infermiere come già definito dall'équipe che garantisca una maggiore continuità soprattutto nelle richieste di tipo sanitario
Mi piace il percorso che mi viene offerto?	Incrementare le attività offerte sia in termini occupazionali sia durante a quello che viene definito tempo libero, così come incrementare i momenti di gruppo. Incrementare anche le attività di tipo produttivo.
Sei soddisfatto/a delle attività offerte dalla struttura?	
Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	
Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	
quanto per te è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso?	Incrementare le videochiamate

VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

2017 - 2021					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2017	26,7%	34,1%	38,5%	0,7%	25
2018	37,5%	36,1%	26,3%	0,0%	21
2019	14,9%	28,8%	51,9%	4,4%	28
2020	34,4%	41,4%	19,5%	4,7%	24
2021	29,5%	38,5%	29,3%	2,8%	25
<i>Media 2017 - 2021</i>	<i>28,6%</i>	<i>35,8%</i>	<i>33,1%</i>	<i>2,5%</i>	<i>25</i>

MEDIA DATI PER AREE

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	2,5 10,0%
	abbastanza soddisfatto	12,0 48,0%
	molto soddisfatto	10,5 42,0%
	non rilevabile	0,0 0,0%
		25,0 100,0%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	7,1 28,5%
	abbastanza soddisfatto	9,9 39,5%
	molto soddisfatto	7,6 30,5%
	non rilevabile	0,4 1,5%
		25,0 100,0%
LA SEDE	poco soddisfatto	9,3 37,4%
	abbastanza soddisfatto	8,6 34,0%
	molto soddisfatto	5,8 23,3%
	non rilevabile	1,3 5,3%
		25,0 100,0%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	7,4 29,5%
	abbastanza soddisfatto	9,6 38,5%
	molto soddisfatto	7,3 29,2%
	non rilevabile	0,7 2,8%
		25,0 100,0%

TAVOLE DI CONFRONTO

		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	1	2	0	0	3
	AI	2	7	2	1	12
	MI	3	3	2	0	8
	NR	0	2	0	0	2

		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	2	0	4
	MI	7	6	8	0	21
	NR	0	0	0	0	0

ELABORAZIONE DEI DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	N°	%
da 1 a 3 mesi	10	40,0%
da 4 a 6 mesi	1	4,0%
da più di 6 mesi	14	56,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Al momento dell'accoglienza gli/le operatori/trici del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	1	28,0%
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	15	60,0%
poco soddisfatto/a	2	12,0%
non risponde	1	
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	5	56,0%
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	9	36,0%
poco soddisfatto/a	1	4,0%
non risponde	1	4,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Sono stato ben informato/a circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	4	40,0%
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	8	32,0%
poco soddisfatto/a	7	28,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

C'è un operatore/trice dell'équipe disponibile quando ho bisogno?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	2	36,0%
molto soddisfatto/a	7	
abbastanza soddisfatto/a	7	28,0%
poco soddisfatto/a	7	28,0%
non risponde	2	8,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Gli/le operatori/trici contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	2	36,0%
molto soddisfatto/a	7	
abbastanza soddisfatto/a	9	36,0%
per niente soddisfatto/a	2	28,0%
poco soddisfatto/a	5	
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Mi piace il percorso che mi viene offerto?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	2	28,0%
molto soddisfatto/a	5	
abbastanza soddisfatto/a	10	40,0%
per niente soddisfatto/a	2	28,0%
poco soddisfatto/a	5	
non risponde	1	4,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	N°	%
del tutto soddisfatto/a	1	20,0%
molto soddisfatto/a	4	
abbastanza soddisfatto/a	12	48,0%
per niente soddisfatto/a	3	32,0%
poco soddisfatto/a	5	
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplifici).	N°	%
del tutto soddisfatto/a	5	48,0%
molto soddisfatto/a	7	
abbastanza soddisfatto/a	9	36,0%
per niente soddisfatto/a	2	16,0%
poco soddisfatto/a	2	
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

<i>Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?</i>	<i>Totale</i>	<i>%</i>
Del tutto soddisfatto/a	3	16,7
Molto soddisfatto/a	1	
Abbastanza soddisfatto/a	9	37,4
Per niente soddisfatto/a	3	41,7
Poco soddisfatto/a	7	
non risponde	1	4,2
<i>Totale complessivo</i>	<i>24</i>	<i>100,0</i>

<i>Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</i>	<i>Totale</i>	<i>%</i>
Del tutto soddisfatto/a	1	16,7
Molto soddisfatto/a	3	
Abbastanza soddisfatto/a	11	45,8
Per niente soddisfatto/a	1	29,2
Poco soddisfatto/a	6	
non risponde	2	8,3
<i>Totale complessivo</i>	<i>24</i>	<i>100,0</i>

<i>Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?</i>	<i>Totale</i>	<i>%</i>
Del tutto soddisfatto/a	1	8,3
Molto soddisfatto/a	1	
Abbastanza soddisfatto/a	9	37,5
Per niente soddisfatto/a	7	50,0
Poco soddisfatto/a	5	
non risponde	1	4,2
<i>Totale complessivo</i>	<i>24</i>	<i>100,0</i>

<i>Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?</i>	<i>Totale</i>	<i>%</i>
Molto soddisfatto/a	2	8,3
Abbastanza soddisfatto/a	9	37,5
Per niente soddisfatto/a	4	50,0
Poco soddisfatto/a	8	
non risponde	1	4,2
<i>Totale complessivo</i>	<i>24</i>	<i>100,0</i>

<i>Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?</i>	<i>Totale</i>	<i>%</i>
Del tutto soddisfatto/a	1	33,3
Molto soddisfatto/a	7	
Abbastanza soddisfatto/a	10	41,7
Per niente soddisfatto/a	1	20,8
Poco soddisfatto/a	4	
non risponde	1	4,2
<i>Totale complessivo</i>	<i>24</i>	<i>100,0</i>

Sei soddisfatto/a delle attività offerte dalla struttura?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	1	20,0%
molto soddisfatto/a	4	
abbastanza soddisfatto/a	9	36,0%
per niente soddisfatto/a	4	44,0%
poco soddisfatto/a	7	
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Ritieni che la comunicazione con gli/le operatori/trici sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	1	16,00%
molto soddisfatto/a	3	
abbastanza soddisfatto/a	15	60,00%
per niente soddisfatto/a	2	24,00%
poco soddisfatto/a	4	
<i>Totale complessivo</i>	25	100,00%

Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	1	16,0%
molto soddisfatto/a	3	
abbastanza soddisfatto/a	14	56,0%
per niente soddisfatto/a	1	24,0%
poco soddisfatto/a	5	
non risponde	1	4,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	2	40,0%
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	10	40,0%
per niente soddisfatto/a	1	16,0%
poco soddisfatto/a	3	
non risponde	1	4,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	1	40,0%
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	7	28,0%
per niente soddisfatto/a	1	28,0%
poco soddisfatto/a	6	
non risponde	1	4,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	N°	%
molto soddisfatto/a	2	8,0%
abbastanza soddisfatto/a	7	28,0%
per niente soddisfatto/a	4	60,0%
poco soddisfatto/a	11	
non risponde	1	4,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	N°	%
molto soddisfatto/a	2	8,0%
abbastanza soddisfatto/a	7	28,0%
per niente soddisfatto/a	5	60,0%
poco soddisfatto/a	10	
non risponde	1	4,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	N°	%
del tutto soddisfatto/a	1	28,0%
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	6	24,0%
poco soddisfatto/a	9	36,0%
non risponde	3	12,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

	N°	%
quanto per te è importante la disponibilità all'ascolto degli operatori?		
Importantissimo	5	68,0%
molto importante	12	
abbastanza importante	7	28,0%
non risponde	1	4,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

	N°	%
quanto per te è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso?		
Importantissimo	2	36,0%
molto importante	7	
abbastanza importante	8	32,0%
per niente importante	3	20,0%
poco importante	2	
non risponde	3	12,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

	N°	%
quanto per te è importante la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi)?		
Importantissimo	1	32,0%
molto importante	7	
abbastanza importante	12	48,0%
per niente importante	1	12,0%
poco importante	2	
non risponde	2	8,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

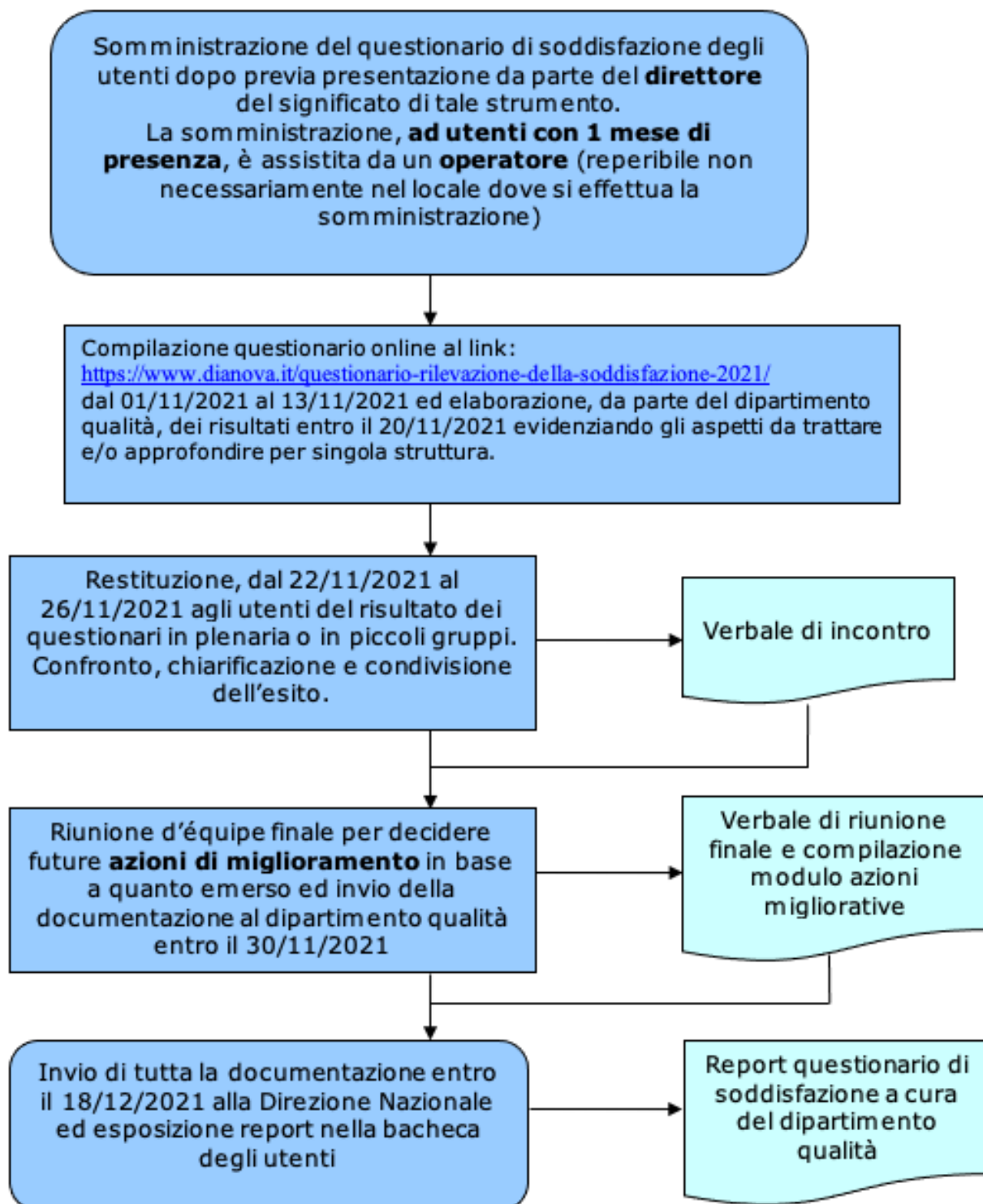
	N°	%
quanto per te è importante la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?		
Importantissimo	1	40,0%
molto importante	9	
abbastanza importante	10	40,0%
per niente importante	1	20,0%
poco importante	4	
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

quanto per te è importante essere informato/a delle decisioni prese relativamente al tuo percorso?	N°	%
Importantissimo	11	84,0%
molto importante	10	
abbastanza importante	4	16,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

quanto per te è importante La qualità e la quantità delle attività offerte?	N°	%
Importantissimo	3	52,0%
molto importante	10	
abbastanza importante	10	40,0%
poco importante	2	8,0%
<i>Totale complessivo</i>	25	100,0%

LA PROCEDURA

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.



COMMENTI

- Grazie
- Grazie
- semplicemente per quanto riguarda la qualità sulle attività ricreative che ci sono mi sarebbe piaciuta più energia da parte del mio gruppo alla pari.
- Grazie mille
- Credo che tutto sommato sia un buon posto per chi davvero vuole cambiare la propria vita Il problema è che non tutti sono disposti a rispettare le regole che servono per cambiare e per giustificare le trasgressioni danno la colpa alla struttura e agli operatori. Ale Tummolo.