



# Report soddisfazione utenti 2021

## Struttura residenziale per le dipendenze di Montefiore



## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	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	11



## 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 19; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 42,1% (8) da 1 a 3 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 63,1% (12) dichiarano di essere molto soddisfatti/e, il 31,6% (6) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti/e, il 5,3% (1) dichiara di essere poco soddisfatta/o.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" il 63,2% dei partecipanti è molto soddisfatto/a, il 26,3% è abbastanza soddisfatto/a ed il 10,5% è poco soddisfatto/a;

b) In merito all'area definita "il percorso" il 65,1% è molto soddisfatto/a, il 23,0% è abbastanza soddisfatto/a, il 10,5% è poco soddisfatto/a;

c) In merito all'area definita "la sede" il 66,7% è molto soddisfatto/a, il 23,0% è abbastanza soddisfatto/a, il 10,5% è poco soddisfatto/a e l'1,4% non risponde;

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per le domande: "C'è un operatore/trice dell'équipe disponibile quando ho bisogno?", "Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?" e "Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?", l'84,2% (16 persone) è molto soddisfatto/a;

- 

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- per le domande: "Mi piace il percorso che mi viene offerto?" e "Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?" il 21,0% (4 persone) è poco soddisfatto/a;

Infine il 94,7% (18) dei partecipanti ritiene molto importante essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.

## 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 (dicembre 2021 - Ottobre 2022).

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Sei soddisfatto/a delle attività offerte dalla struttura?	- Sarà attrezzata "un'area" informatica con due PC
Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	- Corso di informatica base condotto da un educatore (perito informatico)
Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	- Laboratorio teatrale previsto
	- Corsi "arte bianca" e "pasticceria" previsti
	- Saranno implementate le attività sportive (calciotto, corsa e nuoto) in conformità con le regole legate all'emergenza sanitaria
	- Sarà messo a studio un eventuale laboratorio di "animazione" che veda la partecipazione di tutto lo staff e che abbia come obiettivo quello di creare "eventi" ricreativi ogni quindici giorni (cene a tema, laboratori vari, etc.), anche con la partecipazione di soggetti esterni.

## VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

2017 - 2021					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2017	8,7%	48,0%	37,0%	6,3%	20
2018	21,8%	24,6%	53,6%	0,0%	17
2019	14,7%	36,0%	48,9%	0,4%	17
2020	7,9%	24,3%	67,1%	0,7%	19
<b>2021</b>	<b>9,2%</b>	<b>24,7%</b>	<b>65,5%</b>	<b>0,7%</b>	<b>19</b>
<i>Media 2017-2021</i>	<i>12,5%</i>	<i>31,5%</i>	<i>54,4%</i>	<i>1,6%</i>	<i>18</i>

## MEDIA DATI PER AREE

ACCOGLIENZA		N°	%
	poco soddisfatto	2	10,5%
	abbastanza soddisfatto	5	26,3%
	molto soddisfatto	12	63,2%
	non rilevabile	0	0,0%
		19	100,0%
IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	2,0	10,5%
	abbastanza soddisfatto	4,4	23,0%
	molto soddisfatto	12,4	65,2%
	non rilevabile	0,2	1,3%
		19	100,0%
SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	1,3	7,0%
	abbastanza soddisfatto	5,0	26,3%
	molto soddisfatto	12,7	66,7%
	non rilevabile	0,0	0,0%
		19	100,0%
COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco soddisfatto	1,8	9,1%
	abbastanza soddisfatto	4,7	24,7%
	molto soddisfatto	12,4	65,5%
	non rilevabile	0,1	0,7%
		19	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	0	0	0	0	0
	AI	0	1	4	0	5
	MI	0	3	11	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	1	0	0	0	1
	AI	0	0	0	0	0
	MI	1	6	11	0	18
	NR	0	0	0	0	0



## ELABORAZIONE DEI DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	N°	%
da 1 a 3 mesi	8	42,1%
da 4 a 6 mesi	5	26,3%
da più di 6 mesi	6	31,6%
<i>Totale complessivo</i>	19	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	6	63,2%
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	5	26,3%
per niente soddisfatto/a	1	10,5%
poco soddisfatto/a	1	
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	7	63,2%
molto soddisfatto/a	5	
abbastanza soddisfatto/a	5	26,3%
poco soddisfatto/a	2	10,5%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Sono stato ben informato/a circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	4	57,9%
molto soddisfatto/a	7	
abbastanza soddisfatto/a	6	31,6%
poco soddisfatto/a	2	10,5%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

C'è un operatore/trice dell'équipe disponibile quando ho bisogno?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	7	84,2%
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	1	5,3%
per niente soddisfatto/a	1	10,5%
poco soddisfatto/a	1	
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Gli/le operatori/trici contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	8	73,7%
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	4	21,0%
poco soddisfatto/a	1	5,3%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Mi piace il percorso che mi viene offerto?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	6	63,4%
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	3	15,6%
poco soddisfatto/a	4	21,0%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	N°	%
del tutto soddisfatto/a	5	57,9%
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	5	26,3%
per niente soddisfatto/a	1	10,5%
poco soddisfatto/a	1	
non risponde	1	5,3%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplifici).	N°	%
del tutto soddisfatto/a	9	73,90%
molto soddisfatto/a	5	
abbastanza soddisfatto/a	3	15,60%
per niente soddisfatto/a	1	10,50%
poco soddisfatto/a	1	
<i>Totale complessivo</i>	19	100,00%

Sei soddisfatto/a delle attività offerte dalla struttura?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	5	47,4%
molto soddisfatto/a	4	
abbastanza soddisfatto/a	7	36,8%
poco soddisfatto/a	3	15,8%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%



Ritieni che la comunicazione con gli/le operatori/trici sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	4	63,1%
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	6	31,6%
poco soddisfatto/a	1	5,3%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	3	78,9%
molto soddisfatto/a	12	
abbastanza soddisfatto/a	4	21,1%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	7	84,2%
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	3	15,8%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	8	84,2%
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	3	15,8%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	4	47,2%
molto soddisfatto/a	5	
abbastanza soddisfatto/a	6	31,8%
poco soddisfatto/a	4	21,0%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	3	42,1%
molto soddisfatto/a	5	
abbastanza soddisfatto/a	8	42,1%
poco soddisfatto/a	3	15,8%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	N°	%
del tutto soddisfatto/a	4	63,1%
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	6	31,6%
poco soddisfatto/a	1	5,3%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

quanto per te è importante la disponibilità all'ascolto degli operatori?	N°	%
importantissimo	9	79,0%
molto importante	6	
abbastanza importante	2	10,5%
poco importante	2	10,5%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

quanto per te è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso?	N°	%
importantissimo	4	63,1%
molto importante	8	
abbastanza importante	2	10,5%
per niente importante	1	26,4%
poco importante	4	
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

quanto per te è importante la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi)?	N°	%
importantissimo	2	73,6%
molto importante	12	
abbastanza importante	5	26,4%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

quanto per te è importante la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	N°	%
importantissimo	3	68,4%
molto importante	10	
abbastanza importante	4	21,1%
poco importante	2	10,5%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

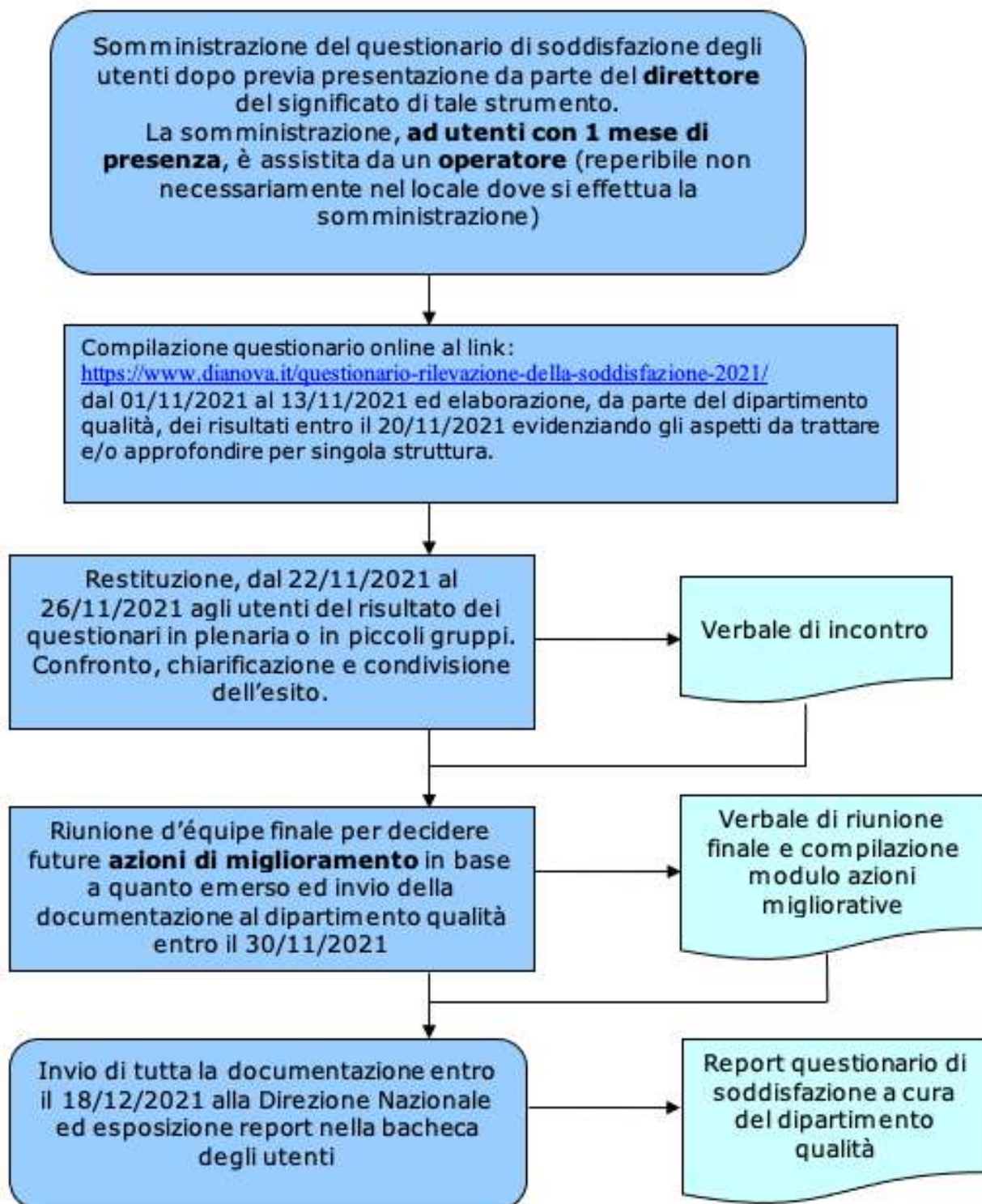
quanto per te è importante essere informato/a delle decisioni prese relativamente al tuo percorso?	N°	%
importantissimo	10	94,7%
molto importante	8	
poco importante	1	5,3%
<i>Totale complessivo</i>	19	100,0%

quanto per te è importante La qualità e la quantità delle attività offerte?	N°	%
importantissimo	4	78,9%
molto importante	11	
abbastanza importante	4	21,1%
<i>Totale complessivo</i>	19	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

- mi piacerebbe che partecipassero tutti agli sport che ci vengono permessi di fare per coinvolgere tutti;
- tutto a posto;
- grazie per tutto
- sono soddisfatto della decisione di stare in questa struttura
- penso che sia una struttura abbastanza moderata ed efficace nel percorso dell'utente, ma si potrebbe migliorare il percorso dell'utente per far capire meglio il suo percorso con uscite monitorate con test dell'alcol e in caso di alterazione dell'utente richiedere il drug-test.  
Grazie della collaborazione
- vorrei che se ci sono delle regole ed è giusto farle rispettare questo però non avviene. più tempo e più telefonate avere più privacy nelle telefonate vorrei che tutti gli operatori seguissero una linea comune sulla quotidianità.
- Vorrei si attivassero più corsi di formazione nell'ambito dell'informatica
- sarei propenso a svolgere molta attività fisica perché influisce a scaricare la tua negatività
- Nulla da segnalare
- Ogni commento sarebbe superfluo visto che è poco che sono rientrato, ma basandomi sulla mia poca esperienza fatta in passato. Sono abbastanza soddisfatto dello staff educativo e delle attività che mi vengono proposte. Grazie
- no pain no gain
- grazie dell'AIUTO
- il mio stato depressivo non è da attribuire in nessun caso alla struttura Dianova, ma in ogni caso ritengo che la struttura dovrebbe aiutarmi con maggiore impegno ad affrontare il percorso seguendomi e aiutandomi ad affrontare l'uscita senza traumi particolari...Sono sicuro che con l'aiuto della struttura riuscirò a districarmi nella mia vita futura che ritengo sia il mio obiettivo nonché quello della Dianova. Spero che questo mio contributo venga rimandato alla struttura...

- Sono arrivato in C.t. da un mese circa, quindi penso di non essere ancora in grado di poter dare un giudizio riguardo tutto quello che mi ruota intorno in questo periodo, ma posso dire con fermezza che mi sono da subito trovato bene e che l'accoglienza è stata ottima. Ora sono sinceramente motivato ad andare avanti nel proseguimento del programma e per il momento penso che questa sia la cosa che più conti in assoluto.
- ringraziamenti sinceri per l'accoglienza e il raggiungimento del mio obiettivo.
- mi piacerebbe che ci sia più comunicazione tra utenti e operatori...più comunicazione
- Voglio "ripulire" il mio corpo e migliorare nella vita per poter stare con la mia famiglia
- gli operatori ci sono sempre quando ho bisogno di aiuto, in casi di sfogo, di craving. e mi ascoltano soprattutto la mia operatrice. grazie