

# I questionari di soddisfazione utenti 2021:

## Struttura residenziale per le dipendenze di Montefiore



## 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 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 (calcetto, 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 COMPLESSIVI NEGLI 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>

## 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	Totale
PI	0	0	0	0	0	0
AI	0	1	4	0	0	5
MI	0	3	11	0	0	14
NR	0	0	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	Totale
PI	1	0	0	0	0	1
AI	0	0	0	0	0	0
MI	1	6	11	0	0	18
NR	0	0	0	0	0	0