



# **Report soddisfazione utenti 2022**

## **Struttura residenziale per le dipendenze di Palombara**



## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative individuate a novembre 2022	4
Valori aggregati suddivisi in anni	4
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Procedura	7
Elaborazione dati	8

## INTRODUZIONE

Dal 2009 Dianova ha 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 due volte l'anno, nello specifico degli utenti nel mese di maggio e 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 della Cooperativa 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 6 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza, una sezione è una domanda aperta ed una riguarda la statistica. Le sezioni relative alla soddisfazione terminano con una domanda aperta. 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 4 domande che indagano sulla sede ovvero la parte strutturale/alberghiera; la quarta sezione è composta da 4 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione rileva dati utili alla statistica.

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 25, tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 44,0% (11) maggiore dei sei mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 76,0% (19) dichiarano di essere molto soddisfatti/e, il 20% (5) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti/e, ed il 4,0% (1 persona) dichiara di essere poco soddisfatta/o.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" l'86% dei partecipanti è molto soddisfatto/a, il 14% è abbastanza soddisfatto/a;

b) In merito all'area definita "il percorso" l'81% è molto soddisfatto/a, il 16,5% è abbastanza soddisfatto/a, il 2,5% è poco soddisfatto/a;

c) In merito all'area definita "la sede" il 54,7% è molto soddisfatto/a, il 32,0% è abbastanza soddisfatto/a, il 13,3% è poco soddisfatto/a.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono stati:

- "Prima dell'ingresso in struttura ho ricevuto chiaramente dagli operatori del centro d'ascolto tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?", "Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?", "Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?" l'88% pari a 22 persone è molto soddisfatto.

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- Per le domande: "Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?" il 20,0% (5 persone) è poco soddisfatto/a

Infine il 96,0% (14) dei partecipanti ritiene molto importante "Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento" e "Le attività educative e terapeutiche".

## AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2022

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ritieni che la struttura sia accogliente e funzionale?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acquisto di <u>coprietti</u> e tende da cucire nel laboratorio di cucito</li> <li>Costruzione di armadi/cassettiere</li> <li>Differenziare gli orari delle docce per gli utenti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento del budget alimentare</li> <li>Marika in formazione con Pio nella responsabilità dell'alimentazione</li> <li>Break pomeridiano a fine attività</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ricominciare uscite ludiche e visite ai musei interrotte causa <u>covid</u></li> </ul>

## VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

2018 - 2022					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
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
<b>2022</b>	<b>4,6%</b>	<b>19,7%</b>	<b>75,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>25</b>
<i>Media 2018-2022</i>	8,4%	29,8%	61,7%	0,1%	19,2

## MEDIA DATI PER AREE

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	0 0,0%
	abbastanza soddisfatto	3,5 14,0%
	molto soddisfatto	21,5 86,0%
	non rilevabile	0 0,0%
	25	100,0%

	N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	0,6 2,5%
	abbastanza soddisfatto	4,1 16,5%
	molto soddisfatto	20,3 81,0%
	non rilevabile	0 0,0%
	25	100,0%

	N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	3,3 13,3%
	abbastanza soddisfatto	8,0 32,0%
	molto soddisfatto	13,7 54,7%
	non rilevabile	0 0,0%
	25	100,0%

	N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	18,9 75,7%
	abbastanza soddisfatto	4,9 19,7%
	molto soddisfatto	1,2 4,6%
	non rilevabile	0 0,0%
	25	100,0%

## 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

In merito al *sostegno dell'équipe nella motivazione* su 24 persone che lo ritengono importante l'87,5% sono soddisfatte/i

#### D. SODDISFAZIONE: L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	0	0	0	0
AI	0	1	0	0	1
MI	1	2	21	0	24
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	<i>1</i>	<i>3</i>	<i>21</i>	<i>0</i>	<i>25</i>

D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 21 persone che lo ritengono importante il 71,4% sono soddisfatte/i;

#### D. SODDISFAZIONE: Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?

	PS	AS	MS	NP	Totali
PI	0	0	0	1	1
AI	0	2	1	0	3
MI	1	5	15	0	21
NP	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	<i>1</i>	<i>7</i>	<i>16</i>	<i>1</i>	<i>25</i>

D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

+

In merito alla *struttura* su 15 persone che la ritengono importante il 66,7% sono soddisfatte/i

#### D. SODDISFAZIONE: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	1	0	0	1
AI	0	6	3	0	9
MI	2	3	10	0	15
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>25</i>

D. IMPORTANZA: La struttura (edificio, arredi, spazi)

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 24 persone che le ritengono importanti l'87,5% sono soddisfatte/i

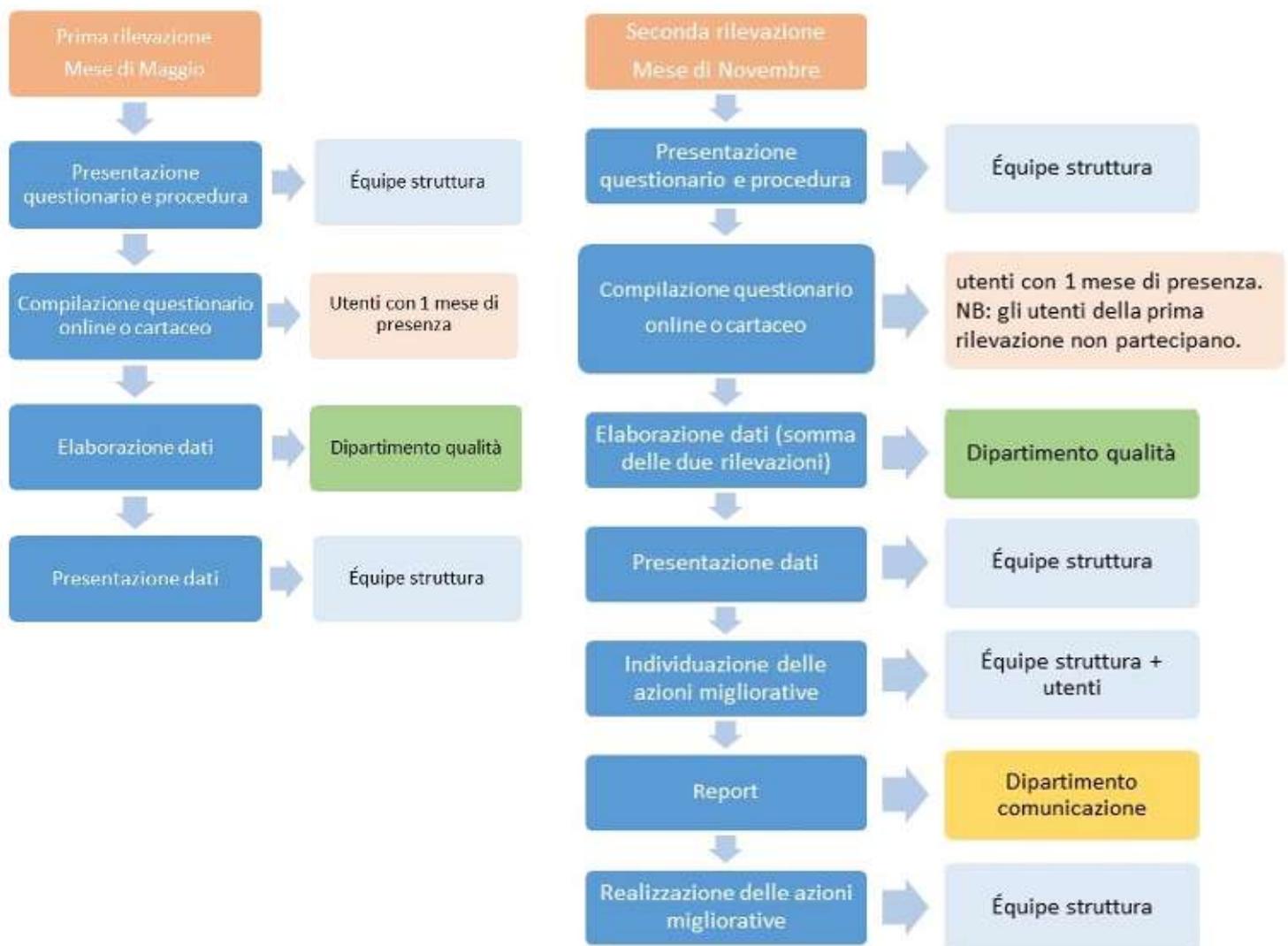
#### D. SODDISFAZIONE: Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	0	0	0	0
AI	0	1	0	0	1
MI	0	3	21	0	24
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	<i>0</i>	<i>4</i>	<i>21</i>	<i>0</i>	<i>25</i>

D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche

## 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.



## ELABORAZIONE DEI DATI

Domanda 1: Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	21	84,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	4	16,0%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 2: Prima dell'ingresso in struttura ho ricevuto chiaramente dagli operatori del centro d'ascolto tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	22	88,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	3	12,0%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 3: Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	20	80,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	4	16,0%
Poco soddisfatti/e	1	4,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 4:**

Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	22	88,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	3	12,0%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 5:**

L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	21	84,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	3	12,0%
Poco soddisfatti/e	1	4,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 6:**

Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	22	88,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	3	12,0%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 7:**

Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	21	84,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	4	16,0%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 8:**

Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	19	76,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	5	20,0%
Poco soddisfatti/e	1	4,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 9:**

Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	21	84,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	4	16,0%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 10: Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	16	64,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	7	28,0%
Poco soddisfatti/e	2	8,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 11: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	13	52,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	10	40,0%
Poco soddisfatti/e	2	8,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>



Domanda 12: Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	16	64,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	4	16,0%
Poco soddisfatti/e	5	20,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>



Domanda 13: Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?		N°	%
Del tutto soddisfatti/e	Molto soddisfatti/e	12	48,0%
Abbastanza soddisfatti/e	Poco soddisfatti/e	10	40,0%
Per niente soddisfatti/e	Non risponde	3	12,0%
		0	0,0%
<i>Totale</i>		<b>25</b>	<b>100,0%</b>

Domanda 14: Pensando al Servizio in generale, qual'è il tuo grado di soddisfazione		N°	%
Del tutto soddisfatti/e	Molto soddisfatti/e	19	76,0%
Abbastanza soddisfatti/e	Poco soddisfatti/e	5	20,0%
Per niente soddisfatti/e	Non risponde	1	4,0%
		0	0,0%
<i>Totale</i>		<b>25</b>	<b>100,0%</b>

### In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

- per l'alimentazione aggiungerei carne bianca, comunque un'aggiunta di proteine. Per attività sportiva aggiungerei manubri e bilanceri per completare al meglio gli allenamenti;
- modificare gli ingressi della suite consentendo di separare l'ufficio della responsabile terapeutica dalla stanza. Un ingresso privato per l'ufficio avrebbe più privacy;
- si potrebbe cambiare un po' più spesso il menù
- Magari nelle stanze avere più spazio per il vestiario e i prodotti personali
- suggerirei qualche armadio o cassetiera nelle stanze

**Domanda 15:**

Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.

	N°	%
Importantissimo	24	86,0%
Molto importante		
Abbastanza importante	1	14,0%
Poco importante	0	0,0%
Per niente importante		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 16:**

Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

	N°	%
Importantissimo	21	84,0%
Molto importante		
Abbastanza importante	3	12,0%
Poco importante	1	4,0%
Per niente importante		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 17:**

La struttura (edificio, arredi, spazi).

	N°	%
Importantissimo	15	60,0%
Molto importante		
Abbastanza importante	9	36,0%
Poco importante	1	4,0%
Per niente importante		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 18:

Le attività educative e terapeutiche.

	N°	%
Importantissimo	24	96,0%
Molto importante		
Abbastanza importante	1	4,0%
Poco importante	0	0,0%
Per niente importante		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>25</i>	<i>100,0%</i>

**Ci sono aspetti (attività, laboratori, attenzioni particolari, ecc.) che vorresti ci siano nel tuo percorso e che ora non trovi?**

- una palestra idonea. Un campo da calcetto;
- fare più lavori come falegnameria ed idraulica per non aver bisogno costantemente di qualcun altro ed essere indipendente;
- il covid è stato limitante ma io comunque ho avuto modo di fare un corso d'inglese e marketing; sarebbe bello fare corsi di formazione mirati su attitudini e aspirazioni personali, oppure corsi di teatro, di pittura;
- vorrei giocare a calcetto con tutti gli utenti e fare altre attività in comune con tutti;
- più laboratori e una palestra più funzionale;
- arte terapia, falegnameria ed una serra;
- sarebbe bello fare escursioni in montagna, fare delle partite a calcetto;
- ci vorrebbe qualche attrezzo per fare pesi ed allenamento
- mi piacerebbe fare pizza e pane
- ho bisogno di un'ora al giorno da dedicare alla lettura
- laboratorio artistico
- mi piacerebbe qualche corso creativo nelle ore di culturale o inserito nelle attività, come il corso di cucito, magari aggiungere un corso di disegno o pittura