

I questionari di soddisfazione utenti maggio-novembre 2022: Struttura residenziale per le dipendenze di Ortacesus



INDICE

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

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 49; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 40,8% (20) tra 1 e 3 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 42,9% (21) dichiarano di essere molto soddisfatti/e, il 38,8% (19) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti/e, il 16,3% (8) dichiara di essere poco soddisfatti/e, il restante non risponde. Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 53,1% è abbastanza soddisfatto/a, il 39,8% è molto soddisfatto/a, il 5,1% è poco soddisfatto/a ed il restante non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 46,4% è molto soddisfatto/a, il 33,7% è abbastanza soddisfatto/a, il 19,1% è poco soddisfatto/a, il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 46,3% è abbastanza soddisfatto/a, il 34,7% è molto soddisfatto/a e il 19,0% è poco soddisfatto/a.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?" il 59,2% (29 persone) sono molto soddisfatte/i.

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- Per le domande: "Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?" e "Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?" il 28,6% (14 persone) è poco soddisfatto.

Infine il 69,4% (34) dei partecipanti ritiene molto importante "Le attività educative e terapeutiche."

AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> ITEM 6: Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'equipe? (20,4% di insoddisfatti) 	<ul style="list-style-type: none"> Nessuna azione migliorativa specifica (si veda verbale). L'equipe svolgerà una riunione casa con gli utenti nella quale verrà spiegata e discussa la differenza tra le esigenze della vita comunitaria quotidiana e il programma individuale e personalizzato, a seconda degli obiettivi terapeutici di ognuno.
<ul style="list-style-type: none"> ITEM 7: sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi etc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere? (26,5% di insoddisfatti). 	<ul style="list-style-type: none"> Nessuna azione migliorativa specifica (si veda verbale). Si discuterà in sede individuale con gli utenti che lamentano di avere pochi colloqui, chiedendo loro le motivazioni soggiacenti la richiesta di riceverne di più, in quanto spesso e volentieri usano il colloquio per richieste manipolatorie e non attinenti al lavoro terapeutico.
<ul style="list-style-type: none"> ITEM 10: Sei soddisfatto del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo? (28.7% di insoddisfatti). 	<ul style="list-style-type: none"> Nessuna azione migliorativa (si veda verbale)
<ul style="list-style-type: none"> ITEM 12: Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi? (28.6% di insoddisfatti). 	<ul style="list-style-type: none"> Si decide di svolgere un maggior controllo sulla cucina, sui coordinatori e sulla riserva alimentare. Tutti gli operatori in turno sono chiamati a svolgere tale controllo. Si decide inoltre di introdurre, ogni tanto, dei pasti a base di mozzarella e che i coordinatori <u>sporzionino</u> i pasti prima del servizio, in modo che servano ai tavoli il cibo direttamente sul piatto.

VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

2018 - 2022					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2018	12,9%	48,0%	38,2%	0,9%	32
2019	14,0%	32,4%	53,2%	0,4%	33
2020	25,2%	36,9%	37,9%	0,0%	31
2021	34,1%	35,3%	30,4%	0,2%	37
2022	16,9%	39,7%	42,7%	0,7%	49
<i>Media 2018-2022</i>	<i>20,6%</i>	<i>38,5%</i>	<i>40,5%</i>	<i>0,4%</i>	<i>36,4</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

In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 31 persone che lo ritengono importante il 58,1% è soddisfatta/o

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.					
PI	5	0	0	0	5
AI	1	8	4	0	13
MI	2	11	18	0	31
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	<i>8</i>	<i>19</i>	<i>22</i>	<i>0</i>	<i>49</i>

In merito al coinvolgimento dei familiari su 27 persone che lo ritengono importante il 62,9% è soddisfatta/o

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

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

	PS	AS	MS	NR	NP	Totali
PI	8	1	2	0	0	11
AI	3	4	3	0	0	10
MI	3	6	17	0	1	27
NR	0	0	0	1	0	1
NP	0	0	0	0	0	0
totali	14	11	22	1	1	49

In merito alla struttura su 30 persone che la ritengono importante il 48,7% è soddisfatta/o

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

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	4	0	0	4
AI	1	12	2	0	15
MI	4	7	19	0	30
NR	0	0	0	0	0
totali	5	23	21	0	49

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 34 persone che le ritengono importanti il 61,8% è soddisfatta/o;

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

	PS	AS	MS	NR	<i>Totali</i>
PI	1	1	0	0	2
AI	3	6	4	0	13
MI	4	9	21	0	34
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	8	16	25	0	49