

# I questionari di soddisfazione utenti maggio-novembre 2022:

## Struttura residenziale per le dipendenze di Palombara



## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Valori complessivi negli anni	4
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 inviati.

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>copriletti</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 COMPLESSIVI NEGLI 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>	<i>8,4%</i>	<i>29,8%</i>	<i>61,7%</i>	<i>0,1%</i>	<i>19,2</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 24 persone che lo ritengono importante l'**87,5%** sono soddisfatte/i

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

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

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?

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

	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>

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>	0	0	0	0	25

**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>	0	4	21	0	25

**D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche**

