



# Report soddisfazione utenti 2022

## Struttura residenziale per le dipendenze di Montefiore



## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Valori aggregati suddivisi in anni	5
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Elaborazione dati	7
Procedura	15

## 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 23; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 56,6% (13) da più di 6 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 60,9% (14) dichiarano di essere molto soddisfatti/e, il 30,4% (7) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti/e, l'8,7% (2) dichiara di essere poco soddisfatta/o.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 67,4% dei partecipanti è molto soddisfatto/a, il 30,4% è abbastanza soddisfatto/a ed il 2,2% è poco soddisfatto/a;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 63,6% è molto soddisfatto/a, il 29,9% è abbastanza soddisfatto/a, il 6,5% è poco soddisfatto/a;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 62,3% è molto soddisfatto/a, il 34,8% è abbastanza soddisfatto/a, il 2,9% è poco soddisfatto/a;

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per le domande:

üPrima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?

üSei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?

üL'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?

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

üRitieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

üRitieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?

Il 69,6% (16 persone) è molto soddisfatto/a;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione è risultata:

- per la domanda: "Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?" il 13,0% (3 persone) è poco soddisfatto/a;

Infine l'82,6% (19) dei partecipanti ritiene molto importante le attività educative e terapeutiche.

## AZIONI MIGLIORATIVE

<b>Domanda di riferimento</b>	<b>Azioni di miglioramento</b>
<p><u>Domanda 6</u> Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?</p>	<p>Implementazione di gruppi educativi specifici dedicati alla tematica dell'individualizzazione dei percorsi terapeutici</p>
<p><u>Domanda 7</u> Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?</p>	<p>Implementazione dell'offerta terapeutica ed educativa: inserimento di un gruppo terapeutico aggiuntivo (quindicinale) condotto dal Responsabile di Programma; inserimento di un gruppo educativo aggiuntivo (quindicinale) condotto dal Responsabile Organizzativo.</p>
<p><u>Domanda 8</u> Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).</p>	<p>Implementazione di gruppi educativi specifici dedicati alla tematica del regolamento generale, dei regolamenti interni, delle interpretazioni possibili dei regolamenti, della coerenza di staff e utenti nell'applicazione delle regole (etc.)</p>
<p><u>Domanda 9</u> Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?</p>	<p>Implementazione di gruppi terapeutici ed educativi specifici dedicati alla tematica dell'efficacia degli interventi e della rispondenza tra offerta terapeutico-educativa e evoluzione dei percorsi riabilitativi.  Monitoraggio relativo alla variabilità delle tematiche degli interventi gruppal.</p>
<p><u>Domanda 10</u> Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?</p> <p><u>Domanda 16</u> Quanto è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso</p>	<p>Implementazione di gruppi educativi specifici dedicati alla tematica dell'importanza del coinvolgimento dei familiari nel percorso e delle prassi relative al coinvolgimento stesso</p>
<p><u>Domanda 13</u> Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?</p>	<p>Implementazione della strutturazione dell'offerta relativa al tempo libero: inserimento di laboratori settimanali a carico degli operatori (tipologie da definire); istituzione di un coordinamento in rappresentanza degli utenti che gestisca, assieme agli operatori, l'offerta settimanale relative alle attività ludico-ricreative</p>

## VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

2018 - 2022					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
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
2021	9,2%	24,7%	65,5%	0,7%	19
<b>2022</b>	<b>5,3%</b>	<b>31,0%</b>	<b>63,7%</b>	<b>0,0%</b>	<b>23</b>
<i>Media 2018-2022</i>	<i>11,8%</i>	<i>28,0%</i>	<i>59,8%</i>	<i>0,4%</i>	<i>19</i>

## MEDIA DATI PER AREE

ACCOGLIENZA		N°	%
	poco soddisfatto	0,5	2,2%
	abbastanza soddisfatto	7,0	30,4%
	molto soddisfatto	15,5	67,4%
	non rilevabile	0,0	0,0%
		<b>23,0</b>	<b>100,0%</b>
IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	1,5	6,5%
	abbastanza soddisfatto	6,9	29,9%
	molto soddisfatto	14,6	63,6%
	non rilevabile	0,0	0,0%
		<b>23,0</b>	<b>100,0%</b>
SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	0,7	2,9%
	abbastanza soddisfatto	8,0	34,8%
	molto soddisfatto	14,3	62,3%
	non rilevabile	0,0	0,0%
		<b>23,0</b>	<b>100,0%</b>
COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco soddisfatto	1,2	5,3%
	abbastanza soddisfatto	7,1	31,0%
	molto soddisfatto	14,7	63,7%
	non rilevabile	0,0	0,0%
		<b>23,0</b>	<b>100,0%</b>

## 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 18 persone che lo ritengono importante il 72.2% è soddisfatta/o

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	1	0	0	1
AI	0	2	2	0	4
MI	0	5	13	0	18
NR	0	0	0	0	0
totali	0	8	15	0	23

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

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 15 persone che lo ritengono importante l'86,7% è soddisfatta/o:

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	2	0	3	0	5
AI	0	2	0	0	2
MI	0	2	13	0	15
NR	0	1	0	0	1
totali	2	5	16	0	23

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

In merito alla *struttura* su 16 persone che la ritengono importante l'87,5% è soddisfatta/o

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	1	1	0	2
AI	0	3	1	0	4
MI	0	2	14	0	16
NR	0	1	0	0	1
totali	0	7	16	0	23

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



In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 19 persone che le ritengono importanti il 78,9% 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	Totali
PI	0	0	0	0	0
AI	1	3	0	0	4
MI	1	3	15	0	19
NR	0	0	0	0	0
totali	2	6	15	0	23

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

## 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	16	69,6%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	7	30,4%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</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	15	65,3%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	7	30,4%
Poco soddisfatti/e	1	4,3%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>

**In merito all'accoglienza prima dell'ingresso, hai suggerimenti/proposte?**

- illustrare meglio sul percorso da fare;
- ascoltare già basta, incentivare è un di più che fa solo bene;
- valutare bene se motivato;
- No perchè è stata soddisfacente l'accoglienza
- Dare indicazione sul tipo di abbigliamento, relativamente al clima del posto. Le modalità di acquisto dei prodotti personali. In maniera generica quale è l'indirizzo, la modalità terapeutica che la comunità mette in atto.

Domanda 3:

Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	15	65,3%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	7	30,4%
Poco soddisfatti/e	1	4,3%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>



Domanda 4:

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

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	13	56,5%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	9	39,2%
Poco soddisfatti/e	1	4,3%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>



Domanda 5:

L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	15	65,2%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	8	34,8%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 6: Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?		N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	16	69,6%
	Molto soddisfatti/e		
	Abbastanza soddisfatti/e	5	21,7%
	Poco soddisfatti/e	2	8,7%
	Per niente soddisfatti/e		
	Non applicabile	0	0,0%
	<i>Totale</i>	<i>23</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	12	52,2%
	Molto soddisfatti/e		
	Abbastanza soddisfatti/e	8	34,8%
	Poco soddisfatti/e	3	13,0%
	Per niente soddisfatti/e		
	Non applicabile	0	0,0%
	<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 8: Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).		N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	15	65,2%
	Molto soddisfatti/e		
	Abbastanza soddisfatti/e	7	30,5%
	Poco soddisfatti/e	1	4,3%
	Per niente soddisfatti/e		
	Non applicabile	0	0,0%
	<i>Totale</i>	<i>23</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	15	65,2%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	6	26,1%
Poco soddisfatti/e	2	8,7%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</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	69,6%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	5	21,7%
Poco soddisfatti/e	2	8,7%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>

### In merito al percorso che stai svolgendo, hai suggerimenti/proposte?

- le regole sono chiare ma suggerisco di cercare di farle rispettare e applicarle di più;
- volevo dire che se non era per l'equipe molto probabilmente non stavo qui ho dato di matto un paio di volte e sono riusciti a farmi ragionare, a volte non è facile stare in comunità e ancora più difficile quando vieni da libero, la mente meante ora come ora devo dire che sono soddisfatto voglio continuare così senza voltarmi grazie.
- maggiori colloqui con l'equipe;
- confronti più frequenti tra gruppo casa ed èquipe;
- adeguate alla mia persona;
- sarebbe stato più terapeutico se la mia famiglia era più presente anche in struttura ma purtroppo capisco che per il covid non è stato possibile;
- vorrei vedere più spesso la mia famiglia
- E' un mese e mezzo che sono entrato nella struttura ed ancora non ho elementi per poter porre proposte.
- Sono molto utili e funzionali gruppi terapeutici e colloqui individuali con l'operatore di riferimento e lo psicoterapeuta

Domanda 11: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	16	69,6%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	7	30,4%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</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	69,6%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	7	30,4%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 13: Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	11	47,8%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	10	43,5%
Poco soddisfatti/e	2	8,7%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 14: Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	14	60,9%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	7	30,4%
Poco soddisfatti/e	2	8,7%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>

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

- quando e possibile e sempre con organizzazione si potrebbe andare a fare più uscite ed attività sportive corsa calcio ecc.;
- io penso che qua è casa nostra alla fine e se facciamo qualcosa di creativo l'ho;
- per quanto riguarda l'ordine sarebbe esserci un coordinatore di giornata che segue gli utenti a svolgere i compiti a loro assegnati;
- più possibilità lavorative.
- Sono contento di com'è la struttura
- E' un mese e mezzo che sono entrato nella struttura ed ancora non ho elementi per poter porre proposte.
- La struttura funziona in tutto e per tutto

Domanda 15: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	N°	%
Importantissimo	18	78,3%
Molto importante		
Abbastanza importante	4	17,4%
Poco importante	1	4,3%
Per niente importante		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 16: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	N°	%
Importantissimo	15	65,2%
Molto importante		
Abbastanza importante	2	8,7%
Poco importante	5	21,8%
Per niente importante		
Non risponde	1	4,3%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 17: La struttura (edificio, arredi, spazi).	N°	%
Importantissimo	16	69,6%
Molto importante		
Abbastanza importante	4	17,4%
Poco importante	2	8,7%
Per niente importante		
Non risponde	1	4,3%
<i>Totale</i>	<i>23</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 18: Le attività educative e terapeutiche.	N°	%
Importantissimo	19	82,6%
Molto importante		
Abbastanza importante	4	17,4%
Poco importante	0	0,0%
Per niente importante		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>23</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?

- più uscite più attività sportive, far rispettare di più le regole e che tutti gli operatori tenessero un linea guida;
- da poco abbiamo svolto il corso di pasticceria e arte bianca e mindfulness ho fatto queste esperienze sono rimasto soddisfatto;
- più creatività e tempo libero di livello, cosa che al momento manca in molti aspetti. grazie per il supporto comunque, che è molto di livello;
- la base del cambiamento e cambiare tutto;
- essendo una persona che e cresciuto dentro le officine ci sarebbero alcuni attrezzi e materiali che mancano all'appello pero posso capire che non tutto si può avere;
- Vorrei fare maggiore attività sportiva
- Propongo un corso di informatica, arte terapia, cineforum (con discussione finale), gruppi AA
- Sarebbe funzionale fare dei corsi e dei laboratori di qualsiasi cosa per un aspetto terapeutico e lavorativo durante il percorso in modo da avere anche un qualcosa da poter usare nella fase del reinserimento lavorativo

## 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.

