

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



## 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 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 40; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 50,0% (20) maggiore dei sei mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 65.0% (26) dichiarano di essere molto soddisfatti, il 32,5% (13) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, ed il 2,5% (1) non risponde. Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 70,0% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 22,4% è abbastanza soddisfatto, il 6,3% è poco soddisfatto ed il restante non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 71,6% è molto soddisfatto, il 19,3% è abbastanza soddisfatto, il 7,2% è poco soddisfatto, il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 49,2% è molto soddisfatto, il 34,1% è abbastanza soddisfatto, il 16,7% è poco soddisfatto.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?", l' 87,5% (35 persone) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- per la domanda: "Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?" il 27,5% (11 persone) è poco soddisfatto;

Infine il 95,0% (38) dei partecipanti ritiene molto importante "Le attività educative e terapeutiche."

## AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2022

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.

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
13 – Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intraprendere un percorso di gruppo, dove rielaborare i significati di "tempo libero" e la sua importanza nel "dopo reinserimento"</li> <li>• Riprendere uscite culturali di gruppo</li> </ul>

## VALORI COMPLESSIVI NEGLI ANNI

2018 - 2022					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RISPONDE	N° questionari
2018	13,7%	29,6%	54,9%	1,8%	33
2019	10,9%	29,8%	58,7%	0,5%	31
2020	13,9%	31,6%	54,3%	0,2%	35
2021	10,3%	30,0%	59,6%	0,2%	39
<b>2022</b>	<b>8,6%</b>	<b>23,9%</b>	<b>66,1%</b>	<b>1,4%</b>	<b>40</b>
<i>Media 2018/2022</i>	<i>11,5%</i>	<i>28,9%</i>	<i>58,8%</i>	<i>0,8%</i>	<i>35,6</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 37 persone che lo ritengono importante il 91,9% sono molto soddisfatte/i

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

<b>D. SODDISFAZIONE: L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?</b>					
	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	0	0	0	0
AI	1	1	1	0	3
MI	1	2	34	0	37
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	2	3	35	0	40

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 28 persone che lo ritengono importante il 57,1% sono molto soddisfatte/i.

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

<b>D. SODDISFAZIONE: Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?</b>						
	PS	AS	MS	NP	NR	Totali
PI	0	1	3	0	0	4
AI	0	6	1	1	0	8
MI	6	4	16	2	0	28
NP	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	6	11	20	3	0	40

In merito alla *struttura* su 23 persone che la ritengono importante il 73,9% sono molto soddisfatte/i.

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

<b>D. SODDISFAZIONE: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</b>					
	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	2	0	0	2
AI	2	7	6	0	15
MI	1	5	17	0	23
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	3	14	23	0	40

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 38 persone che le ritengono importante l'84,2% sono molto soddisfatte/i

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

<b>D. SODDISFAZIONE: Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?</b>					
	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	0	0	0	0
AI	0	2	0	0	2
MI	2	4	32	0	38
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	2	6	32	0	40