

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



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 43; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 51,2% (22) da 1 a 3 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 48,8% è abbastanza soddisfatta/o, il 27,9% è poco soddisfatta/o e il 18,6% è molto soddisfatta/o, il restante non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" il 40,8% è molto soddisfatto/a, il 36,0% è abbastanza soddisfatto/a, il 20,9% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde;

b) In merito all'area definita "il percorso" il 37,5% è abbastanza soddisfatto/a, il 33,7% è molto soddisfatto/a, il 24,1% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde;

c) In merito all'area definita "la sede" il 42,6% è poco soddisfatto/a, il 37,2% è abbastanza soddisfatto/a, il 16,3% è molto soddisfatto/a e il restante non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)", il 60,5% (26 persone) è molto soddisfatto/a;

-

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

1. Per le domande: "Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?" il 60,5% (26 persone) è poco soddisfatto/a;

Infine il 69,8% (30) dei partecipanti ritiene molto importante "Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento."

AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2022

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> 13. Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero 	<ul style="list-style-type: none"> Dalla discussione emerge innanzitutto che le attività di tempo libero, in quanto tali, sono in carico al gruppo dei pari e al gruppo dell'animazione. Pertanto il gruppo prende l'impegno di essere propositivo attraverso una programmazione delle attività, alle quali, seppure poi attraverso una scelta individuale, ognuno può decidere se parteciparvi o meno; in questo modo si garantisce e la libertà di quel tempo e dall'altra parte la possibilità di creare alternative nelle giornate in cui non ci sono attività programmate e definite da planning.
<ul style="list-style-type: none"> 12. Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi? 	<ul style="list-style-type: none"> Si chiariscono nuovamente i criteri di decisione dei menù e dei quantitativi. Si propone di <u>ricondividere</u> questi principi almeno una volta l'anno come <u>recall</u>.

VALORI COMPLESSIVI NEGLI ANNI

2018 - 2022					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2018	37,5%	36,1%	26,3%	0,0%	21
2019	14,9%	28,8%	51,9%	4,4%	28
2020	34,4%	41,4%	19,5%	4,7%	24
2021	29,5%	38,5%	29,3%	2,8%	25
2022	27,9%	38,0%	29,9%	4,2%	43
<i>Media 2018 - 2022</i>	28,8%	36,6%	31,4%	3,2%	28,2

TAVOLE DI CONFRONTO

In merito al *sostegno dell'équipe nella motivazione* su 30 persone che lo ritengono importante il 50,0% sono abbastanza soddisfatte/i

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

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	3	1	0	0	4
AI	0	7	1	0	8
MI	3	12	15	0	30
NR	0	1	0	0	1
<i>totali</i>	6	21	16	0	43

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 24 persone che lo ritengono importante il 54,2% sono poco soddisfatte/i;

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

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

	PS	AS	MS	NP	NR	Totali
PI	1	3	0	5	0	9
AI	2	4	2	0	0	8
MI	13	1	9	1	0	24
NP	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	1	1	2
<i>totali</i>	16	8	11	7	1	43

In merito alla *struttura* su 18 persone che la ritengono importante il 50,0% sono soddisfatte/i

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

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	3	2	1	0	6
AI	1	13	3	0	17
MI	3	6	9	0	18
NR	0	0	1	1	2
<i>totali</i>	7	21	14	1	43

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 27 persone che le ritengono importanti il 40,7% sono abbastanza soddisfatte/i

D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche

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	2	1	0	0	3
AI	5	5	2	0	12
MI	6	11	10	0	27
NR	0	0	0	1	1
<i>totali</i>	13	17	12	1	43