

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



## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Valori complessivi negli anni	4
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6

## 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>Domanda 6</p> <p>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>Domanda 7</p> <p>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>Domanda 8</p> <p>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>Domanda 9</p> <p>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.</p> <p>Monitoraggio relativo alla variabilità delle tematiche degli interventi gruppal.</p>
<p>Domanda 10</p> <p>Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?</p> <p>Domanda 16</p> <p>Quanto è importante il coinvolgimento</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>

del tuoi familiari nel percorso	
Domanda 13 Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?	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

## VALORI COMPLESSIVI NEGLI 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>

## 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?

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

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 15 persone che lo ritengono importante il 86,7% 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	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

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?**

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

	PS	AS	MS	NR	Totall
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

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?**

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

	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