



Report soddisfazione utenti 2023

Struttura residenziale per le dipendenze di Montefiore



INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Valori aggregati suddivisi in anni	4
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Elaborazione dati	8
Procedura	14

INTRODUZIONE

Dal 2009 Dianova, nell'ottica del miglioramento continuo che contraddistingue l'agire dell'ente, ha deciso di dotarsi di un dipartimento qualità specifico che ha l'incarico e l'obiettivo di promuovere e applicare un sistema di gestione della qualità.

Tra gli strumenti utilizzati all'interno del sistema di gestione della qualità vengono proposti e somministrati questionari volti alla rilevazione della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti, nello specifico, viene realizzata due volte l'anno nel mese di maggio e novembre. Dopo ogni rilevazione vengono effettuate apposite riunioni al fine di discutere gli esiti ed individuare le azioni migliorative che vengono monitorate durante l'anno dal Dipartimento Qualità. La documentazione finale, che raccoglie l'elaborazione dei dati e tutte le azioni previste, vengono pubblicate su tutti i mezzi di comunicazione della Cooperativa e/o inviate/consegnate ai diretti interessati.

Il questionario sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti è composto da 6 sezioni. La prima sezione è composta da 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, tutte terminano con una domanda aperta. La quarta sezione è composta da 4 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione è denominata questo servizio ed è composta da una domanda aperta. La sesta 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

La rilevazione dei dati che proponiamo è rappresentata dalla somma delle due somministrazioni dei questionari di soddisfazione realizzate nella struttura a maggio e novembre.

Partecipano alle due rilevazioni gli utenti che hanno una presenza in struttura di almeno 30 giorni e, nella rilevazione di novembre vengono esclusi gli utenti che hanno partecipato alla somministrazione di maggio.

Pertanto la seguente rilevazione si basa su 24 questionari totali, tutti considerati validi. La maggior percentuale di presenza in comunità dei partecipanti (al momento della compilazione del questionario) è da 1 a 3 mesi e cioè pari al 50% (12 utenti).

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 54,2% (13) dichiara di essere molto soddisfatto/a, il 37,5% (9) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatti/e, l'8,3% (2) dichiara di essere poco soddisfatta/o.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 70,8% dei partecipanti è molto soddisfatto/a, il 25,0% è abbastanza soddisfatto/a ed il 4,2% è poco soddisfatto/a;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 63,5% è molto soddisfatto/a, il 24,0% è abbastanza soddisfatto/a, il 12,0% è poco soddisfatto/a, il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 54,2% è molto soddisfatto/a, il 38,9% è abbastanza soddisfatto/a, il 6,9% è poco soddisfatto/a;

Le domande che hanno registrato la maggior soddisfazione sono state:

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

üL'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?

Ambedue hanno registrato il 75,0% (18 persone) di molto soddisfatti/e.

La domanda che ha registrato poca soddisfazione è:

- "Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?" per la quale il 16,7% (4 persone) risulta poco soddisfatto/a;

Infine il 95,8% (23) dei partecipanti ritengono molto importanti le attività educative e terapeutiche.

AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	Mantenere costanti le attività già implementate
Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?	Lo staff si impegna ad essere maggiormente costante nell'implementazione dei colloqui (frequenza).

VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

2019 - 2023					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
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
2022	5,3%	31,0%	63,7%	0,0%	23
2023	9,6%	27,6%	62,5%	0,3%	24
<i>Media 2019-2023</i>	9,3%	28,7%	61,6%	0,4%	20,4

MEDIA DATI PER AREE

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	1 4,2%
	abbastanza soddisfatto	1 25,0%
	molto soddisfatto	17 70,8%
	non rilevabile	0 0,0%
	24	100,0%

	N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	2,9 12,0%
	abbastanza soddisfatto	5,8 24,0%
	molto soddisfatto	15,2 63,5%
	non rilevabile	0,1 0,5%
	24,0	100,0%

	N°	%
SEDE	poco soddisfatto	1,7 6,9%
	abbastanza soddisfatto	9,3 38,9%
	molto soddisfatto	13,0 54,2%
	non rilevabile	0,0 0,0%
	24,0	100,0%

	N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	2,3 9,6%
	abbastanza soddisfatto	6,6 27,6%
	molto soddisfatto	15,0 62,5%
	non rilevabile	0,1 0,3%
	24,0	100,0%

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 19 persone che lo ritengono importante l' 89,5% è soddisfatta

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	1	0	1	0	2
AI	2	1	0	0	3
MI	1	1	17	0	19
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	4	2	18	0	24

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 15 persone che lo ritengono importante il 66,7% è soddisfatta:

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	1	1	0	1	3
AI	1	1	4	0	6
MI	1	4	10	0	15
NR	0	0	0	0	2
<i>totali</i>	3	6	14	1	24

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

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

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	1	0	0	1
AI	1	3	3	0	7
MI	0	2	14	0	16
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	1	6	17	0	24

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 23 persone che le ritengono importanti il 65,2% sono soddisfatta:

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	0	0	1	0	1
MI	4	4	15	0	23
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	4	4	16	0	24

ELABORAZIONE DEI DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	n°	%
da 1 a 3 mesi	12	50,0
da più di 6 mesi	6	25,0
da 4 ai 6 mesi	6	25,0
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

1. Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	6	114,3
Molto soddisfatta/o	10	
Abbastanza soddisfatta/o	7	29,2
Per niente soddisfatta/o	1	4,2
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

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	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	7	72,3
Molto soddisfatta/o	11	
Abbastanza soddisfatta/o	5	22,2
Poco soddisfatta/o	1	5,5
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

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

- dare un pò più attenzione alla persona appena arrivata
- essere sinceri
- Ho ricevuto consigli dato la mia tossicodipendenza dal S.E.R.D. del mio comune di appartenenza della struttura DIANOVA che è molto funzionale.
- spiegare bene che lamentarsi è controproducente
- spiegare più chiaramente come funziona la struttura
- Quello che mi è stato detto per me è stato sufficiente

3. Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	6	66,7
Molto soddisfatta/o	10	
Abbastanza soddisfatta/o	6	25
Poco soddisfatta/o	2	8,3
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

4. Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	5	58,4
Molto soddisfatta/o	9	
Abbastanza soddisfatta/o	8	33,3
Poco soddisfatta/o	1	8,3
Per niente soddisfatta/o	1	
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

5. L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	7	75,0
Molto soddisfatta/o	11	
Abbastanza soddisfatta/o	2	8,3
Poco soddisfatta/o	4	16,7
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

6. Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	5	58,3
Molto soddisfatta/o	9	
Abbastanza soddisfatta/o	7	29,2
Poco soddisfatta/o	2	12,5
Per niente soddisfatta/o	1	
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

7. Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	5	58,3
Molto soddisfatta/o	9	
Abbastanza soddisfatta/o	7	29,2
Poco soddisfatta/o	2	12,5
Per niente soddisfatta/o	1	
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	11	66,7
Molto soddisfatta/o	5	
Abbastanza soddisfatta/o	6	25,0
Poco soddisfatta/o	1	8,3
Per niente soddisfatta/o	1	
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

9. Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	4	66,6
Molto soddisfatta/o	12	
Abbastanza soddisfatta/o	4	16,7
Poco soddisfatta/o	3	16,7
Per niente soddisfatta/o	1	
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

10. Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	5	58,3
Molto soddisfatta/o	9	
Abbastanza soddisfatta/o	6	25,0
Poco soddisfatta/o	3	12,5
non risponde	1	4,2
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

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

- a me servirebbe avere più colloqui individuali infatti ritengo che uno ogni 15 20 giorni sia un'assurdità
- no.... mi affido agli operatori
- Non ho familiari in vita.
- penso che si potrebbe fare di più e di meglio, nel senso che spesso capita di sentirsi poco ascoltati dall'equipe o dall'operatore che ti segue....nel mio caso specifico dove mi trovo ad avere lo stesso case manager e lo stesso mi fa anche da psicologo, ecco lì noto una difficoltà sia da parte mia che da parte del case manager
- per ora sta andando abbastanza bene il percorso ,quindi non ho suggerimenti
- riterrei opportuna una maggior preparazione dell'equipe
- Sono soddisfatto, anche se potrebbe esserci un punto di "sfogo" in più emotivo.
- intensificare i colloqui psicologici personali
- inserimento religione buddista
- prendete la comunità come una vita reale

11. Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	6	70,8
Molto soddisfatta/o	11	
Abbastanza soddisfatta/o	6	25,0
Poco soddisfatta/o	1	4,2
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

12. Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	2	37,5
Molto soddisfatta/o	7	
Abbastanza soddisfatta/o	13	54,2
Poco soddisfatta/o	2	8,3
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

- non ho niente da dire
- Sono pienamente soddisfatto è una struttura fatta bene.
- maggiore spazio per le attività invernali
- un locale ricreativo funzionale moderno e biblioteca ben fornita
- fare degli sport

13. Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	3	54,2
Molto soddisfatta/o	10	
Abbastanza soddisfatta/o	9	37,5
Poco soddisfatta/o	2	8,3
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

14. Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	n°	%
importantissimo	7	79,2
Molto importante	12	
Abbastanza importante	3	12,5
Poco importante	2	8,3
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

15. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	n°	%
importantissimo	7	62,5
Molto importante	8	
Abbastanza importante	6	25,0
Per niente importante	1	12,5
Poco importante	2	
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

16. La struttura (edificio, arredi, spazi).	n°	%
importantissimo	6	66,7
Molto importante	10	
Abbastanza importante	7	29,2
Poco importante	1	4,1
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

17. Le attività educative e terapeutiche.	n°	%
importantissimo	13	95,8
Molto importante	10	
Abbastanza importante	1	4,2
<i>Totale complessivo</i>	24	100,0

Ci sono aspetti (attività, laboratori, attenzioni particolari, ecc.) che vorresti ci siano nel tuo percorso e che ora non trovi?

- al momento l'unica attività che vorrei nel mio percorso e che non trovo è quella all'aria aperta, ovvero la cura dell'orto
- Avere un diario giornaliero per scrivere il proprio pensiero quotidiano e da poter condividere settimanalmente con tutto il gruppo
- E' tutto pienamente soddisfacente e funzionale, ho solo bisogno di un po' di "sfogo" in più.
- magari più spazi x dare spazio alla creatività
- ora ci sono molte attività terapeutiche ,penso che anche queste tre siano forse anche troppe
- si, varie promesse, sono disattese.
- Va bene così
- vorrei che da parte delle c.t. qualunque esse siano si adoperassero di più nell'aiutare l'utente nella fase dell'inserimento collegandosi a centri del lavoro molto più attivamente o con borse lavoro in accordo con i comuni in modo da coinvolgere meglio tutte quelle che sono le categorie che il paese/ Italia offre a disposizione dell'utente perchè come dice la nostra costituzione anche e soprattutto la salute mentale è un diritto che va rispettato e curato.
- Vorrei venga preso sul serio il rapporto con le mie figlie
- le attività proposte sono molto dinamiche e sempre in aggiornamento, ritengo che siano il punto più forte di questa struttura.
- Un laboratorio per varie attività (artistiche, creative, sociali)
- attività corsi di lingue corsi di formazione lavorative sala religione
- corso dei dolci
- no, ci sono abbastanza attività ...gruppi ,confronti con operatori e psicologi, movimento lavoro e momenti di tranquillità e riposo...

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.

