

I questionari di soddisfazione utenti maggio-novembre 2023: 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	5

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 soddisfatto/a.

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 COMPLESSIVI NEGLI 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>	<i>9,3%</i>	<i>28,7%</i>	<i>61,6%</i>	<i>0,4%</i>	<i>20,4</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 19 persone che lo ritengono importante l'89,5% è soddisfatta.

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

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 il 66,7% è soddisfatta;

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

	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

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.

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

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

	PS	AS	MS	NR	<i>Totali</i>
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 soddisfatte;

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	<i>Totali</i>
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