

I questionari di soddisfazione utenti maggio - novembre 2023: **Struttura residenziale per le dipendenze di Ortacesus**



INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Valori complessivi negli anni	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6

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 47 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 38,3% (18 utenti).

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 38,3% (18) dichiara di essere molto soddisfatto/a, il 34,0% (16) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatto/a, il 27,7% (13) dichiara di essere poco soddisfatto/a.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 41,5% è abbastanza soddisfatto/a, il 35,1% è molto soddisfatto/a, il 22,3% è poco soddisfatto/a ed il restante non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 40,7% è molto soddisfatto/a, il 32,2% è abbastanza soddisfatto/a, il 25,8% è poco soddisfatto/a, il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 40,4% è abbastanza soddisfatto/a, il 31,2% è molto soddisfatto/a e il 28,4% è poco soddisfatto/a.

La domanda che ha registrato la maggior soddisfazione è:

- "Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai?" per la quale il 55,3% (26 persone) risulta molto soddisfatto/a.

La domanda che ha registrato poca soddisfazione è:

- "Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?" per il quale il 44,7% (21 persone) risulta poco soddisfatto/a.

Infine il 74,5% (35) dei partecipanti ritiene molto importante "Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso".

AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Prima dell'ingresso in struttura ho ricevuto chiaramente degli operatori del centro d'ascolto tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	si decide che il responsabile del Centro d'Ascolto esplicherà in maniera chiara e precisa agli utenti che chiedono l'inserimento presso la nostra CT (e quindi durante il processo di valutazione per l'ammissione) che abbiamo in struttura utenti sottoposti a misura alternativa/cautelare.
Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	Si decide di favorire una maggior variazione del menù, inserendo qualche pasto a base di affettati e mozzarella e inserendo meno pasti a base di carboidrati a cena, sostituendoli con pasti più proteici; si decide inoltre di comprare la frutta quando questa non viene fornita dall'Ortomercato. Si decide inoltre di istituire un operatore responsabile della cucina (Fabio Centorbi), che si occuperà di garantire un controllo del settore in questione, la pulizia degli ambienti e degli strumenti di lavoro, oltre che l'educazione degli utenti ad avere un comportamento idoneo al settore (corretta manipolazione degli alimenti, utilizzo del vestiario da cucina, organizzazione efficiente delle attività etc.).

VALORI COMPLESSIVI NEGLI ANNI

2019 - 2023					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2019	14,0%	32,4%	53,2%	0,4%	33
2020	25,2%	36,9%	37,9%	0,0%	31
2021	34,1%	35,3%	30,4%	0,2%	37
2022	16,9%	39,7%	42,7%	0,7%	49
2023	26,0%	35,4%	37,7%	0,9%	47
Media 2019-2023	23,2%	35,9%	40,5%	0,4%	39

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 31 persone che lo ritengono importante il 58,1% è soddisfatta/o

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

		PS	AS	MS	NR	Totali
D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	PI	5	1	0	0	6
	AI	1	4	5	0	10
	MI	6	7	18	0	31
	NR	0	0	0	0	0
	totali	12	12	23	0	47



In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 35 persone che lo ritengono importante il 68,6% è soddisfatta/o

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

		PS	AS	MS	NR	NP	Totali
D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	PI	4	0	1	0	0	5
	AI	1	5	1	0	0	7
	MI	5	4	24	0	2	35
	NR	0	0	0	0	0	0
	NP	0	0	0	0	0	0
	totali	10	9	26	0	2	47

In merito alla *struttura* su 27 persone che la ritengono importante il 55,6% 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	Totali
	PI	2	3	2	0	7
	AI	0	9	3	0	12
	MI	4	8	15	0	27
	NR	0	1	0	0	1
	totali	6	21	20	0	47

□

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 32 persone che le ritengono importanti il 50,0% 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	4	1	0	0	5
	AI	3	4	3	0	10
	MI	4	12	16	0	32
	NR	0	0	0	0	0
	totali	11	17	19	0	47