dianova
apprendere | crescere | realizzare

Report soddisfazione utenti 2023

Struttura residenziale per le dipendenze di Garbagnate

INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative individuate a novembre 2023	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 riunione al fine di discuterne 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 41 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 41,4% (17 utenti).

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 56,1% è molto soddisfatta/o, il 29,3% è abbastanza soddisfatta/o e il 14,6% è poco soddisfatta/o.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:
a)In merito all'area definita "accoglienza" il 67,1% è molto soddisfatto/a, il 20,7% è abbastanza soddisfatto/a, l'11,0% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde;
b)In merito all'area definita "il percorso" il 58,8% è molto soddisfatto/a, il 26,8% è abbastanza soddisfatto/a, il 12,8% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde;
c)In merito all'area definita "la sede" il 43,1% è molto soddisfatto/a, il 36,6% è abbastanza soddisfatto/a, il 20,3% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde.
La domanda che ha registrato la maggior soddisfazione è stata: "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici)" per la quale il 75,6% (31 persone) è 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 la quale il 31,7% (13 persone) è poco soddisfatto/a;
Infine l'82,9% (34) dei partecipanti ritengono molto importanti le attività educative e terapeutiche.

AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2023

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
• Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	• Ogni utente farà una proposta di pasti giornalieri che dovranno consegnare ai dispensieri prima della stesura del menù settimanale; così facendo dovrebbe aumentare la diversità/variazione del menù.
• Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	• Verranno organizzati 2 momenti gruppali durante l'anno (familiari/utenti) anche al fine di trattare la tematica delle dipendenze. Gli aspetti logistici/organizzativi verranno decisi anche in base ai progetti individuali di ciascun utente.

VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

2019 - 2023					
Anno	**POCO**	**ABBASTANZA**	**MOLTO**	**NON RILEVATO**	**N° questionari**
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
2023	**14,2%**	**28,0%**	**56,6%**	**1,2%**	**41**
Media 2019 - 2023	*24,1%*	*34,9%*	*37,5%*	*3,5%*	*32,2*

MEDIA DATI PER AREE

		N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	4,5	11,0%
	abbastanza soddisfatto	8,5	20,7%
	molto soddisfatto	27,5	67,1%
	non rilevabile	0,5	1,2%
		41,0	100,0%

		N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	5,3	12,8%
	abbastanza soddisfatto	11,0	26,8%
	molto soddisfatto	24,1	58,9%
	non rilevabile	0,6	1,5%
		41,0	100,0%

		N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	8,3	20,3%
	abbastanza soddisfatto	15,0	36,6%
	molto soddisfatto	17,7	43,1%
	non rilevabile	0,0	0,0%
		41,0	100,0

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	5,8	14,2%
	abbastanza soddisfatto	11,5	28,0%
	molto soddisfatto	23,2	56,6%
	non rilevabile	0,5	1,2%
		41,0	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 31 persone che lo ritengono importante l'80,6% sono abbastanza soddisfatte/i

		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	2	0	1	0	3
	AI	0	3	4	0	7
	MI	1	4	25	1	31
	NR	0	0	0	0	0
	totali	3	7	30	1	41

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 24 persone che lo ritengono importante il 58,3% sono poco soddisfatte/i;

		D. SODDISFAZIONE: Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?					
		PS	AS	MS	NP	NR	Totali
D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	PI	4	1	4	0	0	9
	AI	1	4	2	0	0	7
	MI	4	6	14	0	0	24
	NP	0	0	0	0	0	0
	NR	0	0	0	0	1	1
	totali	9	11	20	0	1	41

In merito alla *struttura* su 29 persone che la ritengono importante il 48,3% sono soddisfatte/i

		D. SODDISFAZIONE: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?				
		PS	AS	MS	NR	Totali
D. IMPORTANZA: La struttura (edificio, arredi, spazi)	PI	0	1	4	0	5
	AI	0	5	2	0	7
	MI	6	9	14	0	29
	NR	0	0	0	0	0
	totali	6	15	20	0	41

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 34 persone che le ritengono importanti il 58,8% sono abbastanza soddisfatte/i

		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*
D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche	PI	1	0	0	0	1
	AI	2	2	2	0	6
	MI	5	9	20	0	34
	NR	0	0	0	0	0
	totali	8	11	22	0	41

ELABORAZIONE DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	n°	%
da più di 6 mesi	12	29,3
da 1 a 3 mesi	17	41,4
da 4 ai 6 mesi	12	29,3
Totale complessivo	*41*	*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	16	63,4
Molto soddisfatta/o	10	
Abbastanza soddisfatta/o	11	26,8
Poco soddisfatta/o	3	7,4
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	*41*	*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 dell'organizzazione?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	15	70,8
Molto soddisfatta/o	14	
Abbastanza soddisfatta/o	6	14,6
Per niente soddisfatta/o	1	14,6
Poco soddisfatta/o	5	
Totale complessivo	*41*	*100,0*

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

- Dare più importanza e ascolto agli utenti.
- Di stare tranquilli e non agitarsi
- Essere convinti
- Nessun suggerimento totalmente soddisfatto
- Più colloqui psicologici
- si, quella di essere più specifici e chiari sulle attività che la struttura propone.
- Spiegare attentamente le regole, le possibilità di poter cambiare struttura al 3 mese e la detrazione per i no budget. Poiché viene dato solamente uno sguardo veloce, senza importanza
- Il colloquio è stato perfetto
- Andava bene
- tutto ok
- Più operatori
- Dichiarare tutto anche la decurtazione delle otto euro per fare fumare i no baget
- va bene cosi

3. Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	12	56,1
Molto soddisfatta/o	11	
Abbastanza soddisfatta/o	12	29,2
Poco soddisfatta/o	4	9,8
non risponde	2	4,9
Totale complessivo	*41*	*100,0*

4. Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	12	58,5
Molto soddisfatta/o	12	
Abbastanza soddisfatta/o	13	31,7
Per niente soddisfatta/o	1	9,8
Poco soddisfatta/o	3	
Totale complessivo	*41*	*100,0*

5. L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	13	73,2
Molto soddisfatta/o	17	
Abbastanza soddisfatta/o	7	17,1
Poco soddisfatta/o	3	7,3
(vuoto)	1	2,4
Totale complessivo	*41*	*100,0*

6. Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	9	51,2
Molto soddisfatta/o	12	
Abbastanza soddisfatta/o	14	34,2
Per niente soddisfatta/o	2	14,6
Poco soddisfatta/o	4	
Totale complessivo	*41*	*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	13	53,7
Molto soddisfatta/o	9	
Abbastanza soddisfatta/o	13	31,7
Per niente soddisfatta/o	2	12,2
Poco soddisfatta/o	3	
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	*41*	*100,0*

8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	14	75,6
Molto soddisfatta/o	17	
Abbastanza soddisfatta/o	7	17,1
Poco soddisfatta/o	3	7,3
Totale complessivo	*41*	*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	12	53,7
Molto soddisfatta/o	10	
Abbastanza soddisfatta/o	11	26,8
Poco soddisfatta/o	7	19,5
Per niente soddisfatta/o	1	
Totale complessivo	*41*	*100,0*

10. Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	11	48,8
Molto soddisfatta/o	9	
Abbastanza soddisfatta/o	11	26,8
Per niente soddisfatta/o	2	22,0
Poco soddisfatta/o	7	
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	*41*	*100,0*

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

- Avere più confronto con l'esterno arrivato a una fase del percorso
- Buongiorno a tutti, penso sarebbe utile un approccio dopo qualche tempo al mondo del lavoro o una possibilità di inserimento a breve termine. Questo per quanto riguarda le piccole necessità economiche di ognuno anche durante il percorso e per permettersi di uscire una volta terminato esso con una piccola somma per reinserirsi nel mondo esterno e non avere l'affanno o la paura di finire un percorso senza una piccola somma risparmiata. Con esso anche delle attività di volontariato sarebbero utili sia a scopo educativo, sia per variare le attività e ampliare le conoscenze di una persona.
- Coinvolgere di più la famiglia (può essere molto importante per l'utente)
- Dare più aiuto e importanza agli ospiti, aiutandoli a migliorare e non cambiandoli a vostro piacimento.
- fare qualche uscita in più
- integrare le giornate con attività ludiche e laboratori, in modo che oltre lavorare rimanga un ricordo e un simbolo del percorso

- mi piacerebbe ci fossero più attività dove sperimentarsi e apprendere per un eventuale indirizzo lavorativo futuro
- più colloqui individuali
- Più confronti con l'esterno
- Ti deve scattare la molla
- Un pomeriggio libero per potersi occupare ognuno di sé stesso o leggere, varie attività
- Più colloqui individuali e gruppi
- in settore tipo falegnameria o manutenzione
- Lavorare meno in attività e più su di me
- Sul mio percorso vorrei in alcune cose accelerare i tempi

11. Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	12	48,8
Molto soddisfatta/o	8	
Abbastanza soddisfatta/o	15	36,6
Per niente soddisfatta/o	1	14,6
Poco soddisfatta/o	5	
Totale complessivo	*41*	*100,0*

12. Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	2	24,4
Molto soddisfatta/o	8	
Abbastanza soddisfatta/o	18	43,9
Per niente soddisfatta/o	3	31,7
Poco soddisfatta/o	10	
Totale complessivo	*41*	*100,0*

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

- fare qualche gita in più
- In tutte le docce non arriva l'acqua calda
- integrare i pasti quotidiani e strutturare con laboratori di cucina e pasticceria
- Ovviamente rendere la struttura piacente e confortevole. Un duro colpo alla VISTA, arrivare e trovare quello che già c'è.
- più cura
- Qualche attività terapeutica in più
- sfruttare meglio gli spazi esistenti con attività lavorative e ludiche
- Si mangia un po' poco

- Creare uno spazio dedicato a famiglie con bambiniCreare uno spazio dedicato a famiglie con bambini
- soddisfacente
- Avere una alimentazione più sana basata con meno carboidrati o farinacei.....
- Introduzione più carne manzo
- Mettere le persone adeguate per il vivere comunitario

13. Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione	n°	%
Del tutto soddisfatta/o	7	56,1
Molto soddisfatta/o	16	
Abbastanza soddisfatta/o	12	29,3
Poco soddisfatta/o	6	14,6
Totale complessivo	*41*	*100,0*

14. Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	n°	%
importantissimo	15	75,6
Molto importante	16	
Abbastanza importante	7	17,1
Per niente importante	1	7,3
Poco importante	2	
Totale complessivo	*41*	*100,0*

15. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	n°	%
importantissimo	16	58,5
Molto importante	8	
Abbastanza importante	7	17,1
Per niente importante	3	22,0
Poco importante	6	
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	*41*	*100,0*

16. La struttura (edificio, arredi, spazi).	n°	%
importantissimo	9	70,7
Molto importante	20	
Abbastanza importante	7	17,1
Poco importante	4	12,2
Per niente importante	1	
Totale complessivo	*41*	*100,0*

17. Le attività educative e terapeutiche.	n°	%
importantissimo	18	82,8
Molto importante	16	
Abbastanza importante	6	14,7
Poco importante	1	2,5
Totale complessivo	*41*	*100,0*

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

- attenzione alla struttura
- Attività scolastiche
- Corsi che siano utili
- Falegnameria, molto sodisfatto.
- Mi piacerebbe fare qualche corso
- mi piacerebbe se venissero reintrodotti i corsi interrotti per il covid personalmente li trovo utili per un domani fuori dalla struttura
- Migliorare l'estetica, aggiungere più hobby, corsi e metodi di guadagno, sia alla struttura che agli ospiti, dando anche del tempo LIBERO, gestito dal singolo a proprio piacimento.
- Non lo so ma penso che sia tutto monotono. Nessun suggerimento...
- Propongo dei corsi o lavori che potrebbero aiutare a ricevere aiuti nel lavoro in Esterno
- Qualche corso che mi facci imparare o corsi che potrei sfruttare fuori
- Qualcosa che mi faccia imparare qualcosa che mi serva al di fuori della struttura
- si come detto prima integrare le giornate lavorative con laboratori x ampliare le nostre conoscenze e facilitare la nostra uscita nel mondo fuori ..la società
- Si, vari laboratori nuovi o diversi per variare
- volontariato, reinserimento al lavoro.
- No per esempio trovo molto utile ed interessante il corso di teatro
- Più colloqui psicologici
- Io sono contento per sto facendo mio corso... spero vado avanti per mia la vita.
- per me più che soddisfacente riguardo al mio percorso
- Più seguito
- Si

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.