dianova
apprendere | crescere | realizzare

# Report soddisfazione utenti 2023
# Struttura residenziale per le dipendenze di Palombara

# 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 | 7 |
| 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 24 questionari totali, tutti considerati validi.
La maggior percentuale di presenza in comunità dei partecipanti (al momento della compilazione del questionario) è da più di 6 mesi e cioè pari al 58,3% (14 utenti).

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 62,5% (15) dichiara di essere molto soddisfatto/a, il 25,0% (6) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatti/e, il 12,5% (3) 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 70,8% è molto soddisfatto/a, il 22,9% è abbastanza soddisfatto/a, il 5,2% è poco soddisfatto/a, il restante non risponde;
c) In merito all'area definita "la sede" il 41,7% è molto soddisfatto/a, il 31,9% è abbastanza soddisfatto/a, il 26,4% è poco soddisfatto/a;
La domanda che ha registrato la maggior soddisfazione è stata: "L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?" per la quale l'83% (20 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 42,0% (10 persone) risulta poco soddisfatto/a;

Infine l'88% (21) dei partecipanti ritengono molto importanti le attività educative e terapeutiche.

## AZIONI MIGLIORATIVE

| Domanda di riferimento | Azioni di miglioramento |
|---|---|
| • Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi? | • A rotazione uno del gruppo GAMA (gruppo auto mutuo aiuto) scrive il menù insieme ai responsabili dell'alimentazione, il menù verrà supervisionato sempre dall'operatore responsabile dell'alimentazione (da subito)<br>• Compatibilmente con la turistica, verranno organizzate una volta a settimana cene al polifunzionale (da subito) |
| • Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali? | • Colloqui terapeutici settimanali, anche nella fase del trattamento, su valutazione della terapeuta di riferimento (da subito)<br>• Definizione di momenti specifici per l'attività sportiva individualizzata (da subito) |

## VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

| 2019 - 2023 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Anno** | **POCO** | **ABBASTANZA** | **MOLTO** | **NON RILEVATO** | **N° questionari** |
| 2019 | 7,3% | 38,9% | 53,5% | 0,3% | 18 |
| 2020 | 14,3% | 39,0% | 46,7% | 0,0% | 17 |
| 2021 | 7,6% | 22,2% | 69,8% | 0,3% | 18 |
| 2022 | 4,6% | 19,7% | 75,7% | 0,0% | 25 |
| **2023** | **9,7%** | **25,4%** | **64,3%** | **0,6%** | **24** |
| *Media 2019-2023* | *8,7%* | *29,1%* | *62,0%* | *0,2%* | *20,4* |

## MEDIA DATI PER AREE

| | | N° | % |
|---|---|---|---|
| ACCOGLIENZA | poco soddisfatto | 1 | 4,2% |
| | abbastanza soddisfatto | 6 | 25,0% |
| | molto soddisfatto | 17 | 70,8% |
| | non rilevabile | 0 | 0,0% |
| | | 24 | 100,0% |

| | | N° | % |
|---|---|---|---|
| IL PERCORSO | poco soddisfatto | 1,3 | 5,2% |
| | abbastanza soddisfatto | 5,5 | 22,9% |
| | molto soddisfatto | 17,0 | 70,8% |
| | non rilevabile | 0,2 | 0,1% |
| | | 24,0 | 100,0% |

| | | N° | % |
|---|---|---|---|
| SEDE | poco soddisfatto | 6,3 | 26,4% |
| | abbastanza soddisfatto | 7,7 | 31,9% |
| | molto soddisfatto | 10,0 | 41,7% |
| | non rilevabile | 0,0 | 0,0% |
| | | 24,0 | 100,0% |

| | | N° | % |
|---|---|---|---|
| COMPLESSIVAMENTE | poco soddisfatto | 2,3 | 9,7% |
| | abbastanza soddisfatto | 6,1 | 25,4% |
| | molto soddisfatto | 15,4 | 64,3% |
| | non rilevabile | 0,2 | 0,6% |
| | | 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 20 persone che lo ritengono importante il 90,0% sono soddisfatta

| **D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.** | **D. SODDISFAZIONE: L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | PS | AS | MS | NR | *Totali* |
| PI | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| AI | 0 | 2 | 2 | 0 | *4* |
| MI | 1 | 1 | 18 | 0 | *20* |
| NR | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| *totali* | *1* | *3* | *20* | *0* | *24* |

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 20 persone che lo ritengono importante il 60,0% sono soddisfatta;

| **D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.** | **D. SODDISFAZIONE: Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | PS | AS | MS | NR | *Totali* |
| PI | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| AI | 1 | 2 | 1 | 0 | *4* |
| MI | 1 | 6 | 12 | 1 | *20* |
| NR | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| *totali* | *2* | *8* | *13* | *1* | *24* |

In merito alla *struttura* su 14 persone che la ritengono importante il 28,6% sono soddisfatta

| **D. IMPORTANZA: La struttura (edificio, arredi, spazi)** | **D. SODDISFAZIONE: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | PS | AS | MS | NR | *Totali* |
| PI | 1 | 1 | 0 | 0 | *2* |
| AI | 0 | 4 | 4 | 0 | *8* |
| MI | 5 | 5 | 4 | 0 | *14* |
| NR | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| *totali* | *6* | *10* | *8* | *0* | *24* |

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 21 persone che le ritengono importanti il 71,4% sono soddisfatta;

| **D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche** | **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* |
| PI | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| AI | 1 | 1 | 1 | 0 | *3* |
| MI | 1 | 5 | 15 | 0 | *21* |
| NR | 0 | 0 | 0 | 0 | *0* |
| *totali* | *2* | *6* | *16* | *0* | *24* |

## ELABORAZIONE DEI DATI

| Da quanto tempo sei in comunità? | N° | % |
|---|---|---|
| da più di 6 mesi | 14 | 58,3 |
| da 1 a 3 mesi | 6 | 25,0 |
| da 4 a 6 mesi | 4 | *16,7* |
| *Totale complessivo* | *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 soddisfatto/a | 9 | 62,5 |
| molto soddisfatto/a | 6 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 8 | 33,3 |
| poco soddisfatto/a | 1 | *4,2* |
| *Totale complessivo* | *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 dell'organizzazione? | N° | % |
|---|---|---|
| del tutto soddisfatto/a | 10 | 79,1 |
| molto soddisfatto/a | 9 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 4 | 16,7 |
| poco soddisfatto/a | 1 | 4,2 |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

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

- maggiori dettagli sulle regole e tipo di percorso che si intraprenderà, per farsi un'idea più chiara di ciò che è il percorso
- l'età media del gruppo. Conoscere meglio l'Equipe
- spiegare meglio come funziona la comunità

| 3. Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo? | N° | % |
|---|---|---|
| del tutto soddisfatto/a | 7 | 70,8 |
| molto soddisfatto/a | 10 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 6 | 25,0 |
| poco soddisfatto/a | 1 | 4,2 |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

| 4. Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo? | N° | % |
|---|---|---|
| del tutto soddisfatto/a | 12 | 79,1 |
| molto soddisfatto/a | 7 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 4 | 16,7 |
| poco soddisfatto/a | 1 | 4,2 |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

| 5. L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento? | N° | % |
|---|---|---|
| del tutto soddisfatto/a | 14 | 83,3 |
| molto soddisfatto/a | 6 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 3 | 12,5 |
| poco soddisfatto/a | 1 | 4,2 |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

| 6. Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe? | N° | % |
|---|---|---|
| del tutto soddisfatto/a | 10 | 66,7 |
| molto soddisfatto/a | 6 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 6 | 25,0 |
| poco soddisfatto/a | 2 | 8,3 |
| *Totale complessivo* | *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 soddisfatto/a | 11 | 66,7 |
| molto soddisfatto/a | 5 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 6 | 25,0 |
| poco soddisfatto/a | 1 | 8,3 |
| per niente soddisfatto/a | 1 | |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

| 8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici). | N° | % |
|---|---|---|
| del tutto soddisfatto/a | 16 | 79,2 |
| molto soddisfatto/a | 3 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 5 | 20,8 |
| *Totale complessivo* | *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 soddisfatto/a | 11 | 66,7 |
| molto soddisfatto/a | 5 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 6 | 25,0 |
| poco soddisfatto/a | 1 | 8,3 |
| per niente soddisfatto/a | 1 | |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

| 10. Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo? | N° | % |
|---|---|---|
| del tutto soddisfatto/a | 5 | 54,2 |
| molto soddisfatto/a | 8 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 8 | 33,3 |
| poco soddisfatto/a | 1 | 4,2 |
| non pertinente | 1 | 8,3 |
| non risponde | 1 | |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

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

- 
- ci vorrebbero più colloqui in presenza con i familiari
- le comunicazioni sono molto filtrate
- non mi sembro abbastanza coinvolto nelle decisioni dell'Equipe, forse prima di incarichi bisogna parlarne un po'di più per capire realmente a cosa vogliamo lavorare. Pochi gruppi accoglienza e per i nuovi non è facile prendere totale fiducia dello staff. soprattutto ai nuovi arrivati bisognerebbe dare più modo di fare attività extra per vedere pure gli stati d'animo
- in merito alla domanda 7 la risposta è inerente non alla qualità dei momenti educativi, ma alla quantità. Vorrei ci fossero più momenti per colloqui individuali
- coinvolgere di più i familiari, nelle visite e nelle chiamate
- il gruppo accoglienza non mi è utile perché chi lo svolge non mi lascia nessuno spunto di riflessione. Il momento della chiamata coi familiari non è protetto dalle incursioni esterne
- vorrei fare più colloqui individuali con la terapista e mi piacerebbe coinvolgere di più i miei genitori e vederli di più
- vorrei che le telefonate durassero di più

| 11. Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale? | N° | % |
|---|---|---|
| del tutto soddisfatto/a | 4 | 33,3 |
| molto soddisfatto/a | 4 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 10 | 41,7 |
| poco soddisfatto/a | 6 | 25,0 |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

| 12 Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi? | N° | % |
|---|---|---|
| del tutto soddisfatto/a | 3 | 29,2 |
| molto soddisfatto/a | 4 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 7 | 29,2 |
| per niente soddisfatto/a | 1 | 41,6 |
| poco soddisfatto/a | 9 | |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

| 13. Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione | N° | % |
|---|---|---|
| del tutto soddisfatto/a | 6 | 62,5 |
| molto soddisfatto/a | 9 | |
| abbastanza soddisfatto/a | 6 | 25,0 |
| poco soddisfatto/a | 3 | 12,5 |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

**In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?**

- alimentazione con più proteine (carne-pesce), le camere piccole non devono ospitare più di due utenti per gli spazi
- credo che nell'ambito della camera un po' di intimità ci dovrebbe essere. No verdure per il primo secondo e contorno credo che il nostro organismo abbia bisogno di altro e soprattutto un break pomeridiano. Le docce se si fanno tutti insieme non viene l'acqua e soprattutto è fredda
- inserirei due spuntini a metà mattina e pomeriggio
- mancanza di armadi, troppa verdura e poca carne di vitella e non di maiale
- più armadi o cassetti per il vestiario
- più break, più carne, pesce
- pochi pasti al giorno per le attività svolte, poca carne quindi apporto di proteine basso rispetto alla norma. Ci vorrebbe un pasto in più pomeridiano e carne almeno 3 volte a settimana
- qualche spazio in più per prodotti e vestiario magari meno verdura, piuttosto che verdura nel primo, secondo e contorno
- in merito alla domanda 11 ritengo che ci dovrebbero essere più spazi per le proprie cose
- si potrebbe fare il pane tutti i giorni e risparmiare qualcosa per apportare nella dieta un po' di formaggi o affettati almeno una volta a settimana
- uno spazio per allenarsi. Diversificare di più il menù (formaggio, prosciutto, salame, tacchino, petti di pollo)
- sono una persona molto freddolosa, vorrei che i termosifoni siano già accesi e anche se non piove poter capare la verdura all'interno della struttura per via del freddo

| 14. Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento. | N° | % |
|---|---|---|
| importantissimo | 13 | 83,3 |
| molto importante | 7 | |
| abbastanza importante | 4 | 16,7 |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

| 15. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso. | N° | % |
|---|---|---|
| importantissimo | 18 | 83,3 |
| molto importante | 2 | |
| abbastanza importante | 4 | 16,7 |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

| 16. La struttura (edificio, arredi, spazi). | N° | % |
|---|---|---|
| importantissimo | 8 | 58,4 |
| molto importante | 6 | |
| abbastanza importante | 8 | 33,3 |
| poco importante | 2 | 8,3 |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

| 17. Le attività educative e terapeutiche. | N° | % |
|---|---|---|
| importantissimo | 15 | 87,5 |
| molto importante | 6 | |
| abbastanza importante | 3 | 12,5 |
| *Totale complessivo* | *24* | *100,0* |

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

- corso di computer e di pizzaiolo
- durante i turni di cucina dalle 14.30 alle 15.30 stare in camera
- pane e pizza
- più attività all'aperto, qualche momento in più per la cura personale, laboratori artistici , un po' di decoupage, creazioni di oggetti o bigiotteria, momenti in più di cucito
- più attrezzatura per le attività sportive sia individuali che di gruppo . Più tempo per se stessi, per leggere, riposarsi e allenarsi
- vorrei per chi non ha mai lavorato dei corsi per aiutarti alla fine del percorso. Nella struttura ci sono tanti lavori sia di idraulica elettrica e muratura da fare per il nostro vivere e per la problematica che porta agli operatori

- corso di spagnolo
- ritengo che ci dovrebbero essere più spazi per l'attività fisica e per il movimento
- attività sportive più specifiche come calcetto o corsa ecc
- corso di marketing e corso di inglese
- attività sportiva individuale, corso di presepe, corso per lavorare il legno
- mi piacerebbe un laboratorio per fare un corso di trucco estetico
- più colloqui con la psicologa. Più attività fisica

## 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.