



Report soddisfazione utenti 2024

Struttura residenziale per le dipendenze di Garbagnate

INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative individuate a novembre 2024	4
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Elaborazione dati	8
Procedura	15

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 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 42 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 pari al 40,5% (17 utenti).

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 45,2% è molto soddisfatto/a, il 21,3% è abbastanza soddisfatto/a e il 9,5% è poco soddisfatto/a.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 72,6% è molto soddisfatto/a, il 22,6% è abbastanza soddisfatto/a, il 3,6% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 58,3% è molto soddisfatto/a, il 25,6% è abbastanza soddisfatto/a, il 13,4% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 40,5% è molto soddisfatto/a, il 41,3% è abbastanza soddisfatto/a, il 16,7% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde.

La domanda che ha registrato la maggior soddisfazione è stata: "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" per la quale il 73,8% (31 persone) è molto soddisfatto/a;

La domanda che ha registrato poca soddisfazione è: "Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?" per la quale il 19,0% (23 persone) è poco soddisfatto/a;

Confrontando le quattro domande d'importanza con le rispettive domande di soddisfazione risulta che:

- In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 32 persone che lo ritengono importante il 75.0% sono molto soddisfatte/i;
- In merito al coinvolgimento dei familiari su 25 persone che lo ritengono importante il 28.0% sono poco soddisfatte/i mentre il 52.0% sono molto soddisfatte/i;
- In merito alla struttura su 26 persone che la ritengono importante il 46.1% sono molto soddisfatte/i, stessa percentuale sono le persone abbastanza soddisfatte/i;
- In merito alle attività terapeutiche e educative su 31 persone che le ritengono importanti il 74.2% sono molto soddisfatte/i.

AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2024

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
4 – Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	Gli ospiti suggeriscono di spostare l'équipe a un giorno diverso dal lunedì, dato che a seguito del <u>weekend</u> (pochi operatori) ci si sente meno seguiti. L'équipe ritiene che poiché risulta complessa un'organizzazione differente, si decide per un giro a turno da parte di un operatore dell'équipe durante le riunioni d'équipe e stimolare una presa in carico più serrata da parte del gruppo dei responsabili di giornata.
6 - Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	- Assicurarsi di avere copia di PI/PEI - Attraverso la lettura del PI/PEI assicurarsi di aver compreso e condiviso gli obiettivi – l'équipe nei colloqui nei gruppi e nei momenti informali deve fare riferimento al progetto individuale in mood costante così da implementare
7 - Sono adeguati i vari momenti proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benesseri?	- Partecipazione più consapevole da parte di tutti ai momenti terapeutici - Implementare i momenti di conoscenza del funzionamento della comunità (es. in quale gruppo condividere certi aspetti)
10 – Sei soddisfatto del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	Una volta al mese il case manager contatta i familiari e li aggiorna sull'andamento del percorso

MEDIA DATI PER AREE

ACCOGLIENZA		N°	%
	poco soddisfatto	1,5	3,6%
	abbastanza soddisfatto	9,5	22,6%
	molto soddisfatto	30,5	72,6%
	non risponde	0,5	1,2%
		42,0	100,0%

IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	5,6	13,4%
	abbastanza soddisfatto	10,8	25,6%
	molto soddisfatto	24,5	58,3%
	non risponde	1,1	2,7%
		42,0	100,0%

LA SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	7,0	16,7%
	abbastanza soddisfatto	17,3	41,3%
	molto soddisfatto	17,0	40,4%
	non risponde	0,7	1,6%
		42,0	100,0%

COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco soddisfatto	4,0	9,5%
	abbastanza soddisfatto	5,0	11,9%
	molto soddisfatto	32,0	76,2%
	non risponde	1,0	2,4%
		42,0	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 32 persone che lo ritengono importante il 75.0% sono molto soddisfatte/i

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	3	1	0	0	4
AI	0	5	0	0	5
MI	0	8	24	0	32
NR	0	0	1	0	1
<i>totali</i>	3	14	25	0	42

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 25 persone che lo ritengono importante il 28.0% sono poco soddisfatte/i mentre il 52.0% sono molto soddisfatte/i

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	NP	NR	Totali
PI	6	0	2	0	2	10
AI	1	3	1	0	0	5
MI	7	5	13	0	0	25
NP	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	2	2
<i>totali</i>	14	8	16	0	4	42

In merito alla *struttura* su 26 persone che la ritengono importante il 46.1% sono molto soddisfatte/i, stessa percentuale sono le persone abbastanza soddisfatte/i

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	0	1	0	2
AI	4	6	3	0	13
MI	2	12	12	0	26
NR	0	0	0	1	1
<i>totali</i>	7	18	16	1	12

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 31 persone che le ritengono importanti il 74.2% sono molto soddisfatte/i

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	<i>Totali</i>
PI	0	1	0	0	1
AI	1	3	3	2	9
MI	2	6	23	0	31
NR	0	1	0	0	1
<i>totali</i>	3	11	26	2	42

ELABORAZIONE DEI DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	n	%
da più di 6 mesi	17	40,5
da 1 a 3 mesi	15	35,7
da 4 a 6 mesi	6	14,3
non risponde	4	9,5
Totale complessivo	42	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	15	71,4
molto soddisfatta/o	15	
abbastanza soddisfatta/o	11	26,2
poco soddisfatta/o	1	2,4
Totale complessivo	42	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	17	73,8
molto soddisfatta/o	14	
abbastanza soddisfatta/o	8	19,0
poco soddisfatta/o	2	4,8
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	42	100,0

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

- magari una visita prima dell'ingresso
- Mi trovo benissimo. Tutta l'equipe é molto competente
- No è stato esplicitamente chiaro
- non ho suggerimenti perché era tutto chiaro
- piu colloqui con psicologo
- piu seguiti dgli operatori
- Qualche Uscita Ogni Tanto, tipo Andare a Mangiare Un Gelato...ecc..
- Sii suggeritomi da mio zio di roma
- spiegare , magari meglio le regole della comunità; telefonate, uscite, durata del percorso.

- Suggestire che puoi portare più vestiti rispetto a quello che è scritto sul regolamento
- Un accompagnamento mirato sulle regole basi e orari della giornata tipo
- una visita della struttura

3) Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	n	%
del tutto soddisfatta/o	14	66,7
molto soddisfatta/o	14	
abbastanza soddisfatta/o	10	23,8
poco soddisfatta/o	3	7,1
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	42	100,0

4) Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	n	%
del tutto soddisfatta/o	10	57,1
molto soddisfatta/o	14	
abbastanza soddisfatta/o	11	26,2
per niente soddisfatta/o	1	16,7
poco soddisfatta/o	6	
Totale complessivo	42	100,0

5) L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	n	%
del tutto soddisfatta/o	16	59,6
molto soddisfatta/o	9	
abbastanza soddisfatta/o	14	33,3
per niente soddisfatta/o	1	7,1
poco soddisfatta/o	2	
Totale complessivo	42	100,0

6) Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	n	%
del tutto soddisfatta/o	14	54,8
molto soddisfatta/o	9	
abbastanza soddisfatta/o	10	23,8
per niente soddisfatta/o	1	19,0
poco soddisfatta/o	7	
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	42	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	57,1
molto soddisfatta/o	11	
abbastanza soddisfatta/o	11	26,2
per niente soddisfatta/o	1	16,7
poco soddisfatta/o	6	
Totale complessivo	42	100,0

8) Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).	n	%
del tutto soddisfatta/o	19	71,4
molto soddisfatta/o	11	
abbastanza soddisfatta/o	11	26,2
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	42	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	17	61,9
molto soddisfatta/o	9	
abbastanza soddisfatta/o	11	26,2
per niente soddisfatta/o	1	7,1
poco soddisfatta/o	2	
non risponde	2	4,8
Totale complessivo	42	100,0

10) Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	n	%
del tutto soddisfatta/o	11	38,1
molto soddisfatta/o	5	
abbastanza soddisfatta/o	8	19,0
per niente soddisfatta/o	3	33,3
poco soddisfatta/o	11	
non risponde	4	9,6
Totale complessivo	42	100,0

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

- Al momento non ancora
- aumentare le chiamate in caso di più soggetti da chiamare
- Aumento di durata delle chiamate settimanali oppure aumento del numero di chiamate
- Avere più possibilità per le mancanze personali
- Fare più colloqui
- Io ho tempi un po' più lunghi rispetto agli altri nel capire le cose ma se mi impegno ce la faccio benissimo anche io e se me ne date la possibilità ve lo dimostrerò.
- Mi piacerebbe fossero aggiustate le docce in modo che ci sia acqua calda in doccia al rientro nelle stanze la sera dopo il breck. Mi piacerebbe che lo psichiatra coinvolga di più ogni singolo utente in quanto se siamo qui e l'ultima spiaggia per integrarci nella società.
- Parlare di più con il sert o dottori
- più coinvolgimento sui problemi personali per poterli affrontare grazie
- sarebbe necessaria più organizzazione
- Va bene così
- vorrei essere più preso in considerazione rispetto alle richieste legate alla salute fisica.

11) Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	n	%
del tutto soddisfatta/o	8	38,1
molto soddisfatta/o	8	
abbastanza soddisfatta/o	18	42,9
per niente soddisfatta/o	1	16,6
poco soddisfatta/o	6	
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	42	100,0

12) Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	n	%
del tutto soddisfatta/o	7	38,1
molto soddisfatta/o	9	
abbastanza soddisfatta/o	15	35,7
per niente soddisfatta/o	2	23,8
poco soddisfatta/o	8	
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	42	100,0

13) Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione	n	%
del tutto soddisfatta/o	10	45,2
molto soddisfatta/o	9	
abbastanza soddisfatta/o	19	21,3
poco soddisfatta/o	4	9,5
Totale complessivo	42	100,0

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

- Comprendere un po' di più i miei tempi.
- dare più attenzione agli utenti
- Far rispettare la cura di essa
- L'acqua Calda Tante volte Non c'è
- Maggiore cura del verde, aggiustamento caldaia
- Mettere dei fiori in giro. Abbellire con i colori.
- mi piacerebbe un ambiente più solare con arredi più allegri, influerebbe sull'umore degli utenti
- migliorare l'organizzazione da parte dell'ufficio: burocrazia, eventi, spese, ecc
- non sono soddisfatto solamente per la doccia che tutte le sere non ci sia acqua oppure acqua fredda
- più organizzazione...dai pasti....alla pulizia....tutto in generale un casino
- più passatempo
- squadra di pulizie specializzata esterna periodicamente
- trovare delle soluzioni anche insieme agli utenti(se è possibile) per migliorare gli spazi comuni e quelli privati (il materasso sul quale dormo mi crea parecchio mal di schiena e anzi che svegliarmi riposato mi sveglio più stanco di quando sono andato a dormire).

14) Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	n	%
importantissimo	22	76,2
molto importante	10	
abbastanza importante	5	11,9
per niente importante	1	9,5
poco importante	3	
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	42	100,0

15) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	n	%
importantissimo	16	59,5
molto importante	9	
abbastanza importante	5	11,9
per niente importante	1	23,8
poco importante	9	
non risponde	2	4,8
Totale complessivo	42	100,0

16) La struttura (edificio, arredi, spazi).	n	%
importantissimo	11	61,9
molto importante	15	
abbastanza importante	13	31,0
poco importante	2	4,8
non risponde	1	2,3
Totale complessivo	42	100,0

17) Le attività educative e terapeutiche.	n	%
importantissimo	20	73,8
molto importante	11	
abbastanza importante	9	21,4
per niente importante	1	2,4
non risponde	1	2,4
Totale complessivo	42	100,0

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

- Arte, cultura
- Avere una struttura con animali di cui prendersi cura
- di più sul sistema sanitario
- gli operatori potrebbe stare maggiormente a contatto con gli utenti
- La creazione di un laboratorio musicale oppure una "RADIO DI ANOVA" in FM che coinvolga le altre comunità della zona ed utilizzare gli eventuali proventi derivanti dalle pubblicità per aggiornare la struttura e la creazione di nuovi laboratori. Questo permetterebbe di confrontarci, coltivare una passione più o meno condivisa e parlare dei nostri percorsi individuali per sensibilizzare la società rispetto a tematica che spesso vengono considerate tabù.
- molta più aiuto da parte degli operatori sui problemi degli utenti
- Musicoterapia
- Ogni tanto due parole in più con l'equipe non sarebbe male
- organizzare più attività all'esterno in modo da potersi confrontare di più con il mondo esterno alla comunità.
- Più attività concrete
- Più collaborazione da parte dello psichiatra.
- Poco aiuto ho la gamba che mi fa male tremendamente, ho parlato di questo all'infermiera, per poter fare una lastra o quello che serve, del braccio rotto mi lamento poco, anche se mi fa un male atroce, non sono una persona che si lamenta, ma credetemi quando chiedo di poter sdraiarmi è la verità, a me piace lavorare ma le mie patologie sono gravi, scusatemi grazie a tutti,
- poter usare i giochi e attrezzature da svago più spesso. perché ci sono ma non vengono nemmeno utilizzate, Tipo il tennis da tavolo e pallavolo!
- Psicologo per parlare un po' ogni tanto al bisogno
- scrittura e dibattiti
- Sport organizzati
- Una possibile istruzione manuale e teorica da parte di una persona competente non sarebbe male
- Vorrei che ci fossero gli animali visto lo spazio per prendersene cura
- Yoga (Meditazione)

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.

