



Report soddisfazione utenti 2024

Struttura residenziale per le dipendenze di Palombara

INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Elaborazione dati	8
Procedura	13

INTRODUZIONE

Dal 2009 Dianova ha deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento, questo al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità nell'ottica di un miglioramento continuo.

Parte del sistema di gestione qualità è rappresentato anche dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

La rilevazione della soddisfazione avviene due volte l'anno, nello specifico degli utenti nel mese di maggio e novembre, per mezzo di questionari. A posteriore della rilevazione vengono fatte apposite riunioni al fine di discuterne gli esiti ed individuare le azioni migliorative. La documentazione finale, comprendente l'elaborazione dei dati e le azioni migliorative, vengono pubblicate su tutti i mezzi comunicativi della Cooperativa e/o inviate/consegnate agli interessati diretti. Durante l'anno le azioni migliorative vengono monitorate dal Dipartimento Qualità.

Il questionario degli utenti è composto da 6 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza, una sezione è una domanda aperta ed una riguarda la statistica. Le sezioni relative alla soddisfazione terminano con una domanda aperta. La prima sezione è composta di 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; la quarta sezione è composta da 4 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta 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

I partecipanti alla somministrazione dei questionari (secondo procedura) sono stati 23; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 47.8% (11) da più di sei mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", l'82.7% (19) dichiara di essere molto soddisfattə, il 13.0% (3) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfattə, il 4.3% (1) dichiara di essere poco soddisfattə.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" l'80.4% è molto soddisfattə, il 17.4% è abbastanza soddisfattə, il 2.2% è poco soddisfattə;
- b) In merito all'area definita "il percorso" l'86.4% è molto soddisfattə, l'11.4% è abbastanza soddisfattə, l'1.1% è poco soddisfattə, il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 69.6% è molto soddisfattə, il 21.7% è abbastanza soddisfattə e l'8.7% è poco soddisfattə.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?" il 100.0% (23 persone) sono molto soddisfattə.

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- Per la domanda: "Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?" il 13.1% (3 persone) è poco soddisfattə.

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

-In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 22 persone che lo ritengono importante il 95.6% è molto soddisfattə;

-In merito alla struttura su 18 persone che la ritengono importante il 78.3% è molto soddisfattə;

-In merito al coinvolgimento dei familiari su 18 persone che lo ritengono importante il 78.3% è molto soddisfattə;

-In merito alle attività terapeutiche e educative su 22 persone che le ritengono importanti il 95.6% è molto soddisfattə.

AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none">Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	<ul style="list-style-type: none">Gruppi famiglie trimestrali in Ct
<ul style="list-style-type: none">Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	<ul style="list-style-type: none">Costruzioni di mensole nelle stanze da letto come richiesto dall'utenza per poggiare i libri personali
<ul style="list-style-type: none">Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	<ul style="list-style-type: none">Caffè a colazione e pranzo tutti i giorni;
<ul style="list-style-type: none">Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione	<ul style="list-style-type: none">Programmazione uscite compatibilmente con le esigenze organizzative della struttura

MEDIA DATI PER AREE

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	0.5 2.2%
	abbastanza soddisfatto	4.0 17.4%
	molto soddisfatto	18.5 80.4%
	non risponde	0.0 0.0%
	23.0	100.0%

	N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	0.3 1.1%
	abbastanza soddisfatto	2.6 11.4%
	molto soddisfatto	19.9 86.4%
	non risponde	0.2 1.1%
	23.0	100.0%

	N°	%
SEDE	poco soddisfatto	1.7 8.7%
	abbastanza soddisfatto	4.3 21.7%
	molto soddisfatto	17.0 69.6%
	non risponde	0.0 0.0%
	23.0	100.0%

	N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	0.6 2.5%
	abbastanza soddisfatto	3.3 14.1%
	molto soddisfatto	19.0 82.6%
	non risponde	0.1 0.8%
	23.0	100.0%

TAVOLE DI CONFRONTO

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 22 persone che lo ritengono importante il 95,6% sono molto soddisfatta

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	0	0	0	0	0
AI	0	0	1	0	1
MI	0	1	21	0	22
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	0	1	22	0	23

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 18 persone che lo ritengono importante il 78,3% sono molto soddisfatta

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	1	0	1	1	0	3
AI	0	1	1	0	0	2
MI	1	1	15	1	0	18
NP	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	0
<i>Totali</i>	2	2	17	2	0	23

In merito alla *struttura* su 18 persone che lo ritengono importante il 78,3% sono molto soddisfatta

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	0	0	0	0
AI	1	2	2	0	5
MI	2	3	13	0	18
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	3	5	15	0	23

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 22 persone che le ritengono importanti il 95,6% sono molto soddisfatta

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	0	0	0	0
AI	0	0	0	0	0
MI	0	1	22	0	23
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	0	1	22	0	23

ELABORAZIONE DEI DATI

Dati statistici. Da quanto tempo sei in comunità?	n	%
da più di 6 mesi	11	47,8
da 1 a 3 mesi	6	26,1
da 4 a 6 mesi	6	26,1
Totale complessivo	23	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	12	82,6
molto soddisfatto/a	7	
abbastanza soddisfatto/a	4	17,4
Totale complessivo	23	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	12	78,3
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	4	17,4
poco soddisfatto/a	1	4,3
Totale complessivo	23	100,0

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

- fare qualche giornata preliminare per integrarsi e capire

3. Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	n	%
del tutto soddisfatto/a	7	82,6
molto soddisfatto/a	12	
abbastanza soddisfatto/a	4	17,4
Totale complessivo	23	100,0

4. Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	n	%
del tutto soddisfatto/a	15	100,0
molto soddisfatto/a	8	
Totale complessivo	23	100,0

5. L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	n	%
del tutto soddisfatto/a	12	95,7
molto soddisfatto/a	10	
abbastanza soddisfatto/a	1	4,3
Totale complessivo	23	100,0

6. Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	n	%
del tutto soddisfatto/a	8	78,3
molto soddisfatto/a	10	
abbastanza soddisfatto/a	5	21,7
Totale complessivo	23	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	12	78,3
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	5	21,7
Totale complessivo	23	100,0

8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).	n	%
del tutto soddisfatto/a	12	87,0
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	3	13,0
Totale complessivo	23	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	10	95,7
molto soddisfatto/a	12	
abbastanza soddisfatto/a	1	4,3
Totale complessivo	23	100,0

10. Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	n	%
del tutto soddisfatto/a	13	73,9
molto soddisfatto/a	4	
abbastanza soddisfatto/a	2	8,7
per niente soddisfatto/a	1	8,7
poco soddisfatto/a	1	
non pertinente	2	8,7
Totale complessivo	23	100,0

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

- preferisco affrontare il programma senza i miei genitori. La comunicazione tra Equipe e genitori mi fa sentire poco maturo.
- aumentare i minuti di chiamate settimanali
- mi piacerebbe fare almeno un altro gruppo
- vorrei essere più spronato ad esprimere i miei malesseri (in modo costante)

11. Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	n	%
del tutto soddisfatto/a	6	65,2
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	5	21,7
poco soddisfatto/a	3	13,1
Totale complessivo	23	100,0

12 Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	n	%
del tutto soddisfatto/a	9	73,9
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	5	21,8
poco soddisfatto/a	1	4,3
Totale complessivo	23	100,0

13. Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione	n	%
del tutto soddisfatto/a	6	82,7
molto soddisfatto/a	13	
abbastanza soddisfatto/a	3	13,0
poco soddisfatto/a	1	4,3
Totale complessivo	23	100,0

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

- il montacarichi non funziona, dovrebbe essere in funzione nella norma
- magari meno verdura ad ogni pasto
- poco soddisfatta degli spazi dei mobili in camera
- sinceramente alcuni armadi o comodini nuovi potrebbero aiutare
- stanze molto carine ma gli armadi sono pochi, poco spaziosi e non sono in buone condizioni.
- un'area per l'attività fisica individuale (palestra)

14. Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	n	%
importantissimo	17	95,7
molto importante	5	
abbastanza importante	1	4,3
Totale complessivo	23	100,0

15. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	n	%
importantissimo	13	78,3
molto importante	5	
abbastanza importante	2	8,7
poco importante	3	13,0
Totale complessivo	23	100,0

16. La struttura (edificio, arredi, spazi).	n	%
importantissimo	5	78,3
molto importante	13	
abbastanza importante	5	21,7
Totale complessivo	23	100,0

17. Le attività educative e terapeutiche.	n	%
importantissimo	13	100,0
molto importante	10	
Totale complessivo	23	100,0

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

- arrivato a questo punto vorrei una batteria per allenarmi meglio, anche se so che è difficile
- attività sportiva, incontro del mattino tra gli utenti (il come stai)
- attività sportiva, palestra, luoghi per attività più ampi
- attività sportive in generale, corsa e palestra
- mi piacerebbe che in questa struttura ci fossero degli animali (galline o oche)
- ogni tanto mi farebbe piacere che la struttura faccia fare qualche camminata in un sentiero oppure escursione, Grazie
- palestra, oppure qualche attrezzo che si potrebbe utilizzare come tale
- più attività creative
- Servirebbe più attività fisica
- sono soddisfatta dell'Equipe, laboratori, attività. Non ho suggerimenti e non potevo trovare struttura migliore. Grazie!

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.

