



**I questionari di soddisfazione utenti  
maggio-novembre 2024:  
Struttura residenziale per le  
dipendenze di Garbagnate**

## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	5

## 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 soddisfatta/o, il 21,3% è abbastanza soddisfatta/o e il 9,5% è poco soddisfatta/o.

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
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 – Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6 - Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assicurarsi di avere copia di PI/PEI</li> <li>• 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</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 - Sono adeguati i vari momenti proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benesseri?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione più consapevole da parte di tutti ai momenti terapeutici</li> <li>• Implementare i momenti di conoscenza del funzionamento della comunità (es. in quale gruppo condividere certi aspetti)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 – Sei soddisfatto del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una volta al mese il case manager contatta i familiari e li aggiorna sull'andamento del percorso</li> </ul>

## TAVOLE DI CONFRONTO

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?

	PS	AS	MS	NR	Totali
<b>D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento</b>					
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?

	PS	AS	MS	NP	NR	Totali
<b>D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.</b>						
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. 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	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. 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	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