



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

## INDICE

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

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

## TAVOLE DI CONFRONTO

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
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

**D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento**

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
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

**D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.**

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

**D. IMPORTANZA: La struttura (edificio, arredi, spazi)**

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	Totali
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

**D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche**