



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

## INDICE

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

## 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 57; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 40,4% (23) tra 1 e 3 mesi. Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 35,1% (20) dichiara di essere molto soddisfatto, il 36,8% (21) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatto, il 22,8% (13) dichiara di essere poco soddisfatto, il restante non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 45,6% è molto soddisfatto, il 42,1% è abbastanza soddisfatto, il 12,3% è poco soddisfatto ed il restante non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 37,5% è molto soddisfatto, il 34,4% è abbastanza soddisfatto, il 25,4% è poco soddisfatto, il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 31,6% è molto soddisfatto, il 30,4% è abbastanza soddisfatto e il 33,3% è poco soddisfatto, il restante non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici)." il 50,9% (29 persone) sono molto soddisfatti.

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- Per la domanda: "Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?" il 45,6% (26 persone) è poco soddisfatto.

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

- In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 35 persone che lo ritengono importante il 54,3% è molto soddisfatto;
- In merito alla struttura su 24 persone che la ritengono importante il 62,5% è molto soddisfatto;
- In merito al coinvolgimento dei familiari su 32 persone che lo ritengono importante il 40,0% è molto soddisfatto, mentre il 31,2% è poco soddisfatto;
- In merito alle attività terapeutiche e educative su 41 persone che le ritengono importanti il 31,7% è molto soddisfatto, mentre il 21,6% è poco soddisfatto.

## AZIONI MIGLIORATIVE

| Domanda di riferimento  | Azioni di miglioramento  |
|---|--|
| Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe? | <ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare il menu e abbinamenti, maggiori variazioni di cibo e frutta più variegata</li> </ul>   |
| Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe? | <ul style="list-style-type: none"> <li>Segnare eventuali bisogni nel primo colloquio d'accoglienza</li> <li>Rispetto alla richiesta di un maggior numero di videochiamate ai figli, si valuterà caso per caso e a seconda della situazione familiare specifica dell'utente in questione</li> </ul> |

## 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 35 persone che lo ritengono importante il 54,3% è molto soddisfatta/o

#### 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            | 7  | 1  | 0  | 0  | 8      |
| AI            | 3  | 6  | 4  | 0  | 13     |
| MI            | 2  | 14 | 19 | 0  | 35     |
| NR            | 0  | 0  | 0  | 1  | 1      |
| <i>totali</i> | 12 | 21 | 23 | 1  | 57     |

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 32 persone che lo ritengono importante il 40,0% è molto soddisfatta/o, mentre il 31,2% è poco soddisfatta/o

#### 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 | NR | NP | Totali |
|---------------|----|----|----|----|----|--------|
| PI            | 5  | 1  | 1  | 0  | 1  | 8      |
| AI            | 2  | 8  | 5  | 0  | 0  | 15     |
| MI            | 10 | 7  | 13 | 0  | 2  | 32     |
| NR            | 0  | 1  | 0  | 1  | 0  | 2      |
| NP            | 0  | 0  | 0  | 0  | 0  | 0      |
| <i>totali</i> | 17 | 17 | 19 | 1  | 3  |        |

In merito alla *struttura* su 24 persone che la ritengono importante il 62,5% è molto soddisfatta/o

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

|               | PS | AS | MS | NR | <i>Totali</i> |
|---------------|----|----|----|----|---------------|
| PI            | 7  | 1  | 2  | 0  | 10            |
| AI            | 5  | 10 | 6  | 1  | 22            |
| MI            | 6  | 2  | 15 | 1  | 24            |
| NR            | 0  | 0  | 0  | 1  | 1             |
| <i>totali</i> | 18 | 13 | 23 | 3  | 57            |

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

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 41 persone che le ritengono importanti il 31,7% è molto soddisfatta/o, mentre il 21,6% è poco soddisfatto/a;

**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            | 2  | 2  | 0  | 0  | 4             |
| AI            | 2  | 7  | 2  | 0  | 11            |
| MI            | 9  | 19 | 13 | 0  | 41            |
| NR            | 0  | 0  | 0  | 1  | 1             |
| <i>totali</i> | 13 | 28 | 15 | 1  | 57            |

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