



Report soddisfazione utenti 2024

Struttura residenziale per le dipendenze di Montefiore

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	7
Procedura	14

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 di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 28; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 35.7% (10) da 1 a 3 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 57.1% (16) dichiara di essere molto soddisfatti/e, il 39.3% (11) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatti/e, il 3.6% (1) dichiara di essere poco soddisfatta/o.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" il 78.6% dei partecipanti è molto soddisfatto/a, il 17.9% è abbastanza soddisfatto/a ed il 3.6% è poco soddisfatto/a;

b) In merito all'area definita "il percorso" il 71.9% è molto soddisfatto/a, il 25.4% è abbastanza soddisfatto/a, il 2.7% è poco soddisfatto/a;

c) In merito all'area definita "la sede" il 62.6% è molto soddisfatto/a, il 32.6% è abbastanza soddisfatto/a, il 4.8% è poco soddisfatto/a;

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono stati:

- Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo? L'85.7% (24 persone);
- Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo? Il 78.6% (22 persone);
- Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici). Il 78.6% (22 persone)

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione è risultata:

- per la domanda: "Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?" il 10.7% (3 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 21 persone che lo ritengono importante il 76.2% è molto soddisfatto;
- In merito al coinvolgimento dei familiari su 20 persone che lo ritengono importante il 75.0% è molto soddisfatto;
- In merito alla struttura su 25 persone che la ritengono importante l'80.0% è molto soddisfatto;
- In merito alle attività terapeutiche e educative su 27 persone che le ritengono importanti il 77.8% sono molto soddisfatti.

AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<p>Commenti liberi</p>	<p>Mantenere costanti le attività correnti e implementazione in atto di attività extra che rispondano sia alla programmazione già ragionata dallo staff in sede di piano operativo sia alle indicazioni emerse dal questionario e dalle riunioni</p> <p>→ utilizzo del laboratorio per alfabetizzazione informatica, corsi di inglese, implementazione di laboratori di letture;</p> <p>→ implementazione di attività per "stare insieme" non necessariamente corrispondenti a classici gruppi educativi (giochi di ruolo, altri giochi/altre attività individuate in gruppi educativi)</p> <p>→ Implementazione di un numero maggiore di uscite di gruppo ludico-ricreative</p>
<p>Commento libero relativo all'implementazione di un sistema che faccia emergere, attraverso le foto fatte a distanza di tempo, l'evoluzione nel tempo degli utenti</p>	<p>Implementazione di un sistema di registrazione mensile dello stato degli utenti attraverso la fotografia, documentabile poi all'interno della cartella sanitaria</p>
<p>Commento libero (emerso in sede di riunione con gli utenti) relativo al miglioramento della comunicazione rispetto alla programmazione delle attività</p>	<p>Affiggere programmazione settimanale gruppi</p> <p>Sperimentare programmazione settimanale settori</p>
<p>Commenti liberi (emersi in sede di riunione con gli utenti), relativo alla necessità di aumentare il numero degli psicologi</p>	<p>Confronto con Dianova Italia rispetto ad eventuale assunzione di uno psicologo aggiuntivo</p>

MEDIA DATI PER AREE

	N°	%	
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	1	3.6%
	abbastanza soddisfatto	5	17.9%
	molto soddisfatto	22	78.6%
	non risponde	0	0.0%
		28	100.0%

	N°	%	
IL PERCORSO	poco soddisfatto	0.8	2.7%
	abbastanza soddisfatto	7.1	25.4%
	molto soddisfatto	20.1	71.9%
	non risponde	0.0	0.0%
		28.0	100.0%

	N°	%	
SEDE	poco soddisfatto	1.3	4.8%
	abbastanza soddisfatto	9.1	32.1%
	molto soddisfatto	17.3	61.9%
	non risponde	0.3	1.2%
		28.0	100.0%

	N°	%	
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	0.9	3.3%
	abbastanza soddisfatto	7.2	25.8%
	molto soddisfatto	19.8	70.6%
	non risponde	0.1	0.3%
		28.0	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 21 persone che lo ritengono importante il 76.2% è molto soddisfatta

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	0	0	0	0	0
AI	0	3	4	0	7
MI	0	5	16	0	21
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	0	8	20	0	28

+

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 20 persone che lo ritengono importante il 75.0% è molto soddisfatta;

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	Totali
PI	2	1	1	0	4
AI	1	1	2	0	4
MI	0	5	15	0	20
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	3	7	18	0	28

□

In merito alla *struttura* su 25 persone che la ritengono importante l'80.0% è molto soddisfatta

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	0	1	0	0	1
AI	0	1	1	0	2
MI	2	3	20	0	25
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	2	5	21	0	28

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 27 persone che le ritengono importanti il 77.8% sono molto soddisfatta;

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	0	0	0	0
AI	0	1	0	0	1
MI	0	6	21	0	27
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	0	7	21	0	28

1

ELABORAZIONE DEI DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	n	%
da 1 a 3 mesi	10	35,7
da 4 a 6 mesi	9	32,1
da più di 6 mesi	9	32,1
Totale complessivo	28	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	85,7
molto soddisfatta/o	9	
abbastanza soddisfatta/o	4	14,3
Totale complessivo	28	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	16	71,4
molto soddisfatta/o	4	
abbastanza soddisfatta/o	6	21,4
poco soddisfatta/o	2	7,2
Totale complessivo	28	100,0

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

- fare una foto all'ingresso e farla vedere dopo quando uno sta meglio
- Nessun suggerimento/proposto. Il personale è stato accogliente e ha dato tutte le informazioni necessarie
- nessuna proposta in particolare prima dell'ingresso sono stati molto chiari
- Nessuna. Ho avuto tutte le informazioni necessarie
- Nessuna. Le informazioni ricevute erano complete ed esaustive
- no sono stato accolto bene ed ho ricevuto anche una dettagliata descrizione della comunità e del suo funzionamento basato su regole e valori
- non direi in quanto è andato tutto come stabilito.
- non ho suggerimenti ne proposte, sono soddisfatto
- positiva
- sono soddisfatto
- vorrei che all'inizio dessero più informazioni riguardo i tempi di mirata, uscita, verifica, di incontri familiari

3) Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	n	%
del tutto soddisfatta/o	11	78,6
molto soddisfatta/o	11	
abbastanza soddisfatta/o	6	21,4
Totale complessivo	28	100,0

4) Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	n	%
del tutto soddisfatta/o	8	71,4
molto soddisfatta/o	12	
abbastanza soddisfatta/o	7	25,0
per niente soddisfatta/o	1	3,6
Totale complessivo	28	100,0

5) L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	n	%
del tutto soddisfatta/o	13	71,4
molto soddisfatta/o	7	
abbastanza soddisfatta/o	8	28,6
Totale complessivo	28	100,0

6) Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	n	%
del tutto soddisfatta/o	8	71,4
molto soddisfatta/o	12	
abbastanza soddisfatta/o	7	25,0
poco soddisfatta/o	1	3,6
Totale complessivo	28	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	7	64,3
molto soddisfatta/o	11	
abbastanza soddisfatta/o	10	35,7
Totale complessivo	28	100,0

8) Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).	n	%
del tutto soddisfatta/o	15	78,6
molto soddisfatta/o	7	
abbastanza soddisfatta/o	5	17,8
poco soddisfatta/o	1	3,6
Totale complessivo	28	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	14	75,0
molto soddisfatta/o	7	
abbastanza soddisfatta/o	7	25,0
Totale complessivo	28	100,0

10) Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	n	%
del tutto soddisfatta/o	9	64,3
molto soddisfatta/o	9	
abbastanza soddisfatta/o	7	25,0
per niente soddisfatta/o	2	10,7
poco soddisfatta/o	1	
Totale complessivo	28	100,0

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

- Attualmente nessuna. Il centro mette a disposizione diversi strumenti che vanno dai colloqui, i gruppi terapeutici ed educativi. cineforum, la montagnaterapia ed attività esterne come ad esempio la piscina che "coprono", a mio parere, a 360° il mio percorso terapeutico/educativo
- avere un medico un struttura. avere la possibilità di avere qualcuno che ci insegna: esercizi posturali, inglese, informatica e acquisizione patente.
- da parte del educatori ecc far rispettare piu le regole
- sentire di piu i miei figli
- I miei genitori sono deceduti
- il percorso che sto svolgendo e molto buono non ho suggerimenti
- le regole non sono rispettate dagli utenti, quindi ci dovrebbe essere maggiore controllo. ritornerei alla vecchia modalità di comunità, cioè severa, anche con punizioni varie. vorrei che ci fosse più attenzione e interesse degli operatori nei confronti dell'utente e dei suoi bisogni.
- mi sento poco informato sui vari passi del percorso (uscite, tempo di trattamento...), quindi vorrei che ci fosse più coinvolgimento
- Nessuna proposta. Gli strumenti offerti dalla comunità sono per me più che soddisfacenti

- per me essendo diciamo al terzo mese vorrei più colloqui individuali, per riuscire a capire il mio problema principale e come affrontarlo
- personalmente consiglierei di aumentare o le ore dei un singolo gruppo o la frequenza settimanale.
- nel mio caso il gruppo alcol viene svolto una volta a settimana per un ora con 10 utenti in media per questo ritengo il tempo troppo scarso per coinvolgere tutti gli utenti.
- come già detto sono qui da (oggi faccio un mese) poco e spero i gruppi in generale di ogni argomento siano più intensi.
- riguardo a me e a persone che condividono con me la stessa storia bisognerebbe avere un percorso di reinserimento piu efficace....[ex detenuti]
- Sarebbe per me utile che siano organizzate maggiori uscite di gruppo oltre quelle in corso
- sono nel nono mese e ho bisogno di uscire
- UN FEED BACK PIU STRINGENTE CON LE ATTIVITA PROPOSTE

11) Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	n	%
del tutto soddisfatta/o	12	75,0
molto soddisfatta/o	9	
abbastanza soddisfatta/o	5	17,9
per niente soddisfatta/o	1	7,1
poco soddisfatta/o	1	
Totale complessivo	28	100,0

12) Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	n	%
del tutto soddisfatta/o	7	53,6
molto soddisfatta/o	8	
abbastanza soddisfatta/o	11	39,2
poco soddisfatta/o	1	3,6
non rilevato	1	3,6
Totale complessivo	28	100,0

13) Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione	n	%
del tutto soddisfatta/o	8	57,1
molto soddisfatta/o	8	
abbastanza soddisfatta/o	11	39,3
poco soddisfatta/o	1	3,6
Totale complessivo	28	100,0

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

-il bagno in camera ?
- allargherei il pollaio e lo farei più accogliente
- la struttura è ben organizzata e pulita grazie anche al Sig. Pasquale che propone sempre idee atte a migliorare la stessa purtroppo a volte alcuni utenti non collaborano alle mansioni a loro proposte costringendo quindi altri utenti a un lavoro extra.
-
- aggiungo in più parlando da cuoco professionista da otre 35 anni che trovo assurdo la gestione della dispensa a una persona non del settore cucina, qui da noi a volte anche se in piccola parte si è buttato cibo in dispensa in quanto scaduto,
- anche per la spesa vale lo stesso discorso deve andare anche uno di cucina in quanto più di una volta è arrivato cibo che scadeva dopo 2 giorni (vedi formaggi ,latticini, salumi, ecc.)
- Grazie Stefano.
- Nessuna, la struttura è adeguata alle mie esigenze
- Nessuna. La struttura è accogliente e gli spazi del tutto funzionali alle mie esigenze.
- Nessuna. Sono soddisfatto della struttura
- obbligo alla partecipazione e all impegno da parte degli utenti nel svolgere le mansioni da noi scelti giardini aia dintorni e quant altro in modo che tutti diano il loro contributo
- possibilità del culto con locale annesso. palestra meglio fornita, sala computer, una lavanderia industriale (più grande), attrezzatura per la piantagione aggiornata
- sto bene cosi
- UN COINVOLGIMENTO PIU MOTIVANTE CON LE NECESSITA PRIMARIE DI NOI UTENTI

14) Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	n	%
importantissimo	14	75,0
molto importante	7	
abbastanza importante	7	25,0
Totale complessivo	28	100,0

15) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	n	%
importantissimo	14	71,4
molto importante	6	
abbastanza importante	4	14,3
per niente importante	1	14,3
poco importante	3	
Totale complessivo	28	100,0

16) La struttura (edificio, arredi, spazi).	n	%
importantissimo	13	89,3
molto importante	12	
abbastanza importante	2	7,1
poco importante	1	3,6
Totale complessivo	28	100,0

17) Le attività educative e terapeutiche.	n	%
importantissimo	17	96,4
molto importante	10	
abbastanza importante	1	3,6
Totale complessivo	28	100,0

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

- attività linguistiche che ci preparino alla preparazione di curriculum. laboratorio di computer. maggiori attenzioni in ambito personale
- Fare insieme attività che ci possano coinvolgere di più tipo laboratori o lavori manuali che diano spazio alla creatività importanza allo stare insieme
- Ho partecipato a corsi professionali, mi piacerebbe fossero proposti dei corsi ad esempio meccanica, musica, giardinaggio, potatura etc.
- il coinvolgimento della famiglia
- In questa fase del programma, nessuna
- La palestra un poco più attrezzata.
- mi trovo bene, quello che voglio adesso l'inizio di approccio con il mondo esterno, mi mancano alcune dinamiche
- no, ho trovato tutto quello che di cui avevo bisogno e sono soddisfatto
- penso che siano molto sufficienti quelli già presenti
- percorso residenziale positivo
- Più animali da cortile, e da allevamento. Trattore, attrezzature in generale per manutenzione
- Più attività ludiche: Cinema, uscite, uscite in tranquillità ad esempio caffè gelato ecc ecc
- insomma attività ludiche di sfogo. grazie
- Quello che mi viene offerto è per me più che soddisfacente
- sarebbe molto bello fare musica terapia la musica per me è importante nel percorso
- sono soddisfatto di tutte le attività proposte dalla struttura
- sto veramente ma veramente ok
- TEATRO E LETTURA DI GRUPPO
- vorrei l'occasione di poter accedere a corsi per patentini per muletti/cestelli ecc. a prescindere dalla data di ingresso in comunità grazie.
- vorrei maggiori attenzioni da parte dell'equipe riguardo le mie esigenze di salute.
- Vorrei venissero svolti gruppi (terapeutico, educativo, casa ,ecc.) non una sola volta a settimana ma magari due in modo da poter parlare di più, dal momento che, a mio parere, hanno un grande effetto positivo sul percorso.

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.

