dianova
apprendere | crescere | realizzare

Report soddisfazione utenti 2025

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	12

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 riunione 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 domanda 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) ne sono stati 25; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 52,0% (13) da più di sei mesi.
Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", l'80,0% (20) dichiara di essere molto soddisfatti/e, il 20,0% (5) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatti/e.
Suddividendo il questionario per aree, risulta che:
a)In merito all'area definita "accoglienza" l'80,0% dei partecipanti è molto soddisfatto/a, il 18,0% è abbastanza soddisfatto/a ed il 2,0% è poco soddisfatto/a;
b)In merito all'area definita "il percorso" il 72,5% è molto soddisfatto/a, il 24,0% è abbastanza soddisfatto/a, il 3,5% è poco soddisfatto/a;
c)In merito all'area definita "la sede" il 74,0% è molto soddisfatto/a, il 22,0% è abbastanza soddisfatto/a, il 2,0% è poco soddisfatto/a ed il restante non risponde;

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono stati:

- Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici). Il 92,0% (23 persone)

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione è risultata:

- per le domande: "Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?" e "Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali? Per entrambe l'8,0% (2 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 72,0% è molto soddisfattə;
- In merito al coinvolgimento dei familiari su 18 persone che lo ritengono importante il 77,8% è molto soddisfattə;
- In merito alla struttura su 22 persone che la ritengono importante il 90,9% è molto soddisfattə;
- In merito alle attività terapeutiche e educative su 19 persone che le ritengono importanti l'89,5% sono molto soddisfattə.

AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
7) Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?	Snellire i gruppi (renderli più dinamici e vari rispetto alle tematiche). Fissare incontro educatori coordinato da Responsabile terapeutico per definire un piano snello e variato di gruppi educativi.
Domanda libera: Ci sono aspetti (attività, laboratori, attenzioni particolari, ecc.) che vorresti ci siano nel tuo percorso e che ora non trovi?	Istallare due computer uno per quiz patente e uno con accesso internet. Predisporre corsi di informatica, inglese. Contattare associazione che si occupa di implementare giochi da tavolo e giochi di ruolo educativi per organizzare incontri specifici anche per formare operatori. Contattare UTES per corsi panificazione, corsi inglese e corsi di creatività.
Domanda libera: Ci sono aspetti (attività, laboratori, attenzioni particolari, ecc.) che vorresti ci siano nel tuo percorso e che ora non trovi?	Pianificare uscite ludiche quali passeggiate, cinema, cene a tema, visite musei.
Domanda libera: In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?	Acquisto piumoni

MEDIA DATI PER AREE

		N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	0.5	2.0%
	abbastanza soddisfatto	4.5	18.0%
	molto soddisfatto	20.0	80.0%
	non risponde	0.0	0.0%
		25.0	100.0%

		N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	0.9	3.5%
	abbastanza soddisfatto	6.0	24.0%
	molto soddisfatto	18.1	72.5%
	non risponde	0.0	0.0%
		25.0	100.0%

		N°	%
SEDE	poco soddisfatto	0.3	2.0
	abbastanza soddisfatto	5.3	22.0%
	molto soddisfatto	19.0	74.0%
	non risponde	0.3	2.0%
		25.0	100.0%

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	0.7	3.0%
	abbastanza soddisfatto	5.6	22.7%
	molto soddisfatto	18.6	74.0%
	non risponde	0.1	0.3%
		25.0	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 72.0% sono molto soddisfatte/i

D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	D. SODDISFAZIONE: L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?				
	PS	AS	MS	NR	*Totali*
PI	0	0	0	0	0
AI	1	1	2	0	4
MI	0	3	18	0	21
NR	0	0	0	0	0
totali	1	4	20	0	25

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 18 persone che lo ritengono importante il 77.8% sono molto soddisfatte/i;

D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	D. SODDISFAZIONE: Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?				
	PS	AS	MS	NR	*Totali*
PI	1	0	1	0	2
AI	0	3	2	0	5
MI	1	3	14	0	18
NR	0	0	0	0	0
totali	2	6	17	0	25

In merito alla *struttura* su 22 persone che la ritengono importante il 90.9% sono molto soddisfatte/i

D. IMPORTANZA: La struttura (edificio, arredi, spazi)	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	0	2	1	0	3
MI	0	1	20	1	22
NR	0	0	0	0	0
totali	0	3	21	1	25

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 19 persone che le ritengono importanti l'89.5% sono molto soddisfatte/i

D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche	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	2	3	1	0	6
MI	0	2	17	0	19
NR	0	0	0	0	0
totali	2	5	18	0	25

ELABORAZIONE DEI DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	n	%
da 1 a 3 mesi	8	32,0
da 4 a 6 mesi	4	16,0
da più di 6 mesi	13	52,0
Totale complessivo	25	100,0

1) Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?	n	%
moltissimo	7	80,0
molto	13	
abbastanza	5	20,0
Totale complessivo	25	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	%
moltissimo	11	80,0
molto	9	
abbastanza	4	16,0
poco	1	4,0
Totale complessivo	25	100,0

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

- regole più rispettabili
- accoglienza ottima
- soddisfatto
- visita in struttura
- l'ingresso è stato una meraviglia
- Nel mio caso non mi è stato specificato l'atto delle chiamate con persone care da mettere nella sezione privacy, quindi potrei suggerire il termine chiarezza

3) Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	n	%
moltissimo	9	68,0
molto	8	
abbastanza	8	32,0
Totale complessivo	25	100,0

4) Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	n	%
moltissimo	10	72,0
molto	8	
abbastanza	6	24,0
poco	1	4,0
Totale complessivo	25	100,0

5) L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	n	%
moltissimo	10	80,0
molto	10	
abbastanza	4	16,0
poco	1	4,0
Totale complessivo	25	100,0

6) Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	n	%
moltissimo	8	71,4
molto	8	
abbastanza	8	25,0
poco	1	3,6
Totale complessivo	25	100,0

7) Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?	n	%
moltissimo	5	64,0
molto	11	
abbastanza	9	36,0
Totale complessivo	25	100,0

8) Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	n	%
moltissimo	10	92,0
molto	13	
abbastanza	2	8,0
Totale complessivo	25	100,0

9) Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?	n	%
moltissimo	7	72,0
molto	11	
abbastanza	5	20,0
poco	2	8,0
Totale complessivo	25	100,0
10) Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	n	%
moltissimo	10	68,0
molto	7	
abbastanza	6	24,0
poco	2	8,0
Totale complessivo	25	100,0

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

- vorrei più indipendenza per me come stassi fuori di qua
- mi piacerebbe molto che le case manager avrebbero più tempo per stare insieme a noi non solo per fare colloqui o gruppi.
- maggiore contatto con l'esterno
- vorrei più coinvolgimento da parte della mia operatrice
- che gli utenti rispettino le operatrici
- Vorrei avere spazio per studiare e a volte gradirei anche una mano anche se mi è difficile chiederla, come seconda cosa mi interesserebbe fare più chiamate non per il sentirmi più libero ma per lavoro

11) Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	n	%
molto	13	84,0
moltissimo	8	
abbastanza	3	12,0
non risponde	1	4,0
Totale complessivo	25	100,0

12) Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	n	%
molto	10	64,0
moltissimo	6	
abbastanza	8	32,0
poco	1	4,0
Totale complessivo	25	100,0

13) Pensando al Servizio in generale, qual'è il tuo grado di soddisfazione	n	%
molto	14	80,0
moltissimo	6	
abbastanza	5	20,0
Totale complessivo	25	100,0

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

- più pulizia da parte dei ragazzi
- mi piacerebbe che ci fossero più animali nel resto la struttura e fantastica
- è ottima come struttura
- Come suggerimento opto extra-attività oltre le solite attività per deviare la noia e far fruttare le giornate e non intendo solo arte e pittura ma extra attività che possono essere utili per un lavoro futuro o un hobby del dopo lavoro ecc ecc..

14) Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	n	%
importantissimo	12	84,0
importante	9	
abbastanza	4	16,0
Totale complessivo	25	100,0

15) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	n	%
importantissimo	12	72,0
importante	6	
abbastanza	5	20,0
per niente	2	8,0
Totale complessivo	25	100,0

16) La struttura (edificio, arredi, spazi).	n	%
importantissimo	8	88,0
importante	14	
abbastanza	3	12,0
Totale complessivo	25	100,0

17) Le attività educative e terapeutiche.	n	%
importantissimo	12	76,0
importante	7	
abbastanza	6	24,0
Totale complessivo	25	100,0

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

- mi piacerebbe che si farebbero più attività tutti insieme e sarebbe anche bello fare molti più laboratori
- sono sodisfatto di quello che noi utenti organizziamo
- attività fisica.
- attività di scolarizzazione
- Avere la possibilità di tornare ad usare il laboratorio multimediale con Internet per scaricare la musica uscita e rimanere al passo come se stessimo fuori.
- Scrivo questo perché la musica per me è vita
- ci sono abbastanza attività e laboratori
- Trovare più tempo per me

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.