



Report soddisfazione utenti 2025

Struttura residenziale per le dipendenze di Ortacesus

INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Media dati per aree	4
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	5
Elaborazione dati	7
Procedura	13

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) ne sono stati 49 tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 36,7% (18) da più di sei mesi. Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 32,7% (16) dichiara di essere molto soddisfattə, il 44,9% (22) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfattə, il 22,4% (11) dichiara di essere poco soddisfattə, il restante non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 43,9% è molto soddisfattə, il 50,0% è abbastanza soddisfattə, il 6,1% è poco soddisfattə;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 39,8% è molto soddisfattə, il 38,8% è abbastanza soddisfattə, il 20,4% è poco soddisfattə, il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 36,7% è molto soddisfattə, il 38,8% è abbastanza soddisfattə e il 24,5% è poco soddisfattə, il restante non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo" il 53,0% (26 persone) sono molto soddisfattə.

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 38,8% (19 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 32 persone che lo ritengono importante il 59,4% è molto soddisfattə;
- In merito alla struttura su 29 persone che la ritengono importante il 44,8% è molto soddisfattə;
- In merito al coinvolgimento dei familiari su 31 persone che lo ritengono importante il 40,0% è molto soddisfattə, mentre il 51,6% è poco soddisfattə;
- In merito alle attività terapeutiche e educative su 30 persone che le ritengono importanti il 46,7% è molto soddisfattə.

AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	<ul style="list-style-type: none"> si decide che l'utente responsabile della Riserva Alimentare si occuperà personalmente di fare in modo che la camomilla venga zuccherata adeguatamente.

MEDIA DATI PER AREE

ACCOGLIENZA		N°	%
	poco soddisfatto	3,0	6,15
abbastanza soddisfatto	24,5	50,0%	
molto soddisfatto	21,5	43,9%	
non risponde	0,0	0,0%	
	49	100,0%	

IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	10,0	39,8%
abbastanza soddisfatto	19,0	38,8%	
molto soddisfatto	19,5	20,4%	
non risponde	0,5	1,0%	
	49	100,0%	

SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	11,7	24,5%
abbastanza soddisfatto	20,0	38,8%	
molto soddisfatto	17,3	36,7%	
non risponde	0,0	0,0%	
	49	100,0%	

COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco soddisfatto	9,3	19,0%
abbastanza soddisfatto	20,1	41,0%	
molto soddisfatto	19,3	39,3%	
non risponde	0,3	0,7%	
	49,0	100,0%	

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 32 persone che lo ritengono importante il 59.4% sono molto soddisfatte/i

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	3	0	0	0	3
AI	2	8	3	0	13
MI	2	11	19	0	32
NR	0	1	0	0	0
<i>totali</i>	7	20	22	0	49

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 31 persone che lo ritengono importante il 51.6% sono molto soddisfatte/i

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	4	1	0	1	1	7
AI	5	2	3	0	0	10
MI	8	5	16	2	0	31
NR	0	0	0	0	0	0
NP	0	1	0	0	0	1
<i>totali</i>	17	9	19	3	1	49

In merito alla *struttura* su 29 persone che la ritengono importante il 44.8% sono molto soddisfatte/i

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

	PS	AS	MS	NR	<i>Totali</i>
PI	1	0	2	0	3
AI	1	9	6	0	16
MI	2	14	13	0	29
NR	1	0	0	0	1
<i>totali</i>	5	23	21	0	49

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 30 persone che le ritengono importanti il 46.7% sono molto soddisfatte/i

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	3	1	1	0	5
AI	4	8	1	0	13
MI	2	14	14	0	30
NR	0	1	0	0	1
<i>totali</i>	9	24	16	0	49

ELABORAZIONE DEI DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	N°	%
da 1 a 3 mesi	14	28,6
da 4 a 6 mesi	11	22,4
da più di 6 mesi	18	36,7
Non risponde	6	12,3
Totale complessivo	49	100,0

1. Prima dell'ingresso in struttura l'operatore/trice del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	13	42,9
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	26	53,0
poco soddisfatto/a	2	4,1
Totale complessivo	49	100,0

2. Prima dell'ingresso in struttura ho ricevuto chiaramente dall'operatore/trice del centro d'ascolto tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	13	44,9
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	23	46,9
poco soddisfatto/a	4	8,2
Totale complessivo	49	100,0

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

- di rimettere la vela
- maggiori chiarimenti
- molto professionale
- qualche colloquio in più
- si dovrebbero avvisare gli utenti che cpa, percorso e reinserimento sono un unicum e non c'è distinzione o percorsi separati, a parte i gruppi
- superato un mese ancora non ho parlato col psicologo, pessimo!!!
- visto l'impossibilità di un reinserimento lavorativo sarebbe il caso rendere nota la cosa
- gite
- la mia proposta è: che ci sia meno burocrazia nel poter entrare in comunità perché nel mio caso ci sono voluti 365 giorni, ok

3. Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	10	53,0
molto soddisfatto/a	16	
abbastanza soddisfatto/a	16	32,7
poco soddisfatto/a	7	14,3
Totale complessivo	49	100,0

4. Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	5	26,5
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	28	57,1
per niente soddisfatto/a	1	16,4
poco soddisfatto/a	7	
Totale complessivo	49	100,0

5. L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	12	44,9
molto soddisfatto/a	10	
abbastanza soddisfatto/a	20	40,8
poco soddisfatto/a	7	14,3
Totale complessivo	49	100,0

6. Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	9	36,7
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	21	42,9
per niente soddisfatto/a	1	20,4
poco soddisfatto/a	9	
Totale complessivo	49	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 soddisfatto/a	9	36,7
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	14	28,6
per niente soddisfatto/a	4	34,7
poco soddisfatto/a	13	
Totale complessivo	49	100,0

8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).	N°	%
del tutto soddisfatto/a	16	49,0
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	20	40,8
poco soddisfatto/a	5	10,2
Totale complessivo	49	100,0

9. Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	10	32,7
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	24	49,0
poco soddisfatto/a	9	18,3
Totale complessivo	49	100,0

10. Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	8	38,8
molto soddisfatto/a	11	
abbastanza soddisfatto/a	9	18,4
per niente soddisfatto/a	7	34,7
poco soddisfatto/a	10	
NP	3	8,1
NR	1	
Totale complessivo	49	100,0

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

- aumentare le visite con i famigliari in quanto non bastano le verifiche
- che ci sia un po' più di dialogo tra operatore e utente
- essere più fermi riguardo la presa di posizione nei confronti di chi non segue le regole
- no perchè non c'è ascolto
- non ho mai visto o letto il programma comunitario e le sue regole
- più ascolto da parte degli operatori, tranne il mio di riferimento
- più giorni a casa
- più gruppi più uscite
- più visite coi famigliari per renderli più partecipi al nostro percorso terapeutico
- Per farli sapere che mi sto impegnando in base al percorso che sto svolgendo
- interfacciarsi con più costanza singolarmente perché all'interno dei gruppi non esce tutto, magari per paura di giudizio o per vergogna
- più dialogo fra operatori e utenti
- no per adesso
- colloqui individuali insufficienti; gruppi terapeutici insufficienti; contatti coi famigliari dall'equipe insufficienti
- si, che vi siano più coinvolgimenti con i propri famigliari con delle tappe abbastanza regolari

11. Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	12	42,9
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	23	46,9
per niente soddisfatto/a	1	10,2
poco soddisfatto/a	4	
Totale complessivo	49	100,0

12. Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	7	30,6
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	15	30,6
per niente soddisfatto/a	5	38,8
poco soddisfatto/a	14	
Totale complessivo	49	100,0

13. Pensando al Servizio in generale, qual'è il tuo grado di soddisfazione	N°	%
del tutto soddisfatto/a	5	32,7
molto soddisfatto/a	11	
abbastanza soddisfatto/a	22	44,9
per niente soddisfatto/a	1	22,4
poco soddisfatto/a	10	
Totale complessivo	49	100,0

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

- aumentare il settore alimentare, soprattutto le proteine
- la dieta si basa sull'assunzione di pasta due volte al giorno, quindi è povera e non equilibrata. Le proteine, le fibre, le vitamine etc sono scarse e scarso valore nutrizionale
- la struttura è idonea, ha spazi e attività
- metterei a disposizione degli utenti tipo lenzuola nuove per gli ogni ingresso
- ne avrei tante, ma le tengo per me
- regole più rigide per quanto riguarda l'igiene dei bagni visto che sono in pessime condizioni
- che ci sia una giusta alimentazione rivisitata da un nutrizionista perché poi si creano delle brutte situazioni di obesità

14. Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	N°	%
importantissimo	19	65,4
molto importante	13	
abbastanza importante	13	26,5
poco importante	3	6,1
NR	1	2,0
Totale complessivo	49	100,0

15. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	N°	%
importantissimo	18	63,3
molto importante	13	
abbastanza importante	10	20,4
per niente importante	3	14,3
poco importante	4	
NR	1	2,0
Totale complessivo	49	100,0

16. La struttura (edificio, arredi, spazi).	N°	%
importantissimo	8	59,2
molto importante	21	
abbastanza importante	16	32,7
per niente importante	1	6,1
poco importante	2	
NR	1	2,0
Totale complessivo	49	100,0

17. Le attività educative e terapeutiche.	N°	%
molto importante	15	61,2
importantissimo	15	
abbastanza importante	13	26,6
poco importante	5	10,2
NR	1	2,0
Totale complessivo	49	100,0

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

- attenzioni particolari
- avere più obiettività e ascolto nelle nostre richieste
- coinvolgere molto di più le famiglie
- come ho spiegato prima, è idonea alle attività sia lavorative che individuali
- il percorso di reinserimento non sembra esistere in questa struttura
- la cucina
- maggiori supporti, materiali nelle attività in generale
- mi piacerebbe poter usare il computer e internet, almeno una volta alla settimana
- non saprei il mio interesse e finire il programma
- più attrezzatura

- troppi ragazzi e molto pochi operatori, pochi spazi per parlare con l'operatore di riferimento, ed altri tutti cercano di farti parlare con il tuo operatore ma se uno ha bisogno di parlare perché ha bisogno non c'è mai nessuno
- vorrei ampliare tutti gli spazi che già esistono, sia per lo studio che per gli hobby, sarebbe opportuno cercare di espandere con personale adeguato in luoghi in cui puoi tanti ragazzi hanno bisogno di sostegno
- Vorrei imparare a fare il pane se è possibile
- Ritengo ci sia bisogno di più ore di lavoro al mattino perché il lavoro aiuta a non far pensare ai problemi e ti fa sfogare
- un po' più gruppi
- avrei gradito fare più gruppi terapeutici e più colloqui individuali
- no, mi è stata data l'opportunità di sperimentare le varie attività che la struttura ci offre
- che venga attribuita per ogni attività un'agenda che riporti un piano organizzativo in modo da responsabilizzare gli utenti che si trovano ad avere a che fare con l'attività ascritta

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.

