dianova
apprendere | crescere | realizzare

Report soddisfazione utenti 2025

Struttura residenziale per le dipendenze di Palombara

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 8

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 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 (secondo procedura) ne sono stati 27; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 51,9% (14) da più di sei mesi.
Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 63,0% (17) dichiara di essere molto soddisfattə, il 22,2% (6) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfattə, il 14,8% (4) dichiara di essere poco soddisfattə.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:
a) In merito all'area definita "accoglienza" il 64,8% è molto soddisfattə, il 31,5% è abbastanza soddisfattə, il 3,7% è poco soddisfattə;
b) In merito all'area definita "il percorso" il 76,4% è molto soddisfattə, il 19,9% è abbastanza soddisfattə, 2,8% è poco soddisfattə, il restante non risponde;
c) In merito all'area definita "la sede" il 50,0% è molto soddisfattə, il 25,9% è abbastanza soddisfattə e il 24,1% è poco soddisfattə.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?" l'88,9% (24 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 25,9% (7 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 25 persone che lo ritengono importante l'88,0% è molto soddisfattə;
-In merito alla struttura su 14 persone che la ritengono importante il 50,0% è molto soddisfattə;
-In merito al coinvolgimento dei familiari su 23 persone che lo ritengono importante il 65,2% è molto soddisfattə;
-In merito alle attività terapeutiche e educative su 25 persone che le ritengono importanti il 76,0% è molto soddisfattə.

AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	• Riunione per delineare lista necessità e squadra di lavoro
Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	• Consulenza nutrizionista per variare il menù
Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione?	• Sono state organizzate una serie di uscite di gruppo • Cassetta dei suggerimenti

MEDIA DATI PER AREE

ACCOGLIENZA		N°	%
	poco soddisfatto	1,0	3,7%
	abbastanza soddisfatto	8,5	31,5%
	molto soddisfatto	17,5	64,8%
	non risponde	0,0	0,0%
		27,0	100,0%

IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	0,8	2,8%
	abbastanza soddisfatto	5,4	19,8%
	molto soddisfatto	20,6	76,4%
	non risponde	0,2	1,0%
		27	100,0%

SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	6,5	24,1%
	abbastanza soddisfatto	7,0	25,9%
	molto soddisfatto	13,5	50,0%
	non risponde	0,0	0,0%
		27,0	100,0%

COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco soddisfatto	1,9	7,1%
	abbastanza soddisfatto	6,1	22,8%
	molto soddisfatto	18,8	69,5%
	non risponde	0,2	0,6%
		27,0	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 25 persone che lo ritengono importante l'88.0% sono molto soddisfattə

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	0	0	2	0	2
MI	0	3	22	0	25
NR	0	0	0	0	0
totali	0	3	24	0	27

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 23 persone che lo ritengono importante il 65.2% sono molto soddisfattə

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	NP	NR	Totali
PI	0	0	0	1	0	1
AI	0	1	2	0	0	3
MI	1	7	15	0	0	23
NP	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	0
Totali	1	8	17	1	0	27

In merito alla *struttura* su 14 persone che lo ritengono importante il 50.0% sono molto soddisfattə

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	1	1	0	0	2
AI	2	3	6	0	11
MI	4	3	7	0	14
NR	0	0	0	0	0
totali	7	7	13	0	27

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 25 persone che le ritengono importanti il 76.0% sono molto soddisfattə

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	1	1	0	2
AI	0	0	0	0	0
MI	0	6	19	0	25
NR	0	0	0	0	0
totali	0	7	20	0	27

ELABORAZIONE DEI DATI

1. Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?	n	%
del tutto soddisfatto/a	11	63,0
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	9	33,3
poco soddisfatto/a	1	3,7
Totale complessivo	*27*	*100*

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 soddisfatto/a	8	66,7
molto soddisfatto/a	10	
abbastanza soddisfatto/a	8	29,6
poco soddisfatto/a	1	3,7
Totale complessivo	*27*	*100,0*

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

- Suggerimenti no, forse proposte si di avere più tempo per noi o per interagire tra noi utenti
- Più chiarimenti sulle tempistiche
- Chiarire le regole interne della struttura agli utenti
- Essere più chiari sulle attività che si svolgono all'interno e all'esterno.

3. Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	n	%
del tutto soddisfatto/a	7	74,1
molto soddisfatto/a	13	
abbastanza soddisfatto/a	6	22,2
poco soddisfatto/a	1	3,7
Totale complessivo	27	100

4. Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	n	%
del tutto soddisfatto/a	11	85,2
molto soddisfatto/a	12	
abbastanza soddisfatto/a	3	11,1
non risponde	1	3,7
Totale complessivo	27	100

5. L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	n	%
del tutto soddisfatto/a	17	88,9
molto soddisfatto/a	7	
abbastanza soddisfatto/a	3	11,1
Totale complessivo	27	100,0

6. Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	n	%
del tutto soddisfatto/a	13	70,4
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	7	25,9
poco soddisfatto/a	1	3,7
Totale complessivo	27	100

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	11	81,5
molto soddisfatto/a	11	
abbastanza soddisfatto/a	5	18,5
Totale complessivo	27	100,0

8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	n	%
del tutto soddisfatto/a	11	74,1
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	5	18,5
poco soddisfatto/a	2	7,4
Totale complessivo	27	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	11	74,1
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	7	25,9
Totale complessivo	27	100,0

10. Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	n	%
del tutto soddisfatto/a	9	63,0
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	7	25,9
per niente soddisfatto/a	1	
poco soddisfatto/a	1	7,4
non pertinente	1	3,7
Totale complessivo	27	100,0

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

- Vorrei che fossero più presenti telefonicamente e fisicamente sempre chiedendo a voi operatori, cosa che non sono presenti nei miei confronti
- trovare un accordo la dove l'equipe ritiene che inizialmente è bene che qualche familiare non debba essere sentito per poi però almeno una telefonata magari dopo 8 mesi si potrebbe fare naturalmente sempre in accordo con l'equipe
- in base alle regole devono essere uguali per tutti non esiste flessibilità
- Proporrei con più frequenza, incontri terapeutici con alcuni componenti della famiglia.
- Di avere tanta voglia di cambiare ed di affidarsi al' equipe
- Aggiungere minuti in più alle telefonate invece di 10 min - 15 minuti di chiamate
- Sì non mi posso lamentare. (Vedo molto l'aiuto dell'equipe.
- Credo che si possa migliorare qualcosa nell'ambito delle attività esterne alla struttura.

11. Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	n	%
del tutto soddisfatto/a	6	48,2
molto soddisfatto/a	7	
abbastanza soddisfatto/a	7	25,9
poco soddisfatto/a	7	25,9
Totale complessivo	27	100,0

12 Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	n	%
del tutto soddisfatto/a	7	51,9
molto soddisfatto/a	7	
abbastanza soddisfatto/a	7	25,9
poco soddisfatto/a	5	22,2
per niente soddisfatto/a	1	
Totale complessivo	27	100,0

13. Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione	n	%
del tutto soddisfatto/a	6	63,0
molto soddisfatto/a	11	
abbastanza soddisfatto/a	6	22,2
poco soddisfatto/a	4	14,8
Totale complessivo	27	100,0

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

- Un migliore arredamento "armadi"
- Suggerimenti in merito all'alimentazione dovrebbe essere migliore x quanto riguarda i spazi e arredi migliori non penso e non sono in albergo lo so
- una finestra apribile nella vostra lavanderia
- si potrebbero rivoluzionar un po' gli arredi
- Una volta ogni tanto si potrebbe mangiare del fritto.
- Variazione degli alimenti sul menù
- Io ho un po di rabbia, perchè siamo aumentati e la colazione è rimasta uguale, e mi sono dovuto levare il latte che a me ("piaceva molto")
- Sul discorso dell'alimentazione credo che il mangiare spesso le stesse cose porti malumori generali. Un menu più vario potrebbe aiutare.
- Forse una colazione più abbondante di latte e un po' più carne per il resto sono soddisfatta

14. Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	n	%
importantissimo	17	92,6
molto importante	8	
abbastanza importante	2	7,4
Totale complessivo	27	100,0

15. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	n	%
importantissimo	12	85,2
molto importante	11	
abbastanza importante	3	11,1
poco importante	1	3,7
Totale complessivo	27	100,0

16. La struttura (edificio, arredi, spazi).	n	%
importantissimo	8	51,9
molto importante	6	
abbastanza importante	11	40,7
poco importante	2	7,4
Totale complessivo	27	100,0

17. Le attività educative e terapeutiche.	n	%
importantissimo	13	92,6
molto importante	12	
abbastanza importante	2	7,4
Totale complessivo	27	100,0

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

- su questo lascio la decisione a voi operatori
- Piu attivita all'aperto.
- Gli animali
- Corso d'inglese interno, oppure corsi di formazione. Attività sportiva più frequente 2/3 volte settimana. Modo x vedere le partite serali x intero senza dover andare al letto con l'ansia.
- Abbastanza soddisfatto
- Il telegiornale anche a pranzo
- Più tempi ricreativi durante la settimana
- Uscite di gruppo. Più attività sportive
- Prima di entrare in struttura mi parlavano spesso delle tante attività che si svolgevano qui.Finora non ci sono state o molto raramente.
- Piu giorni di palestra - piu cibo - un alimentazioine più proteica - colazione più generosa
- Alimentazione: latte non abbastanza per la colazione e la carne una volta a settimana è poco. L'equipe è fantastica e mi sta aiutando tantissimo!!
- Penso che mancano le uscite "scampagnate" fuori la struttura x tutti gli utenti.

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.