

Report questionari soddisfazione utenti

Novembre 2016

Comunità di Cozzo



INDICE

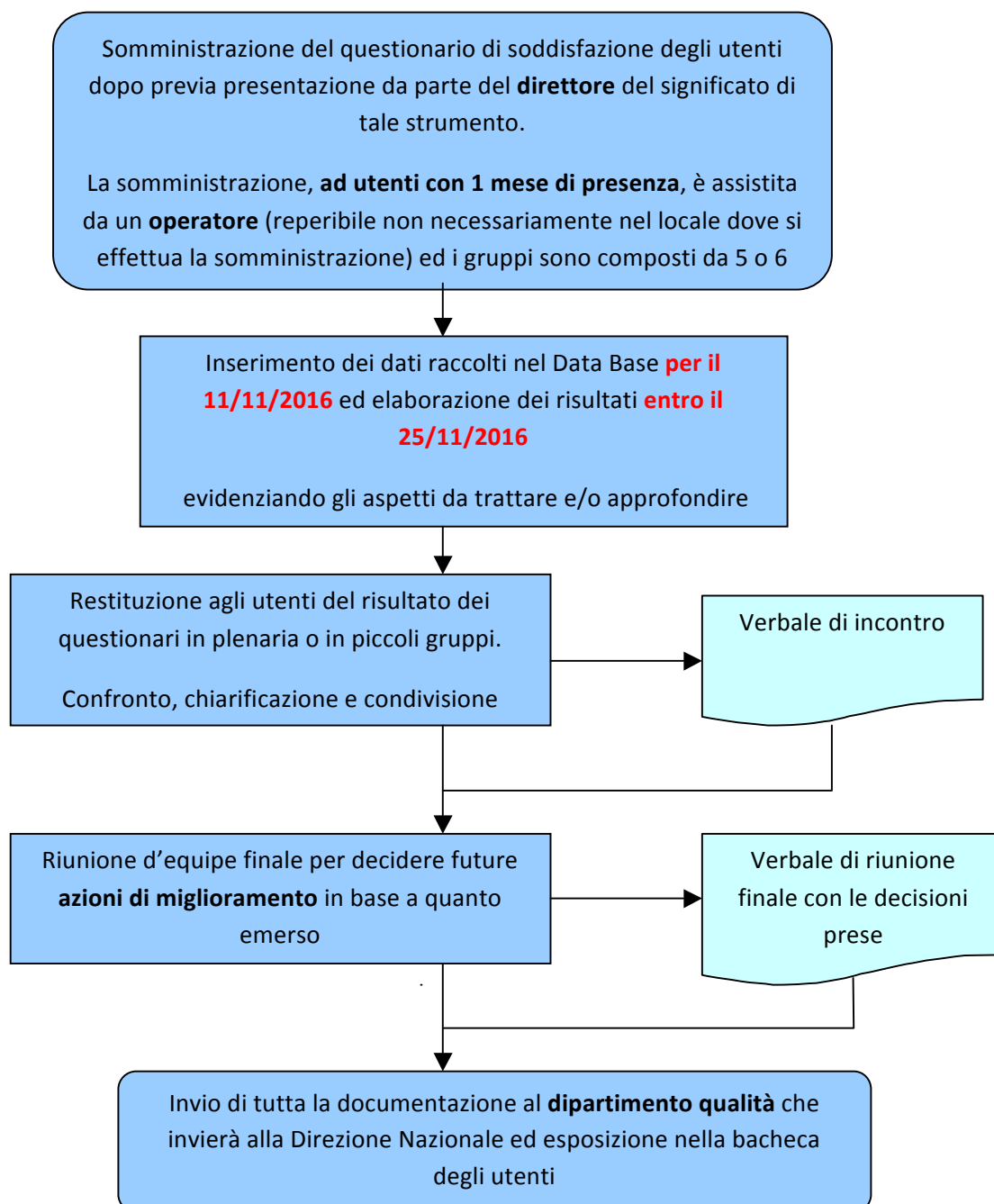
<input type="checkbox"/> Procedura	pagina 2
<input type="checkbox"/> Descrizione dei dati	pagina 3
<input type="checkbox"/> Media dati per aree	pagina 4
<input type="checkbox"/> Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe	pagina 5
<input type="checkbox"/> Dati questionari integrale	pagina 6

Procedura

Generalità e scopo:

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.

Allegato: Mod. 3 Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente



Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 34; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Il 70,6% (24) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella comunità di Cozzo dai più di 6 mesi, il 20,6% (7) dai 2 ai 3 mesi e l'8,3% (3) dai 4 ai 6 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 55,9% (19) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 32,4% (11) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, l'8,8% (3) dichiara di essere poco soddisfatta e il restante non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risultano le seguenti medie:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 51,5% (17,5) è molto soddisfatto, il 33,8% (11,5) è abbastanza soddisfatto, il 13,2% (3,5) è poco soddisfatto ed il restante 1,5% (0,5) non ha risposto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 50,6% (17,2) è molto soddisfatto, il 33,8% (11,5) è abbastanza soddisfatto, il 12,4% (4,2) è poco soddisfatto ed il restante 3,2% (1,2) non ha risposto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 37,5% (12,7) è molto soddisfatto, il 42,6% (14,5) è abbastanza soddisfatto, il 19,1% (6,5) è poco soddisfatto ed il restante 0,8% (0,3) non risponde.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi" con il 70,6% (24);
- "C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?" con il 64,7% (22);
- "Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso" e "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)" con il 55,9% (19).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- "È soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?", "Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?" e "Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?" con il 26,5% (9);
- "Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?" con il 23,5% (8);
- "Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione" e "Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?" con il 17,6% (6).

Media dati per aree

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	4,5	13,2
	abbastanza soddisfatto	11,5	33,8
	molto soddisfatto	17,5	51,5
	non rilevabile	0,5	1,5
		34	100,0

IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	4,2	12,4
	abbastanza soddisfatto	11,5	33,8
	molto soddisfatto	17,2	50,6
	non rilevabile	1,1	3,2
	34	100,0	

LA SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	7	19,1
	abbastanza soddisfatto	15	42,6
	molto soddisfatto	13	37,5
	non rilevabile	0	0,8
	34	100,0	

COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco soddisfatto	5	14,9
	abbastanza soddisfatto	13	36,8
	molto soddisfatto	16	46,5
	non rilevabile	1	1,8
	34	100,0	

Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe

Criticità/ domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<i>Il percorso</i>	<p><i>Attuazione nuovo sistema funzionamento CT</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>Case Manager definiti</i> <input type="checkbox"/> <i>Educatori di settore</i>
<i>La sede</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> <i>Ottenere maggiore partecipazione dei responsabili del «gruppo alimentazione» nella definizione del menù, senza modificare lo schema base.</i> <input type="checkbox"/> <i>Organizzazione di uscite culturali con iniziale accompagnamento (valutare ambiti ed organizzazione)</i> <input type="checkbox"/> <i>Sistema telefonate con i familiari: rispettare e far rispettare sistema esistente</i> <input type="checkbox"/> <i>Analisi per valutare se togliere la permanenza notturna</i>

Dati questionari integrale

N° PARTECIPANTI: 34

N° QUESTIONARI COMPILATI: 34

N° QUESTIONARI VALIDI: 34

Nota: Per semplificare la lettura dei dati le risposte sono state così aggregate:

- per niente soddisfatto + poco soddisfatto = poco soddisfatto
- molto soddisfatto + del tutto soddisfatto = molto soddisfatto

	N°	%	
D1. Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	poco soddisfatto	3	8,8
	abbastanza soddisfatto	11	32,4
	molto soddisfatto	19	55,9
	non risponde	1	2,9
		34	100,0

	N°	%	
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	poco soddisfatto	6	17,6
	abbastanza soddisfatto	12	35,3
	molto soddisfatto	16	47,1
	non risponde	0	0,0
		34	100,0

	N°	%	
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.	poco soddisfatto	5	14,7
	abbastanza soddisfatto	15	44,1
	molto soddisfatto	14	41,2
	non risponde	0	0,0
		34	100,0

	N°	%	
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?	poco soddisfatto	3	8,8
	abbastanza soddisfatto	9	26,5
	molto soddisfatto	22	64,7
	non risponde	0	0,0
		34	100,0

D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel	N°	%
--	----	---

risolvere i miei problemi.	poco soddisfatto	3	8,8
	abbastanza soddisfatto	6	17,6
	molto soddisfatto	24	70,6
	non risponde	1	2,9
		34	100,0

D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.		N°	%
	poco soddisfatto	2	5,9
	abbastanza soddisfatto	20	58,8
	molto soddisfatto	11	32,4
	non risponde	1	2,9
	34	100,0	

D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.		N°	%
	poco soddisfatto	2	5,9
	abbastanza soddisfatto	13	38,2
	molto soddisfatto	18	52,9
	non risponde	1	2,9
	34	100,0	

D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplificati).		N°	%
	poco soddisfatto	3	8,8
	abbastanza soddisfatto	10	29,4
	molto soddisfatto	19	55,9
	non risponde	2	5,9
	34	100,0	

D9. E' soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?		N°	%
	poco soddisfatto	9	26,5
	abbastanza soddisfatto	9	26,5
	molto soddisfatto	15	44,1
	non risponde	1	2,9
	34	100,0	

	N°	%
	poco soddisfatto	2 5,9
D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?	abbastanza soddisfatto	12 35,3
	molto soddisfatto	17 50,0
	non risponde	3 8,8
		34 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	4 11,8
D11. Ritiene che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	abbastanza soddisfatto	11 32,4
	molto soddisfatto	18 52,9
	non risponde	1 2,9
		34 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	9 26,5
D12. Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?	abbastanza soddisfatto	10 29,4
	molto soddisfatto	14 41,2
	non risponde	1 2,9
		34 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	6 17,6
D13. Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	abbastanza soddisfatto	13 38,2
	molto soddisfatto	15 44,1
	non risponde	0 0,0
		34 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	9 26,5
D14. Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	abbastanza soddisfatto	20 58,8
	molto soddisfatto	5 14,7
	non risponde	0 0,0
		34 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	8 23,5
D15. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	abbastanza soddisfatto	14 41,2
	molto soddisfatto	12 35,3
	non risponde	0 0,0
		34 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	3 8,8
D16. Pensando al Servizio in generale, esprima il Suo grado di soddisfazione	abbastanza soddisfatto	11 32,4
	molto soddisfatto	19 55,9
	non risponde	1 2,9
		34 100,0

	N°	%
	poco importante	1 2,9
D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.	abbastanza importante	9 26,5
	molto importante	24 70,6
	non risponde	0 0,0
		34 100,0

	N°	%
	poco importante	5 14,7
D18. Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel percorso.	abbastanza importante	12 35,3
	molto importante	16 47,1
	non risponde	1 2,9
		34 100,0

	N°	%
	poco importante	6 17,6
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	abbastanza importante	13 38,2
	molto importante	15 44,1
	non risponde	0 0,0
		34 100,0

		N°	%
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	poco importante	5	14,7
	abbastanza importante	9	26,5
	molto importante	20	58,8
	non risponde	0	0,0
		34	100,0

		N°	%
D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al Suo percorso.	poco importante	1	2,9
	abbastanza importante	7	20,6
	molto importante	26	76,5
	non risponde	0	0,0
		34	100,0

		N°	%
D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.	poco importante	3	8,8
	abbastanza importante	12	35,3
	molto importante	19	55,9
	non risponde	0	0,0
		34	100,0

COMMENTI

no comment

anche se ogni tanto litigo con i componenti dell'equipe e altre volte mi escono dalla bocca lamentele che a volte non penso ma è solo un modo x esternare i miei momenti di difficoltà, io devo molto e non per dire a questo posto dove ho conosciuto la tranquillità e serenità. Alcune persone dell'equipe sono come se fossero parte della mia famiglia perchè riescono a compensare ai miei momenti difficili e anche se si vuole tempo, ora riesco a riconoscere che a me l'aiuto è stato dato, mo tocca a me.

Al momento posso solo ringraziarli

Secondo me dovrete prestare più attenzione agli utenti, soprattutto quando una persona è nel periodo iniziale del percorso d'accoglienza. Vedo che spesso e volentieri delegate alle prese in carico questi ragazzi che il più delle volte restano nell'ombra; vorrei ricordarvi che è importante seguire meglio gli utenti durante la prima fase.

Nulla da dire agli operatori, anzi tanto di cappello, ma alla direzione direi di non calcolare pure le esigenze umane

Pur capendo che siamo 50 persone desidererei un po di disponibilità in più nel senso che dovrebbero essere loro a capire quale è la persona che ha più bisogno perché magari ha difficoltà a parlare con gli operatori invece di dare ascolto a persone con cui parlano ogni giorno, potendo quindi stabilire la priorità. E cosa molto importante mi piacerebbe che tra le attività ricreative ci fossero delle uscite con gli operatori per andare magari a teatri, cinema o mostre di qualsiasi tipo Non dico sempre ma almeno saltuariamente.

Sino ad oggi sono molto soddisfatto della vostra professionalità e mi ritengo molto fortunato

Mi sento aiutato e per me è la cosa più importante. Grazie

Concedere un po di tempo per stare soli. Grazie

Grazie x ascoltarmi ogni volta che ho bisogno. Grazie per l'aiuto e soprattutto grazie per capirmi.

Comunicazione, chiarezza, sincerità, puntualità e velocità nelle risposte con l'utente!

Forse dovrete interpretare meglio i bisogni reali di tutti e non di molti. Per il resto va bene.

Mi sento ascoltato e ricevo subito uno o più consigli su come lavorare su me stesso, più di quanto mi aspettassi e ricevo aiuto a 360° ove ne necessito.

///

|