

# Report questionari soddisfazione utenti Novembre 2016

Comunità di Garbagnate Milanese



## INDICE

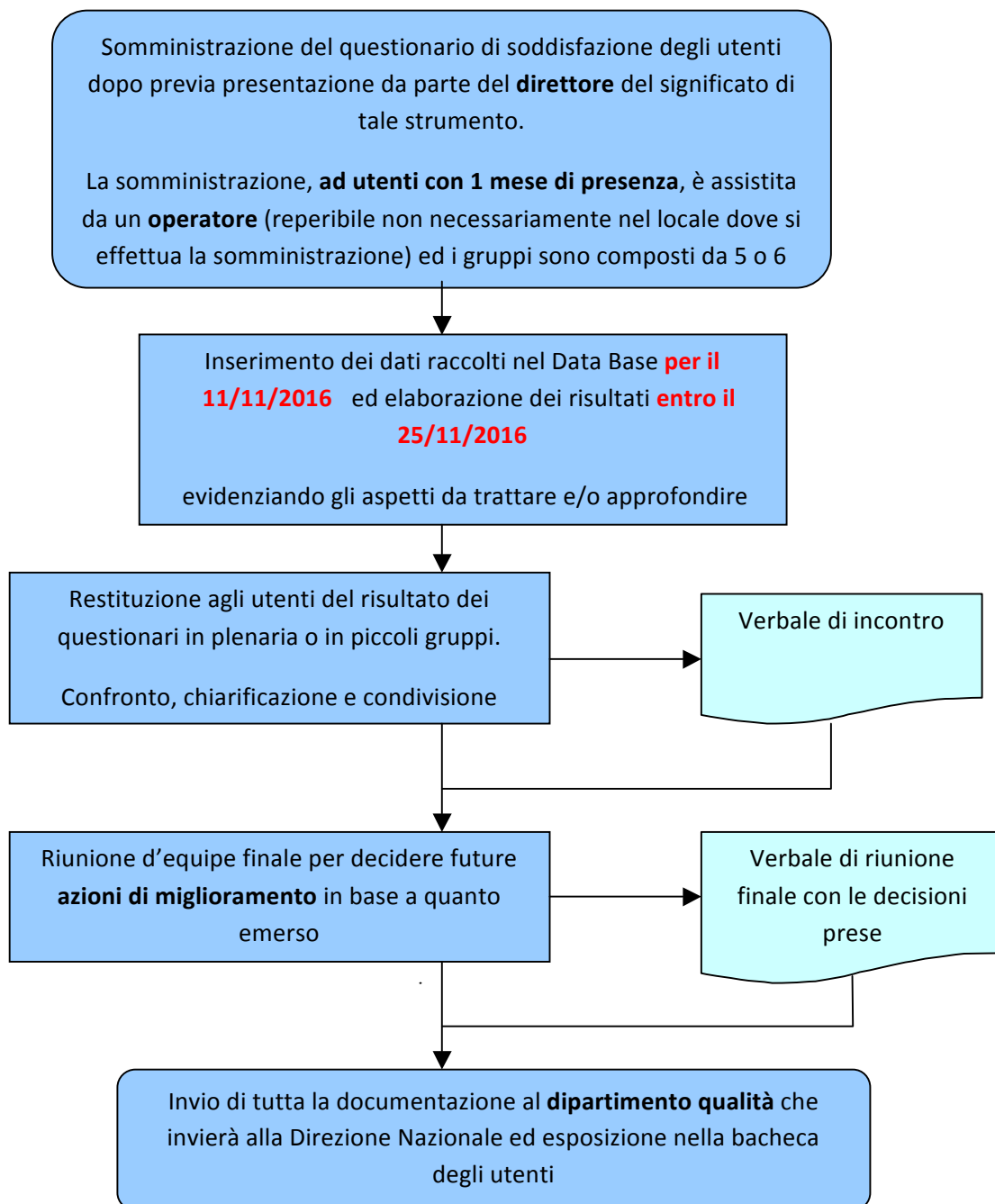
<input type="checkbox"/> Procedura	pagina 2
<input type="checkbox"/> Descrizione dei dati	pagina 3
<input type="checkbox"/> Media dati per aree	pagina 4
<input type="checkbox"/> Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe	pagina 5
<input type="checkbox"/> Dati questionari integrale	pagina 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 29; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Il 44,8% (13) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella Comunità di Garbagnate da più di sei mesi, il 31,0% (9) dai due ai tre mesi, il 20,7% (6) dai quattro ai sei mesi e il 3,5% (1) non risponde.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 34,5% (10) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 51,7% (15) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 10,3% (3) dichiara di essere poco soddisfatta e il 3,4% (1) non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risultano le seguenti medie:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 43,1% (12,5) è molto soddisfatto, il 32,8% è abbastanza soddisfatto (9,5), il 17,2% è poco soddisfatto(5) ed il 6,9% (2) non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 40,7% (11,8) è molto soddisfatto, il 29,0% (8,4) è abbastanza soddisfatto, il 26,2% (7,6) è poco soddisfatto ed il 4,1% (1,2) non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 31,9% (9) è molto soddisfatto, il 45,7% (13) è abbastanza soddisfatto, il 31,9% (6) è poco soddisfatto ed il 3,4% (1) non risponde.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)" con il 51,7% (15);
- "Mi piace il percorso che mi viene offerto" con il 48,3% (14);
- "L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?" e "Ritiene che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)? entrambe con il 44,8% (13);

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- "Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso" con il 55,2% (16);
- "Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso" con 37,9% (11);
- "Mi piace il percorso che mi viene offerto" con il 34,5% (10).

**Media dati per aree**

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	5	17,2
	abbastanza soddisfatto	9,5	32,8
	molto soddisfatto	12,5	43,1
	non rilevabile	2	6,9
		29	100,0

IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	7,6	26,2
	abbastanza soddisfatto	8,4	29,0
	molto soddisfatto	11,8	40,7
	non rilevabile	1,2	4,1
	29	100,0	

LA SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	6	19,0
	abbastanza soddisfatto	13	45,7
	molto soddisfatto	9	31,9
	non rilevabile	1	3,4
	29	100,0	

COMPLESSIVAMENTE (valori in media)		N°	%
	poco soddisfatto	6	20,8
	abbastanza soddisfatto	10	35,8
	molto soddisfatto	11	38,6
	non rilevabile	1	4,8
	29	100,0	

## Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe

Criticità/domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
D3 - Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Dedicare uno spazio strutturato per fornire informazioni relative al percorso</li> <li><input type="checkbox"/> Effettuare la prova della comprensione di ciò che gli viene proposto;</li> <li><input type="checkbox"/> Lasciare uno spazio (2/3 gg) di riflessione tra la presentazione del PEI e la firma dello stesso;</li> </ul>
D4 - Mi piace il percorso che mi viene offerto	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Viene segnalata la genericità del "mi piace" nella domanda che poco può indicare l'utilità del percorso per l'utente;</li> <li><input type="checkbox"/> Viene proposto di modificare la domanda in "ti è chiaro il percorso che ti viene offerto?";</li> </ul>
D7 - Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> L'équipe deve imparare ad effettuare una valutazione della reale urgenza del bisogno che riporta l'utente, deve accompagnarlo a rinforzare le sue risorse nel "fare". Bisogna inoltre affinare la capacità di osservare i bisogni anche non esplicitati dagli utenti;</li> <li><input type="checkbox"/> Informare l'utenza che il tempo che viene dedicato a loro varia in base al momento del percorso;</li> <li><input type="checkbox"/> Migliorare la qualità (tempistica, spazio fisico, contenuti) del tempo che si ha a disposizione per i colloqui formali;</li> <li><input type="checkbox"/> Aggiungere momenti (gruppi?!) dove è possibile esternare i problemi;</li> <li><input type="checkbox"/> Prestare maggiore attenzione alle persone che hanno difficoltà a chiedere di "parlare";</li> </ul>
D12. Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Ricordare e comunicare (anche nei gruppi introduttivi) all'utente che in ogni momento del suo percorso può vedere/leggere le relazioni inviate al Ser.T e il diario personale.</li> </ul>
D13 - Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Verrà organizzato un incontro informativo con un esperto sull'alimentazione rispetto al regime corretto;</li> <li><input type="checkbox"/> Relativamente al pane: verranno portati a tavolo due cestini di pane di cui uno durante il primo piatto ed uno durante il secondo.</li> </ul>

**Dati questionari integrale**

N° PARTECIPANTI: 29

N° QUESTIONARI COMPILATI: 29

N° QUESTIONARI VALIDI: 29

tempistica di presenza in c.tà		
da 2 a 3 mesi	9	31,0%
da 4 a 6 mesi	6	20,7%
da più di 6 mesi	13	44,8%
non risponde	1	3,5%

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

**Sezione 1: L'accoglienza**

	N°	%	
D1. Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	poco soddisfatto	5	17,2
	abbastanza soddisfatto	11	37,9
	molto soddisfatto	10	34,5
	non risponde	3	10,3
		29	100,0

	N°	%	
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	poco soddisfatto	5	17,2
	abbastanza soddisfatto	8	27,6
	molto soddisfatto	15	51,7
	non risponde	1	3,4
		29	100,0

**Sezione 2: Il percorso**

	N°	%	
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.	poco soddisfatto	11	37,9
	abbastanza soddisfatto	8	27,6
	molto soddisfatto	8	27,6
	non risponde	2	6,9
		29	100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	5 17,2
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?	abbastanza soddisfatto	12 41,4
	molto soddisfatto	11 37,9
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	5 17,2
D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	abbastanza soddisfatto	11 37,9
	molto soddisfatto	12 41,4
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	10 34,5
D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.	abbastanza soddisfatto	4 13,8
	molto soddisfatto	14 48,3
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	8 27,6
D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	abbastanza soddisfatto	10 34,5
	molto soddisfatto	10 34,5
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	4 13,8
D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	abbastanza soddisfatto	9 31,0
	molto soddisfatto	15 51,7
	non risponde	1 3,4
		29 100,0



	N°	%
D9. E' soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	poco soddisfatto	7 24,1
	abbastanza soddisfatto	8 27,6
	molto soddisfatto	13 44,8
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?	poco soddisfatto	5 17,2
	abbastanza soddisfatto	9 31,0
	molto soddisfatto	13 44,8
	non risponde	2 6,9
		29 100,0

	N°	%
D11. Ritiene che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	poco soddisfatto	5 17,2
	abbastanza soddisfatto	10 34,5
	molto soddisfatto	13 44,8
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
D12. Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?	poco soddisfatto	16 55,2
	abbastanza soddisfatto	3 10,3
	molto soddisfatto	9 31,0
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

### Sezione 3: La sede

	N°	%
D13. Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	poco soddisfatto	5 17,2
	abbastanza soddisfatto	13 44,8
	molto soddisfatto	10 34,5
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	8 27,6
D14. Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	abbastanza soddisfatto	9 31,0
	molto soddisfatto	11 37,9
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	6 20,7
D15. Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	abbastanza soddisfatto	16 55,2
	molto soddisfatto	6 20,7
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	3 10,3
D16. Pensando al Servizio in generale, esprima il Suo grado di soddisfazione	abbastanza soddisfatto	15 51,7
	molto soddisfatto	10 34,5
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco importante	3 10,3
D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.	abbastanza importante	3 10,3
	molto importante	22 75,9
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco importante	5 17,2
D18. Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel percorso.	abbastanza importante	10 34,5
	molto importante	13 44,8
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco importante	6 20,7
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	abbastanza importante	9 31,0
	molto importante	13 44,8
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco importante	1 3,4
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	abbastanza importante	10 34,5
	molto importante	17 58,6
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco importante	1 3,4
D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al Suo percorso.	abbastanza importante	2 6,9
	molto importante	25 86,2
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

	N°	%
	poco importante	2 6,9
D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.	abbastanza importante	8 27,6
	molto importante	18 62,1
	non risponde	1 3,4
		29 100,0

#### COMMENTI

Penso che soddisfacente per il cambiamento

Non ho commenti sono tutti disponibili mi sono affidato al trattamento comunitario per cambiare se non ci fossero saremo come animali a prenderci a parole e botte come facevo per strada

Penso che si possa migliorare la relazione tra utenti ed operatori alcuni senza usare due pesi e due misure e bisognerebbe essere più informati tra servizio inviante ed equipe

Gli operatori dovrebbero interessarsi di più quando si chiedono colloqui

Vorrei una qualità quantità migliore del cibo vorrei più rispetto tra operatori e utenti

Ho riscontrato varie volte che il passaggio di comunicazione tra operatori non era chiaro o addirittura mancava. Spesso gli operatori danno più disponibilità a una parte dell'utenza venendo meno a singoli utenti. Ci sono vari pesi e misure nell'interpretare il regolamento questo a seconda

---

dell'operatore o dell'utente. Non mi sembra funzionale e comprensibile

---

sono abbastanza soddisfatto di ciò che ho ricevuto

---

gli operatori dovrebbero farsi rispettare di più e avere più polso verso gli utenti

---

preferirei essere più coinvolto sulle decisioni prese sul mio percorso

---

penso di non avere niente da aggiungere se non un grazie per l'aiuto ricevuto

---

io per me sono soddisfacenti in questo percorso in questa comunità dianova

---

il consiglio che posso dare è dedicare qualcosa in più per le persone che hanno difficoltà a richiedere aiuto di persone qualificate come voi. credo che si ascoltino solo ed esclusivamente quelle persone che vi cercano in continuazione e il più delle volte per futili motivi e si da poca attenzione alle persone che...

---

Ho ricevuto finora un buon servizio tranne in questa ultima fase che avrei preferito essere più aiutato

---

chiedo agli operatori di essere più chiari ed espliciti riguardo le decisioni prese nei confronti miei ed il resto degli utenti

---

vorrei riferire a parte dell'equipe di non perdersi dietro alle futilità perchè ci sono persone che hanno molto più bisogno di quel tempo perso dietro alle futilità

---