

Report questionari soddisfazione utenti

Novembre 2016

Comunità di Montefiore



INDICE

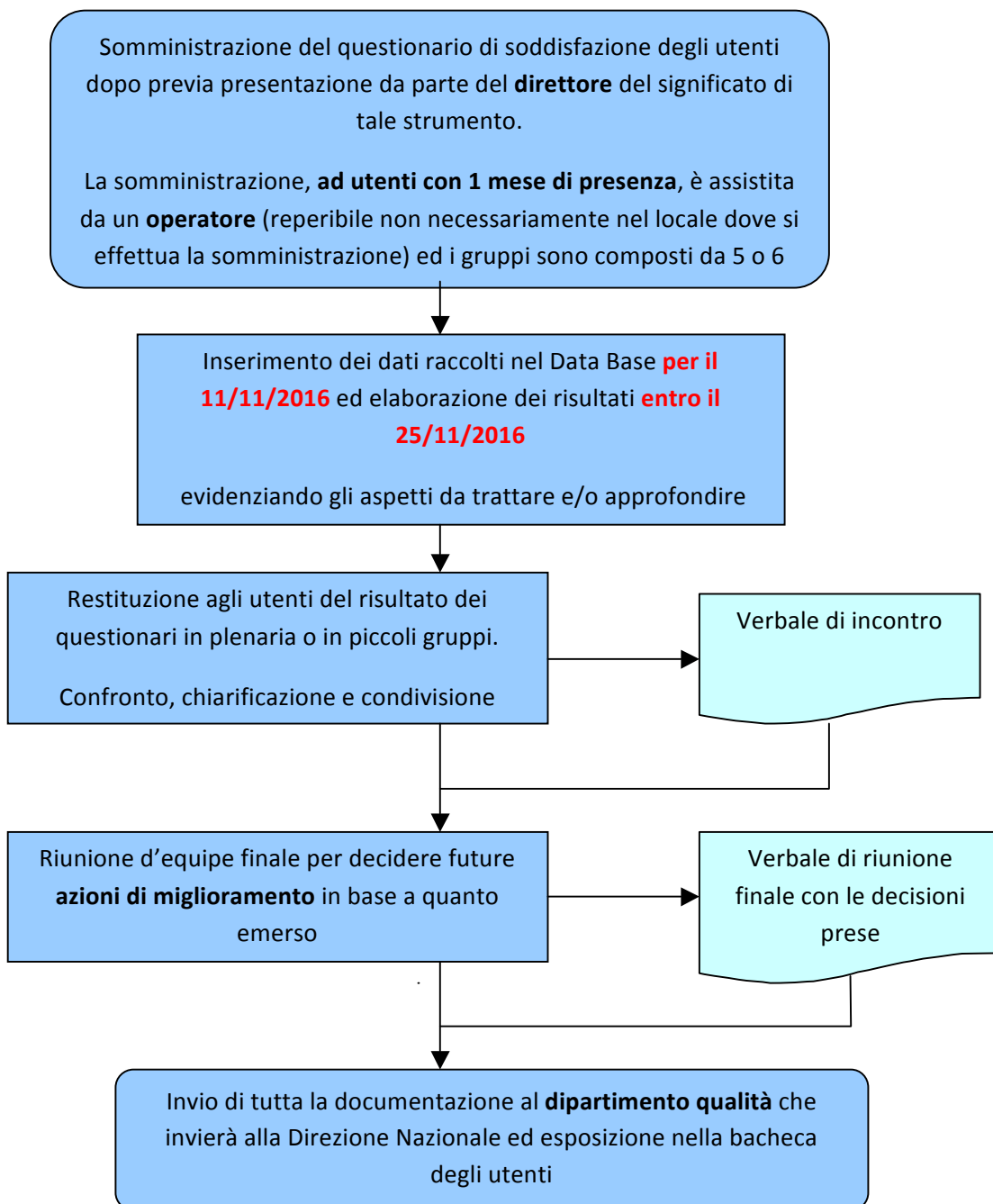
| | |
|--|----------|
| <input type="checkbox"/> Procedura | pagina 2 |
| <input type="checkbox"/> Descrizione dei dati | pagina 3 |
| <input type="checkbox"/> Media dati per aree | pagina 4 |
| <input type="checkbox"/> Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe | pagina 5 |
| <input 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 14; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Il 64,3% (9) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella comunità di Montefiore dai quattro ai sei mesi, mentre il 35,7% (5) dai 2 ai 3 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 28,6% (4) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 71,4% (10) dichiara di essere abbastanza soddisfatte.

Suddividendo il questionario per aree, risultano le seguenti medie:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 35,7% (5) è molto soddisfatto, il 60,7% (8,5) è abbastanza soddisfatto ed il 3,6% (0,5) non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 39,3% (5,5) è molto soddisfatto, il 45% (6,3) è abbastanza soddisfatto, il 10% (1,4) è poco soddisfatto ed il 5,7% (0,8) non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 37,5% (5) è molto soddisfatto, il 44,6% (6) è abbastanza soddisfatto, il 10,7% (2) è poco soddisfatto ed il 7,1% (1) non risponde.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- "Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?" con il 57,1% (8);
- "Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.", "C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?", "Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.", "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)." e "L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?" con il 50% (7);
- "Mi piace il percorso che mi viene offerto." con il 42,9% (6).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- "E' 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?", "Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?" e "Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel percorso." con il 21,4% (3).

Medi dati per aree

| | | | |
|-------------|------------------------|-----|-------|
| ACCOGLIENZA | poco soddisfatto | 0 | 0,0 |
| | abbastanza soddisfatto | 8,5 | 60,7 |
| | molto soddisfatto | 5 | 35,7 |
| | non rilevabile | 0,5 | 3,6 |
| | | 14 | 100,0 |

| | | | |
|-------------|------------------------|-------|------|
| IL PERCORSO | | N° | % |
| | poco soddisfatto | 1,4 | 10,0 |
| | abbastanza soddisfatto | 6,3 | 45,0 |
| | molto soddisfatto | 5,5 | 39,3 |
| | non rilevabile | 0,8 | 5,7 |
| | 14 | 100,0 | |

| | | | |
|---------|------------------------|-------|------|
| LA SEDE | | N° | % |
| | poco soddisfatto | 2 | 10,7 |
| | abbastanza soddisfatto | 6 | 44,6 |
| | molto soddisfatto | 5 | 37,5 |
| | non rilevabile | 1 | 7,1 |
| | 14 | 100,0 | |

| | | | |
|------------------|------------------------|-------|------|
| COMPLESSIVAMENTE | | N° | % |
| | poco soddisfatto | 1 | 6,9 |
| | abbastanza soddisfatto | 7 | 50,1 |
| | molto soddisfatto | 5 | 37,5 |
| | non rilevabile | 1 | 5,5 |
| | 14 | 100,0 | |

Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe

| Criticità / domanda di riferimento | Azioni di miglioramento |
|--|--|
| <p>D15. Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gli utenti chiedono di fare più uscite, gite, passeggiate e attività sportive. <input type="checkbox"/> Gli operatori cercheranno di coinvolgere maggiormente gli utenti organizzando uscite nel tardo pomeriggio quando c'è il doppio operatore, mentre per l'anno prossimo si potranno utilizzare degli spazi settimanali che sono già previsti nella nuova programmazione |
| <p>D13. Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</p> | <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gli utenti chiedono di cambiare le sedie della sala TV (troppo scomode per la schiena). <input type="checkbox"/> L'équipè ha deciso che si attiverà tramite i propri canali territoriali e tramite i canali nazionali della Associazione per trovare una donazione di sedie/poltroncine per la sala TV/Gruppi Casa |

Dati questionari integrale

N° PARTECIPANTI: 14

N° QUESTIONARI COMPILATI: 14

N° QUESTIONARI VALIDI: 14

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 | 0 | 0,0 |
| | abbastanza soddisfatto | 11 | 78,6 |
| | molto soddisfatto | 3 | 21,4 |
| | non risponde | 0 | 0,0 |
| | | 14 | 100,0 |

| | N° | % | |
|--|------------------------|----|-------|
| D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione. | poco soddisfatto | 0 | 0,0 |
| | abbastanza soddisfatto | 6 | 42,9 |
| | molto soddisfatto | 7 | 50,0 |
| | non risponde | 1 | 7,1 |
| | | 14 | 100,0 |

Sezione 2: Il percorso

| | N° | % | |
|--|------------------------|----|-------|
| D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso. | poco soddisfatto | 1 | 7,1 |
| | abbastanza soddisfatto | 8 | 57,1 |
| | molto soddisfatto | 5 | 35,7 |
| | non risponde | 0 | 0,0 |
| | | 14 | 100,0 |

| | N° | % |
|--|------------------------|----------|
| | poco soddisfatto | 1 7,1 |
| D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno? | abbastanza soddisfatto | 6 42,9 |
| | molto soddisfatto | 7 50,0 |
| | non risponde | 0 0,0 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|---|------------------------|----------|
| | poco soddisfatto | 1 7,1 |
| D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi. | abbastanza soddisfatto | 7 50,0 |
| | molto soddisfatto | 5 35,7 |
| | non risponde | 1 7,1 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|--|------------------------|----------|
| | poco soddisfatto | 1 7,1 |
| D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto. | abbastanza soddisfatto | 6 42,9 |
| | molto soddisfatto | 6 42,9 |
| | non risponde | 1 7,1 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|---|------------------------|----------|
| | poco soddisfatto | 1 7,1 |
| D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi. | abbastanza soddisfatto | 5 35,7 |
| | molto soddisfatto | 7 50,0 |
| | non risponde | 1 7,1 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|--|------------------------|----------|
| | poco soddisfatto | 1 7,1 |
| D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici). | abbastanza soddisfatto | 5 35,7 |
| | molto soddisfatto | 7 50,0 |
| | non risponde | 1 7,1 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|--|------------------------|----------|
| D9. E' soddisfatto delle attività offerte dalla struttura? | poco soddisfatto | 3 21,4 |
| | abbastanza soddisfatto | 5 35,7 |
| | molto soddisfatto | 5 35,7 |
| | non risponde | 1 7,1 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|--|------------------------|----------|
| D11. Ritiene che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)? | poco soddisfatto | 2 14,3 |
| | abbastanza soddisfatto | 6 42,9 |
| | molto soddisfatto | 5 35,7 |
| | non risponde | 1 7,1 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|--|------------------------|----------|
| D12. Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso? | poco soddisfatto | 3 21,4 |
| | abbastanza soddisfatto | 9 64,3 |
| | molto soddisfatto | 1 7,1 |
| | non risponde | 1 7,1 |
| | | 14 100,0 |

Sezione 3: La sede

| | N° | % |
|---|------------------------|----------|
| D13. Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale? | poco soddisfatto | 1 7,1 |
| | abbastanza soddisfatto | 6 42,9 |
| | molto soddisfatto | 6 42,9 |
| | non risponde | 1 7,1 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|--|------------------------|----------|
| D14. Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto? | poco soddisfatto | 2 14,3 |
| | abbastanza soddisfatto | 3 21,4 |
| | molto soddisfatto | 8 57,1 |
| | non risponde | 1 7,1 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|--|------------------------|----------|
| | poco soddisfatto | 3 21,4 |
| D15. Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte? | abbastanza soddisfatto | 6 42,9 |
| | molto soddisfatto | 3 21,4 |
| | non risponde | 2 14,3 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|--|------------------------|----------|
| | poco soddisfatto | 0 0,0 |
| D16. Pensando al Servizio in generale, esprima il Suo grado di soddisfazione | abbastanza soddisfatto | 10 71,4 |
| | molto soddisfatto | 4 28,6 |
| | non risponde | 0 0,0 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|--|-----------------------|----------|
| | poco importante | 0 0,0 |
| D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori. | abbastanza importante | 3 21,4 |
| | molto importante | 9 64,3 |
| | non risponde | 2 14,3 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|---|-----------------------|----------|
| | poco importante | 3 21,4 |
| D18. Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel percorso. | abbastanza importante | 3 21,4 |
| | molto importante | 8 57,1 |
| | non risponde | 0 0,0 |
| | | 14 100,0 |

| | N° | % |
|--|-----------------------|----------|
| | poco importante | 2 14,3 |
| D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi). | abbastanza importante | 4 28,6 |
| | molto importante | 7 50,0 |
| | non risponde | 1 7,1 |
| | | 14 100,0 |

| | | N° | % |
|--|-----------------------|----|-------|
| D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte. | poco importante | 0 | 0,0 |
| | abbastanza importante | 7 | 50,0 |
| | molto importante | 6 | 42,9 |
| | non risponde | 1 | 7,1 |
| | | 14 | 100,0 |

| | | N° | % |
|--|-----------------------|----|-------|
| D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al Suo percorso. | poco importante | 0 | 0,0 |
| | abbastanza importante | 2 | 14,3 |
| | molto importante | 12 | 85,7 |
| | non risponde | 0 | 0,0 |
| | | 14 | 100,0 |

| | | N° | % |
|---|-----------------------|----|-------|
| D22. La qualità e la quantità delle attività offerte. | poco importante | 0 | 0,0 |
| | abbastanza importante | 6 | 42,9 |
| | molto importante | 8 | 57,1 |
| | non risponde | 0 | 0,0 |
| | | 14 | 100,0 |

COMMENTI

Mi sento abbastanza seguito dal mio operatore e comunque quando lui non c'è gli altri sono stati sempre disponibili ad ascoltarli - Oggi che mi trovo quasi alla fine del percorso sento un forte senso di appartenenza a questo posto e agli operatori che mi hanno seguito - Il sistema adottato all'inizio lo contestavo, adesso lo apprezzo perchè il suo non essere rigido e fiscale sulle poche regole ti dà la possibilità di scegliere e decidere di trasgredire o di decidere di incominciare a cambiare il tuo modo di vivere, dalle piccole cose come un caffè fino ad arrivare a scelte importanti come la famiglia, il lavoro, etc E' un bel viaggio di trasformazione che ho e sto apprezzando. Sono soddisfatto

non contento delle poche attività

per me ci vorrebbe un biliardino nuovo e un area ricreativa più organizzata

Sono abbastanza soddisfatto, ma vorrei che il percorso non sia basato solo sul problema delle sostanze, ma dare importanza all'aspetto dei problemi precedenti all'utilizzo di sostanze

Mi ci trovo molto bene e di conseguenza sono stato accolto molto bene sia dai ragazzi ma maggiormente dagli operatori

sono abbastanza soddisfatto del mio percorso qui