

Report questionari soddisfazione utenti Novembre 2017

Struttura residenziale per le dipendenze di Montefiore



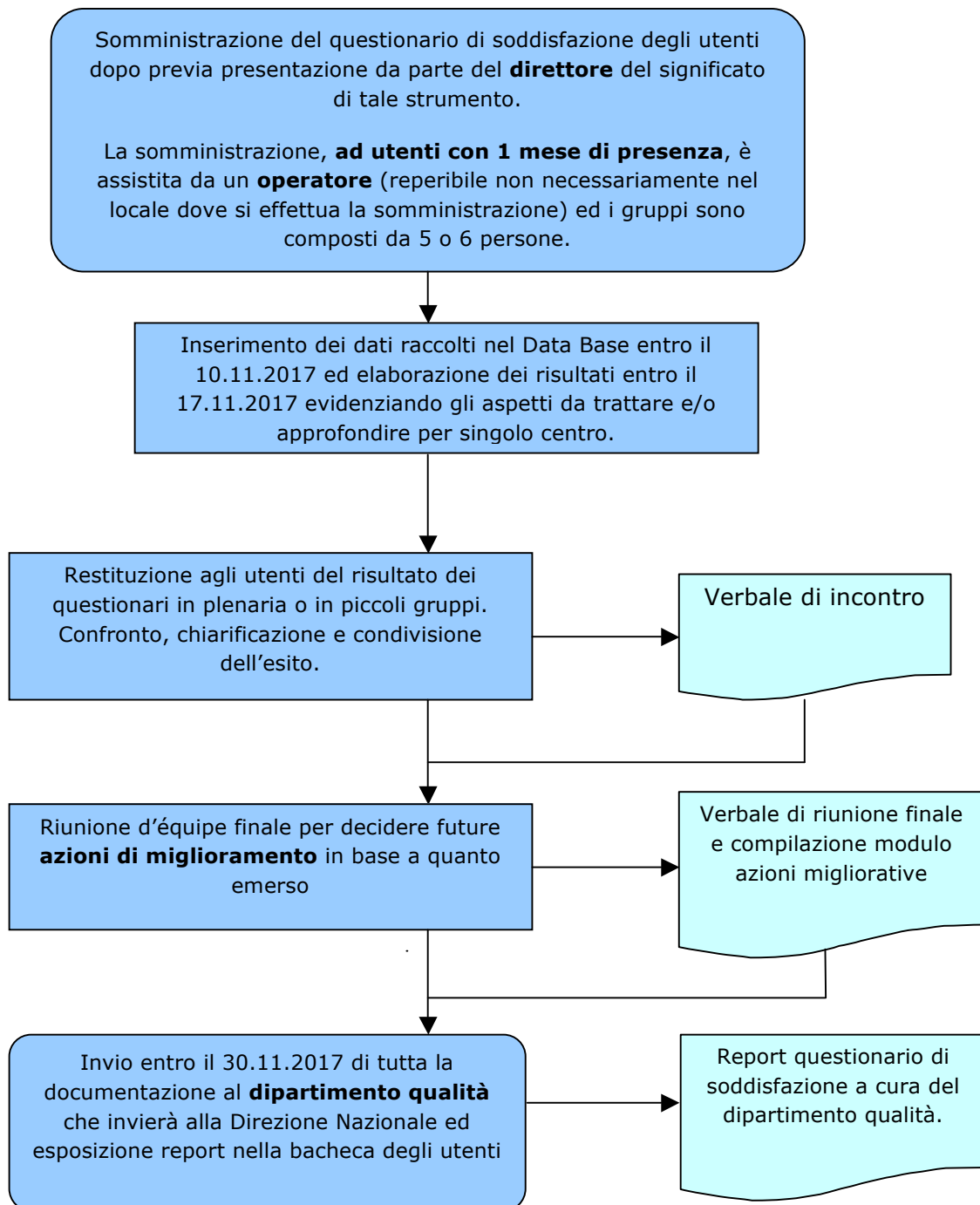
INDICE

- Procedura pagina 2
- Descrizione dei dati pagina 3
- Media dati per aree pagina 4
- Valori complessivi negli anni pagina 5
- Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione pagina. 5
- Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe pagina 6
- Dati questionari integrale pagina 7

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.



Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 20; tutti i questionari sono stati ritenuti validi, 1 non è stato compilato. Al momento della compilazione del questionario il 45,0% (9) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella struttura residenziale di Montefiore dai più di sei mesi, il 25,0% (5) dai 4 ai 6 mesi e con la stessa percentuale dai 2 ai 3 mesi; il 5,0% (1) non ha risposto.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 45,0% (9) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 40,0% (8) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 10,0% (2) dichiara di essere poco soddisfatta e il 5,0% (1) non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 57,5% (11,5) è abbastanza soddisfatto, il 32,5% (6,5) è molto soddisfatto, il 5,0% (1) è poco soddisfatto ed il 5,0% (1) non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 45,5% (9,1) è abbastanza soddisfatto, il 38,5% (7,7) è molto soddisfatto, l'11,0% (2,2) è poco soddisfatto ed il 5,0% (1) non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 40,0% (8) è molto soddisfatto, il 40,0% (8) è abbastanza soddisfatto, il 10,0% (2) è poco soddisfatto ed il 10,0% (2) non risponde.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- "Mi piace il percorso che mi viene offerto" con il 60,0% (12);
- "L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?" e "Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?" con il 45,0% (9);
- "Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?" "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)" "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi" "C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?" Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso" con il 40,0% (8).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- "Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?" con il 25,0% (5);
- "Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi." e "Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?" con il 20,0% (4);
- "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)" con il 15,0% (3).

Infine il 75,0% (15) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

Media dati per aree

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	1	5,0
	abbastanza soddisfatto	11,5	57,5
	molto soddisfatto	6,5	32,5
	non rilevabile	1	5,0
		20	100,0

		N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	2,2	11,0
	abbastanza soddisfatto	9,1	45,5
	molto soddisfatto	7,7	38,5
	non rilevabile	1	5,0
		20	100,0

		N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	2	10,0
	abbastanza soddisfatto	8	40,0
	molto soddisfatto	8	40,0
	non rilevabile	2	10,0
		20	100,0

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	2	8,7
	abbastanza soddisfatto	10	48,0
	molto soddisfatto	7	37,0
	non rilevabile	1	6,3
		20	100,0

Valori complessivi negli anni

2014 - 2017					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2014	11,0%	37,4%	49,9%	1,7%	20
2015	16,7%	31,0%	52,3%	0,0%	21
2016	6,9%	50,1%	37,5%	5,5%	14
2017	8,7%	48,0%	37,0%	6,3	20

Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione

Legenda

PS = poco soddisfatto – AS = abbastanza soddisfatto – MS = molto soddisfatto

PI = poco importante- AI = abbastanza importante – MI = molto importante

		D. SODDISFAZIONE) L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?				
		PS	AS	MS		
D. IMPORTANZA) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso	PI	1	3	0	4	
	AI	0	3	4	7	
	MI	1	2	5	8	
		2	8	9		

		D. SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?				
		PS	AS	MS		
D. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	PI	0	1	0	1	
	AI	1	6	3	10	
	MI	3	1	3	7	
		4	8	6		

		D. SODDISFAZIONE) Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?			
		PS	AS	MS	
D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	PI	1	1	0	2
	AI	2	5	1	8
	MI	1	2	5	8
		4	8	6	

		D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.			
		PS	AS	MS	
D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	PI	0	0	0	0
	AI	0	3	1	4
	MI	1	9	5	15
		1	12	6	

		D. SODDISFAZIONE) Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?			
		PS	AS	MS	
D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività offerte.	PI	2	0	0	2
	AI	1	5	0	6
	MI	2	2	6	10
		5	7	6	

Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe

Come da procedura, l'elaborazione dei dati viene presentata agli utenti ed all'équipe al fine dell'individuazione delle azioni migliorative. L'attuazione delle azioni migliorative viene monitorata almeno una volta nell'anno (Novembre 2017 – Ottobre 2018).

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento	Monitoraggio del:
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<input type="checkbox"/> Acquisto Calcio Balilla nuovo od usato a seconda del prezzo. Eventuale acquisto di un flipper, a seconda del budget	<input type="checkbox"/> Dicembre 2017
	<input type="checkbox"/> Organizzazione per il 2018 uscite ludiche relative alle aree individuate nella riunione specifica (concerti, uscite sulla neve, campeggio e passeggiate, visite a città, mostre, musei e luoghi di interesse	<input type="checkbox"/> 2018
	<input type="checkbox"/> Organizzazione uscite per le seguenti attività: nuoto e palestra, sci, calcetto.	<input type="checkbox"/> 2018

Dati questionari integrale

N° PARTECIPANTI: 20

N° QUESTIONARI COMPILATI: 19

N° QUESTIONARI VALIDI: 20

	N°	%
D1. Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	poco soddisfatto	2 10,0
	abbastanza soddisfatto	9 45,0
	molto soddisfatto	8 40,0
	non risponde	1 5,0
	20	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	14 70,0
	molto soddisfatto	5 25,0
	non risponde	1 5,0
	20	100,0

	N°	%
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.	poco soddisfatto	1 5,0
	abbastanza soddisfatto	12 60,0
	molto soddisfatto	6 30,0
	non risponde	1 5,0
	20	100,0

	N°	%
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?	poco soddisfatto	2 10,0
	abbastanza soddisfatto	9 45,0
	molto soddisfatto	8 40,0
	non risponde	1 5,0
	20	100,0

	N°	%
D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	poco soddisfatto	2 10,0
	abbastanza soddisfatto	9 45,0
	molto soddisfatto	8 40,0
	non risponde	1 5,0
	20	100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	1 5,0
	abbastanza soddisfatto	6 30,0
	molto soddisfatto	12 60,0
	non risponde	1 5,0
	20	100,0

D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.

	N°	%
	poco soddisfatto	4 20,0
	abbastanza soddisfatto	10 50,0
	molto soddisfatto	5 25,0
	non risponde	1 5,0
	20	100,0

D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.

	N°	%
	poco soddisfatto	3 15,0
	abbastanza soddisfatto	8 40,0
	molto soddisfatto	8 40,0
	non risponde	1 5,0
	20	100,0

D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).

	N°	%
	poco soddisfatto	5 25,0
	abbastanza soddisfatto	7 35,0
	molto soddisfatto	7 35,0
	non risponde	1 5,0
	20	100,0

D9. Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?

	N°	%
	poco soddisfatto	2 10,0
	abbastanza soddisfatto	8 40,0
	molto soddisfatto	9 45,0
	non risponde	1 5,0
	20	100,0

D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?

	N°	%
	poco soddisfatto	2 10,0
D11. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	abbastanza soddisfatto	10 50,0
	molto soddisfatto	7 35,0
	non risponde	1 5,0
		20 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	0 0,0
D12. Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?	abbastanza soddisfatto	12 60,0
	molto soddisfatto	7 35,0
	non risponde	1 5,0
		20 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	1 5,0
D13. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	abbastanza soddisfatto	9 45,0
	molto soddisfatto	8 40,0
	non risponde	2 10,0
		20 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	1 5,0
D14. Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	abbastanza soddisfatto	8 40,0
	molto soddisfatto	9 45,0
	non risponde	2 10,0
		20 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	4 20,0
D15. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	abbastanza soddisfatto	8 40,0
	molto soddisfatto	6 30,0
	non risponde	2 10,0
		20 100,0

	N°	%	
D16. Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	poco soddisfatto	2	10,0
	abbastanza soddisfatto	8	40,0
	molto soddisfatto	9	45,0
	non risponde	1	5,0
		20	100,0

	N°	%	
D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.	poco importante	1	5,0
	abbastanza importante	5	25,0
	molto importante	13	65,0
	non risponde	1	5,0
		20	100,0

	N°	%	
D18. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso	poco importante	4	20,0
	abbastanza importante	7	35,0
	molto importante	8	40,0
	non risponde	1	5,0
		20	100,0

	N°	%	
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	poco importante	1	5,0
	abbastanza importante	11	55,0
	molto importante	7	35,0
	non risponde	1	5,0
		20	100,0

	N°	%	
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	poco importante	2	10,0
	abbastanza importante	9	45,0
	molto importante	8	40,0
	non risponde	1	5,0
		20	14,9

	N°	%	
D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	poco importante	0	0,0
	abbastanza importante	4	20,0
	molto importante	15	75,0
	non risponde	1	5,0
		20	100,0

	N°	%	
D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.	poco importante	2	10,0
	abbastanza importante	6	30,0
	molto importante	11	55,0
	non risponde	1	5,0
		20	100,0

COMMENTI

grazie di tutto

no comment (purtroppo c'è una frase cancellata con la penna: "State più attenti alle cose che succedono di" e il resto è incomprensibile) (nota dell'operatore).

insieme abbiamo diviso gioie e dolori, oggi è il tempo di vivere la vita da libero e vivere di Gioia per sempre grazie, siete e sarete sempre nel mio cuore...grazie

sono abbastanza soddisfatto del programma però mi aspettavo un pò di più di attenzione nei miei problemi fisici.

1 campo di calcio più grande, uscite per guardare posti esempio: monumenti, 1 campo di bocce

magari al tempo libero che sarebbe dopo le 17 si può vedere la TV. Migliorare il campo di calcetto e aiutare gli utenti con i gruppi o quello che è.

secondo me mancano più attività ricreative e più gruppi casa.

sono qui da pochi mesi e per il momento non ritengo opportuno esprimermi su eventuali cambiamenti per il momento.

continuate così...

sono abbastanza soddisfatto di come sta andando il mio percorso, mi sento molto meglio da quando sono arrivato, mi sento più motivato, e ho avuto sempre disponibilità dagli operatori e per questo li ringrazio.

struttura e organizzazione ottima, operatori fantastici, ma servono più colloqui individuali con operatore di riferimento o psicoterapeuta. Per il resto uno spettacolo!

siete grandi in tutto.

posso solo dire che tutti gli operatori sono stati presenti al mio primo ingresso fino ad oggi.

sono molto soddisfatto del supporto che mi danno gli operatori della mansione che sto svolgendo perchè per me è un metodo più che terapeutico che mi consente di completare il mio percorso. Per il momento grazie di tutto!
