

Report questionari soddisfazione utenti

Novembre 2016

Comunità di Ortacesus



INDICE

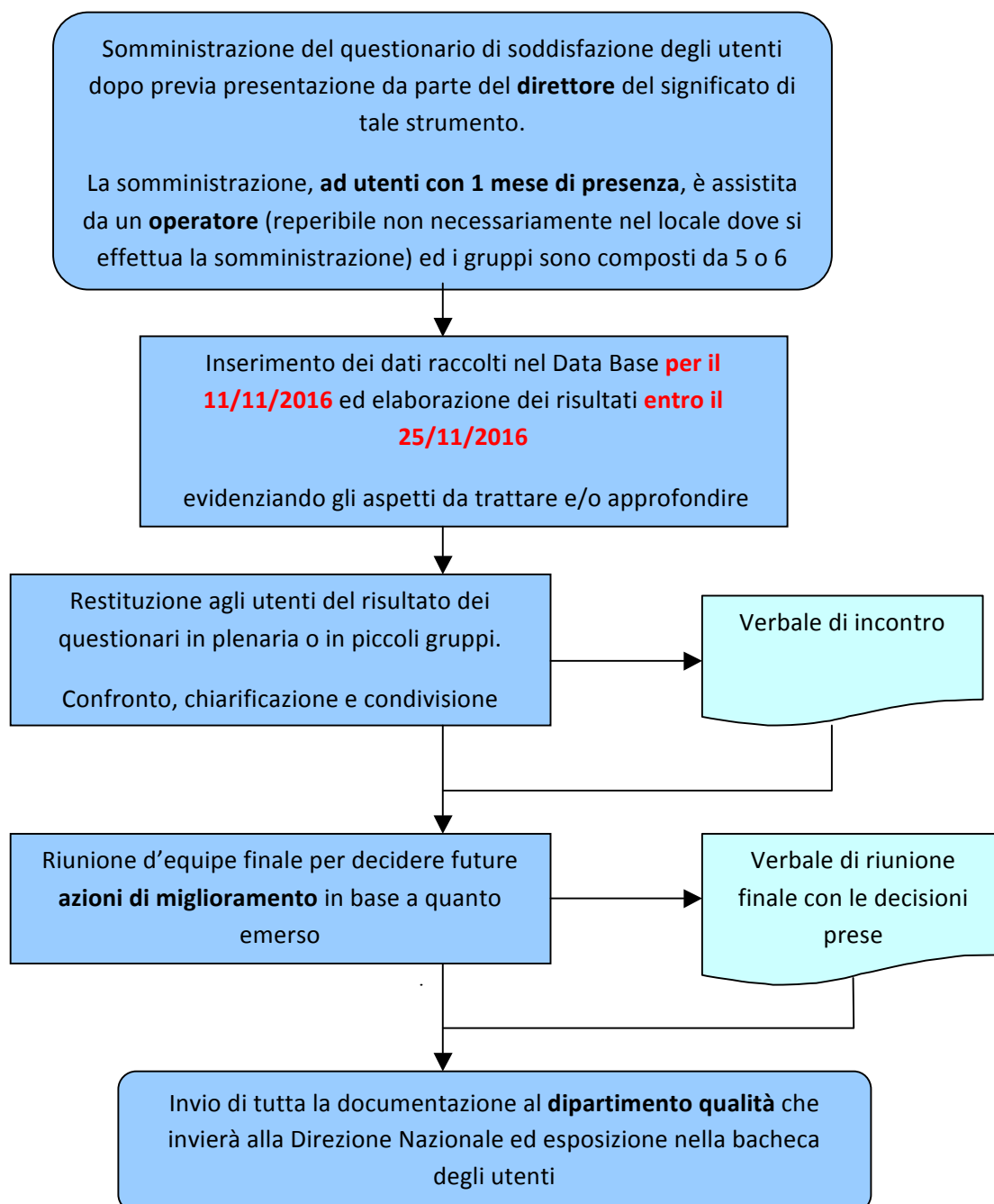
<input type="checkbox"/> Procedura	pagina 2
<input type="checkbox"/> Descrizione dei dati	pagina 3
<input type="checkbox"/> Media dati per aree	pagina 4
<input type="checkbox"/> Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe	pagina 5
<input type="checkbox"/> Dati questionari integrale	pagina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

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 39; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Il 71,8% (28) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella comunità di Ortacesus dai quattro ai sei mesi, mentre il 28,2% (11) dai 2 ai 3 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 30,8% (12) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 61,5% (24) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 5,1% (2) 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 32,1% (12,5) è molto soddisfatto, il 53,8% (21) è abbastanza soddisfatto ed il 14,1% (5,5) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 47,2% (18,4) è molto soddisfatto, il 36,2% (14,1) è abbastanza soddisfatto, il 16,4% (6,4) è poco soddisfatto e lo 0,2% (0,1) non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 43,6% (17) è molto soddisfatto, il 43,6% (17) è abbastanza soddisfatto ed il 12,8% (5) è poco soddisfatto;

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- "L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?" con il 66,7% (26);
- "C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?" con il 64,1% (25);
- "Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?" con 56,4% (22).

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 33,3% (13);
- "Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi" con il 20,5% (8);
- "Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?" il 17,9% (7).

Media dati per aree

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	5,5	14,1
	abbastanza soddisfatto	21	53,8
	molto soddisfatto	12,5	32,1
	non risponde	0	0,0
		39	100,0

IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	6,4	16,4
	abbastanza soddisfatto	14,1	36,2
	molto soddisfatto	18,4	47,2
	non risponde	0,1	0,2
	39	100,0	

LA SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	5	12,8
	abbastanza soddisfatto	17	43,6
	molto soddisfatto	17	43,6
	non risponde	0	0,0
	39	100,0	

COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco soddisfatto	6	15,4
	abbastanza soddisfatto	17	43,6
	molto soddisfatto	16	41,0
	non risponde	0	0,0
	39	100,0	

Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe

Criticità/ domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<p>D3: sono stato bene informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso:</p> <p>un utente afferma di essere entrato direttamente dal carcere e dunque di non essere stato informato di niente.</p> <p>Un utente lamenta poche informazioni sulle regole della ct fornite al momento del colloquio, nello specifico sulle sigarette.</p> <p>Un utente lamenta di essere stato fatto entrare troppo di fretta, un giorno prima del colloquio stabilito, e che dunque non ha avuto informazioni adeguate.</p> <p>Un utente sottolinea di essere stato informato di tutto, ed afferma la sua soddisfazione per essere stato interpellato sulla comunità attraverso il questionario.</p>	<p><input type="checkbox"/> In considerazione del fatto che si sono lamentati solo 3 utenti su 39 e il resto del gruppo si dichiara soddisfatto delle informazioni avute, abbiamo deciso di non intraprendere nessun tipo di azione.</p>
<p>D7: mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi?</p> <p>Un utente sottolinea di avere avuto la sensazione di poca attenzione in un momento di malessere, che poi è passato.</p> <p>Un utente dice che si aspettava più colloqui individuali o gruppi.</p> <p>Un utente chiede più colloqui, anche uno alla settimana.</p> <p>Un utente afferma che aveva risposto alla domanda in modo negativo in un momento in cui non aveva colloqui.</p> <p>Un utente è soddisfatto del rapporto con l'operatore di riferimento a prescindere dai colloqui.</p>	<p><input type="checkbox"/> Si evidenzia che il momento per esternare i propri problemi è stato identificato solo nel momento del colloquio, mentre relativamente all'ascolto in generale la maggioranza si dichiara soddisfatta.</p>
<p>D12: ritiene di essere adeguatamente informato rispetto al rapporto fra l'équipe e il servizio inviante?</p> <p>Alcuni utenti dicono di non avere alcun rapporto con il loro servizio.</p> <p>Ci accorgiamo dagli interventi che gli utenti non sono al corrente del lavoro che facciamo come équipe verso i servizi (relazioni, contatti ecc.)</p>	<p><input type="checkbox"/> Ci impegniamo a chiarire il nostro operato all'interno dei gruppi educativi e poi singolarmente durante i colloqui.</p>

<p>Criticità emersa da un commento degli utenti al momento della somministrazione del questionario.</p>	<p><input type="checkbox"/> Ci proponiamo per l'anno prossimo di somministrare il questionario in un momento diverso dal gruppo.</p> <p>Alcuni utenti si sono lamentati del fatto che somministriamo il questionario durante un gruppo educativo, sottraendo perciò il momento per il gruppo stesso.</p>
---	--

Dati questionari integrale

N° PARTECIPANTI: 39

N° QUESTIONARI COMPILATI: 39

N° QUESTIONARI VALIDI: 39

tempistica di presenza in c.tà			
da 2 a 3 mesi	11	28,20%	
da 4 a 6 mesi	28	71,80%	
da più di 6 mesi	0	0,00%	
	39	100,00%	

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	12,8
	abbastanza soddisfatto	19	48,7
	molto soddisfatto	15	38,5
	non risponde	0	0,0
		39	100,0

	N°	%	
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	poco soddisfatto	6	15,4
	abbastanza soddisfatto	23	59,0
	molto soddisfatto	10	25,6
	non risponde	0	0,0
		39	100,0

Sezione 2: Il percorso

	N°	%	
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.	poco soddisfatto	7	17,9
	abbastanza soddisfatto	16	41,0
	molto soddisfatto	16	41,0
	non risponde	0	0,0
		39	100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	4 10,3
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?	abbastanza soddisfatto	10 25,6
	molto soddisfatto	25 64,1
	non risponde	0 0,0
	39	100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	5 12,8
D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	abbastanza soddisfatto	13 33,3
	molto soddisfatto	21 53,8
	non risponde	0 0,0
	39	100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	5 12,8
D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.	abbastanza soddisfatto	22 56,4
	molto soddisfatto	12 30,8
	non risponde	0 0,0
	39	100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	8 20,5
D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	abbastanza soddisfatto	12 30,8
	molto soddisfatto	18 46,2
	non risponde	1 2,6
	39	100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	6 15,4
D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplificati).	abbastanza soddisfatto	13 33,3
	molto soddisfatto	20 51,3
	non risponde	0 0,0
	39	100,0

	N°	%
D9. E' soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	poco soddisfatto	5 12,8
	abbastanza soddisfatto	17 43,6
	molto soddisfatto	17 43,6
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?	poco soddisfatto	5 12,8
	abbastanza soddisfatto	8 20,5
	molto soddisfatto	26 66,7
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
D11. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	poco soddisfatto	6 15,4
	abbastanza soddisfatto	20 51,3
	molto soddisfatto	13 33,3
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
D12. Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?	poco soddisfatto	13 33,3
	abbastanza soddisfatto	10 25,6
	molto soddisfatto	16 41,0
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

Sezione 3: La sede

	N°	%
D13. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	poco soddisfatto	5 12,8
	abbastanza soddisfatto	12 30,8
	molto soddisfatto	22 56,4
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	7 17,9
D14. Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	abbastanza soddisfatto	15 38,5
	molto soddisfatto	17 43,6
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	5 12,8
D15. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	abbastanza soddisfatto	16 41,0
	molto soddisfatto	18 46,2
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
	poco soddisfatto	2 5,1
D16. Pensando al Servizio in generale, esprima il Suo grado di soddisfazione	abbastanza soddisfatto	24 61,5
	molto soddisfatto	12 30,8
	non risponde	1 2,6
		39 100,0

	N°	%
	poco importante	1 2,6
D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.	abbastanza importante	7 17,9
	molto importante	31 79,5
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
	poco importante	4 10,3
D18. Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel percorso.	abbastanza importante	8 20,5
	molto importante	27 69,2
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
	poco importante	4 10,3
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	abbastanza importante	11 28,2
	molto importante	24 61,5
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
	poco importante	1 2,6
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	abbastanza importante	12 30,8
	molto importante	26 66,7
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
	poco importante	2 5,1
D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al Suo percorso.	abbastanza importante	4 10,3
	molto importante	33 84,6
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

	N°	%
	poco importante	2 5,1
D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.	abbastanza importante	12 30,8
	molto importante	25 64,1
	non risponde	0 0,0
		39 100,0

COMMENTI

Per quanto mi riguarda tutto sommato la comunità va bene. molto dipende anche da noi utenti per fare che tutto vada bene. in questo periodo vedo molto menefreghismo, ha partire dalle pulizie, hai ritardi a colazione e pranzo e cene, per queste mancanze le sanzioni

Per gli operatori - certi sono molto disponibili, gentili, bravissimi e umani ringrazio ha tutti gli operatori pe il lavoro che svolgono con passione e disponibilità grazie per la pazienza e il tempo che ci dedicate kiss

Grazie ciao

Molto gentili cordiali continuate così
Vi ringrazio x avermi dato la possibilità di essere parte attiva all'interno della struttura (cucina, pizzeria, iniziative concordate con operatori) forza paris lobina andrea
Il mio suggerimento riguardo che siete troppo permissivi su alcune situazioni organizzazione ok x me nulla di migliore
Ho scritto le risposte del tutto soddisfatto perchè è così forse perchè sono un ragazzo che non pretende tanto sono entrato qui per cercare di risolvere il problema della droga e questa equipe mi sta dando una mano enorme a farlo e non smetterò mai di ringraziare
Si ognuno ha i suoi problemi ma quando i problemi di un singolo o più rende il percorso di uno o più di noi-io credo che voi usate molto del vostro tempo per questi e gli date troppa accondiscendenza a queste persone. Non perchè alcuni di noi sembra no avere meno problemi
Faccio presente che io essendo in comunità da solo un mese non posso essere ancora soddisfatto di tutto quanto. Riguardo a voi operatori di alcuni sono abbastanza soddisfatto, alcuni ancora non riesco a parlarci. Potrebbero parlare un po di più con gli utenti però
Grazie x l'aiuto che mi date, spero di continuare a far bene...grazie mille....
Sono Riccardo Franceschi sono in comunità da circa 4 mesi e devo dire che sono abbastanza soddisfatto di me stesso, e devo ringraziare mia moglie e agli operatori e sono convinto di farmi tutto il programma ringrazio Giovanni l'operatore ed a Elena. Tanti saluti a
Mi piacerebbe che in questa comunità le regole fossero più rigide. Perchè? per non poter dare la possibilità agli utenti di poter avere modo di mettersi veramente in discussione
Il mio passaggio in struttura è stato coordinato dal carcere in cui ero e dalla referente del centro di ascolto di Napoli che ha incontrato mia madre ed illustrato il programma che poi mia madre mi ha spiegato e fatto leggere. Non sono molto soddisfatto su tutto.
Maggiore fermezza nelle decisioni nei casi di trasgressione da parte degli utenti quando danneggiano o se stessi o gli altri utenti regole che siano uguali per tutti
Io penso che la struttura in qui sono qui mi sento protetto dalla droga-e dalla gente che ho frequentato da tanti anni-e vorrei cambiare aria-e-diventare quello che ero prima-nel senso non schiavo della sostanza è per questo mi sento soddisfatto del percorso