

Report questionari soddisfazione utenti Novembre 2017

Struttura residenziale per le dipendenze di Ortacesus



INDICE

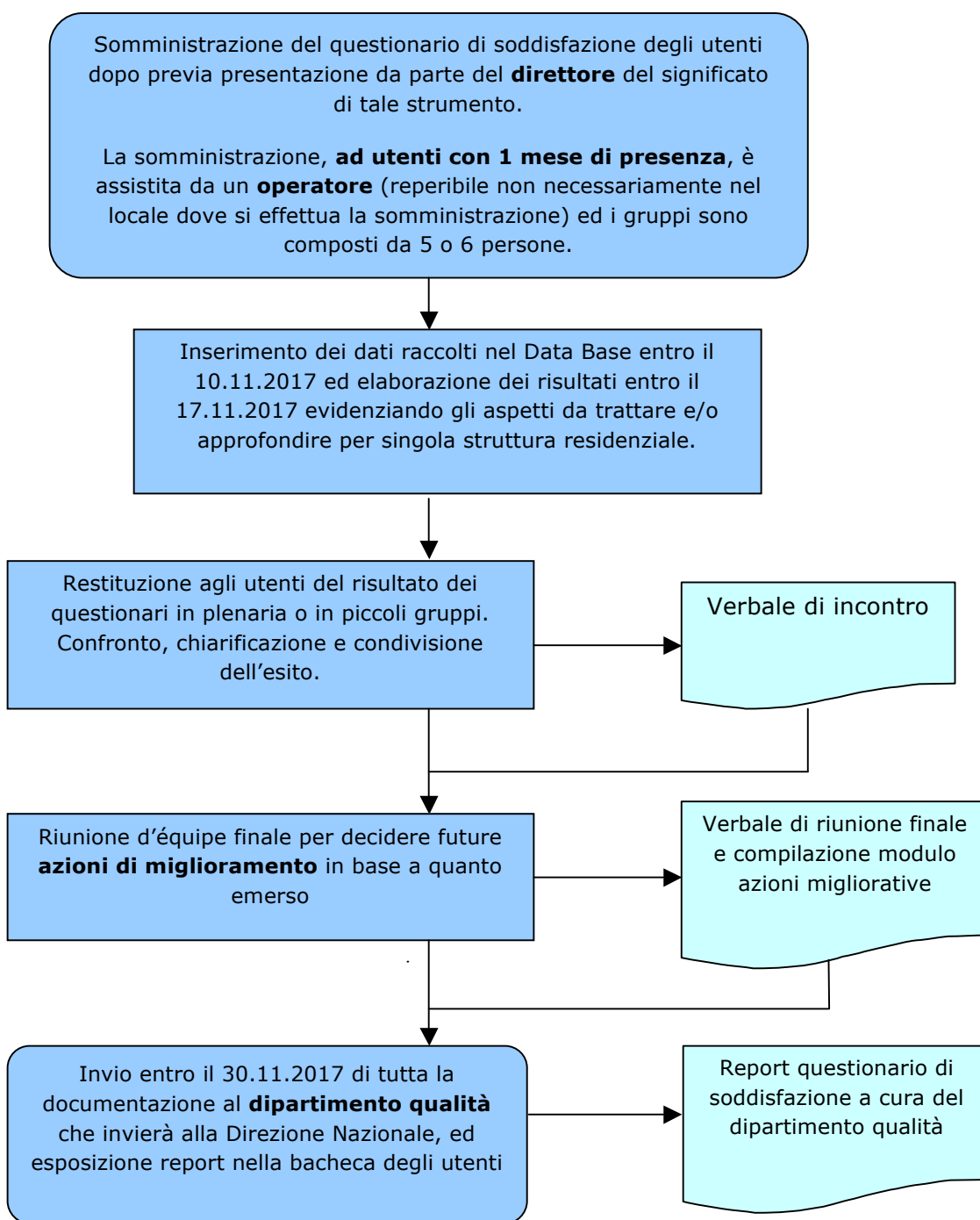
- Procedura pagina 2
- Descrizione dei dati pagina 3
- Media dati per aree pagina 4
- Valori complessivi negli anni pagina 5
- Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione pagina. 5
- Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe pagina 6
- Dati questionari integrale pagina 9

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. Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente – rev.4; Mod. Azioni migliorative



Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 33; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Al momento della compilazione del questionario il 45,5% (15) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella struttura residenziale di Ortacesus dai quattro ai sei mesi, il 39,4% (13) dai 2 ai 3 mesi e il 15,2% (5) da più di sei mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 60,6% (20) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 36,4% (12) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 3,0% (1) dichiara di essere poco soddisfatta.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 47,0% (15,5) è molto soddisfatto e per la stessa percentuale è abbastanza soddisfatto, il 6,1% (2) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 49,1% (16,2) è abbastanza soddisfatto, il 38,5% (12,7) è molto soddisfatto e il 12,4% (4,1) è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 48,5% (16) è abbastanza soddisfatto, il 46,2% (15) è molto soddisfatto e il 5,3% (2) è poco soddisfatto.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- d) "Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione", "Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?" e "Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?" con il 54,5% (18);
- "Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?" con il 51,5% (17)
- "C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?" con il 48,5% (16).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- "Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?" con il 24,2% (8);
- "Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso" e "L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?" con il 21,2% (7);
- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi" il 12,1% (4).

Infine l'81,8% (27) dei partecipanti ritiene molto importante "La disponibilità all'ascolto degli operatori" e "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

Media dati per aree

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	2	6,1
	abbastanza soddisfatto	15,5	47,0
	molto soddisfatto	15,5	47,0
	non rilevabile	0	0,0
		33	100,0

		N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	4,1	12,4
	abbastanza soddisfatto	16,2	49,1
	molto soddisfatto	12,7	38,5
	non rilevabile	0	0,0
		33	24,6

		N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	2	5,3
	abbastanza soddisfatto	16	48,5
	molto soddisfatto	15	46,2
	non rilevabile	0	0,0
		33	100,0

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	3	7,9
	abbastanza soddisfatto	16	48,2
	molto soddisfatto	14	43,9
	non rilevabile	0	0,0
		33	100,0

Valori complessivi negli anni

2014 - 2017					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2014	23,8%	33,9%	41,4%	1,0%	30
2015	12,0%	31,5	55,9%	0,6%	30
2016	15,4%	43,6%	41,0%	0,0%	39
2017	7,9%	48,2%	43,9%	0,0%	33

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	3	1	1	5
	AI	0	5	1	6
	MI	4	8	9	21
		7	14	11	

		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	1	2
	AI	1	5	7	13
	MI	0	8	10	18
		1	14	18	

		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	0	0	1	1
	AI	1	11	3	15
	MI	1	7	9	17
		2	18	13	

		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	2	0	0	2
	AI	1	1	2	4
	MI	4	13	10	27
		7	14	12	

		D. SODDISFAZIONE) Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?			
		PS	AS	MS	
D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività offerte.	PI	1	0	0	1
	AI	0	4	5	9
	MI	2	8	12	22
		3	12	17	

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).

<i>Criticità/ domanda di riferimento</i>	<i>Azioni di miglioramento</i>
<p>Domanda n.3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.</p> <p><i>1 utente asserisce di non essere stato adeguatamente informato in merito al PT, soprattutto per quanto riguarda la durata del programma, anche se tale mancanza di informazioni comprende anche il periodo nel quale si trovava in carcere, in quanto ritiene che anche il suo SerD non gli ha fornito informazioni adeguate prima dell'ingresso in CT.</i></p> <p><i>3 utenti affermano di essere soddisfatti in merito alle informazioni prese relativamente al loro percorso.</i></p> <p><i>1 utente dice che lui tende a non chiedere informazioni in merito al suo PT, perché ritiene che sia un percorso in evoluzione, e avverte una certa insoddisfazione nel gruppo in merito a questo argomento, anche se si esprimono in pochi.</i></p> <p><i>1 utente sostiene di non sentirsi soddisfatto sulle informazioni ricevute sul suo percorso dicendo che non condivide i 21 mesi di programma, che secondo lui sono troppi. Chiede quindi maggior chiarezza nel concordare la durata del PT, che per lui costituisce un elemento importante.</i></p>	<p><i>Prendendo atto che la maggior parte degli utenti non si sono espressi durante la restituzione, emerge che si sono concentrati principalmente sulla durata del percorso che tendono a non condividerla. In effetti gli utenti non firmano i PT prima di entrare in Comunità, anche se hanno ricevuto adeguate informazioni in merito.</i></p> <p><u>Si propone di far firmare loro, prima dell'ingresso, il Programma Individualizzato previsto, eventualmente prorogabile per quanto riguarda la durata e gli obiettivi attesi, in modo da evitare eventuali fraintendimenti sulla durata del PT.</u></p>
<p>Domanda 10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?</p> <p><i>1 utente è poco soddisfatto perché avrebbe voluto che il suo operatore di riferimento comunicasse alla famiglia l'andamento del suo percorso comunitario.</i></p> <p><i>1 utente dice di essersi confuso nel capire la domanda.</i></p> <p><i>1 utente dice di essere molto soddisfatto perché si è sentito sostenuto dagli operatori nel riallacciare i rapporti con i pochi</i></p>	<p><i>Non emergono particolari osservazioni in merito, quindi al momento l'équipe decide di non prendere alcuna iniziativa su questo aspetto.</i></p>

<p><i>componenti della sua famiglia d'origine.</i></p> <p><i>1 utente dice che secondo lui molte risposte, soprattutto in merito a questa domanda, sono state date in seguito ad episodi personali e quindi viene fatta una lettura molto soggettiva della domanda.</i></p>	
<p>Domanda 12. Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'equipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?</p> <p><i>3 utenti dicono di non essere soddisfatti, perché secondo loro non sono stati informati e coinvolti nell'accordo preso tra l'equipe ed i rispettivi SerD in merito alla durata del loro percorso.</i></p> <p><i>1 utente sostiene di non avere alcuna informazione in merito ai rapporti che intercorrono tra equipe e servizi.</i></p> <p><i>1 utente dice di aver "pattuito" un programma di pronta accoglienza ma non sa cosa dovrà fare una volta concluso.</i></p> <p><i>1 utente si reputa soddisfatto in merito alla domanda.</i></p> <p><i>In merito a questo argomento ribadiamo agli utenti che l'equipe ha contatti diretti e frequenti coi rispettivi servizi invianti, attraverso telefonate, colloqui e relazioni periodiche.</i></p>	<p><i>In merito alle osservazioni, l'equipe decide di <u>informare con maggior precisione gli utenti, sin dall'inizio del percorso, sul fatto che ogni tre mesi verranno stilate delle relazioni in merito all'andamento del percorso comunitario e che sono previsti colloqui tra il Servizio Inviante e l'utente in presenza degli operatori, oltre ai contatti telefonici tra equipe e SerD. Se ne dovranno occupare principalmente il Responsabile del Centro d'Ascolto, il Responsabile CPA e in secondo luogo il Responsabile Terapeutico.</u></i></p>

Dati questionari integrale

N° PARTECIPANTI: 33

N° QUESTIONARI COMPILATI: 33

N° QUESTIONARI VALIDI: 33

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.	2	6,1
	18	54,5
	13	39,4
	0	0,0
	33	100,0

	N°	%
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	2	6,1
	13	39,4
	18	54,5
	0	0,0
	33	100,0

	N°	%
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.	7	21,2
	14	42,4
	12	36,4
	0	0,0
	33	100,0

	N°	%
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?	2	6,1
	15	45,5
	16	48,5
	0	0,0
	33	100,0

	N°	%	
D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	poco soddisfatto	4	12,1
	abbastanza soddisfatto	17	51,5
	molto soddisfatto	12	36,4
	non risponde	0	0,0
		33	100,0

	N°	%	
D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.	poco soddisfatto	2	6,1
	abbastanza soddisfatto	19	57,6
	molto soddisfatto	12	36,4
	non risponde	0	0,0
		33	100,0

	N°	%	
D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	poco soddisfatto	3	9,1
	abbastanza soddisfatto	19	57,6
	molto soddisfatto	11	33,3
	non risponde	0	0,0
		33	100,0

	N°	%	
D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	poco soddisfatto	1	3,0
	abbastanza soddisfatto	19	57,6
	molto soddisfatto	13	39,4
	non risponde		0,0
		33	100,0

	N°	%	
D9. Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	poco soddisfatto	3	9,1
	abbastanza soddisfatto	13	39,4
	molto soddisfatto	17	51,5
	non risponde	0	0,0
		33	100,0

	N°	%	
D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?	poco soddisfatto	7	21,2
	abbastanza soddisfatto	15	45,5

	molto soddisfatto	11	33,3
	non risponde	0	0,0
		33	100,0

D11. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?

	N°	%
poco soddisfatto	4	12,1
abbastanza soddisfatto	19	57,6
molto soddisfatto	10	30,3
non risponde	0	0,0
	33	100,0

D12. Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?

	N°	%
poco soddisfatto	8	24,2
abbastanza soddisfatto	12	36,4
molto soddisfatto	13	39,4
non risponde	0	0,0
	33	100,0

D13. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

	N°	%
poco soddisfatto	1	3,0
abbastanza soddisfatto	14	42,4
molto soddisfatto	18	54,5
non risponde	0	0,0
	33	100,0

D14. Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?

	N°	%
poco soddisfatto	3	9,1
abbastanza soddisfatto	12	36,4
molto soddisfatto	18	54,5
non risponde	0	0,0
	33	100,0

D15. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?

	N°	%
poco soddisfatto	2	6,1
abbastanza soddisfatto	18	54,5
molto soddisfatto	13	39,4
non risponde	0	0,0
	33	100,0

	N°	%	
D16. Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	poco soddisfatto	1	3,0
	abbastanza soddisfatto	20	60,6
	molto soddisfatto	12	36,4
	non risponde	0	0,0
		33	100,0

	N°	%	
D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.	poco importante	1	3,0
	abbastanza importante	5	15,2
	molto importante	27	81,8
	non risponde	0	0,0
		33	100,0

	N°	%	
D18. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso	poco importante	5	15,2
	abbastanza importante	6	18,2
	molto importante	21	63,6
	non risponde	1	3,0
		33	100,0

	N°	%	
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	poco importante	2	6,1
	abbastanza importante	13	39,4
	molto importante	18	54,5
	non risponde	0	0,0
		33	100,0

	N°	%	
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	poco importante	1	3,0
	abbastanza importante	15	45,5
	molto importante	17	51,5
	non risponde	0	0,0
		33	100,0

	N°	%
	poco importante	2 6,1
D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	abbastanza importante	4 12,1
	molto importante	27 81,8
	non risponde	0 0,0
	33	100,0

	N°	%
	poco importante	1 3,0
D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.	abbastanza importante	9 27,3
	molto importante	22 66,7
	non risponde	1 3,0
	33	100,0

COMMENTI

che dire, soddisfatto, non aggiungo altro in tutto ciò. però ricordo x cosa sono venuto, e stata un'avventura unica che porterò sempre nel mio cuore e nei miei pensieri tutti voi operatori e utenti. Ma dispiace che la mia vera vita e fuori. Ringrazio x tutto quello che avete fatto x me. Grazie a voi.
Raffaele

Vorrei che gli operatori sapessero che io ho deciso da solo di venire in dianova, soddisfattissimo degli operatori, del percorso svolto fin ora, ringrazio tutti gli operatori per tutto l'operato svolto. grazie.
maurizio

frutta + i secondi lasciano a desiderare

di essere più ascoltato riguardo le mie problematiche del cibo + vario del resto grazie di tutto
Emanuele

Grazie

cristian

mi piacerebbe stare x un po di tempo assieme alla mia famiglia mi manca mia madre, e ho bisogno di riposo.

devo dire che sono stati tutti fantastici e grazie a loro che sono arrivato a questo traguardo aiutandomi in qualsiasi situazione grazie ancora siete un gruppo straordinario

ma per quanto mi riguarda nel mio caso gli operatori sono stati molto pazienti, forse mi piacerebbe vederli più presenti e chiari in ogni caso sono abbastanza soddisfatto. L'unica cosa che non mi soddisfa abbastanza è questa x chi sta per finire le diano una mano x sistemare e risolvere il maggior numero di problemi, non attendere che sia sempre l'utente a ricordare alcuni problemi più disponibilità in questo senso. Perché purtroppo molti utenti come me non riescono ad essere pressanti perciò passa o viene per prima chi "rompe" scordando a volte gli altri questo e quello che vedo. Grazie a voi e scusatemi x questo sfogo

mi piacerebbe continuare il mio programma in una struttura sempre che appartenga alla dianova.
Marcello

i primi periodi non ero molto soddisfatto. Ma poi il mio percorso è cambiato nel tempo. E quindi ora, sono molto soddisfatto. E ringrazio a tutti voi, operatori. Daniele

devo tanto alla mia voglia di ricominciare a vivere ma so che senza l'ascolto la fiducia e il sostegno che mi ha offerto l'equipe non sarei a questo punto. Grazie Alessio

grazie per la pazienza avuta su di me alessandro

sto realizzando un percorso sinora buono e spero di continuare come sto facendo

per il momento ciò che desidero lasciare agli operatori, e un commento breve, anzi brevissimo. ho bisogno di essere aiutato, sotto certi aspetti. non chiedo altro. Salvatore

desidero se è possibile di avere + opportunità di comunicazione, ma sopra di tutto comunicare di più con i parenti. Sergio

al momento benino e spero di andare avanti come sono io in generale (pignolo)
