

# Report questionari soddisfazione utenti Novembre 2017

Struttura residenziale per le dipendenze di Palombara



## INDICE

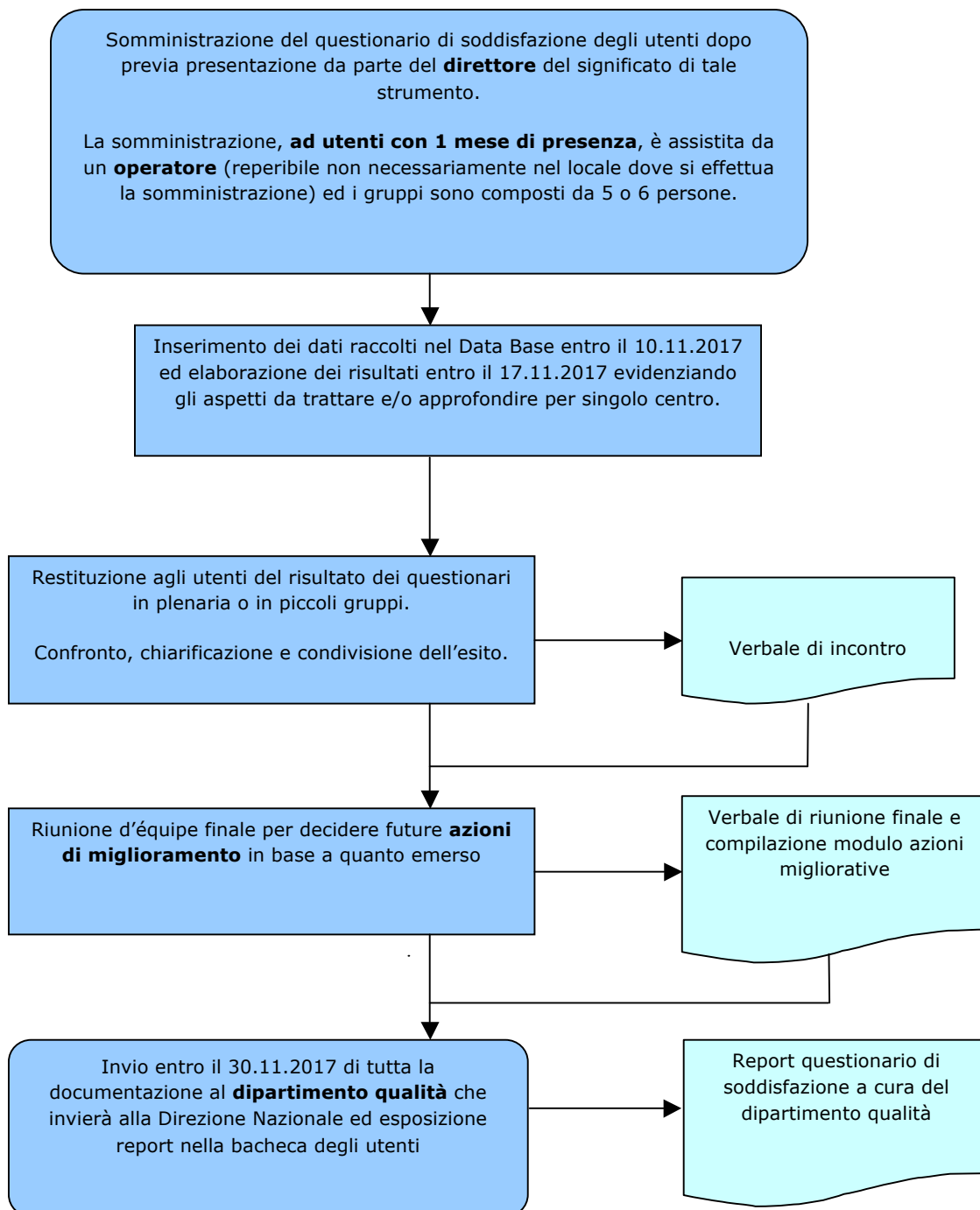
- Procedura \_\_\_\_\_ pagina 2
- Descrizione dei dati \_\_\_\_\_ pagina 3
- Media dati per aree \_\_\_\_\_ pagina 4
- Valori complessivi negli anni \_\_\_\_\_ pagina 5
- Tavole di confronto “domande importanti” vs “domande soddisfazione” \_\_\_\_\_ pagina 5
- Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe \_\_\_\_\_ pagina 7
- Dati questionari integrale \_\_\_\_\_ pagina 8

**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 16; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Al momento della compilazione del questionario il 43,8% (7) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella struttura residenziale di Palombara dai più di sei mesi, il 31,3% (5) è presente dai 2 ai 3 mesi e il 25% (4) è presente dai 4 ai 6 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 43,8% (7) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 37,5% (6) dichiara di essere molto soddisfatta e il 18,8% (3) dichiara di essere poco soddisfatta.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 53,1% è abbastanza soddisfatto, il 43,8% dei partecipanti è molto soddisfatto e il 3,1% è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 45,0% è molto soddisfatto, il 37,5% è abbastanza soddisfatto e il 17,5% è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 40,6% è poco soddisfatto, il 34,4% è molto soddisfatto e il 25,0% è abbastanza soddisfatto.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- "C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?" con l'81,3% (13);
- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi" e "L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?" con il 56,3% (9);
- "Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione." "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)." "Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?" con il 50,0% (8).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- "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 50,0% (8);
- "Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?", e "Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?" con il 43,8% (7);
- "Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi." con il 31,3% (5).

Infine il 93,8% (15) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

## Media dati per aree

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	0,5	3,1
	abbastanza soddisfatto	8,5	53,1
	molto soddisfatto	7	43,8
	non rilevabile	0	0,0
		16	100,0

		N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	2,8	17,5
	abbastanza soddisfatto	6	37,5
	molto soddisfatto	7,2	45,0
	non rilevabile	0	0,0
		16	100,0

		N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	7	40,6
	abbastanza soddisfatto	4	25,0
	molto soddisfatto	6	34,4
	non rilevabile	0	0,0
		16	100,0

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	3	20,4
	abbastanza soddisfatto	6	38,5
	molto soddisfatto	7	41,0
	non rilevabile	0	0,0
		16	100,0

## Valori complessivi negli anni

2014 - 2017					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2014	29,1%	30,5%	39,5%	0,9%	18
2015	23,7%	39,5%	36,8%	0,0%	19
2016	12,8%	30,6%	56,6%	0,0%	18
2017	20,4%	38,5%	41,0%	0,0%	16

## 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?				
D. IMPORTANZA) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso		PS	AS	MS	
	PI	1	0	2	3
	AI	1	2	3	6
	MI	1	2	4	7
		3	4	9	16
	D. SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?				
D. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).		PS	AS	MS	
	PI	1	0	1	2
	AI	3	3	1	7
	MI	4	1	2	7
		8	4	4	16
	D. SODDISFAZIONE) Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?				
D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività ricreative		PS	AS	MS	
	PI	1	0	0	1

offerte.	AI	0	0	5	5
	MI	6	3	1	10
		7	3	6	16

D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.

D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.		PS	AS	MS	
	PI	0	0	0	0
	AI	0	1	0	1
	MI	1	9	5	15
		1	10	5	16

D. SODDISFAZIONE) Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?

D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività offerte.		PS	AS	MS	
	PI	1	0	0	1
	AI	1	1	1	3
	MI	5	4	3	12
		7	5	4	16

**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>Domanda di riferimento</i>	<i>Azioni di miglioramento</i>
Mi piace il percorso che mi viene offerto?	<input type="checkbox"/> Dal momento che l'item è stato compreso male, non sono previste azioni migliorative.
Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi?	<input type="checkbox"/> La responsabile della fase di accoglienza verrà affiancata dalle tirocinanti psicologhe nella raccolta di dati e con colloqui di sostegno motivazionale, qualora fossero necessari.
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<input type="checkbox"/> Maggior coinvolgimento dei supervisori nelle responsabilità;
Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?	<input type="checkbox"/> Feedback dei rapporti Ct e Sert una volta al mese durante il colloquio e su richiesta contatto telefonico con operatori del servizio.
Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	<input type="checkbox"/> Sostituzione degli armadi
Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	<input type="checkbox"/> Maggiore diversificazione menù
Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	<input type="checkbox"/> Nuova sala video



**Dati questionari integrale**

N° PARTECIPANTI: 16

N° QUESTIONARI COMPILATI: 16

N° QUESTIONARI VALIDI: 16

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.	poco soddisfatto	0	0,0
	abbastanza soddisfatto	10	62,5
	molto soddisfatto	6	37,5
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

	N°	%	
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	poco soddisfatto	1	6,3
	abbastanza soddisfatto	7	43,8
	molto soddisfatto	8	50,0
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

	N°	%	
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.	poco soddisfatto	1	6,3
	abbastanza soddisfatto	10	62,5
	molto soddisfatto	5	31,3
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

	N°	%	
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?	poco soddisfatto	1	6,3
	abbastanza soddisfatto	2	12,5
	molto soddisfatto	13	81,3
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

	N°	%
D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	poco soddisfatto	1 6,3
	abbastanza soddisfatto	6 37,5
	molto soddisfatto	9 56,3
	non risponde	0 0,0
		16 100,0
D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.	N°	%
	poco soddisfatto	5 31,3
	abbastanza soddisfatto	4 25,0
	molto soddisfatto	7 43,8
	non risponde	0 0,0
	16 100,0	
D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	N°	%
	poco soddisfatto	5 31,3
	abbastanza soddisfatto	6 37,5
	molto soddisfatto	5 31,3
	non risponde	0 0,0
	16 100,0	
D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	N°	%
	poco soddisfatto	0 0,0
	abbastanza soddisfatto	8 50,0
	molto soddisfatto	8 50,0
	non risponde	0 0,0
	16 100,0	
D9. Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	N°	%
	poco soddisfatto	7 43,8
	abbastanza soddisfatto	5 31,3
	molto soddisfatto	4 25,0
	non risponde	0 0,0
	16 100,0	
D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?	N°	%
	poco soddisfatto	3 18,8
	abbastanza soddisfatto	4 25,0
	molto soddisfatto	9 56,3
	non risponde	0 0,0
	16 100,0	

	N°	%
D11. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	poco soddisfatto	1 6,3
	abbastanza soddisfatto	7 43,8
	molto soddisfatto	8 50,0
	non risponde	0 0,0
		16 100,0

	N°	%
D12. Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?	poco soddisfatto	4 25,0
	abbastanza soddisfatto	8 50,0
	molto soddisfatto	4 25,0
	non risponde	0 0,0
		16 100,0

	N°	%
D13. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	poco soddisfatto	8 50,0
	abbastanza soddisfatto	4 25,0
	molto soddisfatto	4 25,0
	non risponde	0 0,0
		16 100,0

	N°	%
D14. Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	poco soddisfatto	8 50,0
	abbastanza soddisfatto	2 12,5
	molto soddisfatto	6 37,5
	non risponde	0 0,0
		16 100,0

	N°	%
D15. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	poco soddisfatto	7 43,8
	abbastanza soddisfatto	3 18,8
	molto soddisfatto	6 37,5
	non risponde	0 0,0
		16 100,0

	N°	%	
D16. Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	poco soddisfatto	3	18,8
	abbastanza soddisfatto	7	43,8
	molto soddisfatto	6	37,5
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

	N°	%	
D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.	poco importante	0	0,0
	abbastanza importante	3	18,8
	molto importante	13	81,3
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

	N°	%	
D18. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso	poco importante	3	18,8
	abbastanza importante	6	37,5
	molto importante	7	43,8
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

	N°	%	
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	poco importante	2	12,5
	abbastanza importante	7	43,8
	molto importante	7	43,8
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

	N°	%	
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	poco importante	1	6,3
	abbastanza importante	5	31,3
	molto importante	10	62,5
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

	N°	%	
D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	poco importante	0	0,0
	abbastanza importante	1	6,3
	molto importante	15	93,8
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

	N°	%	
D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.	poco importante	1	6,3
	abbastanza importante	3	18,8
	molto importante	12	75,0
	non risponde	0	0,0
		16	100,0

COMMENTI

Non trovo paritario il rapporto tra me e alcuni operatori e troppo futili il rapporto con i miei utenti.

Anche se gli spazi e il cibo non sono completamente soddisfacenti, credo che l'equipe sia molto valida e di conseguenza sono abbastanza soddisfatto perchè per me è stato fondamentale avere delle persone disponibili e preparate per tutto il lavoro che è stato fatto su di me. Vittorio

più colloqui con operatore di riferimento+ attività fisica, palestra-corsa, ecc.

Sarebbe importante una maggiore attività fisica. Una relazione più mirata a seconda del carattere dell'utente da parte dell'operatore. Prendere decisioni, qualunque esse siano, coinvolgendo l'utente.

Ho difficoltà ad apprendere, vorrei l'aiuto di tutti anche se so che è una mia difficoltà. mi occorre come dire, l'imbeccata.

Lascia molto a desiderare la cucina quantità e qualità del cibo. Penso che viene lasciato troppo poco tempo da dedicare a se stessi. Migliorare per l'attività sportiva o fisica. Offrire qualcosa in più per un acculturamento personale.

Per il percorso che sto facendo mi sento molto soddisfatto della quantità e delle attività offerte e per la motivazione al cambiamento.

grazie

Ringrazio tutti di cuore per l'aiuto che mi state dando.

servirebbe di più attività fisica e motoria

Grazie

Molto soddisfatto degli operatori e dello svolgimento delle attività in comunità