
 <small>apprendere - crescere - realizzare</small>	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 1 di 10

REPORT

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI ENTI INVIANTI 2018

Introduzione	pagina 2
Sintesi dati	pagina 3
Elaborazione dati	pagina 4
Media dei risultati	pagina 5
Elaborazione delle domande suddivise per Regioni	pagina 6
Commenti	pagina 8
Azioni migliorative	pagina 9
Elenco dei Servizi partecipanti	pagina 10

	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 2 di 10

Introduzione

Dal 2007, il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa dell'Associazione Dianova Onlus, hanno deciso di adottare, attraverso anche la costituzione di uno specifico dipartimento, un proprio sistema di gestione per la qualità al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità nell'ottica di un miglioramento continuo.

Parte di tale sistema è rappresentato anche dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.


La rilevazione della soddisfazione degli Enti è rivolta a tutti i servizi con cui le strutture residenziali collaborano; successivamente alla rilevazione vengono fatte specifiche riunioni al fine di discutere gli esiti ed individuare le azioni migliorative. In conclusione viene elaborato un report finale che comprende l'elaborazione dei dati e le azioni migliorative, il documento viene pubblicato sul sito internet dell'Associazione e inviato agli enti di riferimento. Durante il corso dell'anno il Dipartimento Qualità effettua il monitoraggio delle azioni migliorative individuate.

L'iter procedurale per la rilevazione del 2018 è stato il seguente:

- dal 26 febbraio al 12 aprile sono stati inviati i questionari ed è stata realizzata l'elaborazione dei dati;
- dal 23 aprile al 16 maggio sono stati discussi i dati e individuate le azioni migliorative;
- il 25 maggio il report è stato inviato alla direzione operativa dell'Associazione ed ai servizi invianti coinvolti nella rilevazione.

Il questionario è composto da 10 domande, di cui 7 sono specifiche sul lavoro svolto con gli utenti nelle strutture residenziali ed il rapporto con il servizio inviante. La soddisfazione è espressa con una scala composta da 4 possibili risposte: sì, abbastanza, poco, no.

La somministrazione del questionario è avvenuta tramite invio per posta elettronica e/o fax.

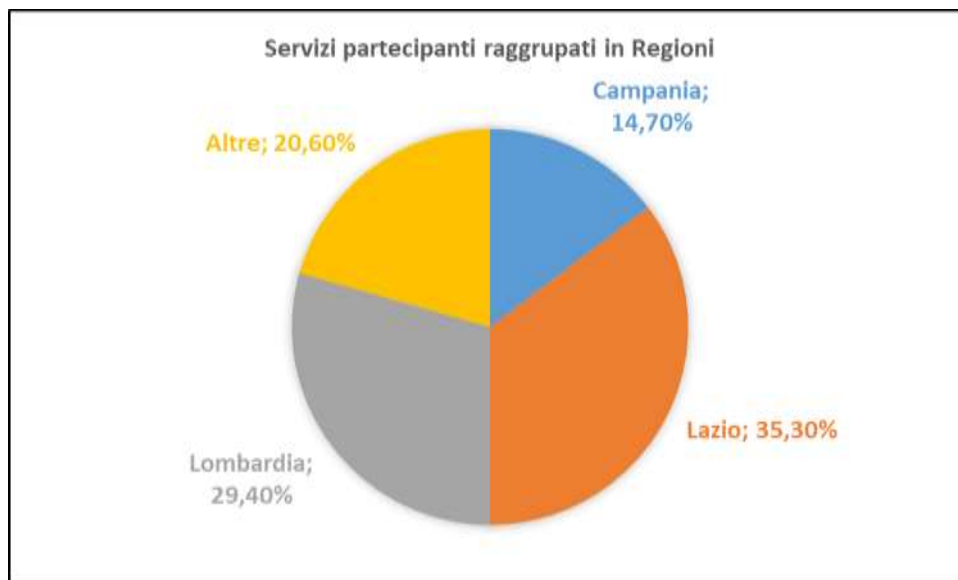
	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 3 di 10

Sintesi dei dati

Nel 2018 sono stati inviati 107 questionari, il 31,8% (34) sono stati restituiti compilati.

Al fine dell'elaborazione dei dati, i questionari ricevuti dai servizi sono stati raggruppati per Regioni nella seguente modalità:

- Campania (tutti i servizi della Regione Campania): 14,7% (5 enti)
- Lazio (tutti i servizi della Regione Lazio): 35,3% (12 enti);
- Lombardi (tutti i servizi della Regione Lombardia): 29,4% (10 enti);
- Altre (i servizi delle Regioni Abruzzo (2), Marche (2), Molise(1), Puglia (1) e Sardegna (1)): 20,6% (7 enti).



Il generale il 79,1% (circa 27 enti) esprime molta soddisfazione, il 15,9% (5 enti) è abbastanza soddisfatto mentre l'1,5% esprime poca soddisfazione e il 3,5% non risponde.

Alla domanda 10 "In generale è soddisfatto del lavoro di Dianova" il 76,5% pari a 26 enti ritiene di esserlo.

Il 94,1% (32 enti) sono soddisfatti dei mezzi di comunicazione esterni (Web – Newsletter – Bilancio Sociale – Carta dei servizi); in relazione alle domande specifiche sul trattamento ed il rapporto con il servizio inviante, la percentuale più alta di soddisfazione (85,3% pari a 29 enti) è stata rilevata alla domanda 6 "E' soddisfatto del livello di collaborazione dell'équipe multidisciplinare Dianova con il suo Servizio?", mentre il valore più basso è risultato alla domanda 7 "E' soddisfatto del rispetto della periodicità delle valutazioni sull'andamento del percorso?" con il 5,9% (2 enti) che non sono soddisfatti. Infine, il valore più alto degli abbastanza soddisfatti è risultato alla domanda 9 "E' soddisfatto del percorso svolto dalla persona da Lei inviata, in base agli obiettivi concordati?" con il 29,4% (10 enti).

Elaborazione dati

N° questionari previsti: 107

N° questionari ricevuti: 34

N° questionari validi: 34

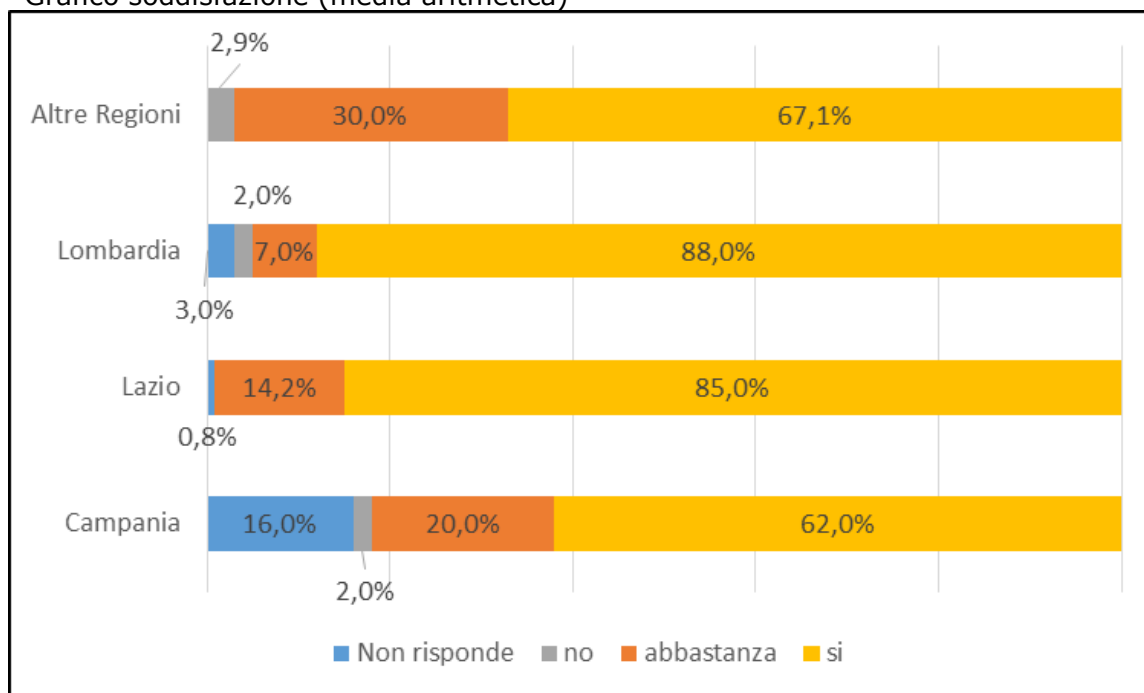
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
	si		no		abbastanza		nr	
1. Il servizio che rappresenta ha già collaborato con le nostre comunità?	34	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2. E' soddisfatto dei mezzi di comunicazione esterni di Dianova? (Web - Newsletter - Bilancio Sociale - Carta dei servizi)	32	94,1	0	0,0	1	2,9	1	2,9
3. E' soddisfatto dell'iter procedurale per l'ingresso in Dianova?	27	79,4	0	0,0	6	17,6	1	2,9
4. E' soddisfatto dei tempi di attesa per l'accoglienza della persona in Dianova?	24	70,6	1	2,9	8	23,5	1	2,9
5. E' soddisfatto della competenza e della professionalità dell'équipe multidisciplinare Dianova?	28	82,4	0	0,0	5	14,7	1	2,9
6. E' soddisfatto del livello di collaborazione dell'équipe multidisciplinare Dianova con il suo Servizio?	29	85,3	0	0,0	4	11,8	1	2,9
7. E' soddisfatto del rispetto della periodicità delle valutazioni sull'andamento del percorso?	25	73,5	2	5,9	5	14,7	2	5,9
8. E' soddisfatto della qualità delle valutazioni sull'andamento del percorso?	23	67,6	1	2,9	8	23,5	2	5,9
9. E' soddisfatto del percorso svolto dalla persona da Lei inviata, in base agli obiettivi concordati?	21	61,8	1	2,9	10	29,4	2	5,9
10. In generale è soddisfatto del lavoro di Dianova?	26	76,5	0	0,0	7	20,6	1	2,9

Media dei risultati

Nella tabella e nel grafico seguente sono rappresentate e descritte le medie percentuali di soddisfazione raggruppate per Regioni.

	<i>% si</i>	<i>% abbastanza</i>	<i>% no</i>	<i>% non risponde</i>	<i>Totale</i>
Campania	62,0%	20,0%	2,0%	16,0%	100,0%
Lazio	85,0%	14,2%	0,0%	0,8%	100,0%
Lombardia	88,0%	7,0%	2,0%	3,0%	100,0%
Altre (Abruzzo, Marche, Molise, Puglia, Sardegna)	67,1%	30,0%	2,9%	0,0%	100,0%

Grafico soddisfazione (media aritmetica)



Elaborazione delle domande suddivise per Regioni

Domanda 1. Il servizio che rappresenta ha già collaborato con le nostre comunità?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	100,0	0	0,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	1	14,3	6	85,7	0	0,0	7	20,6
Totale	0	0,0	0	0,0	1	3,0	33	97,0	0	0,0	34	100,0

Domanda 2. E' soddisfatto dei mezzi di comunicazione esterni di Dianova? (Web - Newsletter - Bilancio Sociale - Carta dei servizi)

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	100,0	0	0,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	91,7	1	8,3	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	1	14,3	6	85,7	0	0,0	7	20,6
Totale	0	0,0	0	0,0	1	3,0	32	94,0	1	3,0	34	100,0

Domanda 3. E' soddisfatto dell'iter procedurale per l'ingresso in Dianova?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	2	40,0	2	40,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	3	25,0	9	75,0	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	1	14,3	6	85,7	0	0,0	7	20,6
Totale	0	0,0	0	0,0	6	18,2	27	81,8	1	3,0	34	100,0

Domanda 4. E' soddisfatto dei tempi di attesa per l'accoglienza della persona in Dianova?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	2	40,0	2	40,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	3	25,0	9	75,0	0	0,0	12	35,3
Lombardia	1	10,0	0	0,0	9	90,0	0	0,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	1	3,0	0	0,0	17	51,5	15	45,5	1	3,0	34	100,0

Domanda 5. E' soddisfatto della competenza e della professionalità dell'équipe multidisciplinare Dianova?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	80,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	0	0,0	0	0,0	5	15,2	28	84,8	1	3,0	34	100,0

Domanda 6. E' soddisfatto del livello di collaborazione dell'équipe multidisciplinare Dianova con il suo Servizio?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	1	20,0	3	60,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	1	14,3	6	85,7	0	0,0	7	20,6
Totale	0	0,0	0	0,0	4	12,1	29	87,9	1	3,0	34	100,0

Domanda 7. E' soddisfatto del rispetto della periodicità delle valutazioni sull'andamento del percorso?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	1	20,0	0	0,0	2	40,0	1	20,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	1	10,0	8	80,0	1	10,0	10	29,4
Altre*	1	14,3	0	0,0	2	28,6	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	2	6,1	0	0,0	6	18,2	24	72,7	2	6,1	34	100,0

Domanda 8. E' soddisfatto della qualità delle valutazioni sull'andamento del percorso?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	2	40,0	2	40,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	3	30,0	6	60,0	1	10,0	10	29,4
Altre*	1	14,3	0	0,0	2	28,6	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	1	3,0	0	0,0	8	24,2	23	69,7	2	6,1	34	100,0

Domanda 9. E' soddisfatto del percorso svolto dalla persona da Lei inviata, in base agli obiettivi concordati?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	1	20,0	3	60,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	3	25,0	9	75,5	0	0,0	12	35,3
Lombardia	1	10,0	0	0,0	6	60,0	2	20,0	1	10,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	1	3,0	0	0,0	13	39,4	18	54,5	2	6,1	34	100,0


Domanda 10. In generale è soddisfatto del lavoro di Dianova?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	1	20,0	3	60,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	2	25,0	10	83,3	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	1	60,0	9	90,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	0	0,0	0	0,0	7	21,2	26	78,8	1	3,0	34	100,0

Commenti

Di seguito vengo riportati i commenti, suddivisi per Regioni, espressi nella parte dei questionari denominata "note/suggerimenti".


<i>Servizio (raggruppati per regione di provenienza)</i>	<i>Commenti alla domanda 2 inerente i mezzi di comunicazione</i>	<i>Commenti generali</i>
Campania	<ul style="list-style-type: none"> nessuno 	<ul style="list-style-type: none"> maggior disponibilità posti per pz detenuti; aggiornare il servizio delle varie dinamiche che succedono all'interno della struttura con gli utenti del serd competente;
Lazio	<ul style="list-style-type: none"> non li conosco abbastanza da esprimere un parere; considerare la possibilità di programmare con i servizi invianti un'occasione annuale di incontro/confronto sui contenuti esposti attraverso gli stessi mezzi di comunicazione, creando l'opportunità per l'organizzazione di ricevere contestualmente dei feed-back direttamente dagli invianti; In realtà li conosco molto poco. Non ho avuto occasione di utilizzarli. Ho consultato la vostra Homepage solo in questi giorni la corrispondenza cartacea (per posta) non è necessaria 	<ul style="list-style-type: none"> molto utile il "modulo alcolisti". Gradita la cordialità degli operatori, che "completa" l'esperienza, la competenza e la professionalità; Elaborazione e realizzazione progetti terapeutici inclusivi di programma terapeutico-riabilitativo residenziale. Predisporre una guida schematica da consegnare all'utente inviato dai SERD della provincia che devono raggiungere la comunità per la prima volta, ponendo come riferimento di partenza Roma Termini; Ho espresso una valutazione media, che tiene conto della nostra esperienza nelle diverse sedi nelle quali abbiamo inserito pazienti (Palombara Sabina, Montefiore dell'Aso e Ortacesus), nelle quali il livello di collaborazione e la professionalità degli operatori è apparsa diversa.
Lombardia	<ul style="list-style-type: none"> utilizzata solo posta elettronica x comunicazioni con colleghi 	<ul style="list-style-type: none"> Nessuno
Altre (Abruzzo, Marche, Molise, Puglia, Sardegna)	<ul style="list-style-type: none"> pianificazione preventiva della fase di reinserimento familiare e/o socio lavorativo da concordare con il ser.d inviante 	<ul style="list-style-type: none"> relative alla sede di Ortacesus: 1) esiste commistione tra le diverse tipologie di programma; 2) il tempo del CPA è fisso (90gg) non personalizzato; 3) modesta la rete territoriale di riferimento e la capacità di progettare/realizzare attività di reinserimento-riabilitazione-inclusione; concordare con il ser.d inviante, con notevole anticipo rispetto alla data prevista per il fine programma, la fase successiva

	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 9 di 10

Azioni migliorative

Durante le riunioni di restituzione dei risultati dei questionari, ogni struttura ha individuato delle azioni di miglioramento, di seguito riportate.

<i>Domande/commenti di riferimento</i>	<i>Azioni di miglioramento</i>
<i>D2 - E' soddisfatto dei mezzi di comunicazione esterni di Dianova? (Web – Newsletter – Bilancio Sociale – Carta dei servizi)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Inviare tramite mail a tutti i servizi o a quelli maggiormente interessati aggiornamenti sulle diverse attività che si tengono in CT (esempio: post di Facebook)</i>
<i>Commento: Predisporre una guida schematica da consegnare all'utente inviato dai SERD della provincia che devono raggiungere la comunità per la prima volta, ponendo come riferimento di partenza Roma Termini</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Realizzare dei volantini con indicazioni dettagliate da distribuire ai Ser.d che possano essere consegnati agli utenti che devono raggiungerci.</i>
<i>D7 - E' soddisfatto del rispetto della periodicità delle valutazioni sull'andamento del percorso?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Effettuare telefonata al Ser.d per verificare la ricezione della relazione trimestrale sull'andamento del programma e per aggiornare verbalmente il servizio.</i>
<i>D8 - E' soddisfatto della qualità delle valutazioni sull'andamento del percorso?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Verifica del rispetto delle procedure interne</i> • <i>Revisione strumenti</i>
<i>D9 - E' soddisfatto del percorso svolto dalla persona da Lei inviata, in base agli obiettivi concordati?</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Chiamare il Servizio o fissare incontro di monitoraggio al raggiungimento degli obiettivi definiti e condivisi da PEI.</i> • <i>Sarebbe possibile ipotizzare un feedback con il Servizio successivo all'uscita dell'utente? Magari dopo un mese o due in modo che loro abbiano modo di incontrarlo e darci un parere postumo al programma?</i> • <i>Verifica del rispetto delle procedure interne</i> • <i>Revisione strumenti</i>
<i>Commento: il tempo del CPA è fisso (90gg) non personalizzato</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Riportare nei progetti individuali la tempistica secondo quanto previsto dalla delibera 44/9 del 20/09/2005 (Regione Sardegna) che prevede un massimo di 90gg per la permanenza nel servizio denominato CPA</i>
<i>Commento: modesta la rete territoriale di riferimento e la capacità di progettare/realizzare attività di reinserimento riabilitazione-inclusione</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Incrementare ulteriormente i contatti tra utente e aziende, cooperative, servizi sociali presenti nel territorio; favorire un maggior numero di uscite in modo di consentire agli utenti di rapportarsi con maggior costanza ai servizi esterni e permettere un adeguato monitoraggio delle proprie capacità e dei comportamenti tesi al reinserimento sociale.</i>
<i>Commento: concordare con il ser.d inviante, con notevole anticipo rispetto alla data prevista per il fine programma, la fase successiva</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Incrementare i contatti con il Ser.D inviante in modo da concordare con il Servizio un'adeguata progettazione della fase successiva.</i>

	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 10 di 10

Elenco dei Servizi partecipanti

Nella tabella seguente sono riportati i 34 servizi che hanno partecipato alla rilevazione

<i>Regioni</i>	<i>Servizi</i>	<i>Totale</i>
Abruzzo	Ser.T. di Teramo; A.S.L. N° 1 Avezzano Sulmona L'Aquila	2
Campania	Ser.T. di Gesù e Maria; Ser.T di Pozzuoli; Ser.T. di Nola; Ser.T. di Giugliano in Campania; Ser.T di Castellammare	5
Lazio	Ser.T. di Anzio; Ser.T. di Frascati; Ser.T. di Palestrina; Ser.T di Regina Coeli + Ser.T. di Riari; Ser.T. di Casaletto; Ser.T. di Tivoli; Ser.T. di Terracina; Ser.T. di Capena; Ser.T. di Rebibbia; Ser.T. di Subiaco; Ser.T. di Ciampino Ser.T di Frosinone	12
Lombardia	N.O.A. di Via Perini; S.M.I. Il Mago di Oz Ospitaletto; S.M.I. mago di Oz di Pisogne; S.M.I. relazioni; Ser.D di via Boifava; Ser.D di Crema; Ser.D di Monza (inviati 2 questionari, di cui uno specifico per la struttura di Cozzo); Ser.D Trezzo sull'Adda; Ser.D. di Lecco	10
Marche	S.T.D.P. Senigallia; Ser.T di Fabriano	2
Molise	Ser.T. di Isernia	1
Puglia	Ser.T. di Manfredonia	1
Sardegna	Ser.D di Guspini	1
<i>Totale</i>		<i>34</i>