

# I questionari di soddisfazione degli **utenti** della Struttura residenziale Dianova di Cozzo 2019



## Introduzione

Dal 2009, Il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa dell'Associazione Dianova Onlus, hanno deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento, questo 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 del sistema di gestione qualità è rappresentato anche dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti inviati.

La rilevazione della soddisfazione avviene annualmente, nello specifico del personale nel mese di marzo, per mezzo di questionari. A posteriori della rilevazione vengono fatte apposite riunioni al fine di discuterne gli esiti ed individuare le azioni migliorative. La documentazione finale, comprendente l'elaborazione dei dati e le azioni migliorative, vengono pubblicate su tutti i mezzi comunicativi dell'Associazione e/o inviate/consegnate agli interessati diretti. Durante l'anno le azioni migliorative vengono monitorate dal Dipartimento Qualità.

Il questionario degli utenti è composto da 5 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza ed una la statistica. La prima sezione è composta da 2 domande e indaga l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta da 8 domande e indaga il percorso terapeutico; la terza è composta da 6 domande che indagano sulla sede ovvero la parte strutturale/alberghiera; la quarta sezione è composta da 6 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione rileva dati utili alla statistica. Infine una domanda indaga la soddisfazione in generale.

La soddisfazione è espressa con una scala composta di 5 possibili risposte verbali (Scala Likert): per niente soddisfatto/a, poco soddisfatto/a, abbastanza soddisfatto/a, soddisfatto/a, molto soddisfatto/a.

## Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 31; tutti validi; il 74,2% (23) dei partecipanti, al momento della compilazione, era presente in comunità da più di sei mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 67,7% (21) dichiarano di essere molto soddisfatti, il 25,8% (8) dichiarano di essere abbastanza soddisfatti e il 6,5% (2) dichiarano di essere poco soddisfatti.

### Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 58,1% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 33,9% è abbastanza soddisfatto e l'8,0% è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 63,7% è molto soddisfatto, il 28,2% è abbastanza soddisfatto e l'8,1% è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 54,3% è molto soddisfatto, il 27,4% è abbastanza soddisfatto, il 16,7% è poco soddisfatto e l'1,6% non risponde.

### Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono:

- "Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?", l'83,9% (26 persone) è molto soddisfatto;

### Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono:

- I. "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?" il 35,5% (11 persone) è poco soddisfatto;

Infine il 96,8% (30) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al percorso".

## Monitoraggio azioni migliorative precedenti

Monitoraggio azioni migliorative novembre 2018 – ottobre 2019			
N° azioni individuate	N° azioni concluse	N° azioni incorso	N° azioni sospese
2	0	1	1

## Azioni migliorative individuate a novembre 2019

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 (dicembre 2019 - Ottobre 2020).

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Ritieni soddisfacente la qualità/quantità delle attività ricreative offerte?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzare una serie di incontri con utenti (gruppo casa e gruppi fascia) per rielaborare e dare i giusti significati alle "attività ricreative"</li> <li>• Formazione specifica (interna) del nuovo operatore (Silvia) nella gestione del settore e del menù</li> </ul>
Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizzare stato di deterioramento dei letti, materassi, porte delle stanze</li> </ul>

## Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

2015 - 2019					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N°QUESTIONARI
2015	21,1%	35,1%	43,4%	0,4%	32
2016	14,9%	36,8%	46,5%	1,8%	34
2017	26,7%	39,2%	32,8%	1,3%	43
2018	13,7%	29,6%	54,9%	1,8%	33
2019	10,9%	29,8%	58,7%	0,5%	31
<i>Media 2015 - 2019</i>	<i>17,3%</i>	<i>34,1%</i>	<i>47,1%</i>	<i>1,5%</i>	<i>34,6</i>

## Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione

	<p>D. SODDISFAZIONE</p> <p>Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</p>				
<p>D. IMPORTANZA</p> <p>La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).</p>		PS	AS	MS	NR
	PI	0	0	0	1
	AI	1	3	2	0
	MI	2	4	18	0
	NR	0	0	0	0

	<p>D. SODDISFAZIONE</p> <p>Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.</p>				
<p>D. IMPORTANZA</p> <p>Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.</p>		PS	AS	MS	NR
	PI	0	0	0	0
	AI	0	1	0	0
	MI	1	12	17	0
	NR	0	0	0	0

*PI = poco importante – AI = abbastanza importante – MI = molto importante*  
*PS = poco soddisfatto – AS = abbastanza soddisfatto – MS = molto soddisfatto*  
*NR = non risponde*