

I questionari di soddisfazione degli **utenti** della Struttura residenziale Dianova di Garbagnate 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 posteriore 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 28; tutti validi; il 50% (14) 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 46,4% (13) dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, il 42,9% (12) dichiarano di essere molto soddisfatti, il 7,1% (2) dichiarano di essere poco soddisfatti e il 3,6% non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- In merito all'area definita "accoglienza" il 60,7% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 21,4% è abbastanza soddisfatto, il 12,5% è poco soddisfatto e il 5,4% non risponde;
- In merito all'area definita "il percorso" il 48,7% è molto soddisfatto, il 29,9% è abbastanza soddisfatto, il 16,1% è poco soddisfatto e il 5,3% non risponde;
- In merito all'area definita "la sede" il 54,8% è molto soddisfatto, il 24,4% è abbastanza soddisfatto, il 15,5% è poco soddisfatto e il 5,3% non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono:

- "Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?", il 78,6% (22 persone) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono:

- "Sei soddisfatto/a delle attività offerte dalla struttura?", il 32,1% (9 persone) è poco soddisfatto;

Infine l'89,3% (25) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

Monitoraggio azioni migliorative precedenti

Monitoraggio azioni migliorative novembre 2018 – ottobre 2019			
N° azioni individuate	N° azioni concluse	N° azioni incorso	N° azioni sospese
15	9	5	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
Sei soddisfatto dalle attività offerte dalla struttura	<ul style="list-style-type: none"> • Costruzione di nuove attività/laboratori che vengano garantiti dalla presenza dell'operatore (laboratorio di argilla, laboratorio del gesso, laboratorio di teatro; organizzazione di tornei; attività di cucito; cucina creativa dolci; laboratorio musicale). • Costruzione di una collaborazione con il fundraising per produrre degli oggetti che possono essere poi veicolati all'esterno.
Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto	<ul style="list-style-type: none"> • Introdurre frutta giornalmente • Incontro con un/una nutrizionista

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

2015 - 2019					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N°QUESTIONARI
2015	27,6%	42,7%	28,7%	1,0%	28
2016	20,8%	35,8%	38,6%	4,8%	29
2017	26,7%	34,1%	38,5%	0,7%	25
2018	37,5%	36,1%	23,6%	0,0%	21
2019	14,9%	28,8%	51,9%	4,4%	28
<i>Media 2015 - 2019</i>	<i>25,5%</i>	<i>35,5%</i>	<i>36,8%</i>	<i>2,2%</i>	<i>26,2</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>				
		PS	AS	MS	NR
<p>D. IMPORTANZA</p> <p>La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi)</p>	PI	0	2	1	0
	AI	1	2	1	0
	MI	1	2	17	0
	NR	0	0	0	1

	<p>D. SODDISFAZIONE</p> <p>Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.</p>				
		PS	AS	MS	NR
<p>D. IMPORTANZA</p> <p>Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso</p>	PI	0	0	0	0
	AI	0	0	1	0
	MI	5	7	13	0
	NR	0	0	1	1

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