

I questionari di soddisfazione degli **utenti** della Struttura residenziale Dianova di Montefiore 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 di 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 17, tutti validi; il 52,9% (9) dei partecipanti, al momento della compilazione, era presente in comunità da più di 6 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 47,1% (8) dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, il 41,2% (7) dichiarano di essere molto soddisfatti e l'11,7% (2) dichiarano di essere poco soddisfatti.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 58,8% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 35,3% è abbastanza soddisfatto ed il 5,9% è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 48,7% è molto soddisfatto, il 34,5% è poco soddisfatto, il 16,0% è abbastanza soddisfatto e l'0,8% non risponde.
- c) In merito all'area definita "la sede" il 44,1% è molto soddisfatto, il 37,3% è abbastanza soddisfatto e il 18,6% è poco soddisfatto.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono:

- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?", il 64,7% (11) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono:

- "Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?" il 29,4% (5) è poco soddisfatto;

Infine il 94,1% (16) 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 |
| 4 | 3 | 0 | 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 |
|--|---|
| Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso? | <ul style="list-style-type: none"> • Durante la discussione sono emerse possibili interpretazioni della domanda; segnalazione della probabile necessità di integrare il testo al dipartimento qualità |
| Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione? | <ul style="list-style-type: none"> • Durante la discussione sono emerse possibili interpretazioni della domanda; Segnalazione della probabile necessità di integrare il testo al dipartimento qualità |
| C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno? Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi? | <ul style="list-style-type: none"> • Mantenere alta l'attenzione rispetto alla questione del "tempo terapeutico" • Prolungamento "organico" delle tempistiche dei gruppi e dei colloqui • Organizzazione di specifici laboratori (cineforum ed altro) che debbano svilupparsi attraverso tempistiche consistenti e che coinvolgano attivamente gli utenti nell'organizzazione e nella preparazione) • Programmazione chiara dei colloqui effettuati dal Responsabile di Programma • Introduzione di specifici colloqui effettuati dallo psicoterapeuta |
| Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto? | <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento dello standard attuale • Organizzazione di gruppi e laboratori (cineforum ed altro) dedicati all'educazione alimentare |
| Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto? | <ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento dello standard attuale • Organizzazione di gruppi e laboratori (cineforum ed altro) dedicati all'educazione alimentare |
| Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte? | <ul style="list-style-type: none"> • Raccolta di eventuali proposte degli utenti • Organizzazione di gruppi e laboratori, adeguamento di quelli esistenti in considerazione della fattibilità delle proposte ricevute |
| Commento libero: "in questa equipe le operatrici donne lasciano a desiderare" | <ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di gruppi, laboratori ed iniziative (cineforum ed altro) dedicati alla tematica del rapporto uomo-donna e su tematiche di attualità quali violenza di genere (etc.) |

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

| 2015 - 2019 | | | | | |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| ANNO | POCO | ABBASTANZA | MOLTO | NON RILEVATO | N°QUESTIONARI |
| 2015 | 16,7% | 31,0% | 52,3% | 0,0% | 21 |
| 2016 | 6,9% | 50,1% | 37,5% | 5,5% | 14 |
| 2017 | 8,7% | 48,0% | 37,0% | 6,3% | 20 |
| 2018 | 21,8% | 24,6% | 53,6% | 0,0% | 17 |
| 2019 | 14,7% | 36,0% | 48,9% | 0,4% | 17 |
| <i>Media 2015 - 2019</i> | <i>13,8%</i> | <i>37,9%</i> | <i>45,9%</i> | <i>2,4%</i> | <i>17,8</i> |

Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione

| | | 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 | NR | |
| PI | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| AI | | 0 | 3 | 1 | 0 | |
| MI | | 2 | 4 | 7 | 0 | |
| NR | | 0 | 0 | 0 | 0 | |

| | | 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 | NR | |
| PI | | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| AI | | 0 | 1 | 0 | 0 | |
| MI | | 0 | 6 | 10 | 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