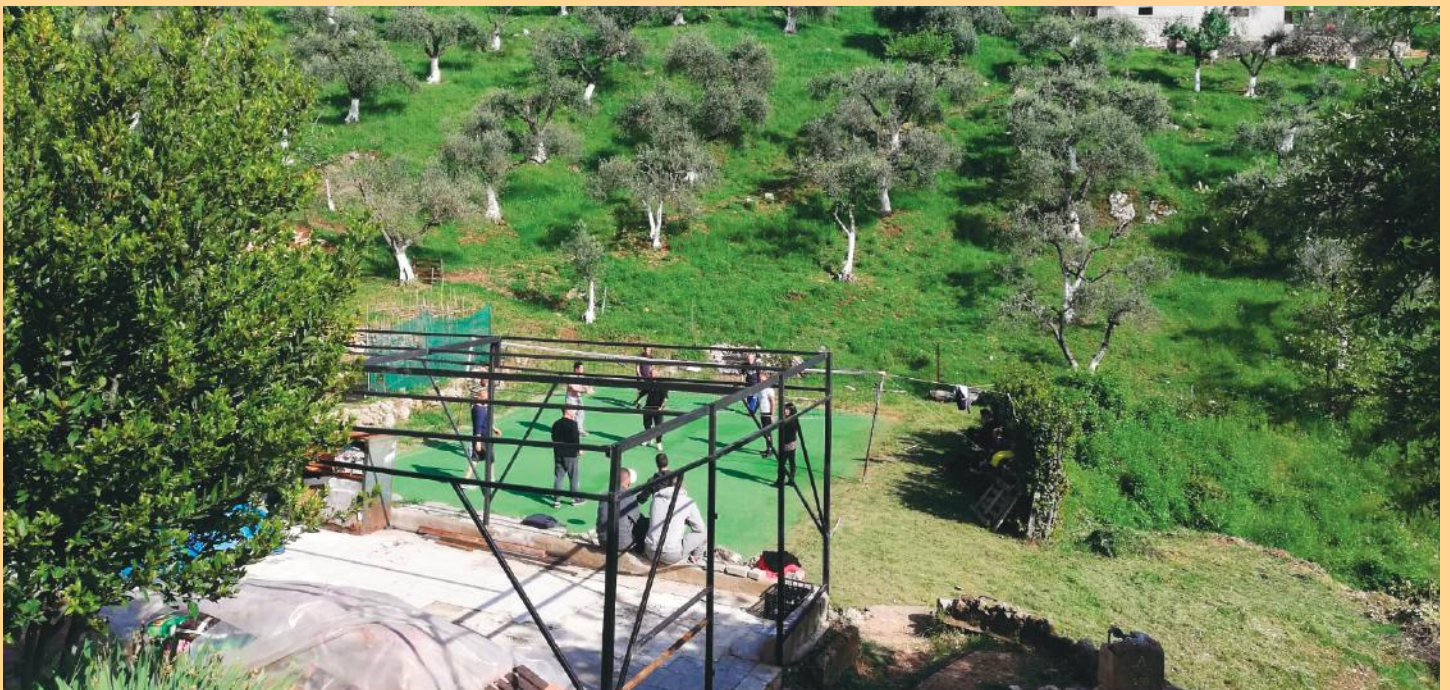


I questionari di soddisfazione degli **utenti** della Struttura residenziale Dianova di Palombara 2019



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 18, tutti validi; il 50% (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 50,0% (9) dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, il 44,4% (8) dichiarano di essere molto soddisfatti e il 5,6% (1) dichiara di essere poco soddisfatto.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 58,3% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 41,7% è abbastanza soddisfatto.
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 57,6% è molto soddisfatto, il 32,6% è abbastanza soddisfatto, il 9,0% è poco soddisfatto e il restante non risponde.
- c) In merito all'area definita "la sede" il 44,5% è molto soddisfatto, il 42,6% è abbastanza soddisfatto, il 12,9% è poco soddisfatto.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono:

- "Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?" l'83,3% (17) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono:

- "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?" il 27,8% (5) è poco soddisfatto;

Infine il 94,4% (17) dei partecipanti ritiene molto importante la domanda: "Quanto è importante essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

Monitoraggio azioni migliorative novembre 2018 – ottobre 2019			
N° azioni individuate	N° azioni svolte	N° azioni incorso	N° azioni sospese
3	2	1	0

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 delle attività offerte	Riunione organizzativa di pianificazione e sondaggio della motivazione degli utenti per proporre e realizzare eventualmente nuovi laboratori
Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto	1 volta a settimana gli utenti a rotazione decidono e realizzano il menù insieme ad un operatore
Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte	Riunione con tutta la casa per individuare nuove proposte
Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte	Il gruppo non ha capito la differenza tra qualità e quantità di attività. Non rilevate pertanto delle azioni migliorative

Valori complessivi negli anni

2015 - 2019					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N°QUESTIONARI
2015	23,7%	39,5%	36,8%	0,0%	18
2016	12,8%	30,6%	56,6%	0,0%	18
2017	20,4%	38,5%	41,0%	0,0%	16
2018	8,2%	29,1%	62,7%	0,0%	18
2019	7,3%	38,9%	53,5%	0,3%	18
<i>Media 2015 - 2019</i>	<i>14,5%</i>	<i>35,3%</i>	<i>50,1%</i>	<i>0,1%</i>	<i>17,6</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>				
		PS	AS	MS	NR
<p>D. IMPORTANZA</p> <p>La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi)</p>	PI	0	0	0	0
	AI	1	5	4	0
	MI	1	3	4	0
	NR	0	0	0	0

	<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	1	0	0
	MI	2	5	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