

I questionari di soddisfazione degli **ospiti** del gruppo appartamento per minori Dianova “La Villa” 2018

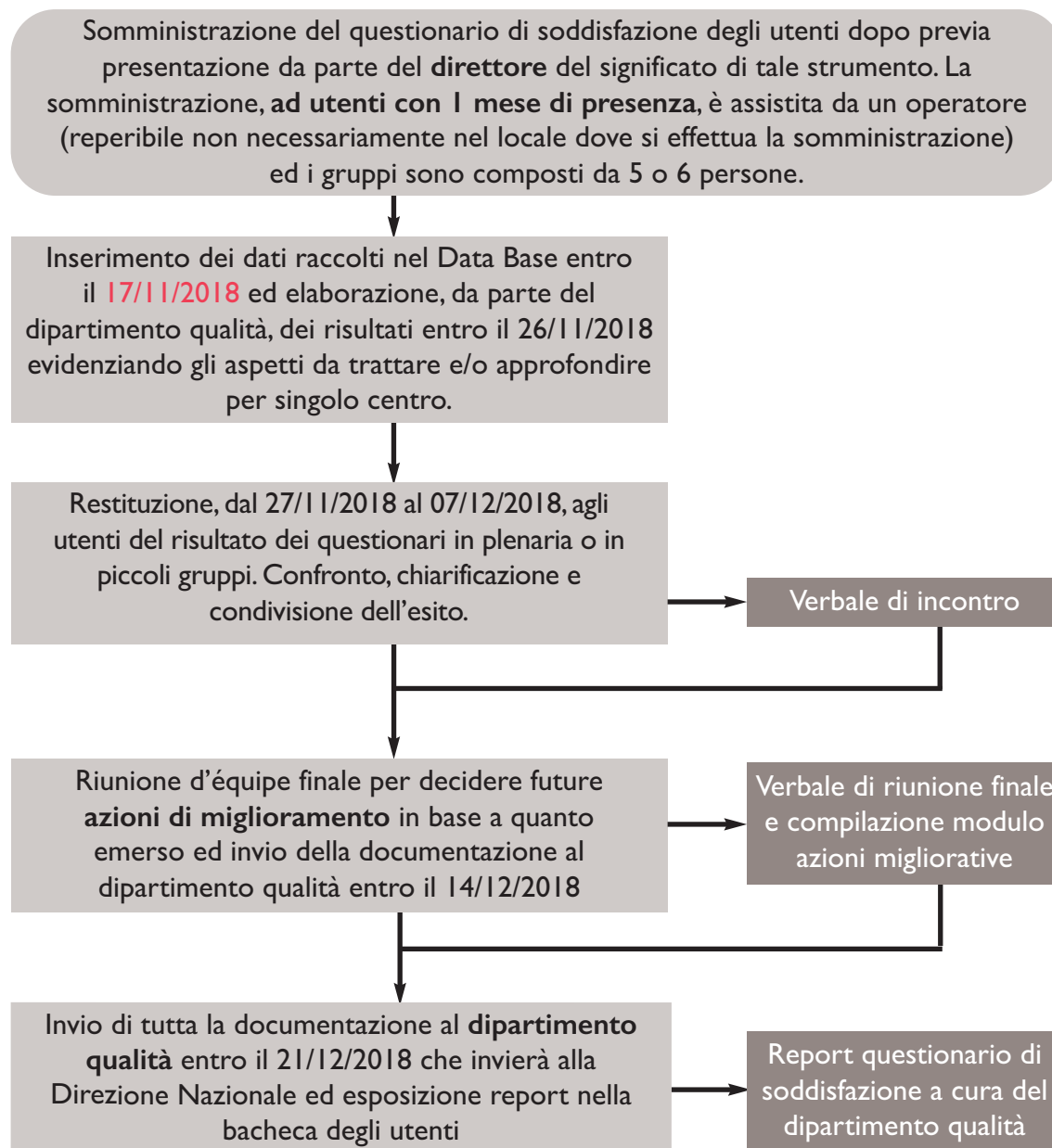


Introduzione

Dal 2009 il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa di Dianova 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 annuale della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

Il questionario degli ospiti del Gruppo appartamento per minori "La Villa", somministrato per la prima volta nel 2018, è composto di 4 sezioni, di cui 3 riguardanti la soddisfazione e 1 i commenti. La prima sezione è composta di 2 domande che riguardano l'accoglienza; la seconda è composta di 4 domande che riguardano il percorso; la terza è composta di 3 domande che riguardano la sede, ovvero la parte strutturale/alberghiera. La soddisfazione è espressa con una scala composta di 3 possibili risposte (lettere/simboli), indicando: poco soddisfatto/a 😞, abbastanza soddisfatto/a 😐, molto soddisfatto/a 😊.

Scopo della presente procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi di gestione, il livello di soddisfazione dell'ospite e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.



Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 8.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione:

- Alla domanda "Trovi negli operatori un punto di riferimento?", il 75,0% (6 ragazzi) è molto soddisfatto.




























Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione:

- Alle domande "Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente?" e "Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività esterne offerte (attività sportive, uscite nel fine settimana, gite, vacanze)?", il 25,0% (2 ragazzi) è poco soddisfatto.

Azioni di miglioramento

Come da procedura, l'elaborazione dei dati viene presentata agli ospiti e all'equipe al fine dell'individuazione delle azioni di miglioramento. L'attuazione di tali azioni viene monitorata almeno una volta all'anno dal Dipartimento Qualità.

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Domanda 6: sei soddisfatto delle attività offerte?	<ul style="list-style-type: none">• Promozione interna alla Struttura di attività di animazione, quali quelle espressive, creative e manuali (teatro, laboratori artigianali, ecc.)
Domanda 7: ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente?	<ul style="list-style-type: none">• La maggior parte dell'utenza esprime la volontà di avere stanze personalizzate comprendenti anche il colore delle pareti che potrebbe dipingere come attività di gruppo.• Implementare utensili e le attrezzature da cucina.• Spogliatoio funzionante.• Organizzare maggiormente gli spazi interni per attività laboratoriali.• Ampia partecipazione possibile da parte degli ospiti alla preparazione del menu e dei cibi, al loro acquisto ed al servizio a tavola.
Domande 9: ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività esterne offerte (attività sportive, uscite nel fine settimana, gite, vacanze)?	<ul style="list-style-type: none">• Attività con gli animali (canile, equitazione) anche esterne alla comunità.• Maggior conoscenza del territorio circostante per usufruire delle attività e delle iniziative offerte (palestre, musei, mostre, mercatini, etc...).

N° partecipanti: 8 - N° questionari compilati: 8 - N° questionari validi: 8				
D1. Ti è piaciuta l'accoglienza al momento dell'arrivo?	molto soddisfatto		N°	%
	abbastanza soddisfatto		2	25,0
	poco soddisfatto		6	75,0
			0	0
			8	100,0
D2. Hai ricevuto chiaramente tutte le informazioni sull'organizzazione?	molto soddisfatto		N°	%
	abbastanza soddisfatto		5	62,5
	poco soddisfatto		2	25,0
			1	12,5
			8	100,0
D3. Trovi negli operatori un punto di riferimento?	molto soddisfatto		N°	%
	abbastanza soddisfatto		6	75,0
	poco soddisfatto		2	25,0
			0	0
			8	100,0
D4. Ti trovi bene con gli altri ragazzi?	molto soddisfatto		N°	%
	abbastanza soddisfatto		4	50,0
	poco soddisfatto		4	50,0
			0	0
			8	100,0
D5. Le regole sono chiare? (leggibili/semplifici).	molto soddisfatto		N°	%
	abbastanza soddisfatto		3	37,5
	poco soddisfatto		4	50,0
			1	12,5
			8	100,0
D6. Sei soddisfatto delle attività offerte?	molto soddisfatto		N°	%
	abbastanza soddisfatto		4	50,0
	poco soddisfatto		4	50,0
			0	0
			8	100,0
D7. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente?	molto soddisfatto		N°	%
	abbastanza soddisfatto		1	12,5
	poco soddisfatto		5	62,5
			2	25,0
			8	100,0
D8. Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	molto soddisfatto		N°	%
	abbastanza soddisfatto		4	50,0
	poco soddisfatto		3	37,5
			1	12,5
			8	100,0
D9. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività esterne offerte (attività sportive, uscite nel fine settimana, gite, vacanze)?	molto soddisfatto		N°	%
	abbastanza soddisfatto		3	37,5
	poco soddisfatto		3	37,5
			2	25,0
			8	100,0

Commenti degli utenti

- É un servizio che offre tante opportunità per il tuo futuro, ringrazio gli operatori a cui rubo idee e esperienze tutti i giorni.
- Un po' di velocità nel da farsi.
- Fare più chiamate a casa (Africa), accelerare la preparazione dei documenti, più studi della lingua italiana.
- Accelerare i documenti, fare più telefonate in Africa, più studi della lingua italiana.
- Prima quando arrivato qui non stavo bene adesso invece mi sento bene e ringrazio gli operatori.
- Ci offre molte opportunità per strutturare al meglio la nostra vita.