





Report soddisfazione utenti 2018
Struttura residenziale per le dipendenze di Cozzo

	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 1 di 13

Report soddisfazione utenti 2018 Struttura residenziale per le dipendenze di Cozzo

Indice

Introduzione	2
Procedura	3
Descrizione dei dati	4
Media dati per aree	4
Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni	5
Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione	6
Azioni di miglioramento	7
Dati questionario integrali	7

	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 2 di 13

Introduzione

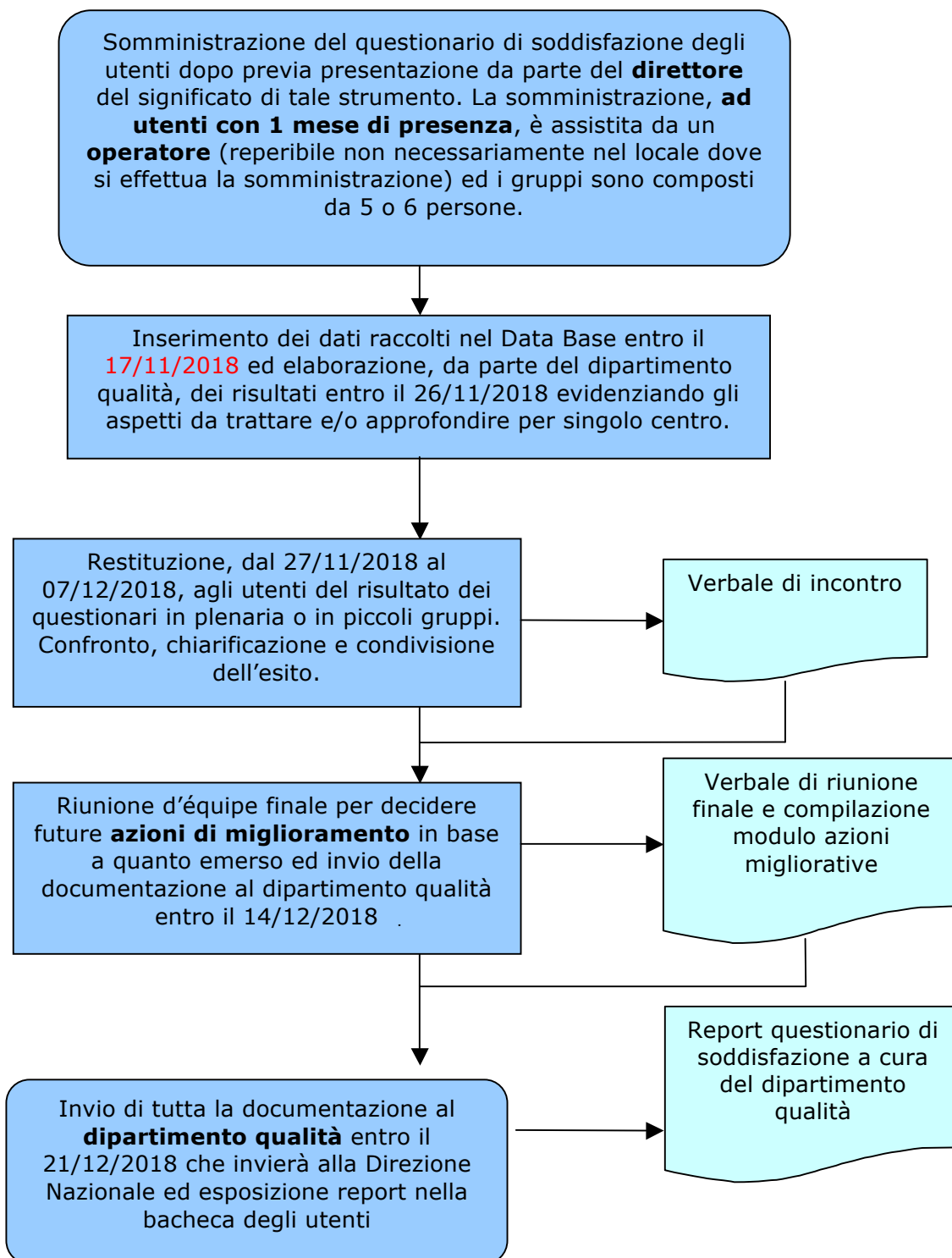
Dal 2009 il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa di Dianova hanno deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento; questo al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità 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 inviati.

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

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

Procedura

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'utente e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.



Torna all'indice

Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 33, tutti validi; il 60,6% (20) 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 51,5% (17) dichiara di essere molto soddisfatto, il 36,3% (12) dichiara di essere abbastanza soddisfatto, il 9,1% (3) dichiara di essere poco soddisfatto e il 3,1% (1) non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 57,6% (19) dei partecipanti è molto soddisfatto, il 31,8% (10) è abbastanza soddisfatto ed il 10,6% (3) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 60,6% (20) è molto soddisfatto, il 25,8% (8) è abbastanza soddisfatto, l'11,7% (4) è poco soddisfatto e l'1,9% (1) non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 47,0% (15) è molto soddisfatto, il 32,8% (11) è abbastanza soddisfatto, il 18,2% (6) è poco soddisfatto e il 2,0% (1) non risponde.

La domanda dove è risultata la maggior soddisfazione è stata:

- "Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?" con il 75,8% (25) molto soddisfatto;

La domanda dove invece è risultata poca soddisfazione è stata:

- "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?" con il 33,3% (11) poco soddisfatto;

Infine l' 84,8% (28) dei partecipanti ritiene molto importante "La disponibilità all'ascolto degli operatori".

Media dati per aree

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	3,5 10,6%
	abbastanza soddisfatto	10,5 31,8%
	molto soddisfatto	19,0 57,6%
	non rilevabile	0 0,0%
	33	100,0%

	N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	3,9 11,7%
	abbastanza soddisfatto	8,5 25,8%
	molto soddisfatto	20 60,6%
	non rilevabile	0,6 1,9%
	33	100,0%

Torna all'indice

		N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	6	18,2%
	abbastanza soddisfatto	10,8	32,8%
	molto soddisfatto	15,5	47,0%
	non rilevabile	0,7	2,0%
		33	100,0%

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	4,5	13,7%
	abbastanza soddisfatto	9,6	29,6%
	molto soddisfatto	18,1	54,9%
	non rilevabile	0,6%	1,8%
		33	100,0%

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

2014 - 2018					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2014	20,4%	42,3%	35,6%	1,7%	41
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
<i>Media 2014/2018</i>	<i>19,4%</i>	<i>36,6%</i>	<i>51,1%</i>	<i>1,4%</i>	<i>36,6</i>

Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione

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

		D.SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?			
		PS	AS	MS	NR
D. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	PI	0	1	1	0
	AI	1	6	5	0
	MI	1	3	15	0
	NR	0	0	0	1

		D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.			
		PS	AS	MS	NR
D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	PI	1	0	0	0
	AI	2	2	1	0
	MI	3	9	15	0
	NR	0	0	0	0

		D. SODDISFAZIONE) Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?			
		PS	AS	MS	NR
D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività offerte.	PI	0	0	0	0
	AI	3	2	1	0
	MI	4	6	16	0
	NR	0	0	1	0

Azioni di miglioramento

Come da procedura, l'elaborazione dei dati viene presentata agli utenti 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
D9. Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<input type="checkbox"/> Inizio a Febbraio 2019 di un nuovo laboratorio di arredamento con bancali riciclati che sostituirà quello di assemblaggio
D15. Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	<input type="checkbox"/> Riprendere uscite per visite a luoghi di interesse (musei, monumenti, ecc.)

Dati questionario integrali

N° PARTECIPANTI: 33

N° QUESTIONARI COMPILATI: 33

N° QUESTIONARI VALIDI: 33

Domanda 1		
Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	7	54,5
Molto Soddisfatto	11	
Abbastanza Soddisfatto	13	39,4
Poco Soddisfatto	2	6,1
<i>Totale</i>	<i>33</i>	<i>100,0</i>

Domanda 2		
Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	11	60,6
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	8	24,2
Per Niente Soddisfatto	1	15,2
Poco Soddisfatto	4	
<i>Totale complessivo</i>	<i>33</i>	<i>100,0</i>

Torna all'indice

Domanda 3		
Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	7	48,5
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	11	33,3
Per Niente Soddisfatto	1	18,2
Poco Soddisfatto	5	
<i>Totale complessivo</i>	<i>33</i>	<i>100,0</i>

Domanda 4		
C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	13	66,7
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	6	18,2
Poco Soddisfatto	4	12,1
Non Risponde	1	3,0
<i>Totale complessivo</i>	<i>33</i>	<i>100,0</i>

Domanda 5		
Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	12	66,7
Molto Soddisfatto	10	
Abbastanza Soddisfatto	9	27,2
Poco Soddisfatto	1	3,0
Non Risponde	1	3,0
<i>Totale complessivo</i>	<i>33</i>	<i>100,0</i>

Domanda 6		
Mi piace il percorso che mi viene offerto.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	4	51,5
Molto Soddisfatto	13	
Abbastanza Soddisfatto	11	33,3
Per Niente Soddisfatto	1	12,1
Poco Soddisfatto	3	
Non risponde	1	3,0
<i>Totale complessivo</i>	<i>33</i>	<i>100,0</i>

Domanda 7		
	Totale	%
Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.		
Del Tutto Soddisfatto	9	54,5
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	12	36,4
Poco Soddisfatto	2	6,1
Non Risponde	1	3,0
	<i>Totale complessivo</i>	<i>33 100,0</i>

Domanda 8		
	Totale	%
Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplici).		
Del Tutto Soddisfatto	11	66,7
Molto Soddisfatto	11	
Abbastanza Soddisfatto	7	21,2
Poco Soddisfatto	3	9,1
Non Risponde	1	3,0
	<i>Totale complessivo</i>	<i>33 100,0</i>

Domanda 9		
	Totale	%
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?		
Del Tutto Soddisfatto	4	54,5
Molto Soddisfatto	14	
Abbastanza Soddisfatto	8	24,3
Poco Soddisfatto	7	21,2
	<i>Totale complessivo</i>	<i>33 100,0</i>

Domanda 10		
	Totale	%
Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?		
Del Tutto Soddisfatto	10	75,8
Molto Soddisfatto	15	
Abbastanza Soddisfatto	4	12,1
Poco Soddisfatto	4	12,1
	<i>Totale complessivo</i>	<i>33 100,0</i>

Torna all'indice

Domanda 11		
Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	5	63,6
Molto Soddisfatto	16	
Abbastanza Soddisfatto	10	30,3
Poco Soddisfatto	2	6,1
<i>Totale complessivo</i>	33	100,0

Domanda 12		
Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	7	39,4
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	14	42,4
Per Niente Soddisfatto	2	18,2
Poco Soddisfatto	4	
<i>Totale complessivo</i>	33	100,0

Domanda 13		
Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	7	51,5
Molto Soddisfatto	10	
Abbastanza Soddisfatto	8	24,3
Per Niente Soddisfatto	2	21,2
Poco Soddisfatto	5	
Non risponde	1	3,0
<i>Totale complessivo</i>	33	100,0

Domanda 14		
Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	13	63,6
Molto Soddisfatto	8	
Abbastanza Soddisfatto	10	30,2
Poco Soddisfatto	1	3,1
Non risponde	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>	33	100,0

Domanda 15		
Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	33,3
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	12	36,3
Per Niente Soddisfatto	1	27,3
Poco Soddisfatto	8	
Non risponde	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		33 100,0

Domanda 16		
Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	1	30,3
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	11	33,3
Per Niente Soddisfatto	1	33,3
Poco Soddisfatto	10	
Non risponde	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		33 100,0

Domanda 17		
Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	51,5
Molto Soddisfatto	15	
Abbastanza Soddisfatto	12	36,3
Poco Soddisfatto	3	9,1
Non risponde	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		33 100,0

Domanda 18		
La disponibilità all'ascolto degli operatori.	Totale	%
Importantissimo	16	84,8
Molto Importante	12	
Abbastanza Importante	4	12,1
Poco Importante	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		33 100,0

Domanda 19		
Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	Totale	%
Importantissimo	7	42,4
Molto Importante	7	
Abbastanza Importante	9	27,3
Per Niente Importante	1	30,3
Poco Importante	9	
<i>Totale complessivo</i>	33	100,0

Domanda 20		
La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	Totale	%
Importantissimo	6	57,6
Molto Importante	13	
Abbastanza Importante	12	36,4
Per Niente Importante	1	6,0
Poco Importante	1	
<i>Totale complessivo</i>	33	100,0

Domanda 21		
La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	Totale	%
Importantissimo	5	75,7
Molto Importante	20	
Abbastanza Importante	7	21,2
Poco Importante	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>	33	100,0

Domanda 22		
Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	Totale	%
Importantissimo	19	81,8
Molto Importante	8	
Abbastanza Importante	5	15,1
Poco Importante	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>	33	100,0

Domanda 23		
La qualità e la quantità delle attività offerte.	Totale	%
Importantissimo	8	78,7
Molto Importante	18	
Abbastanza Importante	6	18,2
Non risponde	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>	33	100,0

Torna all'indice

Commenti

Di essere un po' più lineari e di allargare il progetto terapeutico con uscite e innovazioni tecnologiche. Più creatività ascolto su rotazione più uscite più gruppi per conoscersi meglio. Più comunicazione tra operatori con utenti più contatto con la natura.

Negli operatori che mi affido ringrazio la loro disponibilità e come rispondono alle mie domande, situazioni, malessere, qui sto trovando una mia autostima e posizione di ascolto, ma più di tutto per ora la parte emozionale liberando la coscienza grazie .

Il servizio offerto dalla comunità; molto buono e di un buon livello. L'unica cosa che cambierei è avere libertà di poter starci da solo almeno un pomeriggio a settimana per i bisogni personali come meditazione, ascolto della propria musica in pace. Grazie mille a tutti.

Il mio percorso è stato da subito chiaro non entrare nelle dinamiche familiari emozionali e personali

Non posso far altro che affidarmi fino in fondo tutti possono aiutarmi.

Grazie a tutti voi per la opportunità.

Per le mie esigenze un po' troppo dispersiva. Riguardante gli operatori e ufficio e direttore molto buona sempre presenti e disponibili.

Vi ringrazio del grande aiuto che mi state dando non lo dimenticherò mai.

Prima uscita più ravvicinata.

Gli operatori sono sempre disponibili per risolvere o discutere dei nostri problemi più rilevanti e ciò mi rende sereno e porta più motivazione al percorso in Comunità. La casa in generale è organizzata in modo ordinato sotto l'aspetto dei settori lavorativi e dei gruppi fascia che reputo molto importanti.

Aggiungerei alle attività ricreative qualche cineforum per mia conoscenza più approfondita.

Ringrazio di cuore tutti gli operatori per tutto l'aiuto che mi è stato dato.

Ringrazio gli operatori che mi stanno aiutando in questo periodo a migliorarmi e a conoscermi. Li ringrazio anche per l'ascolto datomi ogni volta che ho un problema.

Grazie di tutto anche se ogni tanto mi girano.

Grazie per il vostro aiuto.

Grazie per l'aiuto.

Qui mi sento ascoltato ed aiutato sui miei bisogni ai quali non ho mai dato importanza.

Preferisco non lasciare commenti di nessun tipo.

Tutto dipende dalla mia volontà e impegno, il vostro appoggio mi ha già portato a delle risposte. Purtroppo non trovo ancora il mio tassello mancante ma sono fiducioso.

All'inizio non ci credevo molto e avevo poca fiducia, ad oggi vi ringrazio. Portare all'estremo le situazioni per me è stato molto costruttivo.

Ottimo, grazie a tutti.

Secondo me gli operatori devono essere più umani nel svolgere il loro lavoro nel senso che tanti di loro sono un protocollo leggo nel loro linguaggio e nei loro sguardi tanta finzione e tante volte non arrivano nel cuore del proprio utente rimanendo nella superficialità del caso! Ripeto, non tutti.

Ritengo sia importante chiarire il fatto: "Ognuno ha un percorso personale". Inoltre dare più chiarezza e tempistica sugli obiettivi.

Sono molto soddisfatto e gratificato nell'aiuto che mi viene dato per il mio cambiamento

Qui ho trovato il coraggio di affrontare le mie paure, difficoltà e fragilità anche se con grande fatica i risultati sono ottimi.

Torna all'indice