



Report soddisfazione **utenti** 2019

Struttura residenziale per le dipendenze di Cozzo



INDICE

Introduzione	3
Procedura	4
Descrizione dei dati	5
Media dati per aree	5
Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni	6
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Monitoraggio azioni migliorative anni precedenti	6
Azioni migliorative individuate a novembre 2019	7
Dati questionario integrali	7

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 posteriori 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.

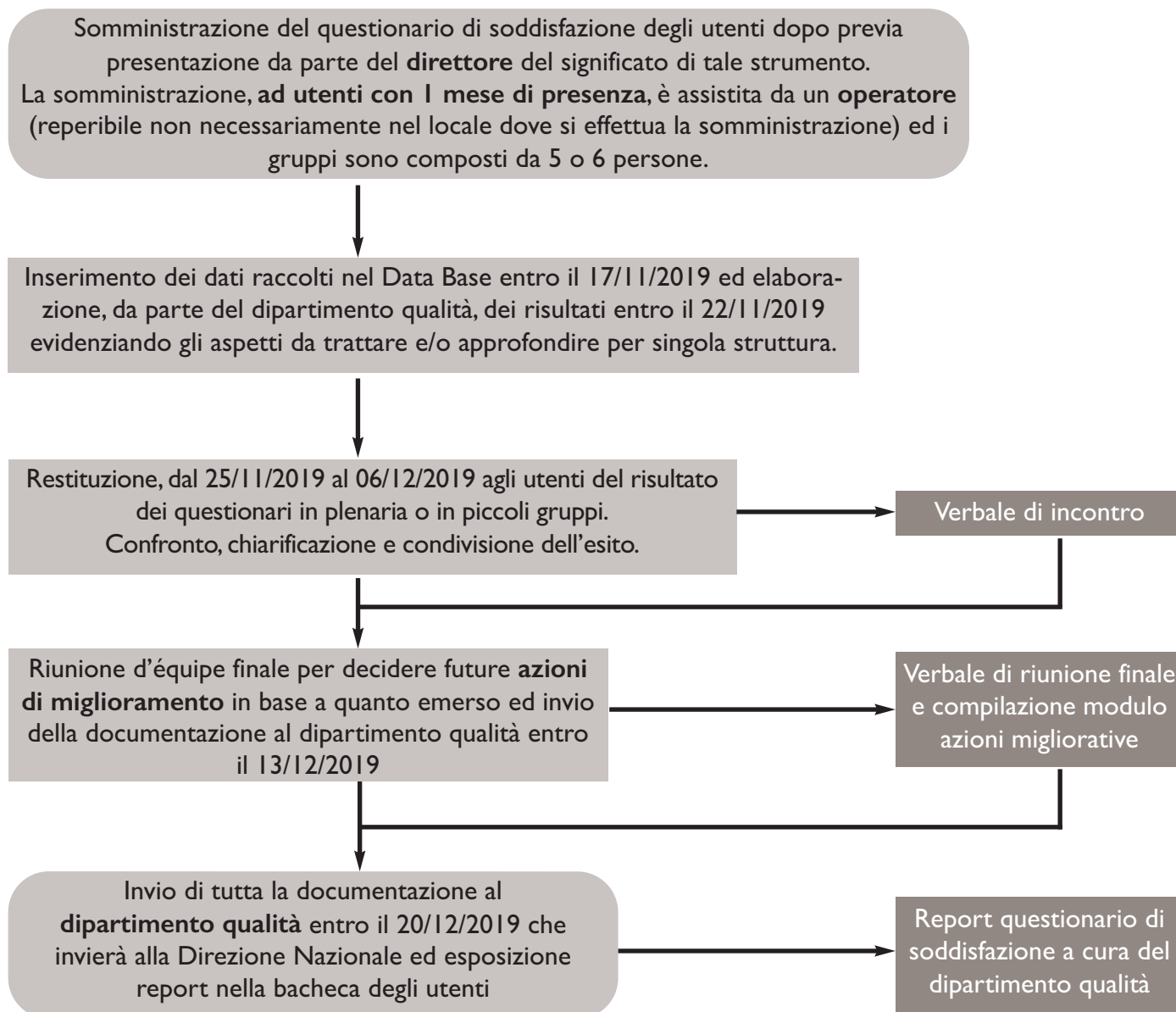
Il questionario degli utenti è composto da 5 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza ed una la statistica. La prima sezione è composta di 2 domande e indaga l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta da 8 domande e indaga il percorso terapeutico; la terza 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.



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.



Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 31; tutti validi; il 74,2% (23) 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 67,7% (21) dichiarano di essere molto soddisfatti, il 25,8% (8) dichiarano di essere abbastanza soddisfatti e il 6,5% (2) dichiarano di essere poco soddisfatti.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- In merito all'area definita "accoglienza" il 59,1% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 31,8% è abbastanza soddisfatto ed il 9,1% è poco soddisfatto.
- In merito all'area definita "il percorso" il 55,8% è molto soddisfatto, il 32,5% è abbastanza soddisfatto e l'11,7% è poco soddisfatto;
- In merito all'area definita "la sede" il 40,8% è molto soddisfatto, il 33,3% è abbastanza soddisfatto, il 17,7% è poco soddisfatto e l'8,2% non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono:

- "Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?", il 69,7% (23 persone) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono:

- "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?" il 24,2% (8 persone) è poco soddisfatto.

Infine l'81,8% (27) dei partecipanti ritiene molto importante con la stessa percentuale le seguenti domande: "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso" e "Quanto è importante la qualità e la quantità delle attività offerte".

Media dati per aree

ACCOGLIENZA		N°	%
	poco soddisfatto	2,5	8,0
	abbastanza/soddisfatto	10,5	33,9
	molto soddisfatto	18	58,1
	non rilevabile	0,0	0,0
		31	100,0
IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	2,5	8,1
	abbastanza/soddisfatto	8,8	28,2
	molto soddisfatto	19,7	63,7
	non rilevabile	0,0	0,0
		31	100,0
LA SEDE		N°	%
	poco importante	5,2	16,7
	abbastanza/importante	8,5	27,4
	molto importante	16,8	54,3
	non rilevabile	0,5	1,6
		31	100,0
COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco importante	3,4	10,9
	abbastanza/importante	9,2	29,8
	molto importante	18,2	58,7
	non rilevabile	0,2	0,5
		31	100,0

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

2015 - 2019					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° QUESTIONARI
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
2019	10,9%	29,8%	58,7%	0,5%	31
Media 2015 - 2019	17,3%	34,1%	47,1%	1,5%	34,6

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	PS	AS	MS	NR	
La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	PI	0	0	0	1
	AI	1	3	2	0
	MI	2	4	18	0
	NR	0	0	0	0
	D. SODDISFAZIONE Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.				
D. IMPORTANZA	PS	AS	MS	NR	
Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	PI	0	0	0	0
	AI	0	1	0	0
	MI	1	12	17	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

Monitoraggio azioni migliorative precedenti

Monitoraggio azioni migliorative novembre 2018 – ottobre 2019			
N° azioni individuate	N° azioni svolte	N° azioni in corso	N° azioni sospese
2	0	1	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
Ritieni soddisfacente la qualità/quantità delle attività ricreative offerte?	<ul style="list-style-type: none"> Organizzare una serie di incontri con utenti (gruppo casa e gruppi fascia) per rielaborare e dare i giusti significati alle "attività ricreative" Formazione specifica (interna) del nuovo operatore (Silvia) nella gestione del settore e del menù.
Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	<ul style="list-style-type: none"> Analizzare stato di deterioramento dei letti, materassi, porte delle stanze

Dati questionario integrali

Da quanto tempo sei in comunità?		
	n°	%
da 2 a 3 mesi	4	12,9
da 4 a 6 mesi	4	12,9
da più di 6 mesi	23	74,2
Totale complessivo	31	100

Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	5	61,3
Molto Soddisfatto	14	
Abbastanza Soddisfatto	11	35,5
Poco Soddisfatto	1	3,2
Totale complessivo	31	100

Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	8	54,8
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	10	32,3
Poco Soddisfatto	4	12,9
Totale complessivo	31	100

Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	54,9
Molto Soddisfatto	11	
Abbastanza Soddisfatto	13	41,9
Poco Soddisfatto	1	3,2
Totale complessivo	31	100

C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	8	64,5
Molto Soddisfatto	12	
Abbastanza Soddisfatto	8	25,8
Poco Soddisfatto	3	9,7
Totale complessivo	31	100

Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?		
	n°	%
Abbastanza Soddisfatto	10	77,4
Del tutto soddisfatto	14	
Molto Soddisfatto	4	12,9
Poco Soddisfatto	3	9,7
Totale complessivo	31	100

Mi piace il percorso che mi viene offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	9	58,1
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	12	38,7
Per Niente Soddisfatto	1	3,2
Totale complessivo	31	100

Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	8	64,5
Molto Soddisfatto	12	
Abbastanza Soddisfatto	7	22,6
Poco Soddisfatto	4	12,9
Totale complessivo	31	100

Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplici).

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	9	64,5
Molto Soddisfatto	11	
Abbastanza Soddisfatto	9	29,0
Per Niente Soddisfatto	1	6,5
Poco Soddisfatto	1	
Totale complessivo	31	100

Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	7	58,0
Molto Soddisfatto	11	
Abbastanza Soddisfatto	11	35,5
Poco Soddisfatto	2	6,5
Totale complessivo	31	100

Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	67,7
Molto Soddisfatto	15	
Abbastanza Soddisfatto	6	19,4
Poco Soddisfatto	4	12,9
Totale complessivo	31	100

Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	64,5
Molto Soddisfatto	14	
Abbastanza Soddisfatto	7	22,6
Poco Soddisfatto	3	9,7
n.r.	1	3,2
Totale complessivo	31	100

Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	4	58,1
Molto Soddisfatto	14	
Abbastanza Soddisfatto	8	25,8
Poco Soddisfatto	4	12,9
n.r.	1	3,2
Totale complessivo	31	100

Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	4	45,2
Molto Soddisfatto	10	
Abbastanza Soddisfatto	12	38,7
Per Niente Soddisfatto	1	12,9
Poco Soddisfatto	3	
n.r.	1	3,2
Totale complessivo	31	100

Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	8	83,9
Molto Soddisfatto	18	
Abbastanza Soddisfatto	4	12,9
Poco Soddisfatto	1	3,2
Totale complessivo	31	100

Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	4	38,7
Molto Soddisfatto	8	
Abbastanza Soddisfatto	11	35,5
Poco Soddisfatto	8	25,8
Totale complessivo	31	100

Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	2	35,5
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	9	29,0
Poco Soddisfatto	11	35,5
Totale complessivo	31	100

Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	3	67,7
Molto Soddisfatto	18	
Abbastanza Soddisfatto	8	25,8
Poco Soddisfatto	2	6,5
Totale complessivo	31	100

Quanto è importante la disponibilità all'ascolto degli operatori.

	n°	%
Importantissimo	15	93,5
Molto Importante	14	
Abbastanza Importante	2	6,5
Totale complessivo	31	100

Quanto è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

	n°	%
Importantissimo	11	58,1
Molto Importante	7	
Abbastanza Importante	7	22,5
Per Niente Importante	1	19,4
Poco Importante	5	
Totale complessivo	31	100

Quanto è importante la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).

	n°	%
Importantissimo	8	77,4
Molto Importante	16	
Abbastanza Importante	6	19,4
Poco Importante	1	3,2
Totale complessivo	31	100

Quanto è importante la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.

	n°	%
Importantissimo	7	80,7
Molto Importante	18	
Abbastanza Importante	5	16,1
Poco Importante	1	3,2
Totale complessivo	31	100

Quanto è importante essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.

	n°	%
Importantissimo	22	96,8
Molto Importante	8	
Abbastanza Importante	1	3,2
Totale complessivo	31	100

Quanto è importante la qualità e la quantità delle attività offerte.

	n°	%
Importantissimo	8	80,6
Molto Importante	17	
Abbastanza Importante	6	19,4
Totale complessivo	31	100

COMMENTI

- In questa struttura di Cozzo, mi sono trovato molto bene sin da inizio percorso, ed ora che sono giunto ai 18 mesi, sto riuscendo ad integrarmi anche con la società esterna. Grazie.
- sono in regime di pronta accoglienza comunque ben supportato e con ottime risposte alle mie problematiche ritengo che la struttura è molto valida e composta da un'ottima equipe
- personale qualificato
- sono in comunità da nove mesi quasi e apprezzo molto l'aiuto che mi è stato dato in questo tempo, l'equipe per quanto mi riguarda e di grande preparazione professionale. grazie tante
- sono molto soddisfatto dalla professionalità di tutto l'equipe e serietà rispetto al mio percorso.
- come commento vorrei dire che (a volte) nell'interloquire con gli operatori trovo ostilità e poca comprensione nel bisogno immediato che mi serve. a volte... e ripeto "a volte" mi sento incompreso e rimbalzato da una parte all'altra. faccio presente che non tutti gli operatori sono così. perchè alcuni davvero si fanno in 4 per noi, o meglio per me, ma alcune volte davvero faccio fatica a starci dentro. ma non nelle regole "anche se a volte alcune di queste sono incomprensibili" ma tanto quanto al fatto che delle volte mi sento solo ed emarginato (come ad aspettare chissà chi per aiutarmi in un problema) poi vorrei aggiungere che alcuni operatori "da come percepisco la cosa" quindi un riscontro oggettivo, tanto quanto individuale e personale della cosa, abbiano delle preferenze. come se ci fossero utenti di serie A e utenti di serie B. con questo però non nego che alcuni operatori siano davvero presenti nell'aiutarmi. lo sono un tossico dipendente sì...e a volte riscontro di non essere preso al 100x100 seriamente sui problemi che porta lo scalaggio del metadone "perchè solo io, vivendomela sulla mia pelle so quanto davvero è dura!" si vengo spronato a dare il massimo, quindi la mia massima disponibilità, ma a volte mi sento sovraccaricato da tutti gli impegni che comporta l'andamento comunitario" comunque concludo che la comunità è presente, ma delle volte, questa presenza, la vedo con il binocolo metaforicamente parlando. quindi sommariamente tra alti e bassi, se dovessi dare un voto da 1 a 10 gli darei 6 (ossia che è soddisfacente) PS : l'unica cosa è che vorrei più comprensione e presenza. ma no perchè non ci sia, ma perchè ogni persona è diversa e con problemi diversi. quindi l'unico neo negativo è questo. cioè non avere a volte l'appoggio necessario alle mie problematiche.
- Dovrebbero esserci più attività ricreative e maggiore chiarezza sul percorso da affrontare x chi è in pronta accoglienza , più chiarezza all'ingresso o prima di entrare nella struttura , x il resto buon servizio in generale
- da quando sono entrato sono stato aiutato molto e ringrazio gli operatori per il lavoro che hanno fatto e che stanno facendo con me
- ci saranno tanti sacrifici e sofferenze ma alla fine vedrai i tuoi risultati e sarai fiero di te e di quelli che ti stiano vicini grazie alla Dianova di Cozzo
- Sono da due anni in questa struttura e mi sta servendo molto perchè mi ha fatto cambiare molto e tuttora mi sta aiutando a cambiare stile di vita
- da parte mia il programma mi sta servendo molto ho fatto molti progressi e ne farò ancora
- Penso... in poche parole che sia il posto giusto e all'altezza per centrare e lavorare sulle miei meccanismi che mi hanno portato qui.. buon lavoro a tutti .V.F.
- vorrei avere più tempo per sentire i miei familiari
- un consiglio che voglio dare per cozzo è avere più cibo a disposizione perchè in certi giorni ce n'è davvero poco e l'eccessivo risparmio dei prodotti della pulizia della casa, come l'assenza dei guanti monouso, dell'assenza delle spugne con i vari colori per la pulizia (rosso, giallo, blu, rosa) e anche il problema del tempo di lievitazione del pane che ogni giorno ci tocca mangiare del pane non lievitato che ci fermenta in pancia. Grazie
- dovremmo avere a disposizione più frutta e verdura
- mi piace il percorso che sto svolgendo e ho fiducia nel risultato finale grazie
- credo che si possa migliorare sull'alleggerire un po il tempo di fatto questa struttura e tutta l'equipe mi stanno aiutando a salvarmi la vita

- Sono soddisfatto di essere in Dianova a Cozzo. Ho trovato professionisti qualificati nel loro lavoro e persone affettuose nel contempo. Ho avuto modo di vivermi emozioni in maniera corretta e mi sono stati posti limiti che mai ho avuto ma che hanno risuonato dentro di me come qualcosa di positivo. Non pensavo esistesse tutto questo. È la prima comunità che faccio (spero anche l'ultima) e come esperienza di vita ha un peso molto forte nel bilancio della vita che ho vissuto fino ad ora e credetemi ho avuto esperienze nella mia vita che "Quarantino" verrebbe a nozze con me solo per ascoltarmi...
- grazie di tutto