



# Report soddisfazione **utenti** 2019

## Struttura residenziale per le dipendenze di Garbagnate



## **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.

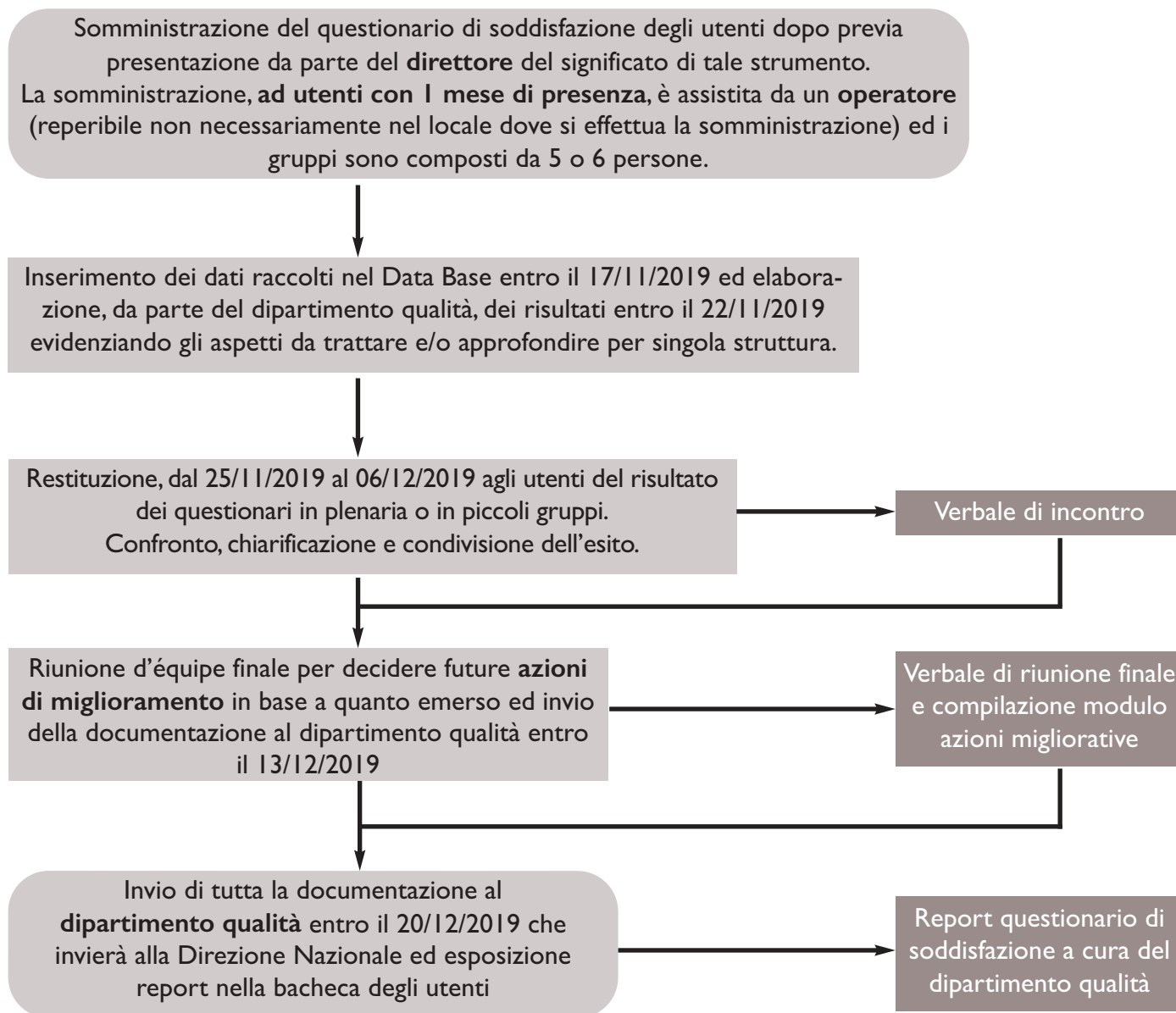
Il questionario degli utenti è composto da 5 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza ed una la statistica. La prima sezione è composta di 2 domande e indaga l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta da 8 domande e indaga il percorso terapeutico; la terza 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 28; tutti validi; il 50% (14) 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 46,4% (13) dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, il 42,9% (12) dichiarano di essere molto soddisfatti, e il 7,1% (2) dichiarano di essere poco soddisfatti.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- In merito all'area definita "accoglienza" il 60,7% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 21,4% è abbastanza soddisfatto, il 12,5% è poco soddisfatto e il 5,4% non risponde;
- In merito all'area definita "il percorso" il 48,7% è molto soddisfatto, il 29,9% è abbastanza soddisfatto, il 16,1% è poco soddisfatto e il 5,3% non risponde;
- In merito all'area definita "la sede" il 54,8% è molto soddisfatto, il 24,4% è abbastanza soddisfatto, il 15,5% è poco soddisfatto e il 5,3% non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono:

- "Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?", il 78,6% (22 persone) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono:

- "Sei soddisfatto/a delle attività offerte dalla struttura?", il 32,1% (9 persone) è poco soddisfatto;

Infine l'89,3% (25) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

## Media dati per aree

<b>ACCOGLIENZA</b>		<b>N°</b>	<b>%</b>
	poco soddisfatto	3,5	12,5
	abbastanza/soddisfatto	6	21,4
	molto soddisfatto	17	60,8
	non rilevabile	1,5	5,3
		28	100,0
<b>IL PERCORSO</b>		<b>N°</b>	<b>%</b>
	poco soddisfatto	4,5	16,1
	abbastanza/soddisfatto	8,4	29,9
	molto soddisfatto	13,6	48,7
	non rilevabile	1,5	5,3
		28	100,0
<b>LA SEDE</b>		<b>N°</b>	<b>%</b>
	poco importante	4,3	15,5
	abbastanza/importante	6,8	24,4
	molto importante	15,3	54,7
	non rilevabile	1,5	5,4
		28	100,0
<b>COMPLESSIVAMENTE</b>		<b>N°</b>	<b>%</b>
	poco importante	4,3	15,4
	abbastanza/importante	7,2	26,7
	molto importante	14,7	52,5
	non rilevabile	1,5	5,4
		28	100,0

**Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni**

2015 - 2019					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° QUESTIONARI
2015	27,6%	42,7%	28,7%	1,0%	28
2016	20,8%	35,8%	38,6%	4,8%	29
2017	26,7%	34,1%	38,5%	0,7%	25
2018	37,5%	36,1%	26,3%	0,0%	21
2019	14,9%	28,8%	51,9%	4,4%	28
Media 2015 - 2019	25,5%	35,5%	36,8%	2,2%	26,2

**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	2	1	0
	AI	1	2	1	0
	MI	1	2	17	0
	NR	0	0	0	1
	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	0	1	0
	MI	5	7	13	0
	NR	0	0	1	1

*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 concluse	N° azioni in corso	N° azioni sospese
15	9	5	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
Sei soddisfatto dalle attività offerte dalla struttura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costruzione di nuove attività/laboratori che vengano garantiti dalla presenza dell'operatore (laboratorio di argilla, laboratorio del gesso, laboratorio di teatro; organizzazione di tornei; attività di cucito; cucina creativa dolci; laboratorio musicale).</li> <li>Costruzione di una collaborazione con il fundraising per produrre degli oggetti che possono essere poi veicolati all'esterno.</li> </ul>
Ritieni soddisfacente la qualità di cibo offerto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introdurre frutta giornalmente</li> <li>Incontro con un/una nutrizionista</li> </ul>

### Dati questionario integrali

Da quanto tempo sei in comunità?		
	n°	%
da 2 a 3 mesi	6	21,4
da 4 a 6 mesi	7	25,0
da più di 6 mesi	14	50,0
n.r.	1	3,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>33</b>	<b>100</b>

Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso?			
	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	6	15	53,6
Molto Soddisfatto	9		
Abbastanza Soddisfatto	7	7	25,0
Per niente soddisfatto	2	5	17,8
Poco soddisfatto	3		
n.r.	1	1	3,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?			
	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	9	19	67,8
Molto Soddisfatto	10		
Abbastanza Soddisfatto	5	5	17,9
Per niente soddisfatto	1	2	7,1
Poco soddisfatto	1		
n.r.	2	2	7,1
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?			
	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	7	15	53,5
Molto Soddisfatto	8		
Abbastanza Soddisfatto	7	7	25,0
Per niente soddisfatto	2	5	17,9
Poco soddisfatto	3		
n.r.	1	1	3,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?			
	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	9	11	39,3
Molto Soddisfatto	2		
Abbastanza Soddisfatto	11	11	39,3
Per niente soddisfatto	2	5	17,8
Poco soddisfatto	3		
n.r.	1	1	3,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?			
	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	7	15	53,6
Molto Soddisfatto	8		
Abbastanza Soddisfatto	10	10	35,7
Per niente soddisfatto	1	2	7,1
Poco soddisfatto	1		
n.r.	1	1	3,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Mi piace il percorso che mi viene offerto?**

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	6	12	42,9
Molto Soddisfatto	6		
Abbastanza Soddisfatto	10	5	17,8
Per niente soddisfatto	3		
Poco soddisfatto	2	1	3,6
n.r.	1		
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.**

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	5	11	39,3
Molto Soddisfatto	6		
Abbastanza Soddisfatto	11	4	14,3
Per niente soddisfatto	2		
Poco soddisfatto	2	2	7,1
n.r.	2		
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

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

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	8	19	67,9
Molto Soddisfatto	11		
Abbastanza Soddisfatto	5	2	7,1
Poco soddisfatto	2		
n.r.	2	2	7,1
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>		

**Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?**

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	5	10	35,7
Molto Soddisfatto	5		
Abbastanza Soddisfatto	7	9	32,1
Per niente soddisfatto	1		
Poco soddisfatto	8	2	7,1
n.r.	2		
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

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

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	3	16	57,1
Molto Soddisfatto	13		
Abbastanza Soddisfatto	6	4	14,3
Per niente soddisfatto	2		
Poco soddisfatto	2	2	7,1
n.r.	2		
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

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

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	9	19	67,9
Molto Soddisfatto	10		
Abbastanza Soddisfatto	6	2	7,1
Per niente soddisfatto	1		
Poco soddisfatto	1	1	3,6
n.r.	1		
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?**

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	10	16	57,1
Molto Soddisfatto	6		
Abbastanza Soddisfatto	7	4	14,3
Per niente soddisfatto	2		
Poco soddisfatto	2	1	3,6
n.r.	1		
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?**

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	8	17	60,8
Molto Soddisfatto	9		
Abbastanza Soddisfatto	6	3	10,7
Per niente soddisfatto	2		
Poco soddisfatto	1	2	7,1
n.r.	2		
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?**

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	9	22	78,6
Molto Soddisfatto	13		
Abbastanza Soddisfatto	3	1	3,6
Per niente soddisfatto	1		
Poco soddisfatto	1	2	7,1
n.r.	2		
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?**

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	2	9	32,1
Molto Soddisfatto	7		
Abbastanza Soddisfatto	10	7	25,0
Per niente soddisfatto	1		
Poco soddisfatto	6	2	7,1
n.r.	2		
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>



**Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?**

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	3	9	32,1
Molto Soddisfatto	6		
Abbastanza Soddisfatto	9	9	32,1
Per niente soddisfatto	1	9	32,1
Poco soddisfatto	8		
n.r.	1	1	3,7
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

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

	n°		%
Del Tutto Soddisfatto	3	12	42,9
Molto Soddisfatto	9		
Abbastanza Soddisfatto	13	13	46,4
Per niente soddisfatto	1	2	77,8
Poco soddisfatto	1		
n.r.	1	1	3,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Quanto è importante la disponibilità all'ascolto degli operatori**

	n°		%
Importantissimo	15	23	82,2
Molto importante	8		
Abbastanza importante	2	2	7,1
Poco importante	1	1	3,6
n.r.	2	2	7,1
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

**Quanto è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.**

	n°		%
Importantissimo	11	15	53,6
Molto importante	4		
Abbastanza importante	6	6	21,4
Per niente importante	1	6	21,4
Poco importante	5		
n.r.	1	1	3,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

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

	n°		%
Importantissimo	5	20	71,4
Molto importante	15		
Abbastanza importante	4	4	14,3
Poco importante	3	3	10,7
n.r.	1	1	3,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

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

	n°		%
Importantissimo	6	18	64,3
Molto importante	12		
Abbastanza importante	7	7	25,0
Poco importante	1	1	3,6
n.r.	2	2	7,1
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

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

	n°		%
Importantissimo	16	25	89,3
Molto importante	9		
Abbastanza importante	1	1	3,6
n.r.	2	2	7,1
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

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

	n°		%
Importantissimo	7	19	67,9
Molto importante	12		
Abbastanza importante	7	7	25,0
n.r.	2	2	7,1
<b>Totale complessivo</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>100</b>

## COMMENTI

- Confido nel programma che ho intrapreso in modo da migliorare la mia e delle persone che mi circondano la mia qualità di vita. Ringrazio.
- Poco ascoltato nei miei bisogni relativi alle figlie.
- Ho fatto altri programmi di comunità, non ho mai trovato una comunità come questa. Sento che mi stanno aiutando su ogni aspetto. Sono qua da 8 mesi e sento che sono cambiato, grazie molto dell'aiuto dagli operatori.
- In questo percorso sono stato sollecitato e sostenuto a lavorare su di me e sulle cose negative che mi hanno portato alla tossicodipendenza, ho avuto la fortuna di trovare delle persone che hanno avuto pazienza e hanno creduto nel mio cambiamento. Grazie di tutto.
- Sin dal primo giorno ho trovato un ambiente molto professionale e molto disponibile persone competenti che svolgono il proprio con devozione e umanità.
- Sono in accordo con il mio percorso ma non sono d'accordo con i tempi di attuazione dello stesso. Si prega di sollecitare servizi coinvolti.
- Gradirei poter beneficiare di un operatore dedicato.
- Il percorso in Dianova mi sta servendo tantissimo per riprendermi in mano la mia vita.
- Grazie per l'accoglienza sono qui da 13 mesi e mi sto prendendo la mia vita solo questo posso dire ....
- Gradirei fosse permesso trascorrere più tempo libero all'esterno.
- Vorrei più spazio per gruppi di confronto.
- Mio malgrado voglio bene a tutti.