





Report soddisfazione utenti 2018
Struttura residenziale per le dipendenze di Montefiore

	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 Montefiore

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

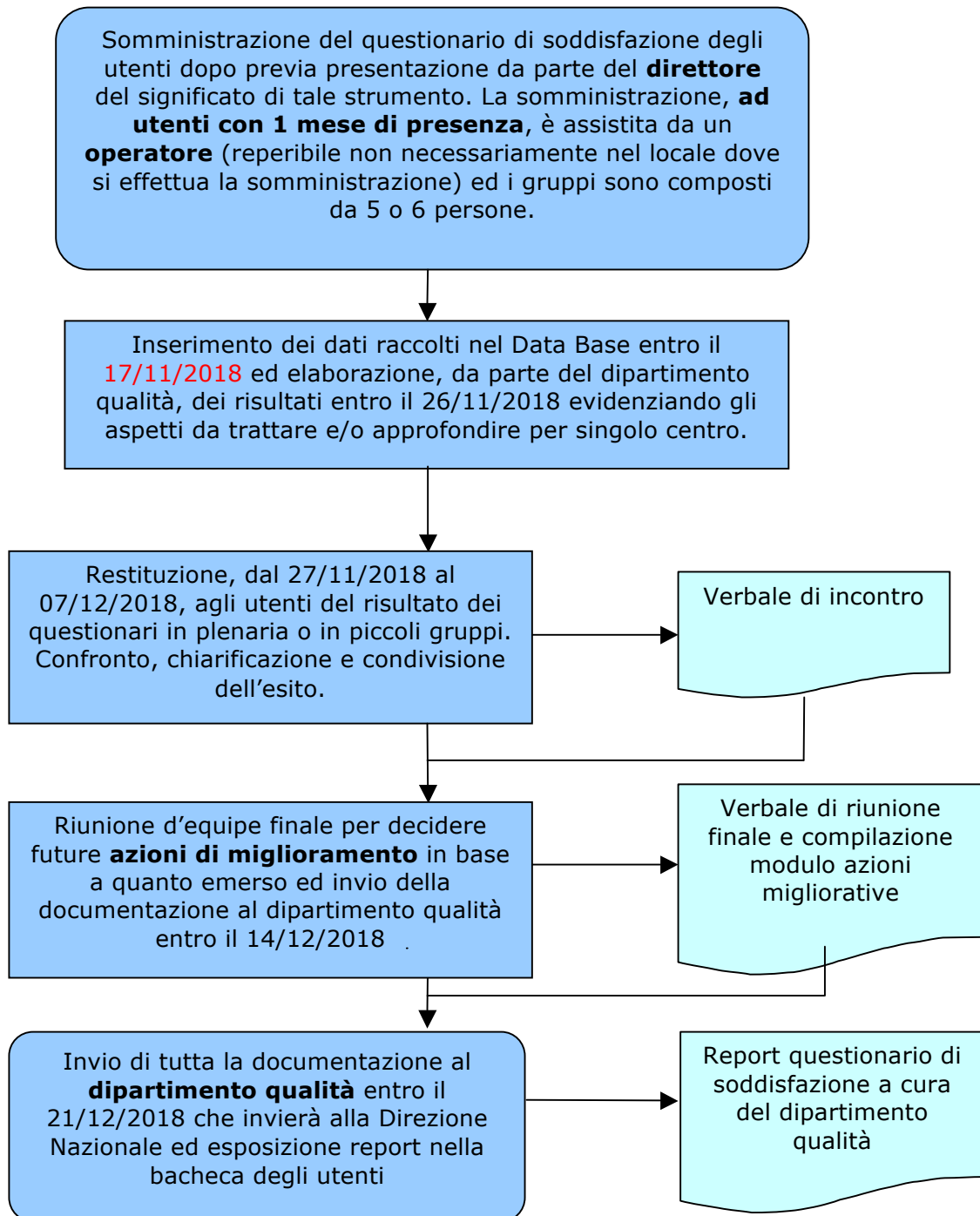
Dal 2009 il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa di Dianova hanno deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento; questo al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità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

	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 3 di 13

Procedura



Torna all'indice

Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 17, tutti validi; il 47,1% (8) 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 47,1% (8) dichiara di essere molto soddisfatto, il 29,4% (5) dichiara di essere abbastanza soddisfatto, il 23,5% (4) dichiara di essere poco soddisfatto.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 41,2% (7) dei partecipanti è molto soddisfatto, il 41,2% (7) è abbastanza soddisfatto ed il 17,6% (3) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 52,3% (9) è molto soddisfatto, il 30,1% (5) è poco soddisfatto, il 17,6% (3) è abbastanza soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 60,8% (10) è molto soddisfatto, il 27,4% (5) è abbastanza soddisfatto, l'11,8% (2) è poco soddisfatto.

La domanda dove è risultata la maggior soddisfazione è stata:

- "Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?" con l'82,4% (14) molto soddisfatto;

La domanda dove invece è risultata poca soddisfazione è stata:

- "Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?" con il 47,1% (8) poco soddisfatto;

Infine il 64,7% (11) dei partecipanti ritiene molto importante "La disponibilità all'ascolto degli operatori".

Media dati per aree

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	3 17,6%
	abbastanza soddisfatto	7 41,2%
	molto soddisfatto	7 41,2%
	non rilevabile	0 0,0%
		17 100,0%

	N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	5,1 30,1%
	abbastanza soddisfatto	3 17,6%
	molto soddisfatto	8,9 52,2%
	non rilevabile	0 0,0%
		17 100,0%

Torna all'indice

		N°	%
SEDE	poco soddisfatto	2	11,8%
	abbastanza soddisfatto	4,7	27,5%
	molto soddisfatto	10,3	60,8%
	non rilevabile	0	0,0%
		17	100,0%

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	3,7	21,8%
	abbastanza soddisfatto	4,2	24,6%
	molto soddisfatto	9,1	53,6%
	non rilevabile	0	0,0%
		17	100,0%

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

2014 - 2018					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2014	11,0%	37,4%	49,9%	1,7%	20
2015	16,7%	31,0%	52,3%	0,0%	21
2016	6,9%	50,1%	37,5%	5,5%	14
2017	8,7%	48,0%	37,0%	6,3	20
2018	21,8	24,6%	53,6%	0,0%	17
<i>Media 2014-2018</i>	<i>13,0%</i>	<i>38,2%</i>	<i>46,1</i>	<i>2,7%</i>	<i>18,4</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	0	1	0	
	AI	2	3	4	0	
	MI	0	1	6	0	
	NR	0	0	0	0	

		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	4	0	1	0	
	AI	0	0	2	0	
	MI	4	1	5	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	3	0	0	0	
	AI	1	1	4	0	
	MI	0	2	6	0	
	NR	0	0	0	0	

Azioni di miglioramento

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Domanda 2: Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	<input type="checkbox"/> Seminario interno auto-mutuo aiuto e Presa in Carico
Domanda 3: Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	<input type="checkbox"/> A partire da adesso ogni utente avrà una copia della Sezione "b" del proprio progetto Terapeutico che contiene tutte le informazioni e gli obiettivi relativi al proprio PTI
Domande 4: C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno? Domanda 5: Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi. Domanda 7: Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	<input type="checkbox"/> Programmazione strutturata mensile, settimanale e giornaliera dei colloqui, della somministrazione dei test e dei gruppi in carico all'Area Terapeutica, al Case Manager e al Responsabile di Programma.
Domanda 21: La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	<input type="checkbox"/> In considerazione della mancanza di spazi chiusi dove organizzare anche d'inverno attività ricreativa di vario genere si stabilisce di riavviare, a partire da gennaio, delle uscite di gruppo, con presenza di almeno 1 persona dell'équipe (Gite sulla neve, passeggiate pomeridiane o serali, cinema, ecc.)

Dati questionario integrali

N° PARTECIPANTI: 17

N° QUESTIONARI COMPILATI: 17

N° QUESTIONARI VALIDI: 17

Domanda 1		
Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	35,3
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	7	41,2
Per Niente Soddisfatto	1	23,5
Poco Soddisfatto	3	
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Torna all'indice

Domanda 2		
Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	47,1
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	7	41,2
Poco Soddisfatto	2	11,7
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 3		
Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	3	47,1
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	1	5,8
Per Niente Soddisfatto	2	47,1
Poco Soddisfatto	6	
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 4		
C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	5	52,9
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	2	11,8
Per Niente Soddisfatto	2	35,3
Poco Soddisfatto	4	
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 5		
Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	4	41,2
Molto Soddisfatto	3	
Abbastanza Soddisfatto	4	23,5
Per Niente Soddisfatto	2	35,3
Poco Soddisfatto	4	
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 6		
	Totale	%
Mi piace il percorso che mi viene offerto.		
Del Tutto Soddisfatto	3	52,94
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	3	17,65
Per Niente Soddisfatto	2	29,41
Poco Soddisfatto	3	
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 7		
	Totale	%
Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.		
Del Tutto Soddisfatto	4	41,2
Molto Soddisfatto	3	
Abbastanza Soddisfatto	4	23,5
Per Niente Soddisfatto	2	35,3
Poco Soddisfatto	4	
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 8		
	Totale	%
Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplici).		
Del Tutto Soddisfatto	4	70,6
Molto Soddisfatto	8	
Abbastanza Soddisfatto	3	17,6
Poco Soddisfatto	2	11,8
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 9		
	Totale	%
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?		
Molto Soddisfatto	10	58,9
Abbastanza Soddisfatto	3	17,6
Poco Soddisfatto	4	23,5
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 10		
Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	1	52,94
Molto Soddisfatto	8	
Abbastanza Soddisfatto	4	23,53
Per Niente Soddisfatto	1	23,53
Poco Soddisfatto	3	
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,00</i>

Domanda 11		
Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	1	64,7
Molto Soddisfatto	10	
Abbastanza Soddisfatto	4	23,5
Poco Soddisfatto	2	11,8
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 12		
Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	3	58,8
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza Soddisfatto	5	29,4
Poco Soddisfatto	2	11,8
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 13		
Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	64,7
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	6	35,3
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 14		
Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	82,4
Molto Soddisfatto	12	
Abbastanza Soddisfatto	3	17,6
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Torna all'indice

Domanda 15		
Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	52,94
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza Soddisfatto	4	23,53
Poco Soddisfatto	4	23,53
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,00</i>

Domanda 16		
Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	Totale	%
Molto Soddisfatto	7	41,2
Abbastanza Soddisfatto	6	35,3
Per Niente Soddisfatto	1	23,5
Poco Soddisfatto	3	
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 17		
Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	1	47,1
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza Soddisfatto	5	29,4
Per Niente Soddisfatto	1	23,5
Poco Soddisfatto	3	
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 18		
La disponibilità all'ascolto degli operatori.	Totale	%
Importantissimo	3	64,7
Molto Importante	8	
Abbastanza Importante	2	11,8
Poco Importante	4	23,5
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Domanda 19		
Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	Totale	%
Importantissimo	3	35,3
Molto Importante	3	
Abbastanza Importante	5	29,4
Per Niente Importante	2	35,3
Poco Importante	4	
<i>Totale complessivo</i>	<i>17</i>	<i>100,0</i>

Torna all'indice

Domanda 20		
La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	Totale	%
Importantissimo	1	41,2
Molto Importante	6	
Abbastanza Importante	9	52,9
Poco Importante	1	5,9
<i>Totale complessivo</i>		<i>17 100,0</i>

Domanda 21		
La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	Totale	%
Importantissimo	1	41,1
Molto Importante	6	
Abbastanza Importante	8	47,1
Per Niente Importante	1	11,8
Poco Importante	1	
<i>Totale complessivo</i>		<i>17 100,0</i>

Domanda 22		
Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	Totale	%
Importantissimo	2	58,8
Molto Importante	8	
Abbastanza Importante	2	11,8
Per Niente Importante	1	29,4
Poco Importante	4	
<i>Totale complessivo</i>		<i>17 100,0</i>

Domanda 23		
La qualità e la quantità delle attività offerte.	Totale	%
Importantissimo	1	47,1
Molto Importante	7	
Abbastanza Importante	6	35,3
Poco Importante	3	17,6
<i>Totale complessivo</i>		<i>17 100,0</i>

Commenti

Pienamente soddisfatto del Resp.Org.

Speriamo che questa struttura mi porti
fortuna

Continuate così!!!
