



Report soddisfazione **utenti** 2019

Struttura residenziale per le dipendenze di Montefiore



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	8

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 posteriore 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.

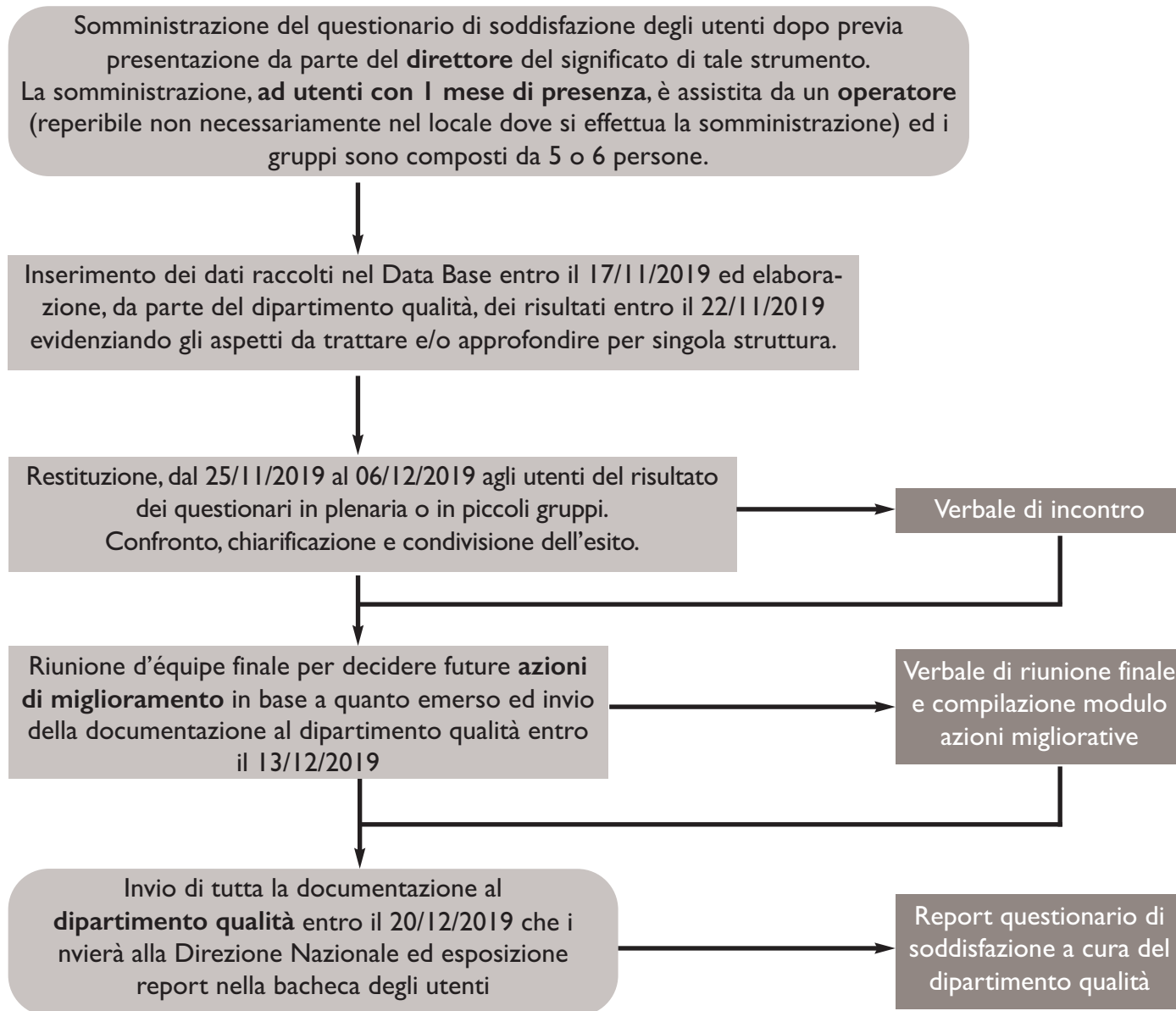
Il questionario degli utenti è composto da 5 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza ed una la statistica. La prima sezione è composta di 2 domande e indaga l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta da 8 domande e indaga il percorso terapeutico; la terza 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 17, tutti validi; il 52,9% (9) 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) dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, il 41,2% (7) dichiarano di essere molto soddisfatti e l'11,7% (2) dichiarano di essere poco soddisfatti.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- In merito all'area definita "accoglienza" il 58,8% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 35,3% è abbastanza soddisfatto ed il 5,9% è poco soddisfatto;
- In merito all'area definita "il percorso" il 48,7% è molto soddisfatto, il 34,5% è poco soddisfatto, il 16,0% è abbastanza soddisfatto e l'0,8% non risponde.
- In merito all'area definita "la sede" il 44,1% è molto soddisfatto, il 37,3% è abbastanza soddisfatto e il 18,6% è poco soddisfatto.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono:

- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?", il 64,7% (11) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono:

- "Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?" il 29,4% (5) è poco soddisfatto;

Infine il 94,1% (16) dei partecipanti ritiene molto importante essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.

Media dati per aree

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	N°	%
		1,0	5,9
	abbastanza/soddisfatto	6,0	35,3
	molto soddisfatto	10,0	58,8
	non rilevabile	0,0	0,0
	17	100,0	
IL PERCORSO	poco soddisfatto	N°	%
		2,7	16,0
	abbastanza/soddisfatto	5,9	34,5
	molto soddisfatto	8,3	48,7
	non rilevabile	0,1	0,8
	17	100,0	
LA SEDE	poco importante	N°	%
		3,2	18,6
	abbastanza/importante	6,3	37,3
	molto importante	7,5	44,1
	non rilevabile	0	0,0
	17	100,0	
COMPLESSIVAMENTE	poco importante	N°	%
		2,5	14,7
	abbastanza/importante	6,1	36,0
	molto importante	8,3	48,9
	non rilevabile	0,1	0,4
	17	100,0	

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

2015 - 2019					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° QUESTIONARI
2015	16,7%	31,0%	52,3%	00%	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
2019	14,7%	36,0%	48,9%	0,4%	17
Media 2015 - 2019	13,8%	37,9%	45,9%	2,4%	17,8

Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione

	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	0	0
	AI	0	3	1	0
	MI	2	4	7	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	0	0	0	0
	AI	0	1	0	0
	MI	0	6	10	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
4	3	0	1

Azioni migliorative individuate a novembre 2019

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso?	<ul style="list-style-type: none"> • Durante la discussione sono emerse possibili interpretazioni della domanda; segnalazione della probabile necessità di integrare il testo al dipartimento qualità
Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	<ul style="list-style-type: none"> • Durante la discussione sono emerse possibili interpretazioni della domanda; Segnalazione della probabile necessità di integrare il testo al dipartimento qualità
C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno? Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi?	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenere alta l'attenzione rispetto alla questione del "tempo terapeutico" • Prolungamento "organico" delle tempistiche dei gruppi e dei colloqui • Organizzazione di specifici laboratori (cineforum ed altro) che debbano svilupparsi attraverso tempistiche consistenti e che coinvolgano attivamente gli utenti nell'organizzazione e nella preparazione) • Programmazione chiara dei colloqui effettuati dal Responsabile di Programma • Introduzione di specifici colloqui effettuati dallo psicoterapeuta
Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento dello standard attuale • Organizzazione di gruppi e laboratori (cineforum ed altro) dedicati all'educazione alimentare
Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimento dello standard attuale • Organizzazione di gruppi e laboratori (cineforum ed altro) dedicati all'educazione alimentare
Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	<ul style="list-style-type: none"> • Raccolta di eventuali proposte degli utenti • Organizzazione di gruppi e laboratori, adeguamento di quelli esistenti in considerazione della fattibilità delle proposte ricevute
Commento libero: "in questa equipe le operatrici donne lasciano a desiderare"	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione di gruppi, laboratori ed iniziative (cineforum ed altro) dedicati alla tematica del rapporto uomo-donna e su tematiche di attualità quali violenza di genere (etc.)

Dati questionario integrali

Da quanto tempo sei in comunità?		
	n°	%
da 2 a 3 mesi	5	29,4
da 4 a 6 mesi	3	17,7
da più di 6 mesi	9	52,9
Totale complessivo	17	100

Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	4	58,8
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	6	35,3
Poco Soddisfatto	1	5,9
Totale complessivo	17	100

Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	58,8
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	6	35,3
Poco Soddisfatto	1	5,9
Totale complessivo	17	100

Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	4	58,8
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	7	41,2
Totale complessivo	17	100

C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	5	58,8
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	4	23,5
Poco Soddisfatto	3	17,7
Totale complessivo	17	100

Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?

	n°	%
Del tutto soddisfatto	4	64,7
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza soddisfatto	5	29,4
Poco Soddisfatto	1	5,9
Totale complessivo	17	100

Mi piace il percorso che mi viene offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	3	41,2
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	6	35,3
Poco Soddisfatto	3	17,6
n.r.	1	5,9
Totale complessivo	17	100

Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	2	35,3
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	7	41,2
Poco Soddisfatto	4	23,5
Totale complessivo	17	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	58,8
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	5	29,4
Per Niente soddisfatto	1	11,8
Poco Soddisfatto	1	
Totale complessivo	17	100

Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	3	41,1
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	8	47,1
Poco Soddisfatto	2	11,8
Totale complessivo	17	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	4	41,2
Molto Soddisfatto	3	
Abbastanza Soddisfatto	6	35,3
Poco Soddisfatto	4	23,5
Totale complessivo	17	100

Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	5	47,1
Molto Soddisfatto	3	
Abbastanza Soddisfatto	4	23,5
Per Niente Soddisfatto	2	29,4
Poco Soddisfatto	3	
Totale complessivo	17	100

Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	3	47,1
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	6	35,3
Poco Soddisfatto	3	17,6
Totale complessivo	17	100

Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	5	52,9
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	7	41,2
Poco Soddisfatto	1	5,9
Totale complessivo	17	100

Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	1	41,2
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	6	35,3
Per Niente Soddisfatto	1	23,5
Poco Soddisfatto	3	
Totale complessivo	17	100

Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?

	n°	%
Del tutto Soddisfatto	1	35,3
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	7	41,2
Per Niente Soddisfatto	1	23,5
Poco Soddisfatto	3	
Totale complessivo	17	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	5	41,2
Molto Soddisfatto	2	
Abbastanza Soddisfatto	8	47,1
Poco Soddisfatto	2	11,7
Totale complessivo	17	100

Quanto è importante la disponibilità all'ascolto degli operatori.

	n°	%
Importantissimo	9	82,4
Molto Importante	5	
Abbastanza Importante	2	11,7
Poco Importante	1	5,9
Totale complessivo	17	100

Quanto è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

	n°	%
Importantissimo	8	64,8
Molto Importante	3	
Abbastanza Importante	3	17,6
Poco Importante	3	17,6
Totale complessivo	17	100

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

	n°	%
Importantissimo	4	76,5
Molto Importante	9	
Abbastanza Importante	4	23,5
Totale complessivo	17	100

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

	n°	%
Importantissimo	5	76,4
Molto Importante	8	
Abbastanza Importante	2	11,8
Poco Importante	2	11,8
Totale complessivo	17	100

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

	n°	%
Importantissimo	4	82,3
Molto Importante	10	
Abbastanza Importante	2	11,8
Poco Importante	1	5,9
Totale complessivo	17	100

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

	n°	%
Importantissimo	15	94,1
Molto Importante	1	
Abbastanza Importante	1	5,9
Totale complessivo	17	100

COMMENTI

- fattore pranzo bisognerebbe variare i secondi come la cena e c'è poca carne colazione più abbondante se si può per il resto ok;
- struttura molto funzionale per il mio percorso di riabilitazione essendola;
- variare di più il menù cucina;
- sono soddisfatto della struttura e degli operatori, avrei più bisogno di avere i miei genitori a fianco x darmi forza cmq lo staff della c.t. mi soddisfa e mi sta ridando una parte di vita che prima avevo perso;
- la struttura è piacevole e confortevole, sono qui da 3 mesi e il tempo è passato molo velocemente grazie alle attività che svolgo.
- non è stata la prima comunità che ho svolto ma ben si la 3°(non finite). Con gli operatori mi trovo molto bene anzi, ce un rapporto di amicizia dentro la struttura e trovo il loro lavoro ottimo su alcuni punti di vista. Non ho preferenze tra loro, per me sono tutti sulla stessa gradazione di esperienza lavorativa, chi più chi meno. lo li vedo tutti alla pari per il semplice fatto che stanno svolgendo un lavoro ottimo nei miei confronti con colloqui personali e di gruppo.
- Riguardo la struttura, trovo gradevole la mia dimora.
- riguardo i pasti della giornata "colazioni,pranzo,break,cena" trovo diverse problematiche per la colazione e il break. Forse essendo abituato a grandi cose mi ritrovo a questi "intervalli" a mia ignoranza misere...PER IL RESTO SPERO DI RIUSCIRE A SUPERARE IL MIO PROBLEMA E DI FINIRE QUESTO PERCORSO NEI MIGLIORI DEI MODI COME L'HO INIZIATO.
- gli operatori non hanno mai tempo per discutere delle problematiche e del percorso degli utenti;
- credo sia molto importante svolgere anche gruppi o attività culturali... es corsi d'inglese o di formazione base anche scolastica;
- allora io sono soddisfatto del mio cambiamento personale che questa comunità mi ha aiutato e di fammi cambiare idea di prendere delle decisioni molto chiare e da un'altra parte non sono soddisfatto del mio comportamento verso loro quindi a livello terapeutico e molto organizzati e anche la parte della sicurezza è molto sicura delle volte gli operatori sbagliano e devono migliorare un po su trattare tutti uguale;
- per me è importante che operatore ti parli il piu possibile;
- in questa equipe le operatrici donne lasciano a desiderare;
- mi trovo benissimo in tutto e vi ringrazio per l'aiuto che mi state dando;
- Ringrazio la Dianova per tutto l'aiuto dato. Non perchè non mi sia andato bene il percorso svolto dico questo ma forse avrebbe potuto darmi qualcosa in più. Sono contento di quello che mi ha dato ma essendo la prima comunità e spero anche l'ultima avrei voluto prende e apprendere il più possibile da questa;
- ho fatto un bel percorso