





Report soddisfazione utenti 2018
Struttura residenziale per le dipendenze di Ortacesus

	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 1 di 14

Report soddisfazione utenti 2018 Struttura residenziale per le dipendenze di Ortacesus

Indice

Introduzione	2
Procedura	3
Descrizione dei dati	4
Media dati per aree	5
Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni	6
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 14

Introduzione

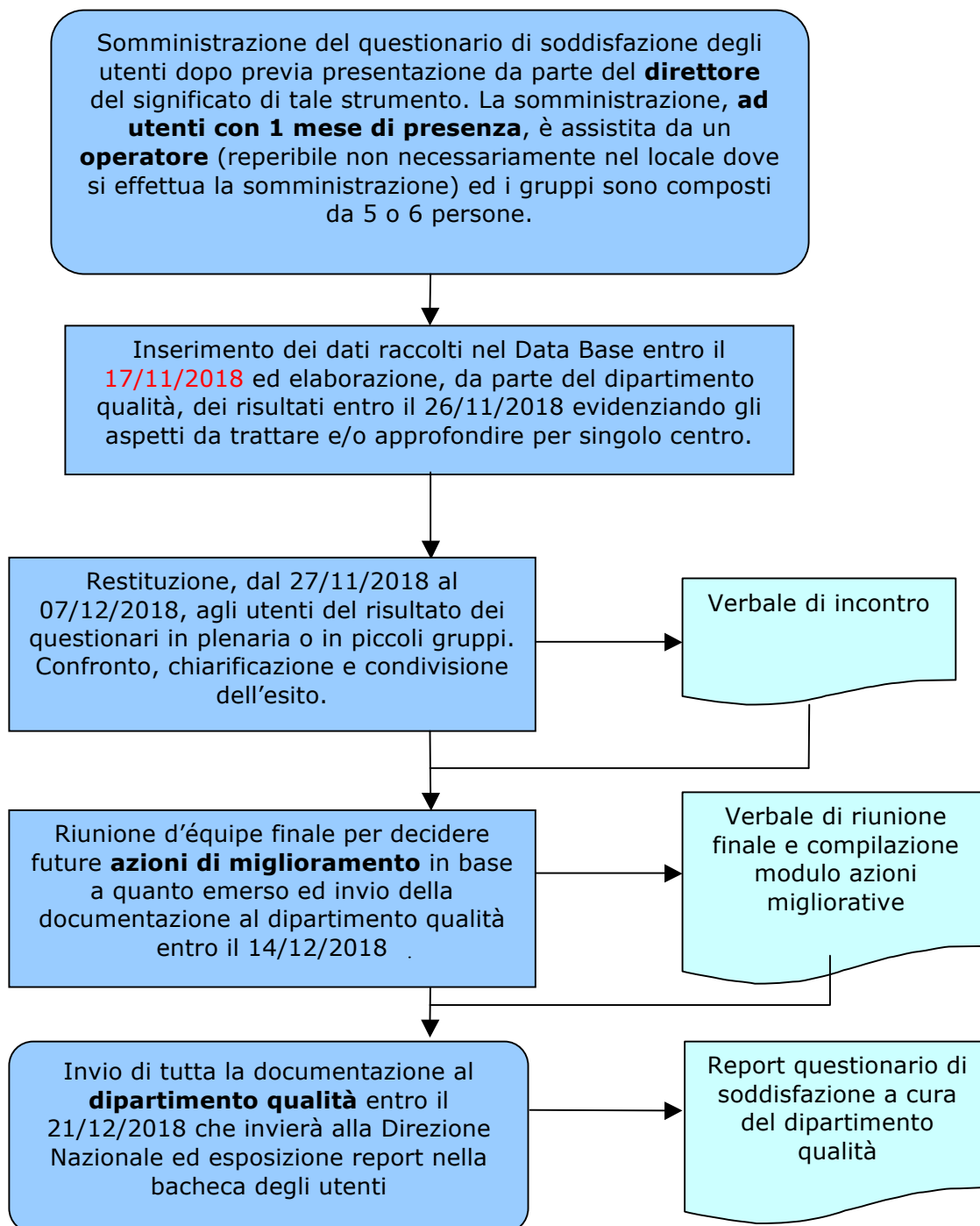
Dal 2009 il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa di Dianova hanno deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento; questo al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità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

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.



	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 4 di 14

Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 32, tutti validi; il 50,0% (16) 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 62,5% (20) dichiara di essere abbastanza soddisfatto, il 34,4% (11) dichiara di essere molto soddisfatto, il 3,1% (1) dichiara di essere poco soddisfatto.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 53,1% (17) dei partecipanti è abbastanza soddisfatto, il 42,2% (13) è molto soddisfatto ed il 4,7% (2) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 43,8% (14) è abbastanza soddisfatto, il 41,8% (13) è molto soddisfatto e il 14,1% (5) è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 49,5% (16) è abbastanza soddisfatto, il 32,8% (10) è molto soddisfatto, il 15,6% (5) è poco soddisfatto e il 2,1% (1) non risponde;

La domanda dove è risultata la maggior soddisfazione è stata:

- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi." con il 53,1% (17) molto soddisfatto;

Le domanda dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- "Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?" e "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?" con il 31,1% (10) poco soddisfatto;

Infine il 81,3% (26) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

Media dati per aree

		N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	1,5	4,7%
	abbastanza soddisfatto	17	53,1%
	molto soddisfatto	13,5	42,2%
	non rilevabile	0	0,0%
		32	100,0

		N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	4,5	14,1%
	abbastanza soddisfatto	14	43,8%
	molto soddisfatto	13,4	41,8%
	non rilevabile	0,1	0,4%
		32	100,0%

		N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	5	15,6%
	abbastanza soddisfatto	15,8	49,5%
	molto soddisfatto	10,5	32,8%
	non rilevabile	0,7	2,1%
		32	100,0%

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	4,1	12,9%
	abbastanza soddisfatto	15,4	48,0%
	molto soddisfatto	12,2	38,2%
	non rilevabile	0,3	0,9%
		32	100,0%

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

2014 - 2018					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2014	23,8%	33,9%	41,4%	1,0%	30
2015	12,0%	31,5	55,9%	0,6%	30
2016	15,4%	43,6%	41,0%	0,0%	39
2017	7,9%	48,2%	43,9%	0,0%	33
2018	12,9%	48,0%	38,2%	0,9	32
<i>Media 2014-2018</i>	<i>10,2%</i>	<i>41,0%</i>	<i>44,1</i>	<i>0,5%</i>	<i>32,8</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. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	D. SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?				
		PS	AS	MS	NR
PI	1	1	0	0	
AI	3	7	5	0	
MI	1	4	10	0	
NR	0	0	0	0	

D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.				
		PS	AS	MS	NR
PI	1	0	0	0	
AI	2	3	0	0	
MI	7	9	10	0	
NR	0	0	0	0	

Torna all'indice

 <small>apprendere crescere realizzare</small>	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 7 di 14

	D. SODDISFAZIONE) Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?				
D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività offerte.		PS	AS	MS	NR
	PI	1	0	1	0
	AI	1	6	0	0
	MI	3	10	8	0
	NR	1	0	1	0

Azioni di miglioramento

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<input type="checkbox"/> Domanda 3: "Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?"	<input type="checkbox"/> Si decide di informare e condividere con gli utenti le decisioni prese relativamente al percorso durante i colloqui individuali con l'operatore di riferimento. Il Responsabile Terapeutico inoltre invita tutti gli operatori di riferimento ad avere maggiori contatti con i Servizi Inviati anche per evitare eventuali incongruenze in merito alla durata del PTI

Dati questionario integrali

N° PARTECIPANTI: 32

N° QUESTIONARI COMPILATI: 32

N° QUESTIONARI VALIDI: 32

Domanda 1		
Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	5	50,0
Molto Soddisfatto	11	
Abbastanza Soddisfatto	14	43,8
Per Niente Soddisfatto	1	6,2
Poco Soddisfatto	1	
<i>Totale complessivo</i>	32	100,0

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	3	34,4
Molto Soddisfatto	8	
Abbastanza Soddisfatto	20	62,5
Poco Soddisfatto	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>	32	100,0

Domanda 3		
Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	5	31,3
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	12	37,4
Poco Soddisfatto	10	31,3
<i>Totale complessivo</i>	32	100,0

Domanda 4		
C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	14	62,5
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	11	34,4
Poco Soddisfatto	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>	32	100,0

Domanda 5		
Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	7	53,1
Molto Soddisfatto	10	
Abbastanza Soddisfatto	13	40,6
Poco Soddisfatto	2	6,3
<i>Totale complessivo</i>	32	100,0

Torna all'indice

Domanda 6		
Mi piace il percorso che mi viene offerto.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	6	37,4
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	14	43,8
Per Niente Soddisfatto	1	18,8
Poco Soddisfatto	5	
<i>Totale complessivo</i>	32	100,0

Domanda 7		
Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	4	28,1
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	18	56,3
Poco Soddisfatto	5	15,6
<i>Totale complessivo</i>	32	100,0

Domanda 8		
Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplici).	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	7	46,9
Molto Soddisfatto	8	
Abbastanza Soddisfatto	16	50,0
Poco Soddisfatto	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>	32	100,0

Domanda 9		
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	3	31,2
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza Soddisfatto	16	50,0
Per Niente Soddisfatto	1	18,8
Poco Soddisfatto	5	
<i>Totale complessivo</i>	32	100,0

Domanda 10		
Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	5	43,8
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	12	37,4
Poco Soddisfatto	5	15,6
Non Risponde	1	3,2
	<i>Totale complessivo</i>	<i>32 100,0</i>

Domanda 11		
Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	46,9
Molto Soddisfatto	13	
Abbastanza Soddisfatto	12	37,5
Poco Soddisfatto	5	15,6
	<i>Totale complessivo</i>	<i>32 100,0</i>

Domanda 12		
Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	3	34,4
Molto Soddisfatto	8	
Abbastanza Soddisfatto	17	53,1
Poco Soddisfatto	4	12,5
	<i>Totale complessivo</i>	<i>32 100,0</i>

Domanda 13		
Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	25,0
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	21	65,6
Poco Soddisfatto	2	6,3
Non Risponde	1	3,1
	<i>Totale complessivo</i>	<i>32 100,0</i>

Domanda 14		
Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	4	37,5
Molto Soddisfatto	8	
Abbastanza Soddisfatto	16	50,0
Poco Soddisfatto	3	9,4
Non Risponde	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		32 100,0

Domanda 15		
Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	3	28,1
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	16	50,0
Poco Soddisfatto	6	18,8
Non Risponde	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		32 100,0

Domanda 16		
Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	25,0
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	13	43,8
Poco Soddisfatto	10	31,1
Non Risponde	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		32 100,0

Domanda 17		
Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	2	34,4
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	20	62,5
Poco Soddisfatto	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		32 100,0

Domanda 18		
La disponibilità all'ascolto degli operatori.	Totale	%
Importantissimo	11	75,0
Molto Importante	13	
Abbastanza Importante	7	21,9
Non Risponde	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		32 100,0
Domanda 19		
Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	Totale	%
Importantissimo	15	59,4
Molto Importante	4	
Abbastanza Importante	9	28,1
Per Niente Importante	2	12,5
Poco Importante	2	
<i>Totale complessivo</i>		32 100,0

Domanda 20		
La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	Totale	%
Importantissimo	4	46,9
Molto Importante	11	
Abbastanza Importante	15	46,9
Poco Importante	2	6,2
<i>Totale complessivo</i>		32 100,0

Domanda 21		
La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	Totale	%
Importantissimo	5	46,9
Molto Importante	10	
Abbastanza Importante	15	46,9
Poco Importante	1	3,1
Non Risponde	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		32 100,0

Domanda 22		
Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	Totale	%
Importantissimo	16	81,3
Molto Importante	10	
Abbastanza Importante	5	15,6
Poco Importante	1	3,1
<i>Totale complessivo</i>		32 100,0

Torna all'indice

Domanda 23		
La qualità e la quantità delle attività offerte.	Totale	%
Importantissimo	10	68,7
Molto Importante	11	
Abbastanza Importante	7	21,9
Poco Importante	2	6,2
Non risponde	2	6,2
<i>totale complessivo</i>	32	100,0

Commenti

Vorrei che ci fossero più colloqui tra operatore di riferimento e utenti.

Secondo me si dovrebbe lavorare un po' di più nei settori.

Vorrei più informazioni riguardo al percorso che devo fare.

siete soddisfatti al 100% grazie.

Non credo sia mio compito, ma per alcuni operatori mi piacerebbe che fossero più vicini agli utenti ma non per spiegare la condotta da usare, forse sarebbe più utile comprendere i nostri stati emotivi e le nostre problematiche alcuni sono più disponibili mentre altri molto più freddi.

Tengo moltissimo innanzitutto ringraziarvi per tutto l'aiuto da tutti voi dato, vorrei puntualizzare una cosa di cui non ho fatto che si tratta della mia verifica. So che sembrerà strano ma in verifica io non ho fatto uso di nessuna sostanza, questo sì che mi turba e che mi confonde. Ringrazio tutti.

Mi trovo abbastanza bene con gli operatori perché ti ascoltano, vado d'accordo con alcuni compagni con altri un po' meno, sto cercando di trattenere il nervoso nel senso che non lo faccio vedere, ma per il resto tutto bene. I miei desideri sono uscire da qui tranquillo e andare d'accordo con tutti, non sto pensando alla droga ed è un bene.

Sto per finire e devo dire mi sono reso conto che mi sono messo molto in discussione su me stesso e sto per rientrare nella realtà e ci sono progetti buoni e andrò avanti motivato fino in fondo, grazie a voi.

Un confronto con la famiglia più frequente. Colloqui più frequenti con l'operatore di riferimento.

Posso solo ringraziare per l'aiuto che mi è stato dato e che mi stanno dando comprese le opportunità di poter essere riaccolto nella struttura e di poter lavorare sulle mie difficoltà ringrazio per tutto.

Chiedo agli operatori più attenzione su di me, sul mio lavoro e soprattutto sul mio percorso.

Siete persone che mi aiutano molto, che mi fanno capire il significato della vita. Mi manca molto la mia famiglia vi ringrazio per tutto quello che state facendo.

Finora mi sto trovando abbastanza bene essendo la 2 volta che entro ma mi piacerebbe avere più fiducia, conoscendomi già magari mi sbaglio ma ho questa impressione di poca fiducia riguardo agli operatori su di me.
Ciao.

Abbreviare i tempi tra i colloqui formali dopo un certo periodo restringere i tempi tra una verifica e l'altra

vi ringrazio per avermi aiutato e perdonato quando ci sono ricaduto. E vi ringrazio anche di avere creduto in me.

Vorrei che si facessero gite, uscite di benessere in gruppo tipo in una piazza dove si possa consumare che si potesse fare il break anche soli con il proprio cibo e porzione.

Per la sera più occupazione.

Meno caos.

Il percorso intrapreso in tale contesto personalmente e formativo soprattutto a livello sociale oltre che a livello fisico e psichico personalmente non ho da ridire sull'operato dell'equipe.
