



Report soddisfazione **utenti** 2019

Struttura residenziale per le dipendenze di Ortacesus



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.

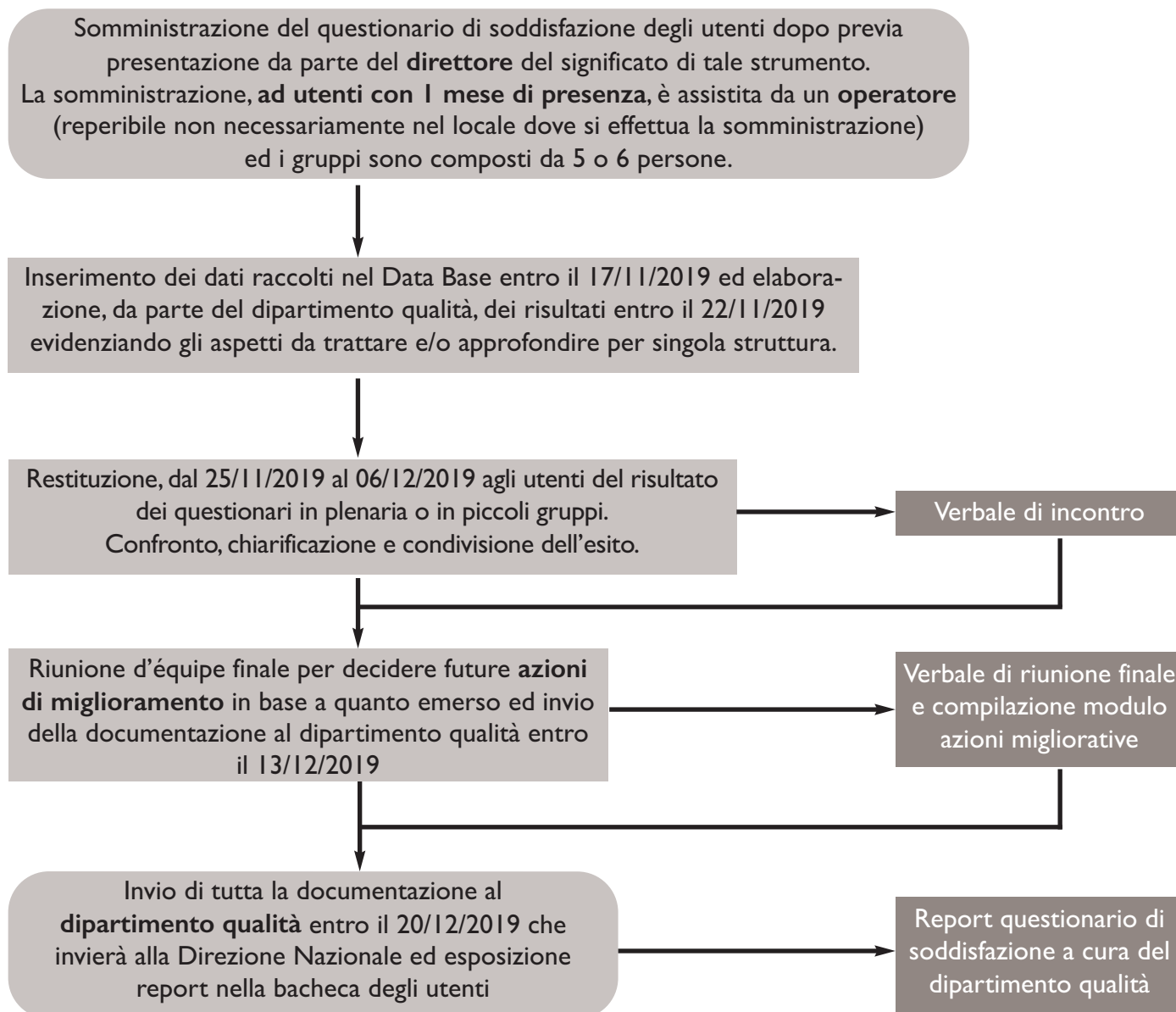
Il questionario degli utenti è composto da 5 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza ed una la statistica. La prima sezione è composta da 2 domande e indaga l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta da 8 domande e indaga il percorso terapeutico; la terza 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 33; tutti validi; il 45,5% (15) 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 63,6% (21) dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, il 30,3% (10) dichiarano di essere molto soddisfatti e il 6,1% (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	poco soddisfatto	N°	%
		3,0	9,1
	abbastanza/soddisfatto	10,5	31,8
	molto soddisfatto	19,5	59,1
	non rilevabile	0,0	0,0
	33	100,0	
IL PERCORSO	poco soddisfatto	N°	%
		3,9	11,7
	abbastanza/soddisfatto	10,7	32,5
	molto soddisfatto	18,4	55,8
	non rilevabile	0,0	0,0
	33	100,0	
LA SEDE	poco importante	N°	%
		15,8	17,7
	abbastanza/importante	11,0	33,3
	molto importante	5,8	48,0
	non rilevabile	0,4	1,0
	33	100,0	
COMPLESSIVAMENTE	poco importante	N°	%
		4,6	14,0
	abbastanza/importante	10,7	32,4
	molto importante	17,6	53,2
	non rilevabile	0,1	0,4
	33	100,0	

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

2015 - 2019					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° QUESTIONARI
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
2019	14,0%	32,4%	53,2%	0,4%	33
Media 2015 - 2019	12,4%	40,8%	46,4%	0,4%	33,4

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	1	0	0	0
	AI	2	7	2	0
	MI	4	7	10	0
	NR	0	0	0	0
	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	1	0	0	0
	AI	0	2	3	0
	MI	5	7	15	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
0	0	0	0

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 che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	È già in corso un laboratorio di tappezzeria mirato al rinnovamento delle poltrone e dei divani. È prevista una ristrutturazione degli armadi e un laboratorio di restauro/costruzione di appendiabiti da svolgersi nei mesi a seguire. Si pensa di costruire un eventuale pannello/separé per consentire agli utenti di cambiarsi con più tranquillità in scarpiera.
Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	Viene incaricato un operatore che dovrà occuparsi di verificare lo stato degli oggetti presenti in sala giochi e impegnarsi a sostituire/riparare gli oggetti rovinati ed eventualmente acquistare quelli mancanti. Per quanto riguarda il campo da calcetto sintetico, è un lavoro più complicato e richiede un'attenta e un'ulteriore valutazione in merito. Per quanto riguarda la sala musica, un operatore si occuperà di fare una lista di eventuali strumenti musicali utili per una sala musica funzionale che poi dovranno essere procurati.
Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	In merito a questo item nessuno si esprime, anzi molti utenti sostengono che le attività proposte sono molte, disponibili a tutti e spetta a loro attivarsi per svolgerle. Deduciamo quindi che la domanda è stata probabilmente mal interpretata e non si decide alcuna azione migliorativa in merito.

Dati questionario integrali

Da quanto tempo sei in comunità?		
	n°	%
da 2 a 3 mesi	8	24,2
da 4 a 6 mesi	9	27,3
da più di 6 mesi	15	45,5
n.r.	1	3,0
Totale complessivo	33	100

Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	18,2
Molto Soddisfatto	10	30,3
Abbastanza Soddisfatto	14	42,4
Per Niente Soddisfatto	1	3,0
Poco Soddisfatto	2	6,1
Totale complessivo	33	100

Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	11	33,3
Molto Soddisfatto	12	36,4
Abbastanza Soddisfatto	7	21,2
Poco Soddisfatto	3	9,1
Totale complessivo	33	100

Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	7	21,2
Molto Soddisfatto	11	33,3
Abbastanza Soddisfatto	9	27,3
Per Niente Soddisfatto	3	9,1
Poco Soddisfatto	3	9,1
Totale complessivo	33	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	10	54,5
Molto Soddisfatto	8	
Abbastanza Soddisfatto	10	30,3
Per Niente Soddisfatto	1	15,2
Poco Soddisfatto	4	
Totale complessivo	33	100

Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?

	n°	%
Abbastanza Soddisfatto	11	54,5
Del tutto soddisfatto	7	
Molto Soddisfatto	12	36,4
Poco Soddisfatto	3	9,1
Totale complessivo	33	100

Mi piace il percorso che mi viene offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	11	60,6
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	11	33,3
Per Niente Soddisfatto	2	6,1
Totale complessivo	33	100

Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	10	51,5
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza Soddisfatto	12	36,4
Poco Soddisfatto	4	12,1
Totale complessivo	33	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	10	60,6
Molto Soddisfatto	10	
Abbastanza Soddisfatto	8	24,2
Poco Soddisfatto	5	15,2
Totale complessivo	33	100

Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	9	60,6
Molto Soddisfatto	10	
Abbastanza Soddisfatto	8	24,2
Per Niente Soddisfatto	1	18,2
Poco Soddisfatto	5	
Totale complessivo	33	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	7	51,5
Molto Soddisfatto	10	
Abbastanza Soddisfatto	14	42,4
Poco Soddisfatto	2	6,1
Totale complessivo	33	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	7	36,4
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	14	42,4
Per Niente Soddisfatto	1	21,2
Poco Soddisfatto	6	
Totale complessivo	33	100

Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	7	57,5
Molto Soddisfatto	12	
Abbastanza Soddisfatto	9	27,3
Poco Soddisfatto	5	15,2
Totale complessivo	33	100

Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	11	60,6
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	9	27,3
Per Niente Soddisfatto	1	12,1
Poco Soddisfatto	3	
Totale complessivo	33	100

Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	13	63,7
Molto Soddisfatto	8	
Abbastanza Soddisfatto	8	24,2
Per Niente Soddisfatto	1	12,1
Poco Soddisfatto	3	
Totale complessivo	33	100

Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	3	36,4
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	13	39,4
Per Niente Soddisfatto	1	21,2
Poco Soddisfatto	6	
n.r.	1	3,0
Totale complessivo	33	100

Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?

	n°	%
Molto Soddisfatto	11	33,3
Abbastanza Soddisfatto	13	39,4
Per Niente Soddisfatto	1	24,3
Poco Soddisfatto	7	
n.r.	1	3,0
Totale complessivo	33	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	3	30,3
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza Soddisfatto	21	63,6
Poco Soddisfatto	2	6,1
Totale complessivo	33	100

Quanto è importante la disponibilità all'ascolto degli operatori.

	n°	%
Importantissimo	13	66,7
Molto Importante	9	
Abbastanza Importante	9	27,3
Poco Importante	2	6,0
Totale complessivo	33	100

Quanto è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

	n°	%
Importantissimo	16	69,7
Molto Importante	7	
Abbastanza Importante	7	21,2
Per Niente Importante	1	9,1
Poco Importante	2	
Totale complessivo	33	100

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

	n°	%
Importantissimo	5	63,7
Molto Importante	16	
Abbastanza Importante	11	33,3
Poco Importante	1	3,0
Totale complessivo	33	100

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

	n°	%
Importantissimo	5	54,6
Molto Importante	13	
Abbastanza Importante	14	42,4
Poco Importante	1	3,0
Totale complessivo	33	100

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

	n°	%
Importantissimo	20	81,8
Molto Importante	7	
Abbastanza Importante	5	15,2
Poco Importante	1	3,0
Totale complessivo	33	100

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

	n°	%
Importantissimo	7	81,8
Molto Importante	20	
Abbastanza Importante	6	18,2
Totale complessivo	33	100

COMMENTI

- state più attenti ai ragazzi che vengono dalla verifica uscita ma dopo alcuni giorni che sono rientrati prego;
- oltre all'ottimo rapporto con tutti gli operatori, mi occorrerebbe un maggiore impegno per il mio fine programma, per il resto va tutto bene;
- cari operatori personalmente avrei pochi commenti da fare ma qualcuno ct, non sempre ma capita che non mi sento tanto ascoltato da qualcuno di voi o magari, facendo qualche richiesta passa tanto tempo prima che mi sia accettata, nell'insieme sono stra soddisfatto grazie ancora di tutto mi auguro che tutta la durata del percorso vada bene come questi mesi trascorsi...!!! grazie Lorenza;
- io vorrei più ascoltato pochi sono di cui pochi da solo con l'operatore di riferimento e trascurano ciò che chiedo per lavoro mio che mi serve e non mi danno responsabilità e vorrei compiti più di valori importati;
- il percorso sta andando molto bene per il momento, gli operatori sono disponibili, ma non sono ancora soddisfatto vorrei dare molto di più grazie. e vorrei passare più tempo a casa;
- vorrei che quando vado in ufficio per poter parlare di qualcosa che nel momento mi turba o mi innervosisce, sentirmi ascoltato; non ignorato o quasi. Vorrei poter parlare più spesso con delle persone che ti sappiano ascoltare;
- per me tutto abbastanza bene, un buon lavoro e percorso;
- ritengo che nel mio percorso la disponibilità degli operatori all'ascolto dei miei problemi anche per aiutarmi a risolverli sia molto importante;
- servirebbe più colloqui individuali almeno 1 alla settimana per lo meno per chi ha più bisogno e per le verifiche secondo il mio parere non servono a niente quelle di 7 ore e quelle di 10 ore e troppo poco tempo dipende da dove vivi non fai in tempo a fare niente e quindi per me è inutile;
- cari operatori vi ringrazio di tutto mi state aiutando davvero tanto;
- vi chiedo di essere più presenti quando una persona è giù o ha dei problemi individuali;
- unicamente il problema del pane che periodicamente viene a mancare, io propongo di fare panini nel posto del pane per averne più pezzi disponibili;
- credo siano molto importanti i colloqui individuali dal mio punto di vista 1 al mese strutturato sia poco. malgrado questa regola non manca la disponibilità dello staff nei momenti di difficoltà sono sempre pronti.;
- vorrei passare più tempo a casa;
- va bene così ok;
- qualunque cosa mi sia capitata, qualunque esperienza io abbia vissuto, tutto aveva lo scopo di prepararmi per questo preciso momento. Immagino cosa potrei fare d'ora in poi con tutto quello che ho appreso. Ora mi rendo conto di essere l'artefice del mio destino. Cosa devo andare a capire e coglier fare [Cosa devo essere, ancora { Quanto ancora ne dovrò passare { Quante persone devo rendere felici per il semplice fatto di esistere { cosa farò con il momento presente { come farò a capire e a cogliere il momento presente, come riuscirò a capire e cogliere il momento, nessuno può aiutarmi e sapere esattamente la mia storia, solo io quel potere, allora Giuseppe sii onesto con te stesso, con tutti gli altri ma soprattutto la mia famiglia, nessuno, nessuno può scrivere la mia storia. La mia esistenza ha inizio in questo preciso momento, devo dire che questo attimo scritto, e chissà ancora quanti ne farò, è stato mio figlio Emanuele nel modo che ho sentito tutto tutto il suo calore grazie Emanuele e Simone Luisa, Jacopo, Elisa la mia carissima mamma anche se senza volerlo ho fatto tanti sbagli forse per il troppo amore chissà comunque sono ancora giovane e con l'aiuto dei miei bravi operatori sono sicuro, e con la mia forza di andare benissimo. Grazie;
- speriamo che sia la volta bene;
- per me che ho fatto tanti percorsi falliti questa è una comunità che si può fare tranquilla non pesante operatori gentili disponibili struttura bella e accogliente;
- da quando sono arrivato mi hanno aiutato molto e sto migliorando grazie a loro e a loro e a me stesso che metto in chiaro e faccio quello che mi consigliano sono soddisfatto in tutto e li ringrazio e soprattutto a Giuseppe che mi sta aiutando tantissimo in tutto;

- il percorso preso seriamente ci sono tutte le possibilità di svoltare grazie a voi operatori siete persone che motivano noi ragazzi, siamo noi ragazzi a mettere in pratica tutto l'impegno che può dare un operatore sono molto motivato e questo grazie a voi e non smetterò mai di ringraziarvi perchè non capivo quanto è importante rispettare le regole qua dentro perchè fuori sono problemi su problemi grazie ancora;
- sostanzialmente mi sono trovato bene, però ad un certo punto del mio percorso le cose che mi erano state promesse inizialmente mi sono state negate e o rimandate e questo mi ha deluso moltissimo e mi ha fatto cambiare idea sulla durata del mio percorso. Con amarezza e delusione dico questo perchè mi sono fidato e affidato a chi di dovere e al momento del bisogno sono stato scaricato;
- maybe more attention with regards to are personal needs, the doctor here is not professional at all.
- il dottore nostro è un imbecille. sempre in ritardo o non arriva proprio;
- ci sono punti dell'organizzazione generale migliorabili. Attività ricreative un po' trascurate dal punto di vista terapeutico.
- il percorso intrapreso mi sta aiutando molto, mi ha mutato, nella mia personalità, ha guardare avanti con ottimismo soprattutto, mi sta facendo riemergere in me, voglia di una vita migliore, di quella vissuta sino ad ora;
- nell'ultimo periodo del programma un coinvolgimento maggiore e più frequente della famiglia. un reinserimento semi residenziale seguito da un operatore dopo un fine programma tenere contatti periodici con la struttura.