





Report soddisfazione utenti 2018
Struttura residenziale per le dipendenze di Palombara

	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 Palombara

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 13

Introduzione

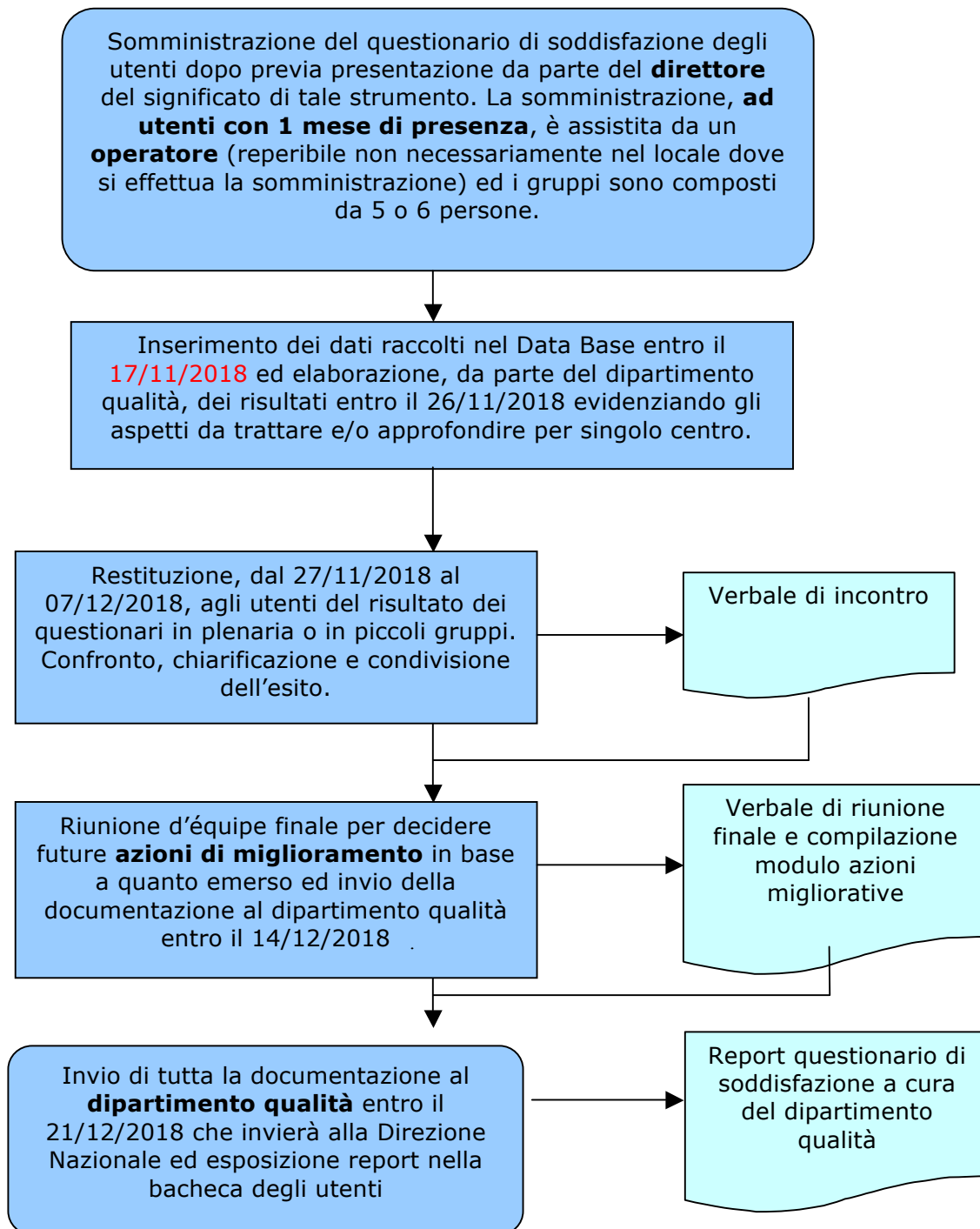
Dal 2009 il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa di Dianova hanno deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento; questo al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità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

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 13

Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 18, tutti validi; il 50,0% (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 50,0% (9) dichiara di essere molto soddisfatto, il 44,4% (8) dichiara di essere abbastanza soddisfatto, il 5,6% (1) dichiara di essere poco soddisfatto.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 66,7% (12) dei partecipanti è molto soddisfatto, il 33,3% (6) è abbastanza soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 72,9% (13) è molto soddisfatto, il 22,9% (4) è abbastanza soddisfatto, il 4,2% (1) è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 50,0% (9) è molto soddisfatto, il 33,3% (6) è abbastanza soddisfatto, il 16,7% (3) è poco soddisfatto;

Le domande dove è risultata la maggior soddisfazione sono state:

- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi" e "Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)" con l'83,3% (15) molto soddisfatto;

La domanda dove invece è risultata poca soddisfazione è stata:

- "Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale" con il 33,3% (6) poco soddisfatto;

Infine il 88,9% (16) dei partecipanti ritiene molto importante "La disponibilità all'ascolto degli operatori".

Media dati per aree

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	0 0,0%
	abbastanza soddisfatto	6 33,3%
	molto soddisfatto	12 66,7%
	non rilevabile	0 0,0%
		18 100,0%

	N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	0,75 4,2%
	abbastanza soddisfatto	4,1 22,9%
	molto soddisfatto	13,1 72,9%
	non rilevabile	0 0,0%
		18 100,0%

	N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	3 16,7%
	abbastanza soddisfatto	6 33,3%
	molto soddisfatto	9 50,0%
	non rilevabile	0 0,0%
		18 100,0%

	N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	1,5 8,2%
	abbastanza soddisfatto	5,2 29,1%
	molto soddisfatto	11,3 62,7%
	non rilevabile	0 0,0%
		18 100,0%

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni


2014 - 2018					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2014	29,1%	30,5%	39,5%	0,9%	18
2015	23,7%	39,5%	36,8%	0,0%	18
2016	12,8%	30,6%	56,6%	0,0%	18
2017	20,4%	38,5%	41,0%	0,0%	16
2018	8,2%	29,1%	62,7%	0,0%	18
Media 2014-2018	18,8%	33,6%	47,3%	0,2%	17,6

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	2	1	1	0	
	AI	1	1	0	0	
	MI	3	3	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	0	0	0	0	
	AI	0	0	3	0	
	MI	0	5	10	0	
	NR	0	0	0	0	

	Report questionari di soddisfazione	
MOD: Misurazione, analisi e miglioramento	Data approvazione: 31/07/17 rev.: 00 data rev.: 00/00/00	Pagina 7 di 13

	D. SODDISFAZIONE) Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?				
D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività offerte.		PS	AS	MS	NR
	PI	0	0	0	0
	AI	0	3	3	0
	MI	4	2	6	0
	NR	0	0	0	0

Azioni di miglioramento

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Domanda 11: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	<input type="checkbox"/> Già previsto rinnovo arredi, armadi
Domanda 12: Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	<input type="checkbox"/> Già richiesto menù a dietista
Domanda 16: Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	<input type="checkbox"/> Intensificare da subito le attività ricreative, da gennaio 2019 fare una programmazione mensile di quelle previste

Dati questionario integrali

N° PARTECIPANTI: 18

N° QUESTIONARI COMPILATI: 18

N° QUESTIONARI VALIDI: 18

Domanda 1		
Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	6	61,1
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	7	38,9
	<i>Totale complessivo</i>	<i>18 100,0</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	6	72,2
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza Soddisfatto	5	27,8
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 3		
Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	10	72,2
Molto Soddisfatto	3	
Abbastanza Soddisfatto	5	27,8
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 4		
C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	7	77,8
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza Soddisfatto	4	22,2
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 5		
Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	9	83,3
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	3	16,7
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 6		
Mi piace il percorso che mi viene offerto.	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	8	72,2
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	5	27,8
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Torna all'indice

domanda 7		
	Totale	%
Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.		
Del Tutto Soddisfatto	7	66,7
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	6	33,3
<i>Totale complessivo</i>	18	100,0

domanda 8		
	Totale	%
Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplici).		
Del Tutto Soddisfatto	7	77,8
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza Soddisfatto	2	11,1
Poco Soddisfatto	2	11,1
<i>Totale complessivo</i>	18	100,0

Domanda 9		
	Totale	%
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?		
Del Tutto Soddisfatto	5	50,0
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	5	27,8
Poco Soddisfatto	4	22,2
<i>Totale complessivo</i>	18	100,0

Domanda 10		
	Totale	%
Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?		
Del Tutto Soddisfatto	6	83,3
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	3	16,7
<i>Totale complessivo</i>	18	100,0

Domanda 11		
	Totale	%
Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?		
Del Tutto Soddisfatto	2	38,9
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	5	27,8
Per Niente Soddisfatto	1	33,3
Poco Soddisfatto	5	
<i>Totale complessivo</i>	18	100,0

Torna all'indice

Domanda 12		
Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	1	33,3
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	9	50,0
Poco Soddisfatto	3	16,7
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 13		
Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	7	66,7
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	4	22,2
Poco Soddisfatto	2	11,1
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 14		
Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	8	66,7
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	6	33,3
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 15		
Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	5	55,6
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	6	33,3
Poco Soddisfatto	2	11,1
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 16		
Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	3	38,9
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	6	33,3
Poco Soddisfatto	5	27,8
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Torna all'indice

Domanda 17		
Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	Totale	%
Del Tutto Soddisfatto	5	50,0
Molto Soddisfatto	4	
Abbastanza Soddisfatto	8	44,4
Poco Soddisfatto	1	5,6
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 18		
La disponibilità all'ascolto degli operatori.	Totale	%
Importantissimo	10	88,9
Molto Importante	6	
Abbastanza Importante	2	11,1
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 19		
Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	Totale	%
Importantissimo	7	72,2
Molto Importante	6	
Abbastanza Importante	3	16,7
Per Niente Importante	2	11,1
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 20		
La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	Totale	%
Importantissimo	5	66,7
Molto Importante	7	
Abbastanza Importante	2	11,1
Poco Importante	4	22,2
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 21		
La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	Totale	%
Importantissimo	8	72,2
Molto Importante	5	
Abbastanza Importante	4	22,2
Poco Importante	1	5,6
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Torna all'indice

Domanda 22		
Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	Totale	%
Importantissimo	10	83,3
Molto Importante	5	
Abbastanza Importante	3	16,7
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Domanda 23		
La qualità e la quantità delle attività offerte.	Totale	%
Importantissimo	7	66,7
Molto Importante	5	
Abbastanza Importante	6	33,3
<i>Totale complessivo</i>	<i>18</i>	<i>100,0</i>

Commenti

Di ringraziarli di tutto quello che mi hanno fatto per ritornare a vivere la normalità della vita e di essermi stati vicini nel percorso che continuo a fare.

Grazie di tutto.

Posso dire che siete persone molto competenti, continuate così.

Sono molto soddisfatto perché stando qui sto incominciando a dare un valore e un significato alle cose, a pensare prima di agire, cosa importante per me stesso ma più di tutto essere consapevole del proprio problema o malattia. Voglio essere qualcosa di più che uno scemo senza futuro. Voglio prendere la mia vita in mano e qui sono sicuro che potrò farlo. Quindi sì, sono più che soddisfatto.

Mi trovo bene finora e spero di finire il mio percorso e risolvere i miei problemi e uscire da qui con un'altra testa. Grazie a voi.

Avere più tempo per le docce oppure non andare tutti insieme alle 11 perché spesso c'è chi non usufruisce dell'acqua calda.

Suddividere le telefonate in due giorni, una coi genitori ed il giovedì con i figli minori. Grazie.

Attività ricreative, cibo, arredi sono importanti e comunque molto soddisfacenti ma passano in secondo piano davanti ad un'equipe che mette in campo ogni mezzo ed energia per aiutarci a riprendere in mano la nostra vita.

Avrei bisogno di fare più colloqui individuali per parlare del mio problema.

Avrei bisogno di qualche partita di calcio in più per rilassarmi e sfogarmi.

Apprezzo molto tutti gli sforzi dell'equipe nello starmi vicino.

Più varietà nel menù culinario e più attività culturali e ricreative.

A me piacerebbe che nel centro ci fosse una palestra per tutti i ragazzi, molto importante.

Ho trovato un servizio di alta qualità. È un percorso ottimo nei miei confronti e sono pienamente soddisfatto dell'equipe. Grazie.