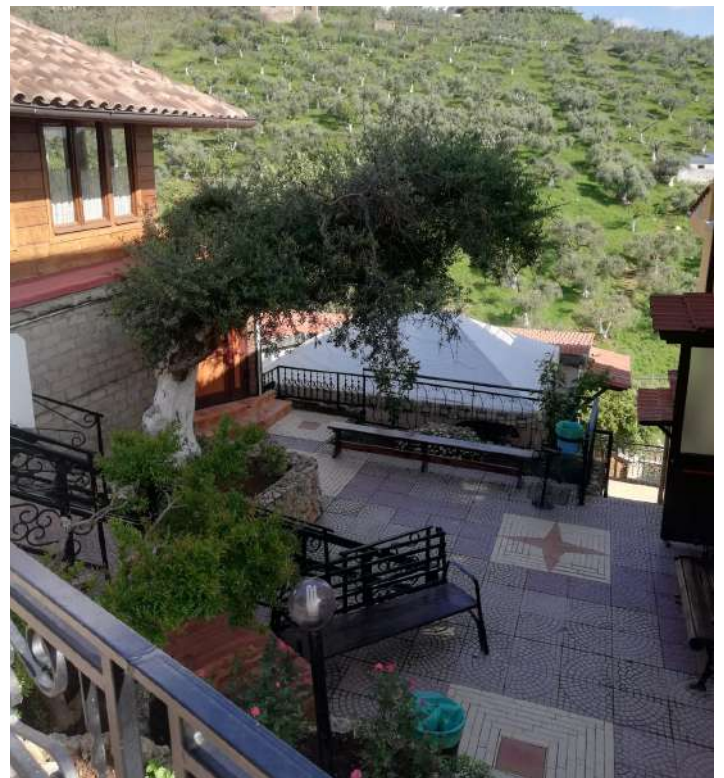




Report soddisfazione **utenti** 2019

Struttura residenziale per le dipendenze di Palombara



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 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.

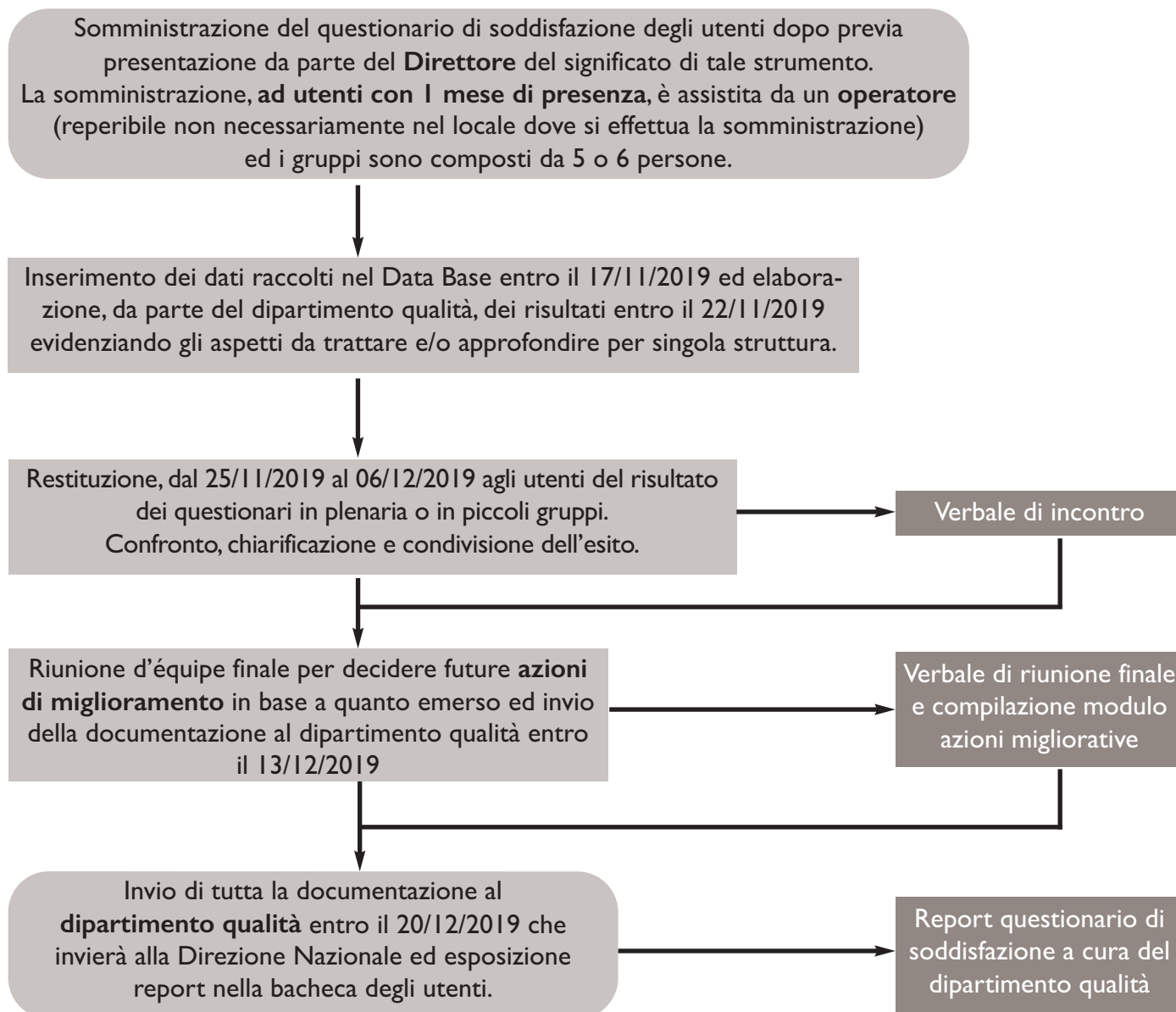
Il questionario degli utenti è composto da 5 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza ed una la statistica. La prima sezione è composta di 2 domande e indaga l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta da 8 domande e indaga il percorso terapeutico; la terza 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 18, tutti validi; il 50% (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) dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, il 44,4% (8) dichiarano di essere molto soddisfatti e il 5,6% (1) dichiara di essere poco soddisfatto.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- In merito all'area definita “accoglienza” il 58,3% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 41,7% è abbastanza soddisfatto.
- In merito all'area definita “il percorso” il 57,6% è molto soddisfatto, il 32,6% è abbastanza soddisfatto, il 9,0% è poco soddisfatto e il restante non risponde.
- In merito all'area definita “la sede” il 44,5% è molto soddisfatto, il 42,6% è abbastanza soddisfatto, il 12,9% è poco soddisfatto.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono:

- “Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?” l'83,3% (17) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono:

- “Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?” il 27,8% (5) è poco soddisfatto;

Infine il 94,4% (17) dei partecipanti ritiene molto importante la domanda: “Quanto è importante essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso”.

Media dati per aree

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	N°	0,0	%	0,0
	abbastanza/soddisfatto	7,5	41,7		
	molto soddisfatto	10,5	58,3		
	non rilevabile	0,0	0,0		
		18	100,0		
IL PERCORSO	poco soddisfatto	N°	1,6	%	9,0
	abbastanza/soddisfatto	5,9	32,6		
	molto soddisfatto	10,4	57,6		
	non rilevabile	0,1	0,8		
		18	100,0		
LA SEDE	poco importante	N°	2,3	%	12,9
	abbastanza/importante	7,7	42,6		
	molto importante	8,0	44,5		
	non rilevabile	0,0	0,0		
		18	100,0		
COMPLESSIVAMENTE	poco importante	N°	1,3	%	7,3
	abbastanza/importante	7,0	38,9		
	molto importante	9,6	53,5		
	non rilevabile	0,1	0,3		
		18	100,0		

Grado generale di soddisfazione: risultati suddivisi per anni

2015 - 2019					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° QUESTIONARI
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
2019	7,3%	38,9%	53,5%	0,3%	18
Media 2015 - 2019	14,5%	35,3%	50,1%	0,1%	17,6

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	1	5	4	0
	MI	1	3	4	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	2	5	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 anni precedenti

Monitoraggio azioni migliorative novembre 2018 – ottobre 2019			
N° azioni individuate	N° azioni svolte	N° azioni in corso	N° azioni sospese
3	2	1	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
Sei soddisfatto delle attività offerte?	Riunione organizzativa di pianificazione e sondaggio della motivazione degli utenti per proporre e realizzare eventualmente nuovi laboratori
Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto	1 volta a settimana gli utenti a rotazione decidono e realizzano il menù insieme ad un operatore
Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte	Riunione con tutta la casa per individuare nuove proposte
Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte	Il gruppo non ha capito la differenza tra qualità e quantità di attività. Non rilevate pertanto delle azioni migliorative

Dati questionario integrali

Da quanto tempo sei in comunità?		
	n°	%
da 2 a 3 mesi	5	27,8
da 4 a 6 mesi	4	22,2
da più di 6 mesi	9	50,0
Totale complessivo	18	100

Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	5	27,8
Molto Soddisfatto	4	22,2
Abbastanza Soddisfatto	9	50,0
Totale complessivo	18	100

Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	8	72,2
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	5	27,8
Totale complessivo	18	100

Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	3	55,6
Molto Soddisfatto	7	
Abbastanza Soddisfatto	6	33,3
Per Niente Soddisfatto	1	11,1
Poco Soddisfatto	1	
Totale complessivo	18	100

C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	9	77,8
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	3	16,7
Poco Soddisfatto	1	5,5
Totale complessivo	18	100

Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	66,7
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	4	22,1
Poco Soddisfatto	1	5,6
nr	1	5,6
Totale complessivo	18	100

Mi piace il percorso che mi viene offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	50,0
Molto Soddisfatto	3	
Abbastanza Soddisfatto	7	38,9
Poco Soddisfatto	2	11,1
Totale complessivo	18	100

Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	5	55,6
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	7	38,9
Poco Soddisfatto	1	5,5
Totale complessivo	18	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	61,1
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	6	33,3
Poco Soddisfatto	1	5,6
Totale complessivo	18	100

Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	2	27,8
Molto Soddisfatto	3	
Abbastanza Soddisfatto	9	50,0
Poco Soddisfatto	4	22,2
Totale complessivo	18	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	2	66,7
Molto Soddisfatto	10	
Abbastanza Soddisfatto	5	27,8
Poco Soddisfatto	1	5,5
Totale complessivo	18	100

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

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	2	44,4
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	8	44,4
Poco Soddisfatto	2	11,2
Totale complessivo	18	100

Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	1	38,9
Molto Soddisfatto	6	
Abbastanza Soddisfatto	8	44,4
Poco Soddisfatto	3	16,7
Totale complessivo	18	100

Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	61,1
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	6	33,3
Poco Soddisfatto	1	5,6
Totale complessivo	18	100

Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	6	83,3
Molto Soddisfatto	9	
Abbastanza Soddisfatto	3	16,7
Totale complessivo	18	100

Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?

	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	1	16,7
Molto Soddisfatto	2	
Abbastanza Soddisfatto	12	66,6
Poco Soddisfatto	3	16,7
Totale complessivo	18	100

Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	3	22,2
Molto Soddisfatto	1	
Abbastanza Soddisfatto	9	50,0
Poco Soddisfatto	5	27,8
Totale complessivo	18	100

Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione?		
	n°	%
Del Tutto Soddisfatto	3	44,4
Molto Soddisfatto	5	
Abbastanza Soddisfatto	9	50,0
Poco Soddisfatto	1	5,6
Totale complessivo	18	100

Quanto è importante la disponibilità all'ascolto degli operatori.		
	n°	%
Importantissimo	9	88,9
Molto Importante	7	
Abbastanza Importante	2	11,1
Totale complessivo	18	100

Quanto è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.		
	n°	%
Importantissimo	8	88,9
Molto Importante	8	
Abbastanza Importante	2	11,1
Totale complessivo	18	100

Quanto è importante la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).		
	n°	%
Importantissimo	1	44,4
Molto Importante	7	
Abbastanza Importante	10	55,6
Totale complessivo	18	100

Quanto è importante la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.		
	n°	%
Importantissimo	3	55,6
Molto Importante	7	
Abbastanza Importante	8	44,4
Totale complessivo	18	100

Quanto è importante essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso		
	n°	%
Importantissimo	15	94,4
Molto Importante	2	
Abbastanza Importante	1	5,6
Totale complessivo	18	100

Quanto è importante la qualità e la quantità delle attività offerte.		
	n°	%
Importantissimo	6	83,3
Molto Importante	9	
Abbastanza Importante	3	16,7
Totale complessivo	18	100

COMMENTI

- Quello che a me preme è di essere trattati tutti allo stesso modo e di essere un pò più comprensivi;
- In questo momento del mio percorso comunitario, ovvero il reinserimento, non mi sento sola grazie al mio case manager Luca e credo che sia indispensabile vista la solitudine che mi ha contraddistinto, Luca che si occupa di questo transito e sempre disponibile e attento a tutte le esigenze e le situazioni che possono verificarsi. Mi ha aiutato nella ricerca lavoro e mi continua a sostenere nel fare i primi passi da lucida, non mi ricordo neanche da quanto non succedeva, nella vita che corre veloce la fuori;
- A livello di aiuto e di dialogo con gli operatori sono pienamente soddisfatto e seguito. La struttura funziona molto bene grazie agli aiuti dell'équipe. Il servizio è molto valido. Riguardo la struttura sarebbe molto gradevole l'incremento dell'acqua calda *caldaia* che andando incontro all'inverno sarebbe piacevole. Grazie;
- Mi sono spesso trovato in disaccordo con l'équipe durante tutto il mio percorso riguardo ai servizi offerti ed ai lunghi momenti di noia che ho dovuto gestire in questo centro. Avrei voluto fare attività più stimolanti e probabilmente avrei voluto partecipare ad attività esterne più frequentemente nei miei primi 12 mesi, ma nel complesso mi è servito vivermi alcune di queste frustrazioni e vuoti quotidiani per far sì che alcune parti di me si modificassero e si motivassero nel mio futuro. Ringrazio perciò tutti gli operatori e le psicologhe per l'opportunità di capire come affrontare quelle parti di me conflittuali e disfunzionali che da oggi saprò leggere ed affrontare;
- La poca lucidità per quanto riguardano i tempi del percorso, lasciando troppi dubbi al riguardo;
- Mi piacerebbe che gli operatori proponessero attività culturali, esempio cinema, teatro, mostre ove sia possibile;
- Grazie a voi ho ripreso la vita in mano riacquisendo la fiducia in me stesso e alzando l'autostima. Ho ricominciato a lavorare sempre grazie a voi che avete creduto in me. Questa ormai è diventata la mia seconda casa non smetterò mai di ringraziarvi anche se a volte mi fate incavolare;
- Vi ringrazio con tutto il cuore per esservi presi cura di me con la vostra professionalità. Siete delle bellissime persone. Io non vi dimenticherò e non vi deluderò, mi avete cambiato e rafforzato, avete creato una persona migliore, grazie per tutto;
- Ad oggi posso giudicare in maniera positiva quanto gli operatori e i professionisti della struttura mettono in campo in termini di tempo e di relazione nel mio cambiamento per superare le dinamiche emotive e comportamentali che mi hanno reso dipendente dalle sostanze;
- Trovo che sia tutto soddisfacente e giusto per me;
- Per me il servizio degli operatori è ottimo e anche la disponibilità sono soddisfatto di questa comunità, grazie;
- Io dalle esperienze che sto vivendo in ct devo dire che gli operatori ci credono in me, anzi molto di più di quando ci credo io. Questa cosa mi dà forza e mi aiuta ad andare avanti e farmi credere di più a quello che sto facendo. Grazie;
- Gli operatori ci seguono molto e sono abbastanza preparati mi ritengo soddisfatto e ben seguito nel percorso;
- Mi avete ridato la vita siete stati duri ma grazie, mi serviva. Questo posto è diventato importante, nel periodo in cui mi trovo e l'unico posto dove riesco a trovare serenità;
- Per me mi hanno dato la vita, sono stati molto importanti per la mia vita. Senza di loro non potevo andare avanti, io li ringrazio per la relazione che ho avuto in tutto questo tempo. Mi hanno dato la vita di nuovo grazie di tutto e voglio bene a tutti.