



**I questionari di soddisfazione utenti
maggio-novembre 2024:
Struttura residenziale per le
dipendenze di Cozzo**

INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	5

INTRODUZIONE

Dal 2009 Dianova ha 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 invianti.

La rilevazione della soddisfazione avviene due volte l'anno, nello specifico degli utenti nel mese di maggio e novembre, 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 della Cooperativa 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 6 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza, una sezione è una domanda aperta ed una riguarda la statistica. Le sezioni relative alla soddisfazione terminano con una domanda aperta. 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 4 domande che indagano sulla sede ovvero la parte strutturale/alberghiera; la quarta sezione è composta da 4 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione rileva dati utili alla statistica.

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.



DESCRIZIONE DATI

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 50; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 38,0% (19) da più di 6 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 52,0% (26) dichiarano di essere molto soddisfatti, il 38,0% (19) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, e il 10,0% (5) poco soddisfatte/i.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 40,0% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 44,0% è abbastanza soddisfatto, il 12,0% è poco soddisfatto ed il restante non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 57,8% è molto soddisfatto, il 28,5% è abbastanza soddisfatto, il 13,3% è poco soddisfatto, il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 49,3% è molto soddisfatto, il 34,7% è abbastanza soddisfatto, il 16,0% è poco soddisfatto.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?", il 70,0% (35 persone) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- per la domanda: "Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?" il 30,0% (15 persone) è poco soddisfatto;

Confrontando le quattro domande d'importanza con le rispettive domande di soddisfazione risulta che:

- In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 37 persone che lo ritengono importante l'83,8% sono molto soddisfatte/i;
- In merito al coinvolgimento dei familiari su 29 persone che lo ritengono importante il 68,9% sono molto soddisfatte/i;
- In merito alla struttura su 36 persone che la ritengono importante il 55,5% sono molto soddisfatte/i
- In merito alle attività terapeutiche e educative su 45 persone che le ritengono importanti il 73,3% sono molto soddisfatte/i.

AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2022

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.

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none">• Domande area accoglienza (viste percentuali e i commenti prendiamo in esame tutta l'area)	<ul style="list-style-type: none">• Illustrare significato vela e controllo /perquisizione iniziale, illustrare alcuni dettagli specifici del "progetto ricaduta"
<ul style="list-style-type: none">• Domande area percorso (viste percentuali e i commenti prendiamo in esame tutta l'area)	<ul style="list-style-type: none">• Utilizzo gruppo casa per illustrare e spiegare alcuni eventi particolari (abbandoni, trasgressioni, ricadute) avvenute in ct e poi riprenderle nei gruppi più piccoli sia per spiegare sia per utilizzare l'evento in modo funzionale come strumento per riflessioni per tutti gli utenti)• Uscite sul territorio: suddivisione progetto montagna su due gruppi invece che uno iniziato quest'anno, altre uscite non si riesce ad oggi realizzarle perché pochi operatori.• Coinvolgimento familiari: si illustra il significato degli incontri mentre a volte l'aspettativa è diversa, l'équipe si impegna a spiegare meglio il significato all'ingresso e durante il percorso.
<ul style="list-style-type: none">• Domande area strutturale	<ul style="list-style-type: none">• Sostituzione caldaia cucina/stanze in settimana dal 25/11 al 30/11• Inserimento corrimano nella parte di scale sguarnita.

TAVOLE DI CONFRONTO

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

In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 37 persone che lo ritengono importante l'83.8% sono molto soddisfatte/i

		D. SODDISFAZIONE: L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?				
		PS	AS	MS	NR	Totali
D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento	PI	2	1	0	0	3
	AI	2	6	1	0	9
	MI	0	5	31	1	37
	NR	0	0	1	0	1
	totali	4	12	33	1	50

In merito al coinvolgimento dei familiari su 29 persone che lo ritengono importante il 68.9% sono molto soddisfatte/i

		D. SODDISFAZIONE: Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?					
		PS	AS	MS	NP	NR	Totali
D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	PI	5	2	4	0	0	11
	AI	3	4	2	0	0	9
	MI	7	2	20	0	0	29
	NP	0	0	0	0	0	0
	NR	0	0	0	0	1	1
	Totali	15	8	26	0	1	50

In merito alla struttura su 36 persone che la ritengono importante il 55.5% sono molto soddisfatte/i

		D. SODDISFAZIONE: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?				
		PS	AS	MS	NR	Totali
D. IMPORTANZA: La struttura (edificio, arredi, spazi)	PI	1	1	2	0	4
	AI	3	5	2	0	10
	MI	6	10	20	0	36
	NR	0	0	0	0	0
	totali	10	16	24	0	50

In merito alle attività terapeutiche e educative su 45 persone che le ritengono importanti il 73.3% sono molto soddisfatte/i

		D. SODDISFAZIONE: Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?				
		PS	AS	MS	NR	Totall
D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche	PI	1	0	0	0	1
	AI	1	1	2	0	4
	MI	3	9	33	0	45
	NR	0	0	0	0	0
	totali	5	10	35	0	50