



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

## INDICE

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

## 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) ne sono stati 28; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 35.7% (10) da 1 a 3 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 57.1% (16) dichiara di essere molto soddisfatti/e, il 39.3% (11) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatti/e, il 3.6% (1) dichiara di essere poco soddisfatta/o.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 78.6% dei partecipanti è molto soddisfatto/a, il 17.9% è abbastanza soddisfatto/a ed il 3.6% è poco soddisfatto/a;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 71.9% è molto soddisfatto/a, il 25.4% è abbastanza soddisfatto/a, il 2.7% è poco soddisfatto/a;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 62.6% è molto soddisfatto/a, il 32.6% è abbastanza soddisfatto/a, il 4.8% è poco soddisfatto/a;

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono stati:

- Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo? L'85.7% (24 persone);
- Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo? Il 78.6% (22 persone);
- Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici). Il 78.6% (22 persone)

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione è risultata:

- per la domanda: "Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?" il 10.7% (3 persone) è poco soddisfatto/a;

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

- In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 21 persone che lo ritengono importante il 76.2% è molto soddisfattə;
- In merito al coinvolgimento dei familiari su 20 persone che lo ritengono importante il 75.0% è molto soddisfattə;
- In merito alla struttura su 25 persone che la ritengono importante l'80.0% è molto soddisfattə;

In merito alle attività terapeutiche e educative su 27 persone che le ritengono importanti il 77.8% sono molto soddisfattə.

## AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<p>Commenti liberi</p>	<p>Mantenere costanti le attività correnti e implementazione in atto di attività extra che rispondano sia alla programmazione già ragionata dallo staff in sede di piano operativo sia alle indicazioni emerse dal questionario e dalle riunioni</p> <p>→ utilizzo del laboratorio per alfabetizzazione informatica, corsi di inglese, implementazione di laboratori di letture;</p> <p>→ implementazione di attività per "stare insieme" non necessariamente corrispondenti a classici gruppi educativi (giochi di ruolo, altri giochi/altre attività individuate in gruppi educativi)</p> <p>→ Implementazione di un numero maggiore di uscite di gruppo ludico-ricreative</p>
<p>Commento libero relativo all'implementazione di un sistema che faccia emergere, attraverso le foto fatte a distanza di tempo, l'evoluzione nel tempo degli utenti</p>	<p>Implementazione di un sistema di registrazione mensile dello stato degli utenti attraverso la fotografia, documentabile poi all'interno della cartella sanitaria</p>
<p>Commento libero (emerso in sede di riunione con gli utenti) relativo al miglioramento della comunicazione rispetto alla programmazione delle attività</p>	<p>Affiggere programmazione settimanale gruppi</p> <p>Sperimentare programmazione settimanale settori</p>
<p>Commenti liberi (emersi in sede di riunione con gli utenti), relativo alla necessità di aumentare il numero degli psicologi</p>	<p>Confronto con Dianova Italia rispetto ad eventuale assunzione di uno psicologo aggiuntivo</p>

## TAVOLE DI CONFRONTO

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 21 persone che lo ritengono importante il 76.2% è molto soddisfatta

**D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.**

D. SODDISFAZIONE: L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?					
	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	0	0	0	0
AI	0	3	4	0	7
MI	0	5	16	0	21
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	0	8	20	0	28

+

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 20 persone che lo ritengono importante il 75.0% è molto soddisfatta;

**D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.**

D. SODDISFAZIONE: Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?					
	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	2	1	1	0	4
AI	1	1	2	0	4
MI	0	5	15	0	20
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	3	7	18	0	28

In merito alla *struttura* su 25 persone che la ritengono importante l'80.0% è molto soddisfatta

**D. IMPORTANZA: La struttura (edificio, arredi, spazi)**

**D. SODDISFAZIONE: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?**

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	1	0	0	1
AI	0	1	1	0	2
MI	2	3	20	0	25
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	2	5	21	0	28

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 27 persone che le ritengono importanti il 77.8% sono molto soddisfatta;

**D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche**

**D. SODDISFAZIONE: Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?**

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	0	0	0	0
AI	0	1	0	0	1
MI	0	6	21	0	27
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	0	7	21	0	28