

San Giovanni in Croce, 31/10/2017

Gli utenti presenti alla data del 31/10/2017 sono 11 e a tutti gli utenti è stato sottoposto in totale anonimato, mediante tablet.

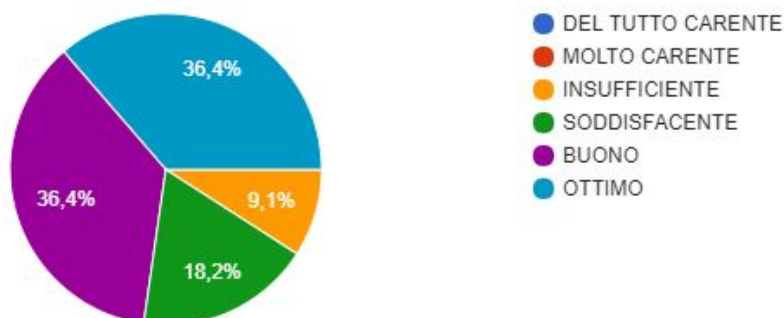
Tutte le domande sottoposte sono allegare alla presente, nella copia depositata nella cartella qualità e miglioramenti presso l'ufficio del Coordinatore p.t. dell'Unità Operativa che è anche responsabile delle attività di valutazione e miglioramento della qualità con nomina del Responsabile Legale in data 23/10/2017

Di seguito i dati elaborati con le percentuali e le relative descrizioni dell'elaborazione dei dati:

QUESITO N°1

Ripensando alla fase precedente l'inserimento in comunità (contatti e colloquio) come valuti l'attività del servizio?

11 risposte



Al primo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 utenti presenti 4 pari al 36.4% hanno valutato il servizio come ottimo, altri 4 pari al 36.4% hanno valutato il servizio come buono, altri 2 pari al 18.2% hanno valutato il servizio come soddisfacente e 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come insufficiente.

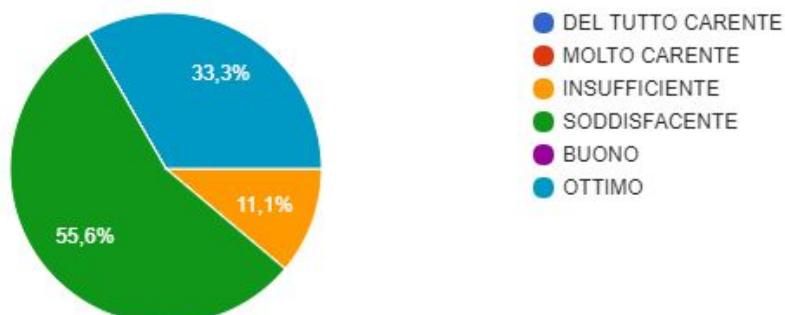
10 utenti su 11 hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito.

11 hanno risposto alla domanda.

QUESITO N° 2

Come giudichi in generale il servizio educativo offerto?

9 risposte



Al secondo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 9 utenti, 5 pari al 55.6% hanno valutato il servizio come soddisfacente, altri 3 pari al 33.3% hanno valutato il servizio come ottimo, 1 pari al 11.1% ha valutato il servizio come soddisfacente e 1 pari al 11.1% ha valutato il servizio come insufficiente.

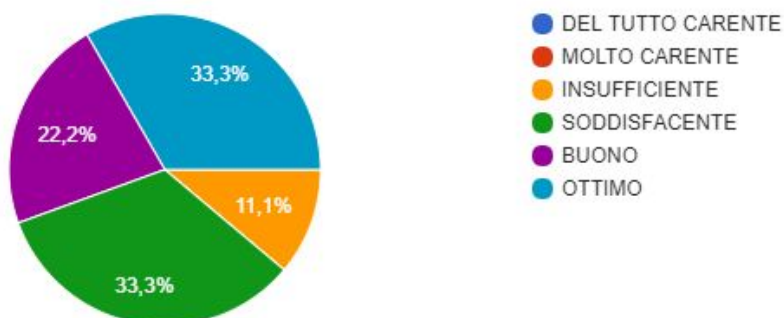
8 su 9 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito.

2 non hanno risposto alla domanda.

QUESITO N° 3

Hai fiducia nelle capacità e competenze dell'operatore che ti segue?

9 risposte



Al terzo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 9 utenti, 3 pari al 33.3% hanno valutato il servizio come soddisfacente, altri 2 pari al 22.2% hanno valutato il servizio come buono, altri 3 pari al 33.3% hanno valutato il servizio come ottimo, e 1 pari al 11.1% ha valutato il servizio come insufficiente.

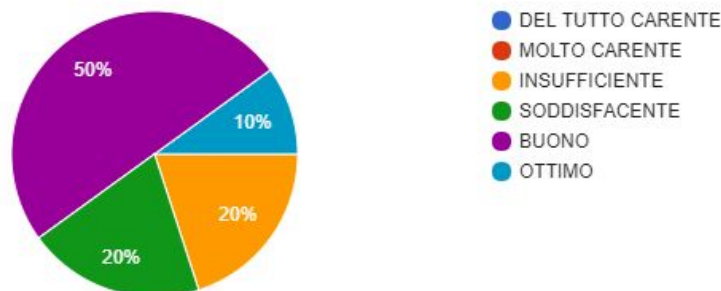
8 su 9 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito.

2 non hanno risposto alla domanda.

QUESITO N° 4

Come giudichi in generale il servizio psicologico individuale o di gruppo offerto?

10 risposte



Al quarto quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 10 utenti, 5 pari al 50% hanno valutato il servizio come buono, altri 2 pari al 20% hanno valutato il servizio come soddisfacente, 1 pari al 10% ha valutato il servizio come ottimo, e 2 pari al 20% ha valutato il servizio come insufficiente.

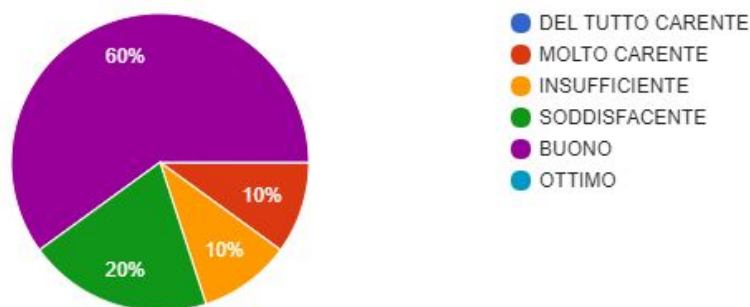
8 su 10 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito.

1 non ha risposto alla domanda.

QUESITO N° 5

Come giudichi l'utilità di riunioni e colloqui?

10 risposte



Al quinto quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 10 utenti, 6 pari al 60% hanno valutato il servizio come buono, altri 2 pari al 20% hanno valutato il servizio come buono, 1 pari al 10% ha valutato il servizio come insufficiente, e 1 pari al 10% ha valutato il servizio come molto carente.

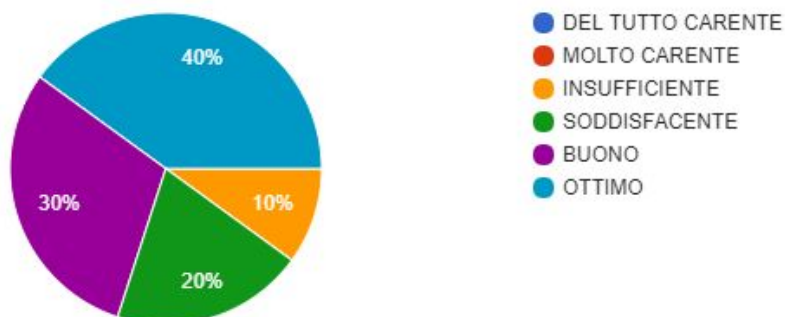
8 su 10 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito.

1 non ha risposto alla domanda.

QUESITO N° 6

Come giudichi il servizio di attenzione alla tua salute?

10 risposte



Al sesto quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 10 utenti, 4 pari al 40% hanno valutato il servizio come ottimo, altri 3 pari al 30% hanno valutato il servizio come buono, 2 pari al 20% ha valutato il servizio come soddisfacente, e 1 pari al 10% ha valutato il servizio come insufficiente.

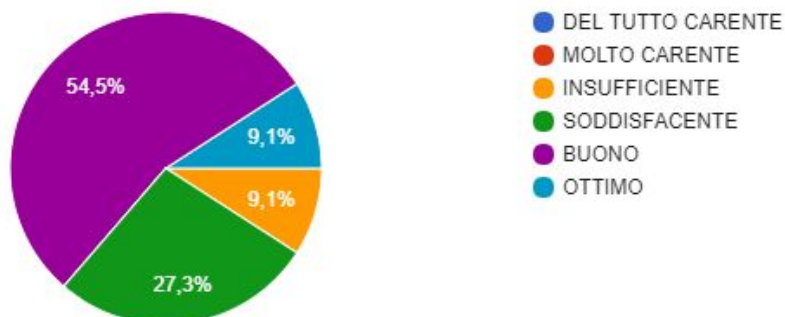
9 su 10 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito.

1 non ha risposto alla domanda.

QUESITO N° 7

Come giudichi il servizio di attenzione alle tue problematiche legali?

11 risposte



Al settimo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 11 utenti, 6 pari al 54.5% hanno valutato il servizio come buono, altri 3 pari al 27.3% hanno valutato il servizio come soddisfacente, 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come soddisfacente, e 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come insufficiente.

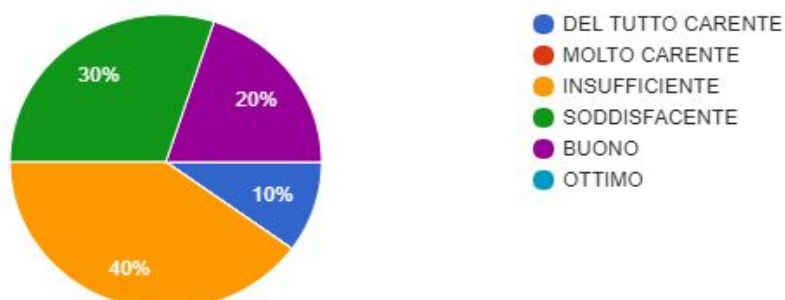
10 su 11 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito.

tutti hanno risposto alla domanda.

QUESITO N° 8

Come giudichi il servizio offerto dai nostri volontari?

10 risposte



All'ottavo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 10 utenti, 4 pari al 40% hanno valutato il servizio come insufficiente, altri 3 pari al 30% hanno valutato il servizio come soddisfacente, 2 pari al 20% ha valutato il servizio come buono, e 1 pari al 10% ha valutato il servizio come del tutto carente.

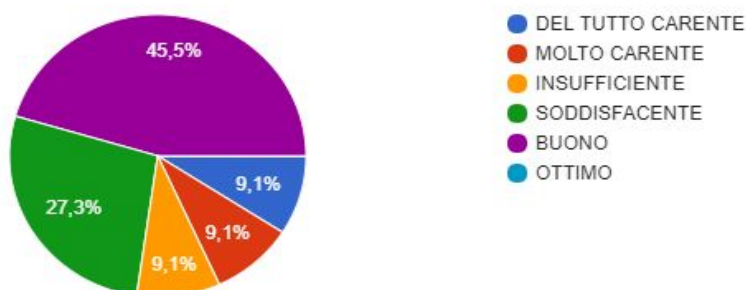
5 su 10 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito altri 5 utenti hanno valutato in un range negativo, si evince che il 50% degli utenti che hanno risposto al quesito valutano il servizio dei nostri volontari in un range negativo.

1 non ha risposto alla domanda.

QUESITO N° 9

Come giudichi l'ambiente (struttura, camere, servizi igienici ecc..) della comunità?

11 risposte



Al nono quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 11 utenti, 5 pari al 45.5% hanno valutato il servizio come buono, altri 3 pari al 27.3% hanno valutato il servizio come soddisfacente, 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come insufficiente, 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come molto carente e 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come del tutto carente.

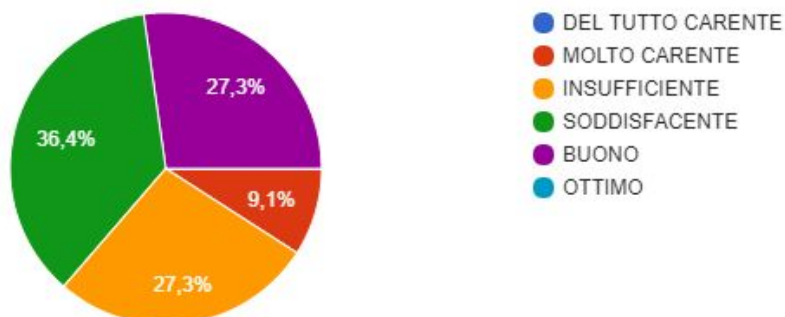
8 su 11 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito altri 3 utenti hanno valutato in un range negativo.

tutti hanno risposto alla domanda.

QUESITO N° 10

Come giudichi in generale la qualità del cibo?

11 risposte



Al decimo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 11 utenti, 4 pari al 36.4% hanno valutato il servizio come soddisfacente, altri 3 pari al 27.3% hanno valutato il servizio come buono, 3 pari al 27.3% ha valutato il servizio come insufficiente, 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come molto carente.

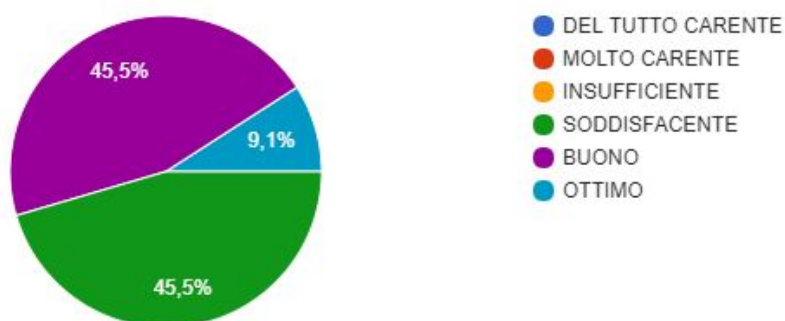
7 su 11 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito altri 4 utenti hanno valutato in un range negativo.

tutti hanno risposto alla domanda.

QUESITO N° 11

Come giudichi l'organizzazione generale della giornata comunitaria?

11 risposte



All'undicesimo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 11 utenti, 5 pari al 45.5% hanno valutato il servizio come soddisfacente, altri 5 pari al 45.5% hanno valutato il servizio come soddisfacente, 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come ottimo.

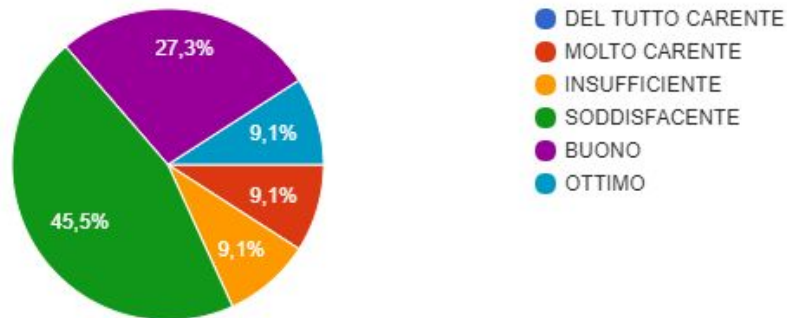
11 su 11 utenti hanno valutato in un range positivo

tutti hanno risposto alla domanda.

QUESITO N° 12

Come giudichi le attività ergoterapeutiche?

11 risposte



Al dodicesimo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 11 utenti, 5 pari al 45.5% hanno valutato il servizio come soddisfacente, altri 3 pari al 27.3% hanno valutato il servizio come buono, 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come ottimo, 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come insufficiente e 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come molto carente

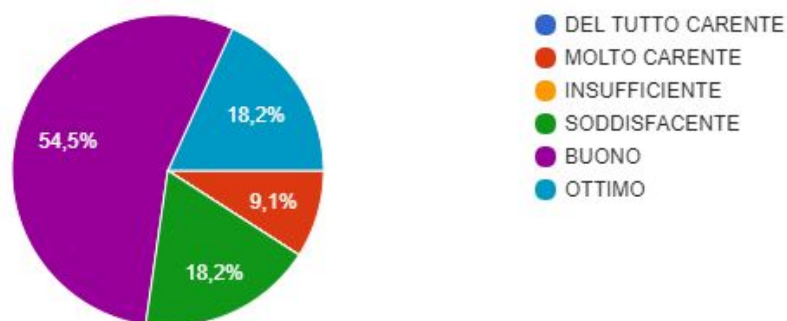
9 su 11 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito altri 2 utenti hanno valutato in un range negativo.

tutti hanno risposto alla domanda.

QUESITO N° 13

In che misura ti senti coinvolto nelle attività della comunità?

11 risposte



Al tredicesimo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 11 utenti, 6 pari al 54.5% hanno valutato il servizio come buono, altri 2 pari al 18.2% hanno valutato il servizio come ottimo, 2 pari al 18.2% ha valutato il servizio come soddisfacente, 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come molto carente

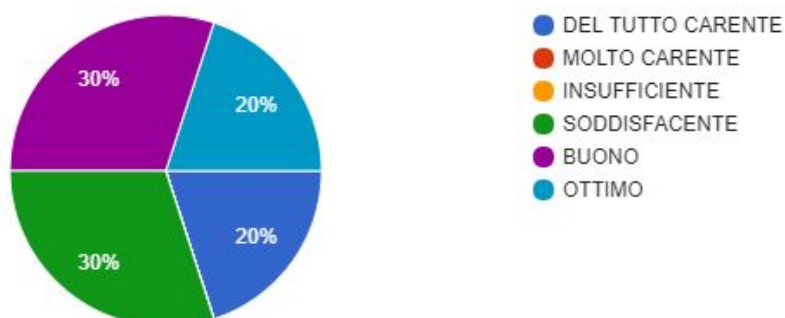
10 su 11 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito.

tutti hanno risposto alla domanda.

QUESITO N° 14

Come giudichi l'organizzazione dei rapporti con i tuoi famigliari o parenti preparati dalla comunità?

10 risposte



Al quattordicesimo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 10 utenti, 3 pari al 30% hanno valutato il servizio come buono, altri 3 pari al 30% hanno valutato il servizio come soddisfacente, 2 pari al 20% ha valutato il servizio come ottimo, 2 pari al 20% ha valutato il servizio come del tutto carente.

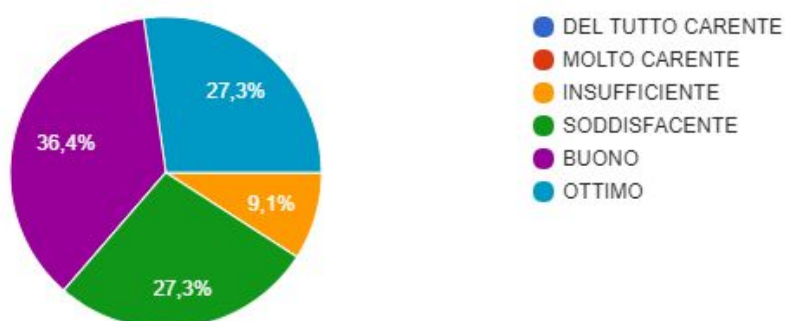
8 su 10 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito.

1 non ha risposto alla domanda.

QUESITO N° 15

Come valuti complessivamente la comunità?

11 risposte



Al quindicesimo quesito il risultato dei dati raccolti porta globalmente al seguente risultato su 11 hanno risposto a questo quesito 11 utenti, 4 pari al 36.4% hanno valutato il servizio come buono, altri 3 pari al 27.3% hanno valutato il servizio come ottimo, altri 3 pari al 27.3% ha valutato il servizio come soddisfacente, 1 pari al 9.1% ha valutato il servizio come insufficiente.

10 su 11 utenti hanno valutato in un range positivo il servizio del quesito.

tutti ha risposto alla domanda.

CRITICITA' SEGNALATE:

- 'esperienza di capire certe sofferenze
- Mancata continuità di colloqui e gruppi,
- disorganizzazione per uscite con mezzi
- assenza di supporto psicologico individuare da 4 mesi.
- L'organizzazione dei lavori
- le risposte che a volte vengono date
- Mancanza di utenti alle uscite educative
- Poco personale in certe occasioni mancanza di polso
- Dare una consapevolezza più concreta sulla parte pratica nel percorso positivo di ogni singolo utente

ASPETTI CHE SODDISFANO DI PIU' L'UTENTE:

- Sono sempre disponibili
- Il fatto che si possa passare del tempo a casa con i familiari
- L'ergoterapia
- Tutto
- Il lavoro e l'impegno del personale che ci aiuta nel nostro percorso
- Grande umanità che si trova
- Tutto ciò che è costruttivo

ALTRI SUGGERIMENTI

- La televisione dovrebbe essere gestita diversamente
- Non sottovalutare niente che potrebbe non prendersi cura della persona.

ANNOTAZIONI DEL RESPONSABILE QUALITA' E MIGLIORAMENTO

Complessivamente i dati raccolti dall'utenza sono positivi 10 utenti su 11 valutano in un range positivo la struttura nella sua complessità.

Il dato sul quale pongo una riflessione è il dato relativo al servizio offerto dai volontari, poiché il 50% dei dati raccolti è in range positivo, mentre l'altro 50% in range negativo che tradotto sono 5 utenti su 10 che hanno risposto soddisfatti e 5 utenti su 10 che hanno risposto insoddisfatti, mentre 1 utente non ha risposto al quesito.

L'organizzazione interna della struttura ha già provveduto ad attivare un ciclo di formazione interna posta a dare nuove competenze al personale volontario che opera presso la struttura. Valuteremo il nuovo range al medesimo quesito alla prossima somministrazione del questionario al fine di valutare se le azioni intraprese hanno portato a un miglioramento del servizio offerto dal nostro personale volontario.

Si invia al Responsabile Legale il presente elaborato, ne viene pubblicata copia sul sito <https://www.latendadicristo.it/associazione/tenda-2/>, viene consegnata copia cartacea al coordinatore dell'equipe educativa, viene esposta presso la bacheca nell'ufficio dell'equipe educativa, viene esposta presso la bacheca della sala tv a disposizione dell'utenza e

archiviata presso l'ufficio del coordinatore p.t. dell'Unità Operativa che è anche Responsabile della qualità e dei miglioramenti in data 31/10/2017

Le copie Cartacee delle risposte anonime del questionario vengono archiviate presso l'archivio della struttura e in maniera informatica sul cloud aziendale.

L'elaborazione dei dati è stata prodotta mediante moduli google che elabora le risposte e ne rappresenta i grafici. Questa relazione è stata emessa in data 31/10/2017 dal Responsabile della qualità e del miglioramento.

Questa relazione verrà condivisa con il Responsabile Legale che ne attuerà le necessarie migliorie al fine di migliorare il servizio offerto dalla nostra struttura all'utenza.

il Responsabile Qualità e Miglioramento
Coordinatore p.t. Unità Operativa
Luca Maffi

COMUNITA' PSICO-ERGO-TERAPEUTICA
« TENDA DI CRISTO 2 »
Via OSELINE 2
26037 SAN GIOVANNI IN CROCE (CR)
C.F.: 93005360198
www.latendadicristo.it
Tel.0375-91852 Fax 0375-91183