

# I questionari di soddisfazione degli utenti della Comunità Terapeutica Dianova di Cozzo 2017





## Premessa

Il questionario di percezione della soddisfazione dell'utente viene somministrato una volta all'anno, dal 2015 nel mese di novembre. Alla rilevazione partecipano tutti gli utenti che sono presenti nelle cinque comunità da almeno un mese. Il questionario viene presentato dal direttore della comunità che ne indica il fine e legge le domande spiegando il significato di questo importante momento di partecipazione attiva al miglioramento della comunità stessa. Nello spazio dove avviene la compilazione sono presenti alcuni membri dell'équipe per dare eventuale ed ulteriore supporto alla comprensione delle domande.

I questionari vengono raccolti in apposita urna e consegnati al personale che inserirà i singoli dati nel database; il personale del dipartimento qualità si occupa di elaborare i dati ed inviarli alle singole comunità.

Ogni comunità presenta e discute i dati con gli utenti (prima) e con gli/le operatori/trici (poi) al fine di individuare le domande con maggior criticità e individuare le relative azioni di miglioramento.

Infine viene redatto un unico report ed esposto nelle apposite bacheche delle Comunità.

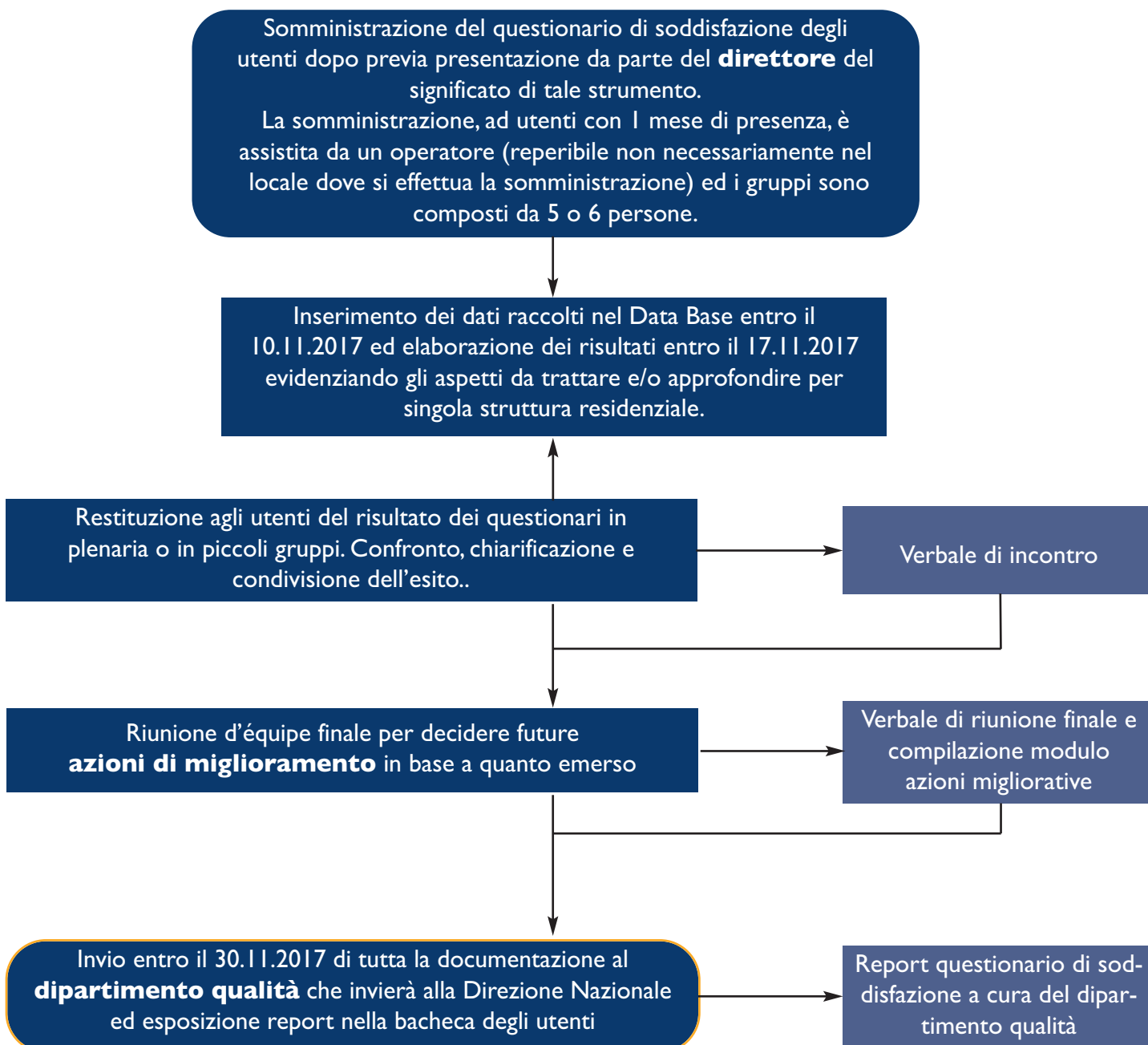
Durante l'anno ogni comunità effettua un monitoraggio dell'avanzamento o meno delle azioni di miglioramento ed invia un verbale al dipartimento qualità.



## Generalità e scopo:

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.

**Allegato:** Mod. Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente - rev.4; Mod. Azioni migliorative



## Analisi aree indagate

Le aree indagate (attraverso un totale di 22 domande) sono:

- accoglienza: soddisfazione rispetto al primo contatto nei Centri d'Ascolto o nelle Comunità, al sentirsi motivato dagli operatori ad intraprendere un percorso di trattamento e alle informazioni sulle procedure e regole;
- percorso: soddisfazione rispetto al programma terapeutico, al rapporto con gli operatori, agli strumenti offerti, ai rapporti con i familiari;
- sede: soddisfazione in merito agli spazi fisici della Comunità, al cibo e al rapporto con il servizio inviante (Ser.D);

### Media dati per aree struttura di Cozzo 2017 - 43 utenti

	N°	%
<b>ACCOGLIENZA</b>	poco soddisfatto	8 18,6
	abbastanza soddisfatto	16,5 38,4
	molto soddisfatto	17,5 40,7
	non rilevabile	1 2,3
	43	100

	N°	%
<b>IL PERCORSO</b>	poco soddisfatto	14 32,6
	abbastanza soddisfatto	15,6 36,2
	molto soddisfatto	13 30,2
	non rilevabile	0,4 1,0
	43	100

	N°	%
<b>LA SEDE</b>	poco importante	13 29,1
	abbastanza importante	19 43,0
	molto importante	12 27,3
	non rilevabile	0 0,6
	43	100

	N°	%
<b>COMPLESSIVAMENTE</b>	poco importante	12 26,7
	abbastanza importante	17 39,2
	molto importante	14 32,8
	non rilevabile	1 1,3
	43	100

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 43; tutti i questionari sono stati validi. Al momento della compilazione del questionario il 58,1% (25) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella struttura residenziale di Cozzo dai quattro ai sei mesi, il 20,9% (9) da più di sei mesi e, con la stessa percentuale, dai due ai tre mesi.

Alla domanda: “Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione”, il 46,5% (20) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 30,2% (13) dichiara di essere molto soddisfatta, il 20,9% (9) dichiara di essere poco soddisfatta e il restante non risponde.

### *Suddividendo il questionario per aree, risulta che:*

- a) In merito all’area definita “accoglienza” il 40,7% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 38,4% è abbastanza soddisfatto ed il 18,6% è poco soddisfatto, il restante non ha risposto;
- b) In merito all’area definita “il percorso” il 36,3% è abbastanza soddisfatto, il 32,6% è poco soddisfatto, il 30,2% è molto soddisfatto e il restante non ha risposto;
- c) In merito all’area definita “la sede” il 43,0% è abbastanza soddisfatto, il 29,1% è poco soddisfatto, il 23,7% è molto soddisfatto e il restante non ha risposto.

### *Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:*

- “Al momento dell’accoglienza gli operatori del centro d’ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso” con il 46,5% (20);
- “L’équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?” con il 39,5% (17);
- “Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi” con il 37,2% (16).

### *Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:*

- 1 “Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?” con il 53,5% (23);
- 2 “Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l’équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?” con il 48,8% (21);
- 3 “Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?” con il 46,5% (20).

Infine il 76,7% (33) dei partecipanti ritiene molto importante “Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso”.

# Azioni di miglioramento

## Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'equipe

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 (Novembre 2017 – Ottobre 2018).

Criticità	Azioni di miglioramento
Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	Effettuare domande di verifica prima della firma del Progetto Individuale (“allora concordiamo che...?” “Quindi siamo rimasti d'accordo che...?”)
Mi piace il percorso che mi viene offerto.	A tutti i nuovi ingressi chiedere, in setting ufficiale, quali sono le loro aspettative; ciò per far emergere eventuali contrasti tra “aspettative personali” e “obiettivi/tempistiche del programma”
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ideare e valorizzare I nuovo laboratorio;</li><li>• Continuare e valorizzare meglio montagnaterapia;</li><li>• Iniziare con ciclo-officina interna.</li></ul>
Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	<ul style="list-style-type: none"><li>• A Gennaio 2018, ri-iniziare, valorizzare e calendarizzare le uscite culturali (musei, città, ecc.);</li><li>• predisporre programma di “uscite in bicicletta” con operatore;</li><li>• valutare continuità a Giugno/Luglio del periodo di campeggio al mare (base nella Struttura residenziale di Montefiore).</li></ul>

Cliccando **qui** è disponibile il report completo