

I questionari di soddisfazione degli utenti della Comunità Terapeutica Dianova di Garbagnate

Anno 2016



Premessa

Il questionario di percezione della soddisfazione dell'utente viene somministrato una volta all'anno, 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.

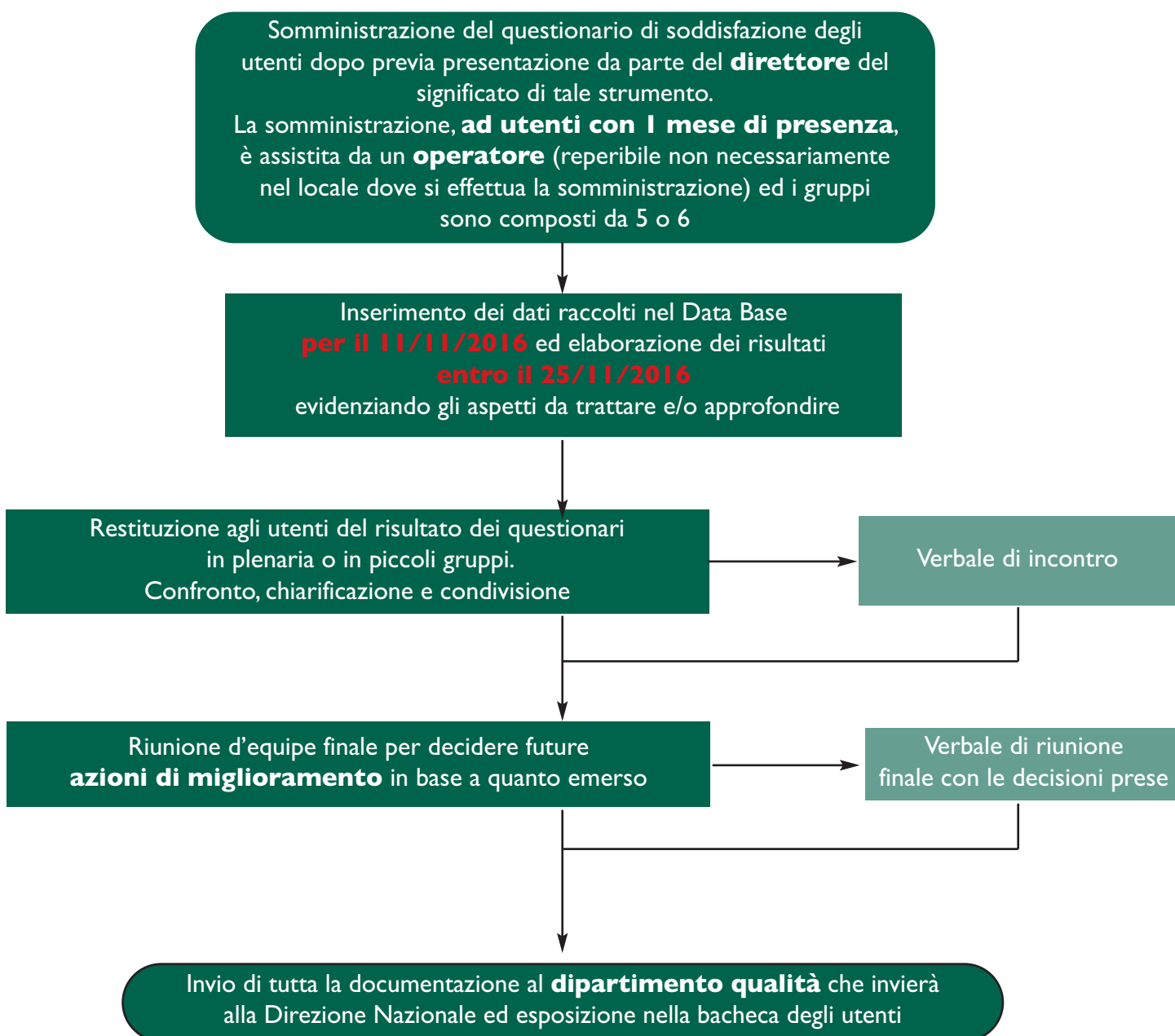
Infine viene redatto un unico report ed esposto nelle apposite bacheche delle Comunità.

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.



Media dati per aree

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 Garbagnate Milanese 2016 - 29 utenti

		N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	5,0	17,2
	abbastanza/soddisfatto	9,5	32,8
	molto soddisfatto	12,5	43,1
	non rilevabile	2,0	6,9
		29,0	100,0

		N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	7,6	26,2
	abbastanza/soddisfatto	8,4	29,0
	molto soddisfatto	11,8	40,7
	non rilevabile	1,2	4,1
		29,0	100,0

		N°	%
LA SEDE	poco importante	6	19,0
	abbastanza/importante	13	45,7
	molto importante	9	31,9
	non rilevabile	1	3,4
		29	100,0

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco importante	6	20,8
	abbastanza/importante	10	35,8
	molto importante	11	38,6
	non rilevabile	1	4,8
		29	100,0

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 29; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Il 44,8% (13) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella Comunità di Garbagnate da più di sei mesi, il 31,0% (9) dai due ai tre mesi, il 20,7% (6) dai quattro ai sei mesi e il 3,5% (1) non risponde.

Alla domanda: “Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione”, il 34,5% (10) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 51,7% (15) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 10,3% (3) dichiara di essere poco soddisfatta e il 3,4% (1) non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risultano le seguenti medie:

- a) In merito all’area definita “accoglienza” il 43,1% (12,5) è molto soddisfatto, il 32,8% è abbastanza soddisfatto (9,5), il 17,2% è poco soddisfatto (5) ed il 6,9% (2) non risponde;
- b) In merito all’area definita “il percorso” il 40,7% (11,8) è molto soddisfatto, il 29,0% (8,4) è abbastanza soddisfatto, il 26,2% (7,6) è poco soddisfatto ed il 4,1% (1,2) non risponde;
- c) In merito all’area definita “la sede” il 31,9% (9) è molto soddisfatto, il 45,7% (13) è abbastanza soddisfatto, il 31,9% (6) è poco soddisfatto ed il 3,4% (1) non risponde.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- “Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici)” con il 51,7% (15);
- “Mi piace il percorso che mi viene offerto” con il 48,3% (14);
- “L’équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?” e “Ritiene che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)? entrambe con il 44,8% (13);

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

1. “Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l’équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso” con il 55,2% (16);
2. “Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso” con 37,9% (11);
3. “Mi piace il percorso che mi viene offerto” con il 34,5% (10).

Azioni di miglioramento

Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe

Criticità / domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
D3 - Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso	<ul style="list-style-type: none">• Dedicare uno spazio strutturato per fornire informazioni relative al percorso;• Effettuare la prova della comprensione di ciò che gli viene proposto;• Lasciare uno spazio (2/3 gg) di riflessione tra la presentazione del PEI e la firma dello stesso;
D4 - Mi piace il percorso che mi viene offerto	<ul style="list-style-type: none">• Viene segnalata la genericità del “mi piace” nella domanda che poco può indicare l'utilità del percorso per l'utente;• Viene proposto di modificare la domanda in “ti è chiaro il percorso che ti viene offerto?”;
D7 - Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi	<ul style="list-style-type: none">• L'équipe deve imparare ad effettuare una valutazione della reale urgenza del bisogno che riporta l'utente, deve accompagnarlo a rinforzare le sue risorse nel “fare”. Bisogna inoltre affinare la capacità di osservare i bisogni anche non esplicitati dagli utenti;• Informare l'utenza che il tempo che viene dedicato a loro varia in base al momento del percorso;• Migliorare la qualità (tempistica, spazio fisico, contenuti) del tempo che si ha a disposizione per i colloqui formali;• Aggiungere momenti (gruppi?!) dove è possibile esternare i problemi;• Prestare maggiore attenzione alle persone che hanno difficoltà a chiedere di “parlare”;
D12. Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso	<ul style="list-style-type: none">• Ricordare e comunicare (anche nei gruppi introduttivi) all'utente che in ogni momento del suo percorso può vedere/leggere le relazioni inviate al Ser.T e il diario personale.
D13 - Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	<ul style="list-style-type: none">• Verrà organizzato un incontro informativo con un esperto sull'alimentazione rispetto al regime corretto;• Relativamente al pane: verranno portati a tavolo due cestini di pane di cui uno durante il primo piatto ed uno durante il secondo.

Cliccando **qui** è disponibile il report completo