

I questionari di soddisfazione degli utenti della Comunità Terapeutica Dianova di Garbagnate 2017



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.

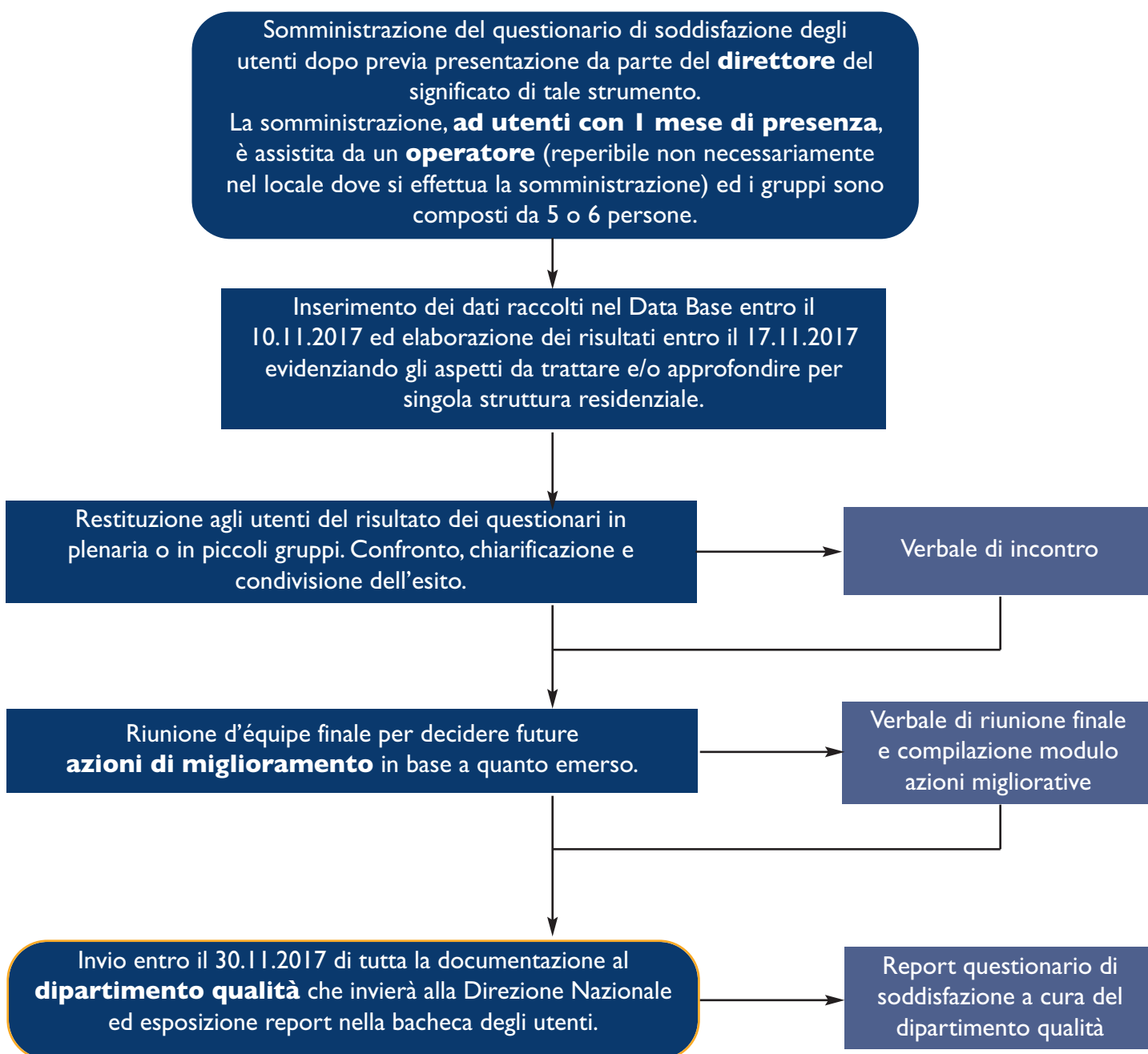
Durante l'anno ogni comunità effettua un monitoraggio dell'avanzamento o meno delle azioni di miglioramento ed invia un verbale al dipartimento qualità.



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.

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



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 2017 - 25 utenti

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	4,5 18,0
	abbastanza soddisfatto	6,5 26,0
	molto soddisfatto	13,5 54,0
	non rilevabile	0,5 2,0
		25 100,0

	N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	7,5 30,0
	abbastanza soddisfatto	9,1 36,4
	molto soddisfatto	8,4 33,6
	non rilevabile	0 0,0
		25 100,0

	N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	8 32,0
	abbastanza soddisfatto	10 40,0
	molto importante	7 28,0
	non rilevabile	0 0,0
		25 100,0

	N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco importante	7 26,7
	abbastanza soddisfatto	9 34,1
	molto importante	10 38,5
	non rilevabile	0 0,7
		25 100,0

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 25; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Al momento della compilazione del questionario il 48,0% (12) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella struttura residenziale di Garbagnate da più di sei mesi, il 28,0% (7) dai due ai tre mesi, il 20,0% (5) dai quattro ai sei mesi e il 4,0% (1) non risponde.

Alla domanda: “Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione”, il 48,0% (12) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 28,0% (7) dichiara di essere molto soddisfatta e il 24,0% (6) dichiara di essere poco soddisfatta.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita “accoglienza” il 54,0% (13,5) è molto soddisfatto, il 26,0% (6,5) è abbastanza soddisfatto, il 18,0% (4,5) è poco soddisfatto e il 2,0% (0,5) non risponde;
- b) In merito all'area definita “il percorso” il 36,4% (9,1) è abbastanza soddisfatto, il 33,6% (8,4) è molto soddisfatto e il 30,0% (7,5) è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita “la sede” il 40,0% (10) è abbastanza soddisfatto, il 32,0% (8) è poco soddisfatto e il 28,0% (7) è molto soddisfatto.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- “Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.” con il 56,0% (14);
- “Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.” con il 52,0% (13);
- “Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.” con il 44,0% (11);

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- 1 “Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?” con il 52,0% (13);
- 2 “Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?” e “Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?” rispettivamente con 44,0% (11);
- 3 “L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?” e “Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?” con il 32,0% (8).

Infine l'80,0% (20) 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'équipe

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 / domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<ul style="list-style-type: none">• “Ristrutturazione” delle attività pratiche presenti e dei momenti ad esse collegate (riunioni organizzative, di gestione dell'attività)• “Ristrutturazione” delle attività di gruppo offerte (gruppi educativi) con proposte di uscite all'esterno per sperimentare quanto discusso• Proposta e attivazione di nuove attività e laboratori
L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?	<ul style="list-style-type: none">• Strutturazione di incontri con il gruppo dei familiari degli utenti in programma
Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	<ul style="list-style-type: none">• Effettuare costantemente la verifica della comprensione con gli utenti con cui si interagisce
Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?	<ul style="list-style-type: none">• Spiegare in maniera più specifica all'interno del gruppo introduttivo come avverranno i contatti con il Ser.T• Effettuare tutte le chiamate inerenti lo scalaggio di terapia alla presenza dell'utente• Colloquio non solo telefonico, ma attraverso uso di strumenti informatici (skype), che permettano un'interazione non solo verbale con il Servizio inviante e l'utente per la definizione e condivisione del PI e PEI.• Allegare alla relazione di aggiornamento al Servizio il PI e il PEI.
Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	<ul style="list-style-type: none">• “ristrutturazione” dell'attività di animazione, rendendola un'attività quotidiana e non sporadica• Sviluppo e strutturazione dell'attività del cineforum

Cliccando **qui** è disponibile il report completo