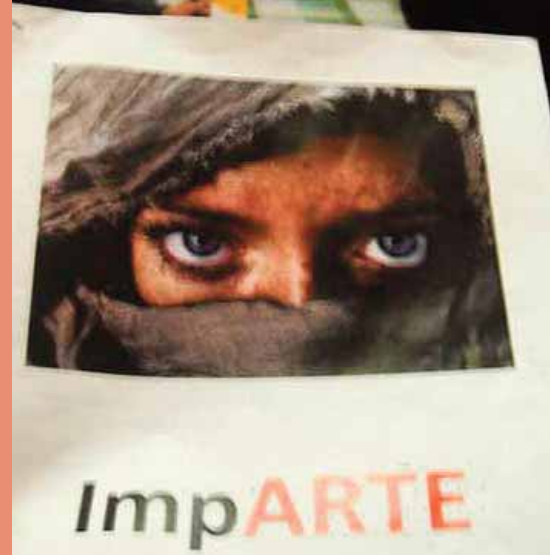


I questionari di soddisfazione degli utenti della Comunità Terapeutica Dianova di Montefiore

Anno 2016



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.

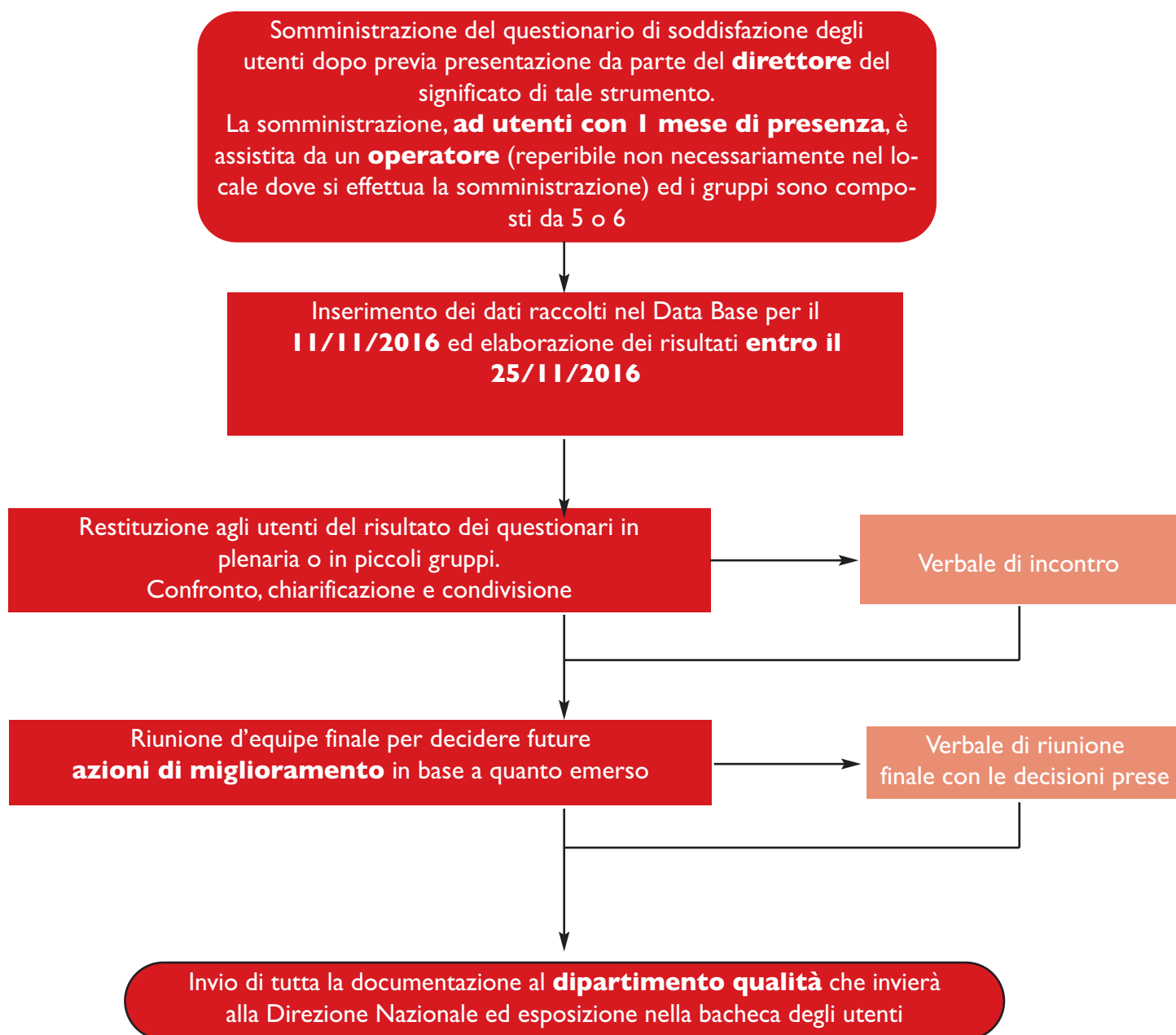
Infine viene redatto un unico report ed esposto nelle apposite bacheche delle Comunità.

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.



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 Montefiore 2016 - 14 utenti

	N°	%	
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	0,0	0,0
	abbastanza/soddisfatto	8,5	60,7
	molto soddisfatto	5,0	35,7
	non rilevabile	0,5	3,6
	14	100,0	

	N°	%	
IL PERCORSO	poco soddisfatto	1,4	10,0
	abbastanza/soddisfatto	6,3	45,0
	molto soddisfatto	5,5	39,3
	non rilevabile	0,8	5,7
	14	100,0	

	N°	%	
LA SEDE	poco importante	2	10,7
	abbastanza/importante	6	44,6
	molto importante	5	37,5
	non rilevabile	1	7,1
	14	100,0	

	N°	%	
COMPLESSIVAMENTE	poco importante	1	6,9
	abbastanza/importante	7	50,1
	molto importante	5	37,5
	non rilevabile	1	5,5
	14	100,0	

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 14; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Il 64,3% (9) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella comunità di Montefiore dai quattro ai sei mesi, mentre il 35,7% (5) dai 2 ai 3 mesi.

Alla domanda: “Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione”, il 28,6% (4) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 71,4% (10) dichiara di essere abbastanza soddisfatta.

Suddividendo il questionario per aree, risultano le seguenti medie:

- a) In merito all'area definita “accoglienza” il 35,7% (5) è molto soddisfatto, il 60,7% (8,5) è abbastanza soddisfatto ed il 3,6% (0,5) non risponde;
- b) In merito all'area definita “il percorso” il 39,3% (5,5) è molto soddisfatto, il 45% (6,3) è abbastanza soddisfatto, il 10% (1,4) è poco soddisfatto ed il 5,7% (0,8) non risponde;
- c) In merito all'area definita “la sede” il 37,5% (5) è molto soddisfatto, il 44,6% (6) è abbastanza soddisfatto, il 10,7% (2) è poco soddisfatto ed il 7,1% (1) non risponde.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- “Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?” con il 57,1% (8);
- “Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.”, “C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?”, “Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.”, “Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).” e “L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?” con il 50% (7);
- “Mi piace il percorso che mi viene offerto.” con il 42,9% (6).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- I. “È soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?”, “Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?”, “Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?” e “Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel percorso.” con il 21,4% (3).

Azioni di miglioramento

Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'equipe

Criticità/domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
D15. Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	<ul style="list-style-type: none">• Gli utenti chiedono di fare più uscite, gite, passeggiate e attività sportive.• Gli operatori cercheranno di coinvolgere maggiormente gli utenti organizzando uscite nel tardo pomeriggio quando c'è il doppio operatore, mentre per l'anno prossimo si potranno utilizzare degli spazi settimanali che sono già previsti nella nuova programmazione
D13. Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	<ul style="list-style-type: none">• Gli utenti chiedono di cambiare le sedie della sala TV (troppo scomode per la schiena).• L'equipè ha deciso che si attiverà tramite i propri canali territoriali e tramite i canali nazionali della Associazione per trovare una donazione di sedie/poltroncine per la sala TV/Gruppi Casa

Cliccando **qui** è disponibile il report completo