

# I questionari di soddisfazione degli utenti della Comunità Terapeutica Dianova di Ortacesus 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.

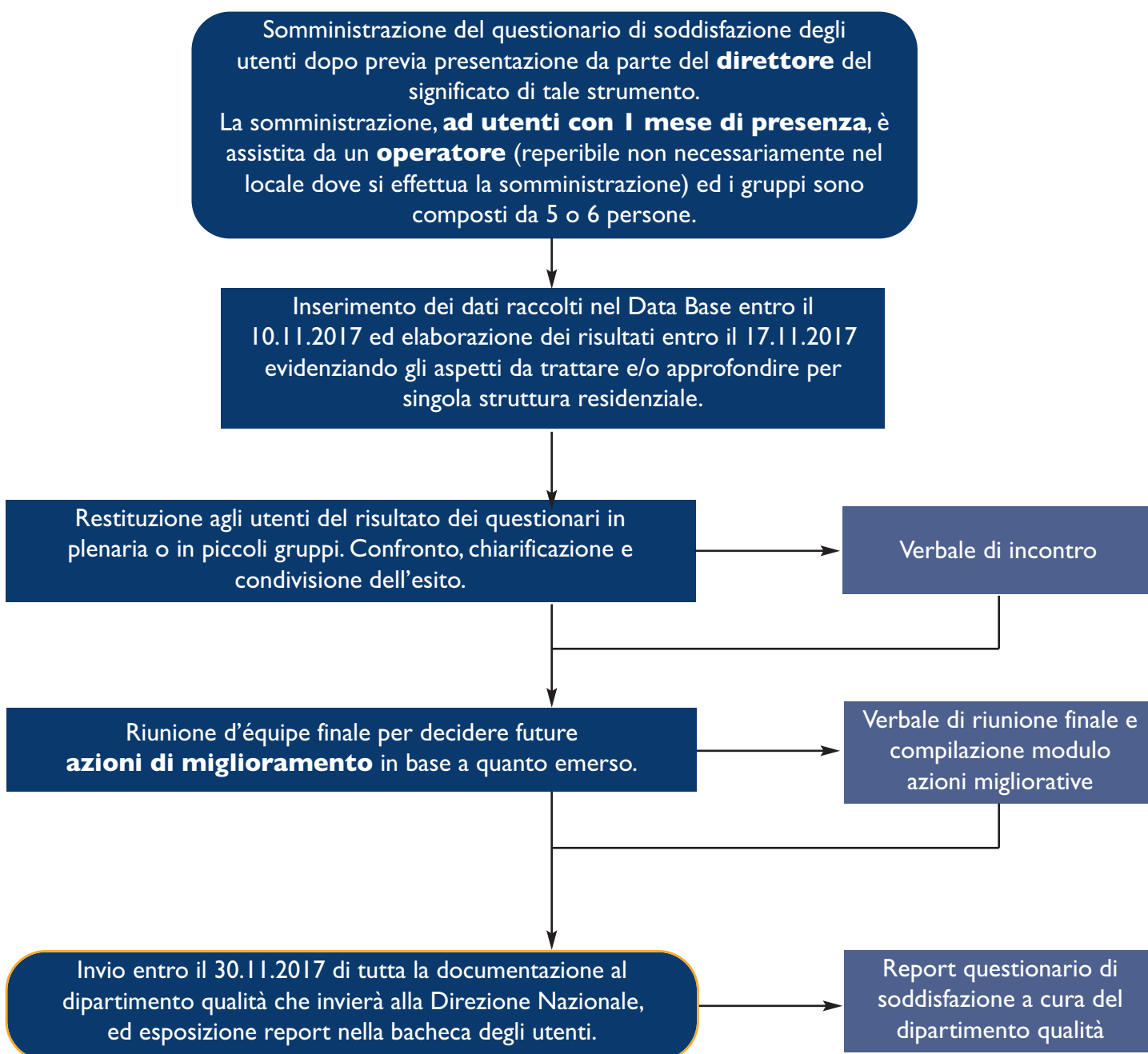
Durante l'anno ogni comunità effettua un monitoraggio dell'avanzamento o meno delle azioni di miglioramento ed invia un verbale al dipartimento qualità.



## 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 Ortacesus 2017 - 33 utenti

	N°	%
<b>ACCOGLIENZA</b>	poco soddisfatto	2 6,0
	abbastanza/soddisfatto	15,5 47,0
	molto soddisfatto	15,5 47,0
	non rilevabile	0,0 00,0
		33 100,0

	N°	%
<b>IL PERCORSO</b>	poco soddisfatto	4,1 12,4
	abbastanza/soddisfatto	16,2 49,1
	molto soddisfatto	12,7 38,5
	non rilevabile	0,0 0,0
		33 100,0

	N°	%
<b>LA SEDE</b>	poco importante	2 5,3
	abbastanza/importante	16 48,5
	molto importante	15 46,2
	non rilevabile	0 0,0
		33 100,0

	N°	%
<b>COMPLESSIVAMENTE</b>	poco importante	3 7,9
	abbastanza/importante	16 48,2
	molto importante	14 43,9
	non rilevabile	0 0,0
		33 100,0

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 33; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Al momento della compilazione del questionario il 45,5% (15) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella struttura residenziale di Ortacesus dai quattro ai sei mesi, il 39,4% (13) dai 2 ai 3 mesi e il 15,2% (5) da più di sei mesi.

Alla domanda: “Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione”, il 60,6% (20) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 36,4% (12) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 3,0% (1) dichiara di essere poco soddisfatta.

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

- a) In merito all'area definita “accoglienza” il 47,0% (15,5) è molto soddisfatto e per la stessa percentuale è abbastanza soddisfatto, il 6,1% (2) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita “il percorso” il 49,1% (16,2) è abbastanza soddisfatto, il 38,5% (12,7) è molto soddisfatto e il 12,4% (4,1) è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita “la sede” il 48,5% (16) è abbastanza soddisfatto, il 46,2% (15) è molto soddisfatto e il 5,3% (2) è poco 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”, “Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?” e “Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?” con il 54,5% (18);
- “Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?” con il 51,5% (17).
- “C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?” con il 48,5% (16).

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

- 1 “Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?” con il 24,2% (8);
- 2 “Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso” e “L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?” con il 21,2% (7);
- 3 “Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi” il 12,1% (4).

Infine l'81,8% (27) dei partecipanti ritiene molto importante “La disponibilità all'ascolto degli operatori” e “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'equipe 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
<p><b>Domanda 3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.</b></p> <p>1 utente asserisce di non essere stato adeguatamente informato in merito al PT, soprattutto per quanto riguarda la durata del programma, anche se tale mancanza di informazioni comprende anche il periodo nel quale si trovava in carcere, in quanto ritiene che anche il suo SerD non gli ha fornito informazioni adeguate prima dell'ingresso in CT.</p> <p>3 utenti affermano di essere soddisfatti in merito alle informazioni prese relativamente al loro percorso.</p> <p>1 utente dice che lui tende a non chiedere informazioni in merito al suo PT, perché ritiene che sia un percorso in evoluzione, e avverte una certa insoddisfazione nel gruppo in merito a questo argomento, anche se si esprimono in pochi.</p> <p>1 utente sostiene di non sentirsi soddisfatto sulle informazioni ricevute sul suo percorso dicendo che non condivide i 21 mesi di programma, che secondo lui sono troppi. Chiede quindi maggior chiarezza nel concordare la durata del PT, che per lui costituisce un elemento importante.</p>	<p>Prendendo atto che la maggior parte degli utenti non si sono espressi durante la restituzione, emerge che si sono concentrati principalmente sulla durata del percorso che tendono a non condividerla. In effetti gli utenti non firmano i PT prima di entrare in Comunità, anche se hanno ricevuto adeguate informazioni in merito.</p> <p><i>Si propone di far firmare loro, prima dell'ingresso, il Programma Individualizzato previsto, eventualmente prorogabile per quanto riguarda la durata e gli obiettivi attesi, in modo da evitare eventuali fraintendimenti sulla durata del PT.</i></p>
<p><b>Domanda 10. L'equipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?</b></p> <p>1 utente è poco soddisfatto perché avrebbe voluto che il suo operatore di riferimento comunicasse alla famiglia l'andamento del suo percorso comunitario.</p> <p>1 utente dice di essersi confuso nel capire la domanda.</p> <p>1 utente dice di essere molto soddisfatto perché si è sentito sostenuto dagli operatori nel riallacciare i rapporti con i pochi componenti della sua famiglia d'origine.</p> <p>1 utente dice che secondo lui molte risposte, soprattutto in merito a questa domanda, sono state date in seguito ad episodi personali e quindi viene fatta una lettura molto soggettiva della domanda.</p>	<p>Non emergono particolari osservazioni in merito, quindi al momento l'equipe decide di non prendere alcuna iniziativa su questo aspetto.</p>
<p><b>Domanda 12. Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'equipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?</b></p> <p>3 utenti dicono di non essere soddisfatti, perché secondo loro non sono stati informati e coinvolti nell'accordo preso tra l'equipe ed i rispettivi SerD in merito alla durata del loro percorso.</p> <p>1 utente sostiene di non avere alcuna informazione in merito ai rapporti che intercorrono tra equipe e servizi.</p> <p>1 utente dice di aver "pattuito" un programma di pronta accoglienza ma non sa cosa dovrà fare una volta concluso.</p> <p>1 utente si reputa soddisfatto in merito alla domanda.</p> <p>In merito a questo argomento ribadiamo agli utenti che l'equipe ha contatti diretti e frequenti coi rispettivi servizi invianti, attraverso telefonate, colloqui e relazioni periodiche.</p>	<p>In merito alle osservazioni, l'equipe decide di informare con maggior precisione gli utenti, sin dall'inizio del percorso, sul fatto che ogni tre mesi verranno stilate delle relazioni in merito all'andamento del percorso comunitario e che sono previsti colloqui tra il Servizio Inviante e l'utente in presenza degli operatori, oltre ai contatti telefonici tra equipe e SerD. Se ne dovranno occupare principalmente il Responsabile del Centro d'Ascolto, il Responsabile CPA e in secondo luogo il Responsabile Terapeutico.</p>

Cliccando **qui** è disponibile il report completo