

# I questionari di soddisfazione degli utenti della Comunità Terapeutica Dianova di Palombara

## 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.

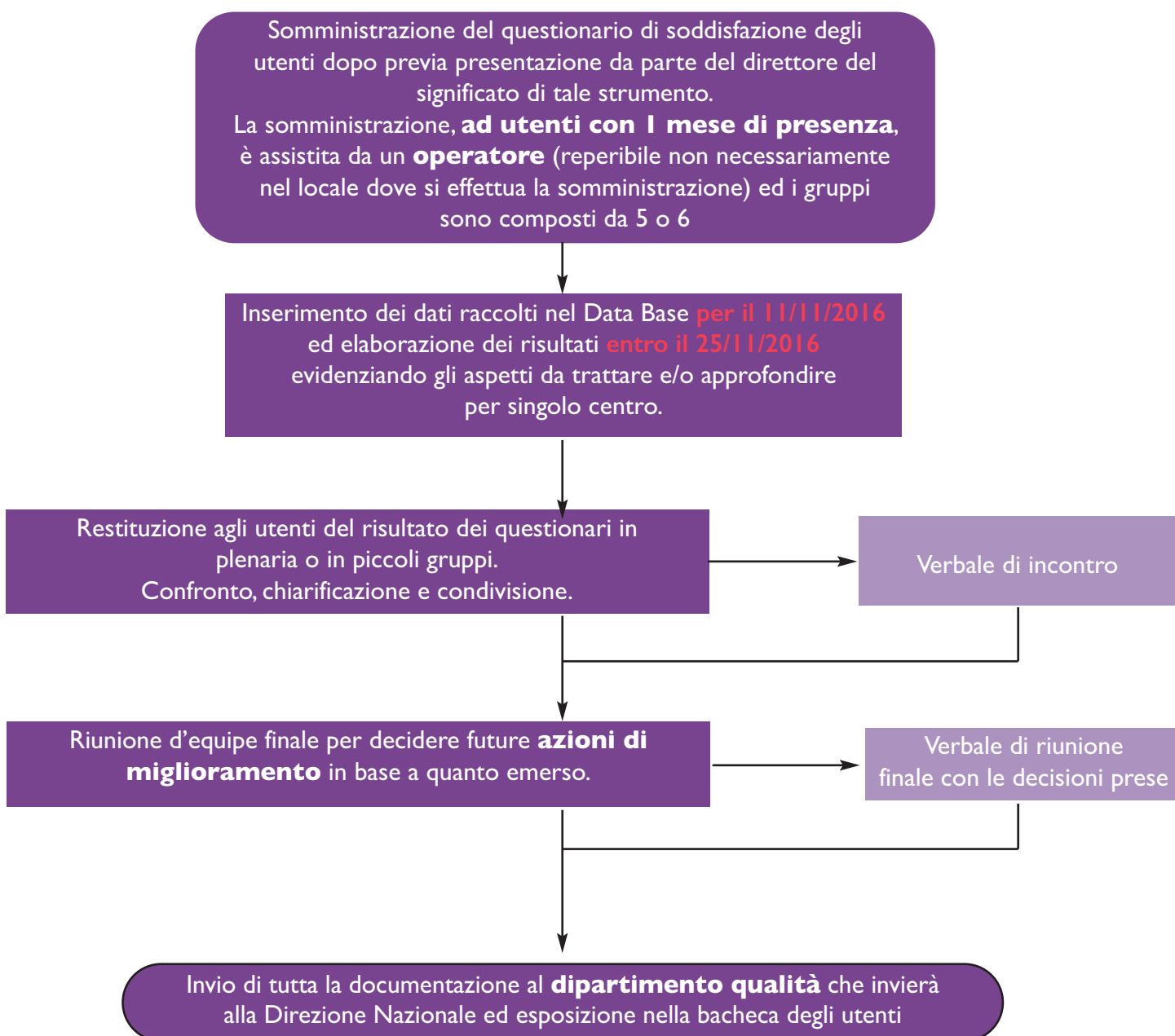
Infine viene redatto un unico report ed esposto nelle apposite bacheche delle Comunità.

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 Palombara 2016 - 18 utenti

	N°	%
<b>ACCOGLIENZA</b>	poco soddisfatto	2,0 11,1
	abbastanza/soddisfatto	4,5 25,0
	molto soddisfatto	11,5 63,9
	non rilevabile	0 0,0
	18,0 100,0	

	N°	%
<b>IL PERCORSO</b>	poco soddisfatto	1,2 6,6
	abbastanza/soddisfatto	5,9 32,8
	molto soddisfatto	10,9 60,6
	non rilevabile	0 0,0
	18 100,0	

	N°	%
<b>LA SEDE</b>	poco importante	4 22,2
	abbastanza/importante	6 33,3
	molto importante	8 44,5
	non rilevabile	0 0,0
	18 100,0	

	N°	%
<b>COMPLESSIVAMENTE</b>	poco importante	2,3 12,8
	abbastanza/importante	5,5 30,6
	molto importante	10,2 56,6
	non rilevabile	0 0,0
	18,0 100,0	

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 18; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Il 61,1% (11) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella comunità di Palombara dai quattro ai sei mesi, mentre il 38,9% (7) dai 2 ai 3 mesi.

Alla domanda: “Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione”, il 44,4% (8) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 50,0% (9) dichiara di essere abbastanza soddisfatta e il 5,6% (1) dichiara di essere poco soddisfatta.

*Suddividendo il questionario per aree, risultano le seguenti medie:*

- a) In merito all'area definita “accoglienza” il 63,9% (11) dei partecipanti è molto soddisfatto, il 25,0% (5) è abbastanza soddisfatto e l'11,1% (2) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita “il percorso” il 60,6% (11) è molto soddisfatto, il 32,7% (6) è abbastanza soddisfatto ed il 6,7% (1) è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita “la sede” il 45,8% (8) è molto soddisfatto, il 33,3% (6) è abbastanza soddisfatto ed il 20,8% (4) è poco soddisfatto.

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

- “C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?” con l'88,9% (16);
- “Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi” con il 77,8% (14);
- “Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?” con il 72,2% (13).

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

1. “Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte” con il 38,9% (7);
2. “Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione”, “Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?”, “Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?” per tutte e tre le domande il 22,2% (4);
3. “È soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?” e “Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?”, per entrambe le domande il 16,7% (3).

# Azioni di miglioramento

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

Criticità / domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
D2: ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione. D8: le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	<ul style="list-style-type: none"><li>Firma di un prestampato di avvenuta ricezione del regolamento prima dell'ingresso</li></ul>
D9: è soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<ul style="list-style-type: none"><li>Già avviato laboratorio creativo di cartapesta. Le attività andranno progettate di volta in volta con gli utenti a seconda delle loro inclinazioni</li></ul>
D12: ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?	<ul style="list-style-type: none"><li>C-Manager e Responsabile della fase di accoglienza faranno rimando durante i colloqui individuali</li></ul>
D13: ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	<ul style="list-style-type: none"><li>Piano Operativo del 2017 con Responsabile Organizzativo. Già progettate le modifiche dello spazio esterno loro riservato</li></ul>
D15: ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	<ul style="list-style-type: none"><li>Nomina di una commissione formata da operatori e utenti per organizzazione delle attività ricreative</li></ul>

Cliccando **qui** è disponibile il report completo