

# I questionari di soddisfazione degli utenti della Comunità Terapeutica Dianova di Palombara 2017





## 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.

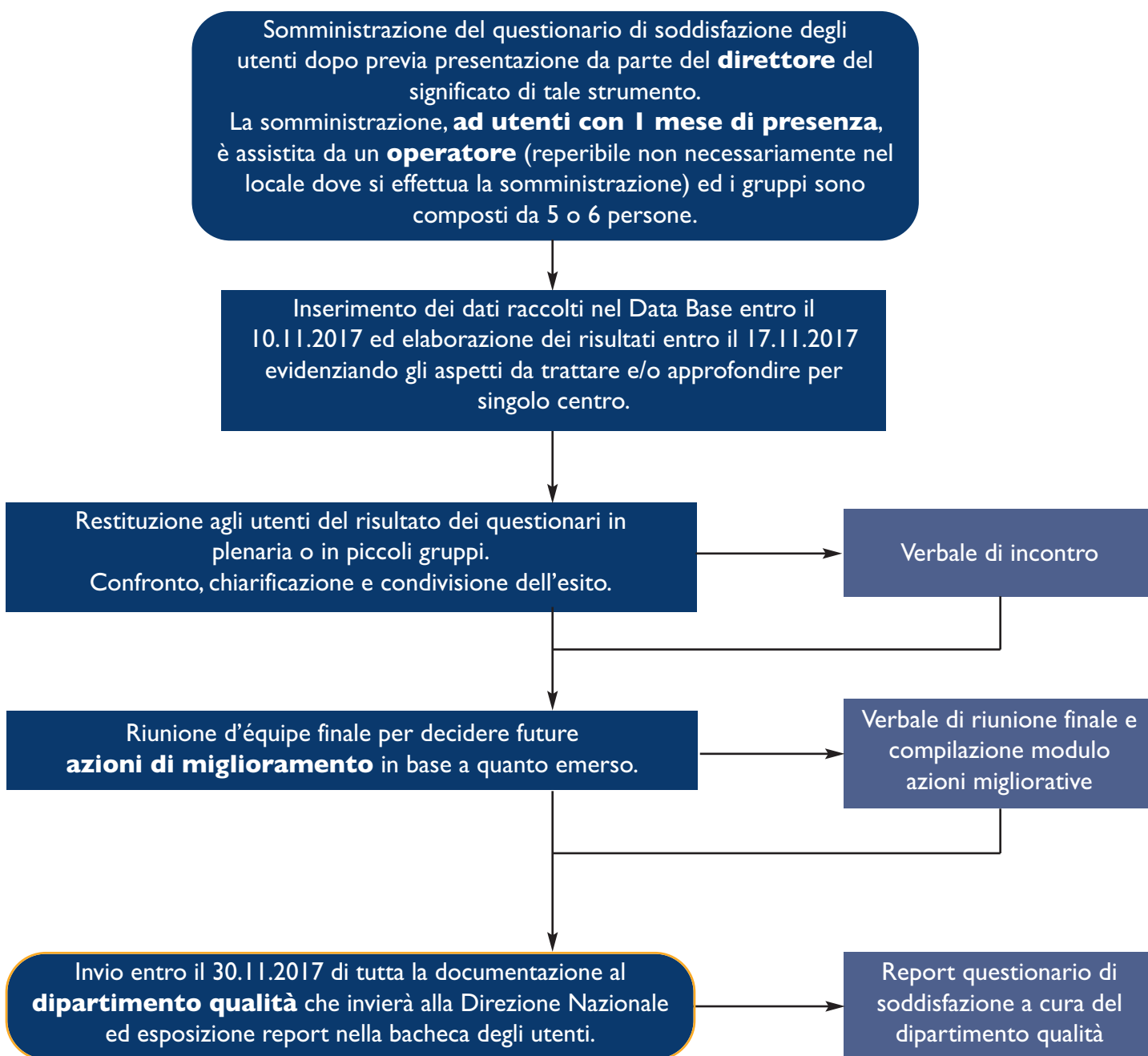
Durante l'anno ogni comunità effettua un monitoraggio dell'avanzamento o meno delle azioni di miglioramento ed invia un verbale al dipartimento qualità.



## 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.

**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 Palombara 2017 - 16 utenti

	N°	%
<b>ACCOGLIENZA</b>	poco soddisfatto	0,5 3,1
	abbastanza/soddisfatto	8,5 53,1
	molto soddisfatto	7 43,8
	non rilevabile	0 0,0
	16 100,0	

	N°	%
<b>IL PERCORSO</b>	poco soddisfatto	2,8 17,5
	abbastanza/soddisfatto	6 37,5
	molto soddisfatto	7,2 45,0
	non rilevabile	0 0,0
	16 100,0	

	N°	%
<b>LA SEDE</b>	poco importante	7 40,6
	abbastanza/importante	4 25,0
	molto importante	6 34,4
	non rilevabile	0 0,0
	16 100,0	

	N°	%
<b>COMPLESSIVAMENTE</b>	poco importante	3 20,5
	abbastanza/importante	6 38,5
	molto importante	7 41,0
	non rilevabile	0 0,0
	16 100,0	

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 16; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Al momento della compilazione del questionario il 43,8% (7) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella struttura residenziale di Palombara dai più di sei mesi, il 31,3% (5) è presente dai 2 ai 3 mesi e il 25% (4) è presente dai 4 ai 6 mesi.

Alla domanda: “Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione”, il 43,8% (7) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 37,5% (6) dichiara di essere molto soddisfatta e il 18,8% (3) dichiara di essere poco soddisfatta.

*Suddividendo il questionario per aree, risulta che:*

- a) In merito all’area definita “accoglienza” il 53,1% è abbastanza soddisfatto, il 43,8% dei partecipanti è molto soddisfatto e il 3,1% è poco soddisfatto;
- b) In merito all’area definita “il percorso” il 45,0% è molto soddisfatto, il 37,5% è abbastanza soddisfatto e il 17,5% è poco soddisfatto;
- c) In merito all’area definita “la sede” il 40,6% è poco soddisfatto, il 34,4% è molto soddisfatto e il 25,0% è abbastanza soddisfatto.

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

- “C’è un operatore dell’équipe disponibile quando hai bisogno?” con l’81,3% (13);
- “Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi” e “L’équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?” con il 56,3% (9);
- “Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l’ingresso e sulle regole dell’organizzazione.” “Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).” “Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?” con il 50,0% (8).

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

- 1 “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 50,0% (8);
- 2 “Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?”, e “Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?” con il 43,8% (7);
- 3 “Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.” con il 31,3% (5).

Infine il 93,8% (15) 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
Mi piace il percorso che mi viene offerto?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dal momento che l'item è stato compreso male, non sono previste azioni migliorative.</li></ul>
Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi?	<ul style="list-style-type: none"><li>• La responsabile della fase di accoglienza verrà affiancata dalle tirocinanti psicologhe nella raccolta di dati e con colloqui di sostegno motivazionale, qualora fossero necessari.</li></ul>
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maggior coinvolgimento dei supervisori nelle responsabilità.</li></ul>
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"><li>• Feedback dei rapporti Ct e Sert una volta al mese durante il colloquio e su richiesta contatto telefonico con operatori del servizio.</li></ul>
Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sostituzione degli armadi.</li></ul>
Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maggiore diversificazione menù.</li></ul>
Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nuova sala video.</li></ul>

Cliccando **qui** è disponibile il report completo