

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

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.

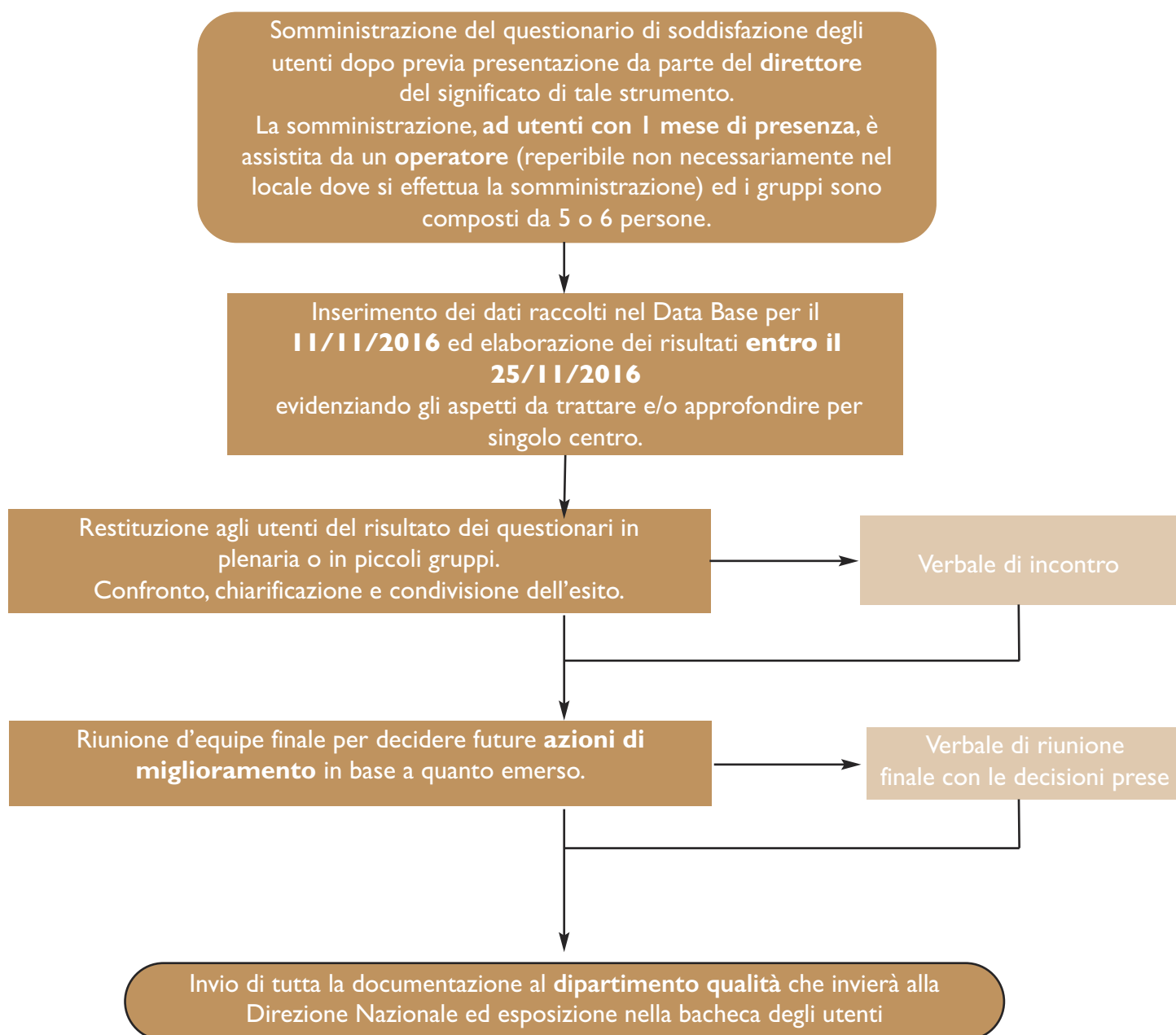
Infine viene redatto un unico report ed esposto nelle apposite bacheche delle Comunità.

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.



Analisi aree indagate

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 Cozzo 2016 - 34 utenti

	N°	%	
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	4,5	13,2
	abbastanza/soddisfatto	11,5	33,8
	molto soddisfatto	17,5	51,5
	non rilevabile	0,5	1,5
		34	100

	N°	%	
IL PERCORSO	poco soddisfatto	4,2	12,4
	abbastanza/soddisfatto	11,5	33,8
	molto soddisfatto	17,2	50,6
	non rilevabile	1,1	3,2
		34	100

	N°	%	
LA SEDE	poco importante	7	19,1
	abbastanza/importante	15	42,6
	molto importante	13	37,5
	non rilevabile	0	0,8
		34	100

	N°	%	
COMPLESSIVAMENTE	poco importante	5	14,9
	abbastanza/importante	13	36,8
	molto importante	16	46,5
	non rilevabile	1	1,8
		34	100

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 34; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Il 70,6% (24) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella comunità di Cozzo dai più di 6 mesi, il 20,6% (7) dai 2 ai 3 mesi e l'8,3% (3) dai 4 ai 6 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 55,9% (19) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 32,4% (11) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, l'8,8% (3) dichiara di essere poco soddisfatta e il restante non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risultano le seguenti medie:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 51,5% (17,5) è molto soddisfatto, il 33,8% (11,5) è abbastanza soddisfatto, il 13,2% (3,5) è poco soddisfatto ed il restante 1,5% (0,5) non ha risposto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 50,6% (17,2) è molto soddisfatto, il 33,8% (11,5) è abbastanza soddisfatto, il 12,4% (4,2) è poco soddisfatto ed il restante 3,2% (1,2) non ha risposto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 37,5% (12,7) è molto soddisfatto, il 42,6% (14,5) è abbastanza soddisfatto, il 19,1% (6,5) è poco soddisfatto ed il restante 0,8% (0,3) non risponde.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi" con il 70,6% (24);
- "C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?" con il 64,7% (22);
- "Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso" e "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici)" con il 55,9% (19).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- "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?" e "Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?" con il 26,5% (9);
- "Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?" con il 23,5% (8);
- "Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione" e "Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?" con il 17,6% (6).

Azioni di miglioramento

Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'equipe

Criticità	Azioni di miglioramento
Il percorso	<p>Attuazione nuovo sistema funzionamento CT</p> <ul style="list-style-type: none">• Case Manager definiti• Educatori di settore
La sede	<ul style="list-style-type: none">• Ottenere maggiore partecipazione dei responsabili del «gruppo alimentazione» nella definizione del menù, senza modificare lo schema base.• Organizzazione di uscite culturali con iniziale accompagnamento (valutare ambiti ed organizzazione)• Sistema telefonate con i familiari: rispettare e far rispettare sistema esistente• Analisi per valutare se togliere la permanenza notturna

Cliccando **qui** è disponibile il report completo