

I questionari di soddisfazione degli **utenti** della Comunità Terapeutica Dianova di Cozzo 2018



Introduzione

Dal 2009 il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa di Dianova hanno deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento; questo al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità nell'ottica di un miglioramento continuo. Parte del sistema di gestione qualità è rappresentato anche dalla rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

Il questionario degli utenti è composto di 5 sezioni, di cui 3 incentrate sulla soddisfazione, 1 sull'importanza ed 1 sulla statistica. La prima sezione è composta di 2 domande che riguardano l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta di 8 domande che riguardano il percorso terapeutico; la terza è composta di 6 domande che riguardano la sede, ovvero la parte strutturale/alberghiera; la quarta sezione è composta di 6 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione rileva dati utili alla statistica. Infine, una domanda riguarda la soddisfazione in generale.

La soddisfazione è espressa con una scala composta di 5 possibili risposte (Scala Likert): per niente soddisfatto/a, poco soddisfatto/a, abbastanza soddisfatto/a, soddisfatto/a, molto soddisfatto/a.

Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 33; tutti validi; il 60,6% (20) dei partecipanti, al momento della compilazione, era presente in Comunità da più di 6 mesi.

Alla domanda "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 51,5% (17) dichiara di essere molto soddisfatto, il 36,3% (12) dichiara di essere abbastanza soddisfatto, il 9,1% (3) dichiara di essere poco soddisfatto e il 3,1% (1) non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- In merito all'area definita "accoglienza" il 57,6% (19) dei partecipanti è molto soddisfatto, il 31,8% (10) è abbastanza soddisfatto ed il 10,6% (3) è poco soddisfatto,
- In merito all'area definita "il percorso" il 60,6% (20) è molto soddisfatto, il 25,8% (8) è abbastanza soddisfatto, l'11,7% (4) è poco soddisfatto e l'1,9% (1) non risponde
- In merito all'area definita "la sede" il 47,0% (15) è molto soddisfatto, il 32,8% (11) è abbastanza soddisfatto, il 18,2% (6) è poco soddisfatto e il 2,0% (1) non risponde

La domanda dove è risultata la maggior soddisfazione è stata:

- "Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?" con il 75,8% (25) molto soddisfatto;

La domanda dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?" con il 33,3% (11) poco soddisfatto;

Infine il 84,8% (28) dei partecipanti ritiene molto importante "La disponibilità all'ascolto degli operatori".

Azioni di miglioramento

Come da procedura, l'elaborazione dei dati viene presentata agli utenti e all'equipe al fine dell'individuazione delle azioni di miglioramento. L'attuazione di tali azioni viene monitorata almeno una volta all'anno dal Dipartimento Qualità.

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Domanda 9. Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	Inizio a Febbraio 2019 di un nuovo laboratorio di arredamento con bancali riciclati che sostituirà quello di assemblaggio.
Domanda 15. Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	Riprendere uscite per visite a luoghi di interesse (musei, monumenti, ecc...)

Valori complessivi negli anni

2014 - 2018					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N°QUESTIONARI
2014	20,4%	42,3%	35,6%	1,7%	41
2015	21,1%	35,1%	43,4%	0,4%	32
2016	14,9%	36,8%	46,5%	1,8%	34
2017	26,7%	39,2%	32,8%	1,3%	43
2018	13,7%	29,6%	54,9%	1,8%	33
<i>Media 2014 - 2018</i>	<i>19,4%</i>	<i>36,6%</i>	<i>51,1%</i>	<i>1,4%</i>	<i>36,6</i>

Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione

D. SODDISFAZIONE

Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

D. IMPORTANZA		PS	AS	MS	NR
La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi)	PI	0	1	1	0
	AI	1	6	5	0
	MI	1	3	15	0
	NR	0	0	0	1

D. SODDISFAZIONE

Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso

D. IMPORTANZA		PS	AS	MS	NR
Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso	PI	1	0	0	0
	AI	2	2	1	0
	MI	3	9	15	0
	NR	0	0	0	0

D. SODDISFAZIONE

Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?

D. IMPORTANZA		PS	AS	MS	NR
La qualità e la quantità delle attività offerte	PI	0	0	0	0
	AI	3	2	1	0
	MI	4	6	16	0
	NR	0	0	1	0

PI = poco importante – AI = abbastanza importante – MI = molto importante
 PS = poco soddisfatto – AS = abbastanza soddisfatto – MS = molto soddisfatto
 NR = non risponde