

I questionari di soddisfazione degli **utenti** della Comunità Terapeutica Dianova di Montefiore 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 17, tutti validi; il 47,1% (8) 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 47,1% (8) dichiara di essere molto soddisfatto, il 29,4% (5) dichiara di essere abbastanza soddisfatte, il 23,5% (4) dichiara di essere poco soddisfatto.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 41,2% (7) dei partecipanti è molto soddisfatto, il 41,2% (7) è abbastanza soddisfatto ed il 17,6% (3) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 52,3% (9) è molto soddisfatto, il 30,1% (5) è poco soddisfatto, il 17,6% (3) è abbastanza soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 60,8% (10) è molto soddisfatto, il 27,4% (5) è abbastanza soddisfatto, l'11,8% (2) è poco soddisfatto.

La domanda dove è risultata la maggior soddisfazione è stata:

- "Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?" con l'82,4% (14) molto soddisfatto;

La domanda dove invece è risultata poca soddisfazione è stata:

- "Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?" con il 47,1% (8) poco soddisfatto;

Infine il 64,7% (11) 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 2: Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	Seminario interno auto-mutuo aiuto e Pic nuova programmazione
Domanda 3: Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	A partire da subito ogni utente riceverà sistematica la Sezione "b" del proprio progetto Terapeutico, sezione che contiene tutte le informazioni e gli obiettivi relativi al Programma Terapeutico Individualizzato
Domande 4: C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?	
Domanda 5: Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	Programmazione strutturata mensile, settimanale e giornaliera da parte dell'area Terapeutica, Case Manager e Resp. di Programma, dei colloqui, della somministrazione test, dei gruppi.
Domanda 7: Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	
Domanda 21: La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	In considerazione della mancanza di spazi chiusi dove organizzare anche d'inverno attività ricreativa di vario genere si stabilisce di riavviare, a partire da gennaio, delle uscite di gruppo, con presenza di almeno 1 persona dell'équipe (Gite sulla neve, passeggiate pomeridiane o serali, cinema, ...)

Valori complessivi negli anni

2014 - 2018					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N°QUESTIONARI
2014	11,0%	37,4%	49,9%	1,7%	20
2015	16,7%	31,0%	52,3%	0,0%	21
2016	6,9%	50,1%	37,5%	5,5%	14
2017	8,7%	48,0%	37,0%	6,3%	20
2018	21,8	24,6%	53,6%	0,0%	17
<i>Media 2014 - 2018</i>	<i>13,0%</i>	<i>38,2%</i>	<i>46,1%</i>	<i>2,7%</i>	<i>18,4</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	0	1	0
	AI	2	3	4	0
	MI	0	1	6	0
	NR	0	0	0	0

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	4	0	1	0
	AI	0	0	2	0
	MI	4	1	5	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	3	0	0	0
	AI	1	1	4	0
	MI	0	2	6	0
	NR	0	0	0	0

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