

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

Anno 2016



Premessa

Il questionario di percezione della soddisfazione dell'utente viene somministrato una volta all'anno, 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.

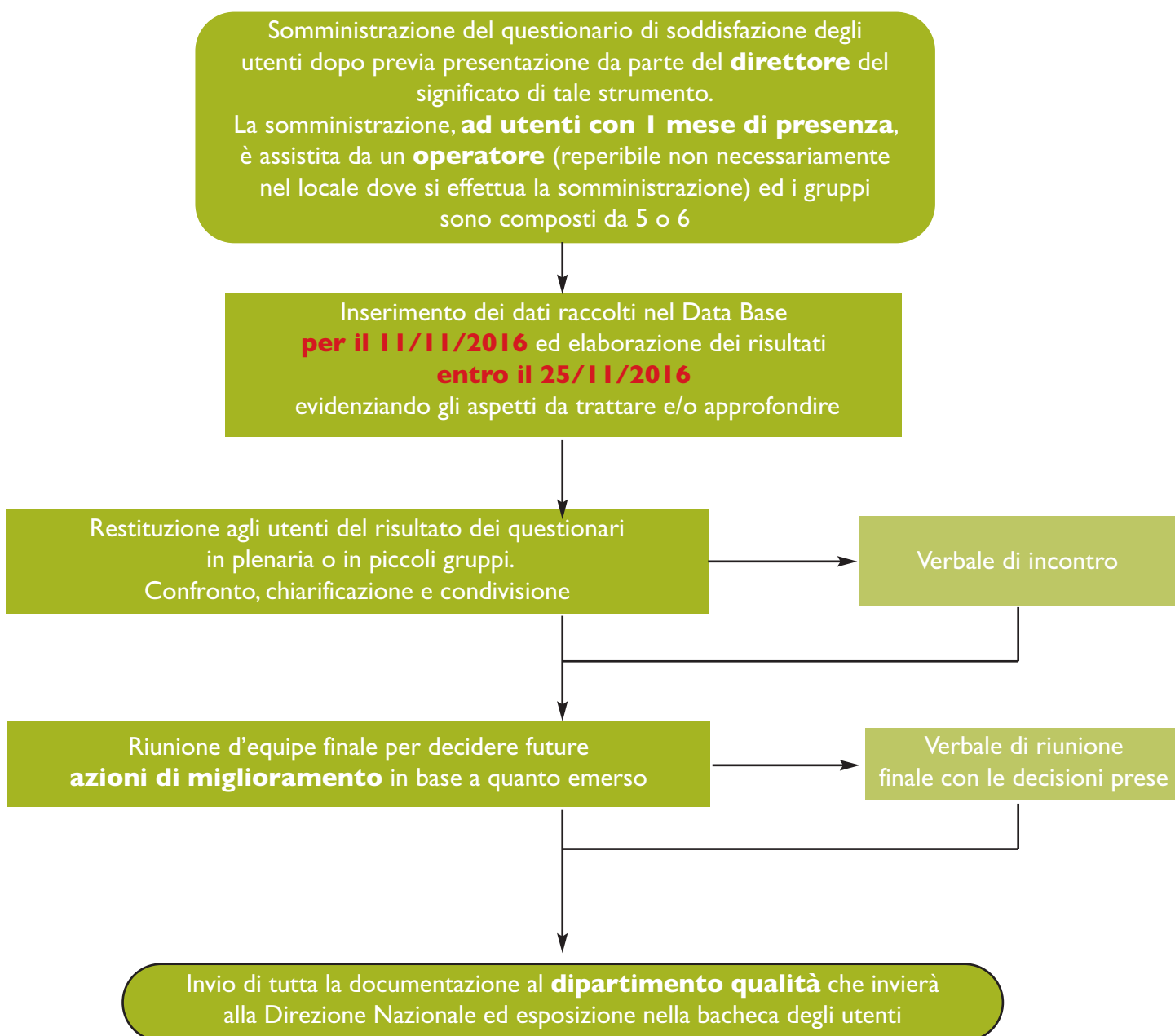
Infine viene redatto un unico report ed esposto nelle apposite bacheche delle Comunità.

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 Ortacesus 2016 - 39 utenti

	N°	%	
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	5,5	14,1
	abbastanza/soddisfatto	21,0	53,8
	molto soddisfatto	12,5	32,1
	non rilevabile	0,0	00,0
		39,0	100,0

	N°	%	
IL PERCORSO	poco soddisfatto	6,4	16,4
	abbastanza/soddisfatto	14,1	36,2
	molto soddisfatto	18,4	47,2
	non rilevabile	0,1	0,2
		39,0	100,0

	N°	%	
LA SEDE	poco importante	5	12,8
	abbastanza/importante	17	43,6
	molto importante	17	43,6
	non rilevabile	0	0,0
		39	100,0

	N°	%	
COMPLESSIVAMENTE	poco importante	6	15,4
	abbastanza/importante	17	43,6
	molto importante	16	41,0
	non rilevabile	0	0,0
		39	100,0

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 39; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Il 71,8% (28) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella comunità di Ortacesus dai quattro ai sei mesi, mentre il 28,2% (11) dai 2 ai 3 mesi.

Alla domanda: “Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione”, il 30,8% (12) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 61,5% (24) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 5,1% (2) 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 32,1% (12,5) è molto soddisfatto, il 53,8% (21) è abbastanza soddisfatto ed il 14,1% (5,5) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita “il percorso” il 47,2% (18,4) è molto soddisfatto, il 36,2% (14,1) è abbastanza soddisfatto, il 16,4% (6,4) è poco soddisfatto e lo 0,2% (0,1) non risponde;
- c) In merito all'area definita “la sede” il 43,6% (17) è molto soddisfatto, il 43,6% (17) è abbastanza soddisfatto ed il 12,8% (5) è poco soddisfatto;

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- “L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?” con il 66,7% (26);
- “C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?” con il 64,1% (25);
- “Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?” con 56,4% (22).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

1. “Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?” con il 33,3% (13);
2. “Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi” con il 20,5% (8);
3. “Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?” il 17,9% (7).

Azioni di miglioramento

Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'equipe

Criticità / domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<p>D3: sono stato bene informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso: un utente afferma di essere entrato direttamente dal carcere e dunque di non essere stato informato di niente. Un utente lamenta poche informazioni sulle regole della ct fornite al momento del colloquio, nello specifico sulle sigarette. Un utente lamenta di essere stato fatto entrare troppo di fretta, un giorno prima del colloquio stabilito, e che dunque non ha avuto informazioni adeguate. Un utente sottolinea di essere stato informato di tutto, ed afferma la sua soddisfazione per essere stato interpellato sulla comunità attraverso il questionario.</p>	<ul style="list-style-type: none">• In considerazione del fatto che si sono lamentati solo 3 utenti su 39 e il resto del gruppo si dichiara soddisfatto delle informazioni avute, abbiamo deciso di non intraprendere nessun tipo di azione.
<p>D7: mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi? Un utente sottolinea di avere avuto la sensazione di poca attenzione in un momento di malessere, che poi è passato. Un utente dice che si aspettava più colloqui individuali o gruppi. Un utente chiede più colloqui, anche uno alla settimana. Un utente afferma che aveva risposto alla domanda in modo negativo in un momento in cui non aveva colloqui. Un utente è soddisfatto del rapporto con l'operatore di riferimento a prescindere dai colloqui</p>	<ul style="list-style-type: none">• Si evidenzia che il momento per esternare i propri problemi è stato identificato solo nel momento del colloquio, mentre relativamente all'ascolto in generale la maggioranza si dichiara soddisfatta.
<p>D12: ritiene di essere adeguatamente informato rispetto al rapporto fra l'equipe e il servizio inviante? Alcuni utenti dicono di non avere alcun rapporto con il loro servizio. Ci accorgiamo dagli interventi che gli utenti non sono al corrente del lavoro che facciamo come equipe verso i servizi (relazioni, contatti ecc.) Criticità emersa da un commento degli utenti al momento della somministrazione del questionario.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ci impegniamo a chiarire il nostro operato all'interno dei gruppi educativi e poi singolarmente durante i colloqui.• Ci proponiamo per l'anno prossimo di somministrare il questionario in un momento diverso dal gruppo. Alcuni utenti si sono lamentati del fatto che somministriamo il questionario durante un gruppo educativo, sottraendo perciò il momento per il gruppo stesso.

Cliccando **qui** è disponibile il report completo