

# I questionari di soddisfazione degli **utenti** della Comunità Terapeutica Dianova di Palombara 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 18, tutti validi; il 50,0% (9) 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 50,0% (9) dichiarano di essere molto soddisfatti, il 44,4% (8) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, il 5,6% (1) dichiara di essere poco soddisfatto.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 66,7% (12) dei partecipanti è molto soddisfatto, il 33,3% (6) è abbastanza soddisfatto.
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 72,9% (13) è molto soddisfatto, il 22,9% (4) è abbastanza soddisfatto, il 4,2% (1) è poco soddisfatto.
- c) In merito all'area definita "la sede" il 50,0% (9) è molto soddisfatto, il 33,3% (6) è abbastanza soddisfatto, il 16,7% (3) è poco soddisfatto.

La domanda dove è risultata la maggior soddisfazione è stata:

- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi" e "Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)" con l'83,3% (15) molto soddisfatto;

La domanda dove invece è risultata poca soddisfazione è stata:

- "Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale" con il 33,3% (6) poco soddisfatto;

Infine il 88,9% (16) 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 I1: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	Già previsto rinnovo arredi, armadi.
Domanda I2: Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	Già richiesto menù a dietista
Domanda I6: Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	Intensificare da subito le attività ricreative e da gennaio 2019 fare una programmazione mensile di quelle previste.

## Valori complessivi negli anni

2014 - 2018					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N°QUESTIONARI
2014	29,1%	30,5%	39,5%	0,9%	18
2015	23,7%	39,5%	36,8%	0,0%	18
2016	12,8%	30,6%	56,6%	0,0%	18
2017	20,4%	38,5%	41,0%	0,0%	16
2018	8,2%	29,1%	62,7%	0,0%	18
<i>Media 2014 - 2018</i>	<i>18,8%</i>	<i>33,6%</i>	<i>47,3%</i>	<i>0,2%</i>	<i>17,6</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	2	1	1	0
	AI	1	1	0	0
	MI	3	3	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	0	0	0	0
	AI	0	0	3	0
	MI	0	5	10	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	0	3	3	0
	MI	4	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