

I questionari di soddisfazione degli utenti della Comunità Terapeutica Dianova di Montefiore 2017



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.

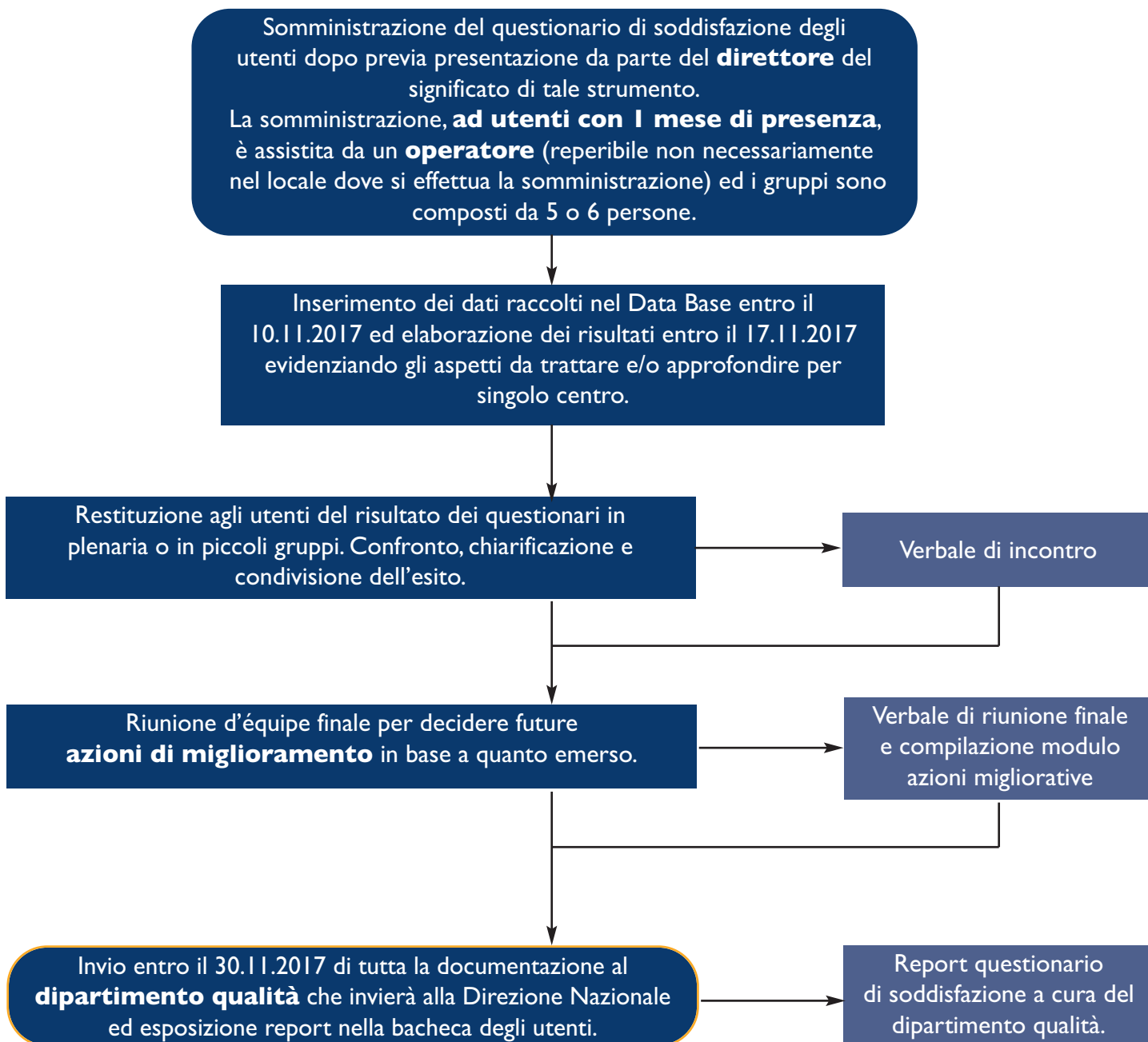
Durante l'anno ogni comunità effettua un monitoraggio dell'avanzamento o meno delle azioni di miglioramento ed invia un verbale al dipartimento qualità.



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.

Allegato: Mod. Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente - rev.4; Mod. Azioni migliorative.



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 Montefiore 2017 - 20 utenti

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	1 5,0
	abbastanza/soddisfatto	11,5 57,5
	molto soddisfatto	6,5 32,5
	non rilevabile	1 5,0
	20 100,0	

	N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	2,2 11,0
	abbastanza/soddisfatto	9,1 45,5
	molto soddisfatto	7,7 38,5
	non rilevabile	1 5,0
	20 100,0	

	N°	%
LA SEDE	poco importante	2 10,0
	abbastanza/importante	8 40,0
	molto importante	8 40,0
	non rilevabile	2 10,0
	20 100,0	

	N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco importante	2 8,7
	abbastanza/importante	10 48,0
	molto importante	7 37,0
	non rilevabile	1 6,3
	20 100,0	

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 20; tutti i questionari sono stati ritenuti validi, 1 non è stato compilato. Al momento della compilazione del questionario il 45,0% (9) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella struttura residenziale di Montefiore dai più di sei mesi, il 25,0% (5) dai 4 ai 6 mesi e con la stessa percentuale dai 2 ai 3 mesi; il 5,0% (1) non ha risposto.

Alla domanda: “Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione”, il 45,0% (9) delle persone dichiara di essere molto soddisfatta, il 40,0% (8) dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 10,0% (2) dichiara di essere poco soddisfatta e il 5,0% (1) non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita “accoglienza” il 57,5% (11,5) è abbastanza soddisfatto, il 32,5% (6,5) è molto soddisfatto, il 5,0% (1) è poco soddisfatto ed il 5,0% (1) non risponde;
- b) In merito all'area definita “il percorso” il 45,5% (9,1) è abbastanza soddisfatto, il 38,5% (7,7) è molto soddisfatto, l'11,0% (2,2) è poco soddisfatto ed il 5,0% (1) non risponde;
- c) In merito all'area definita “la sede” il 40,0% (8) è molto soddisfatto, il 40,0% (8) è abbastanza soddisfatto, il 10,0% (2) è poco soddisfatto ed il 10,0% (2) non risponde.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- “Mi piace il percorso che mi viene offerto” con il 60,0% (12);
- “L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?” e “Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?” con il 45,0% (9);
- “Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?” “Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici)” “Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi” “C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?” Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso” con il 40,0% (8).

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- 1 “Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?” con il 25,0% (5);
- 2 “Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.” e “Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?” con il 20,0% (4);
- 3 “Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici)” con il 15,0% (3).

Infine il 75,0% (15) dei partecipanti ritiene molto importante “Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso”.

Azioni di miglioramento

Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'equipe

Criticità/domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<ul style="list-style-type: none">• Acquisto Calcio Balilla nuovo od usato a seconda del prezzo. Eventuale acquisto di un flipper, a seconda del budget• Organizzazione per il 2018 uscite ludiche relative alle aree individuate nella riunione specifica (concerti, uscite sulla neve, campeggio e passeggiate, visite a città, mostre, musei e luoghi di interesse• Organizzazione uscite per le seguenti attività: nuoto e palestra, sci, calcetto.

Cliccando **qui** è disponibile il report completo