

# I questionari di soddisfazione degli **utenti** della Comunità Terapeutica Dianova di Ortacesus 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 inviati.

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 32, tutti validi; il 50,0% (16) 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 62,5% (20) dichiara di essere abbastanza soddisfatto, il 34,4% (11) dichiara di essere molto soddisfatto, il 3,1% (1) dichiara di essere poco soddisfatto.

### Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 53,1% (17) dei partecipanti è abbastanza soddisfatto, il 42,2% (13) è molto soddisfatto ed il 4,7% (2) è poco soddisfatto;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 43,8% (14) è abbastanza soddisfatto, il 41,8% (13) è molto soddisfatto e il 14,1% (5) è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 49,5% (16) è abbastanza soddisfatto, il 32,8% (10) è molto soddisfatto, il 15,6% (5) è poco soddisfatto e il 2,1% (1) non risponde;

### La domanda dove è risultata la maggior soddisfazione è stata:

- "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.", il 53,1% (17) è molto soddisfatto;

### La domanda dove invece è risultata poca soddisfazione è stata:

- "Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?" e "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?", il 31,1% (10) è poco soddisfatto;

Infine il 81,3% (26) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

## 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 3: "Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?"	Vista la diversità dei programmi individuali e degli obiettivi preposti è impossibile stabilire con certezza la durata del programma comunitario sin dall'inizio. Quindi questo è un aspetto poco modificabile da parte nostra. I nostri Programmi standard sono comunque di 3 mesi di CPA + 18 mesi di Terapeutico o Pedagogico. A seconda però dell'utente i programmi vengono concordati con tempistiche diverse. <u>Si decide di informare tutti gli utenti su questo aspetto, soprattutto in termini di individualizzazione dei PT, nell'ambito dei colloqui individuali con l'operatore di riferimento. Il Responsabile Terapeutico inoltre invita tutti gli operatori di riferimento ad avere maggiori contatti coi Servizi Inviati anche per evitare eventuali incongruenze in merito alla durata del PT individualizzato.</u>
Domanda 16: "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?"	Visto che nessuno degli utenti si è espresso, e tre utenti hanno riferito di aver interpretato male la domanda, oltre al fatto che in struttura vi sono numerose attività ricreative offerte, <u>non ci sono i presupposti per affrontare una discussione in merito e per prendere eventuali decisioni.</u>

## Valori complessivi negli anni

2014 - 2018					
ANNO	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N°QUESTIONARI
2014	23,8%	33,9%	41,4%	1,0%	30
2015	12,0%	31,5%	55,9%	0,6%	30
2016	15,4%	43,6%	41,0%	0,0%	39
2017	7,9%	48,2%	43,9%	0,0%	33
2018	12,9%	48,0%	38,2%	0,9%	32
<i>Media 2014 - 2018</i>	<i>10,2%</i>	<i>41,0%</i>	<i>44,1%</i>	<i>0,5%</i>	<i>32,8</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	1	1	0	0
	AI	3	7	5	0
	MI	1	4	10	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	1	0	0	0
	AI	2	3	0	0
	MI	7	9	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	1	0	1	0
	AI	1	6	0	0
	MI	3	10	8	0
	NR	1	0	1	0

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