

2023

**RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELLA
CTR 2 TORRE CERTALDA**

Elaborazione del grado di soddisfazione secondo la scala VSSS

La Scala VSSS

La scala VSSS analizza il gradimento dell'utente nei confronti dei vari aspetti del servizio e indirettamente misura l'efficacia generata dal servizio e le prestazioni secondo la percezione dell'utente.

Comunità Terapeutica Torre Certalda

L'analisi della soddisfazione si è svolta nel mese di aprile 2023, in un setting dedicato all'interno della struttura, nel rispetto della privacy, dell'anonimato e della libertà di adesione ai questionari, nonché ai tempi personali necessari per la compilazione.

Gli intervistati sono apparsi ben disposti all'intervista e in generale la sensazione che ci hanno rimandato è stata quella aver passato un periodo veramente difficile legato alla pandemia perché ha modificato le loro abitudini e relazioni sociali e familiari. L'organizzazione generale della Comunità sta tornando piano, piano alla normalità in quanto le restrizioni legate al covid-19 stanno diminuendo. L'equipe di lavoro, rispetto all'anno precedente non ha subito particolari modifiche, se non per due figure infermieristiche. Su **14** utenti ospiti della struttura, **13** hanno partecipato alla somministrazione e **1** utente si è rifiutato di fare il questionario.

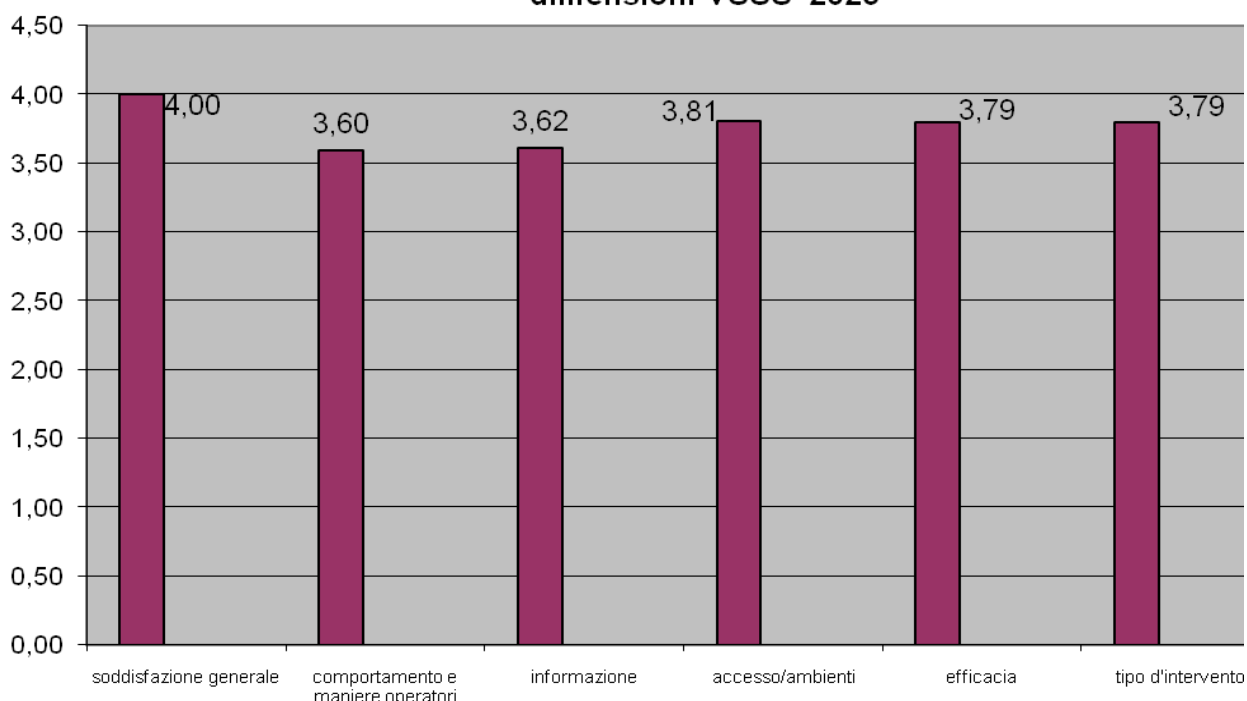
Sul totale delle **13 somministrazioni** prese in considerazione, **2** sono avvenute in modalità "assistita" e **11** in modalità "non assistita".

Per quanto riguarda la qualità della somministrazione, sul totale degli utenti intervistati, sono stati giudicati **1** "molto affidabile" e "10 nel complesso affidabili".

Dalla rilevazione, basata su una scala che va da 1 a 5 (dove 1 corrisponde a "pessima", 2 "per lo più insoddisfacente", 3 "misto", 4 "per lo più soddisfacente", 5 "ottimo", è emerso un punteggio medio su:

○ SODDISFAZIONE GENERALE	4,00
○ COMPORTAMENTO E MANIERE DEGLI OPERATORI	3,60
○ INFORMAZIONE	3,62
○ ACCESSO/AMBIENTI	3,81
○ EFFICACIA	3,79
○ TIPO D'INTERVENTO	3,79

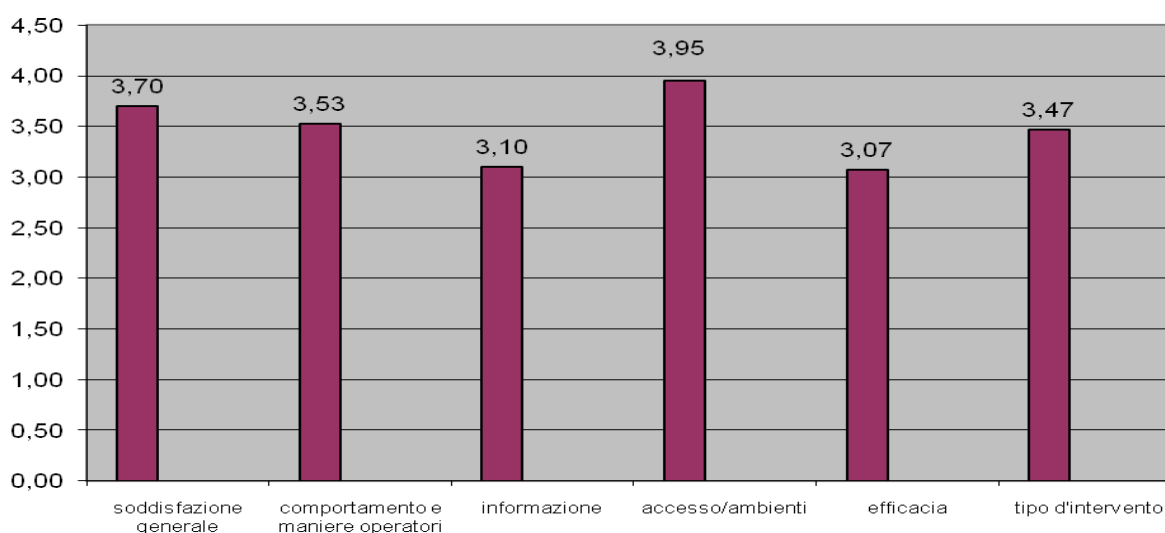
dimensioni VSSS 2023



La soddisfazione generale percepita dagli utenti raggiunge un punteggio pari al **4**, valore che esprime una soddisfazione **“per lo più soddisfacente”**. Si rilevano punteggi **“ misti ”** in tutte le altre dimensioni con punteggi compresi nel valore **3**, che esprime **una soddisfazione mista, tendente al valore 4**. Non ci sono valori che esprimono insoddisfazione.

Di seguito si riporta il grafico dell'anno 2022

dimensioni VSSS 2022



Confrontando i due grafici si rileva che la maggior parte dei punteggi “**misti**” presenti nell’anno 2022 ha subito un piccolo incremento che, però, permette di raggiungere il valore pari al **4**, soddisfazione “**per lo più soddisfacente**” solo nella dimensione “**soddisfazione generale**”.

Le dimensioni sopra indicate comprendono i seguenti items:

SODDISFAZIONE GENERALE

- item 8, “*Il servizio che ha ricevuto, in generale*”

COMPORAMENTO E MANIERE DEGLI OPERATORI

- item 3, “*La capacità degli operatori di ascoltare e comprendere i suoi problemi*”
- item 4, “*Il comportamento e le maniere degli operatori*”
- item 7, “*La capacità degli operatori di collaborare con lo psichiatra che la segue o con il suo medico di famiglia o con altri medici specialisti, se necessario*”
- item 12, “*La conoscenza da parte degli operatori dei suoi disturbi attuali e passati*”

INFORMAZIONE

- item 13, “*Le informazioni da Lei ricevute sulla diagnosi e sulla possibile evoluzione dei suoi disturbi*”

ACCESSO/AMBIENTI

- item 2, “*L’aspetto, la disposizione e la funzionalità della propria camera*”;
- item 5, “*Il cibo offerto dalla residenza*”;
- item 9 “*L’aspetto, la disposizione e la funzionalità dei locali comuni*”;
- item 11, “*L’aspetto, la disposizione e la funzionalità dei bagni*”;
- item 15, “*L’igiene della sua stanza e dei locali comuni*”
- Item 16, “*L’igiene dei bagni*”.

EFFICACIA

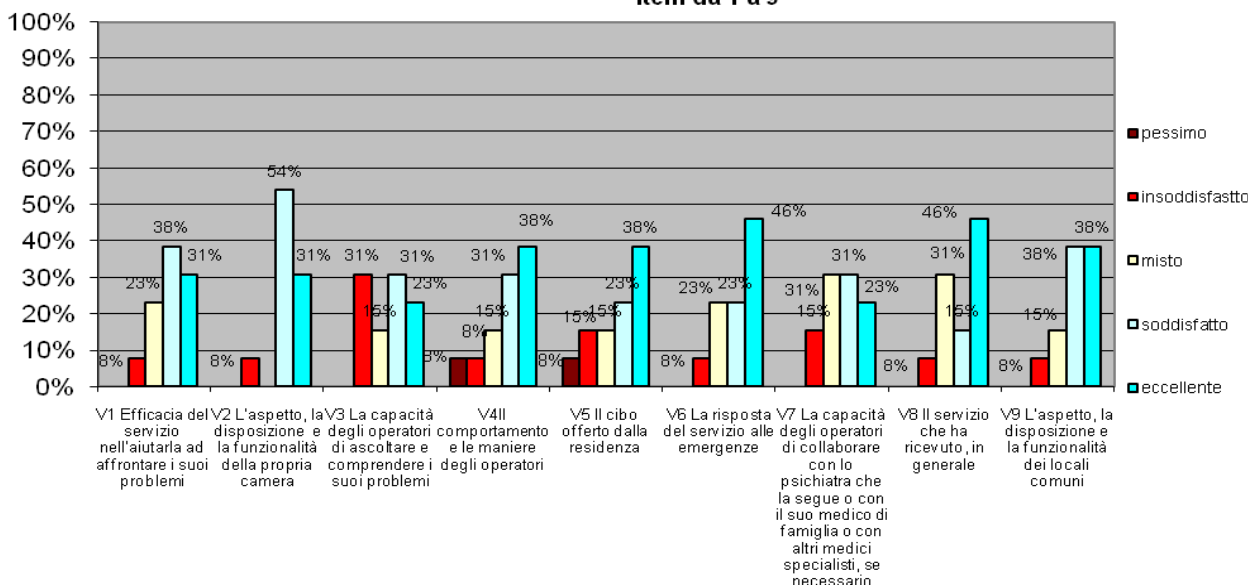
- item 1, “*Efficacia del servizio nell’aiutarla ad affrontare i suoi problemi*”,
- item 10, “*L’efficacia del servizio nel migliorare i rapporti fra lei e il suo familiare più stretto*”,
- item 14, “*L’efficacia del servizio nell’aiutarLa a migliorare i rapporti con le persone al di fuori del suo ambiente familiare*”

TIPO D’INTERVENTO

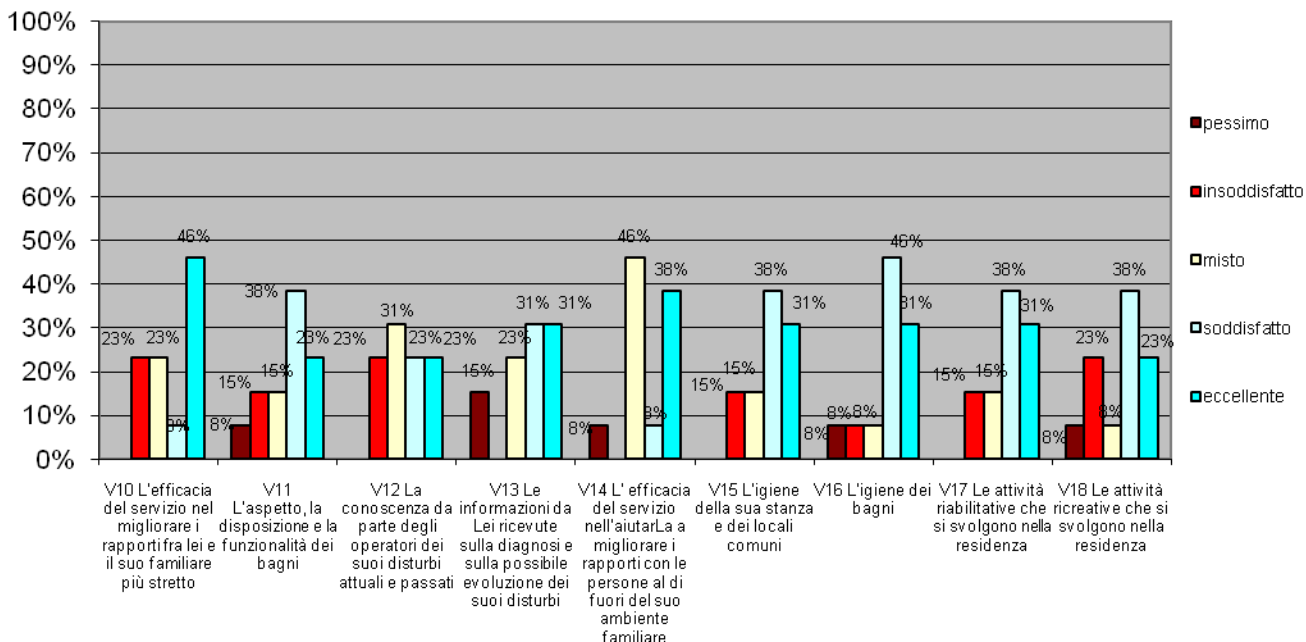
- item 6, “*La risposta del servizio alle emergenze*”;
- item 17, “*Le attività riabilitative che si svolgono nella residenza*”;
- item 18, “*Le attività ricreative che si svolgono nella residenza*”.

Si riportano ora i grafici relativi ai vari items indagati

**Grado di soddisfazione degli ospiti Comunità Terapeutica anno 2023
item da 1 a 9**



**Grado di soddisfazione degli ospiti Comunità Terapeutica - anno 2023
item da 10 a 18**



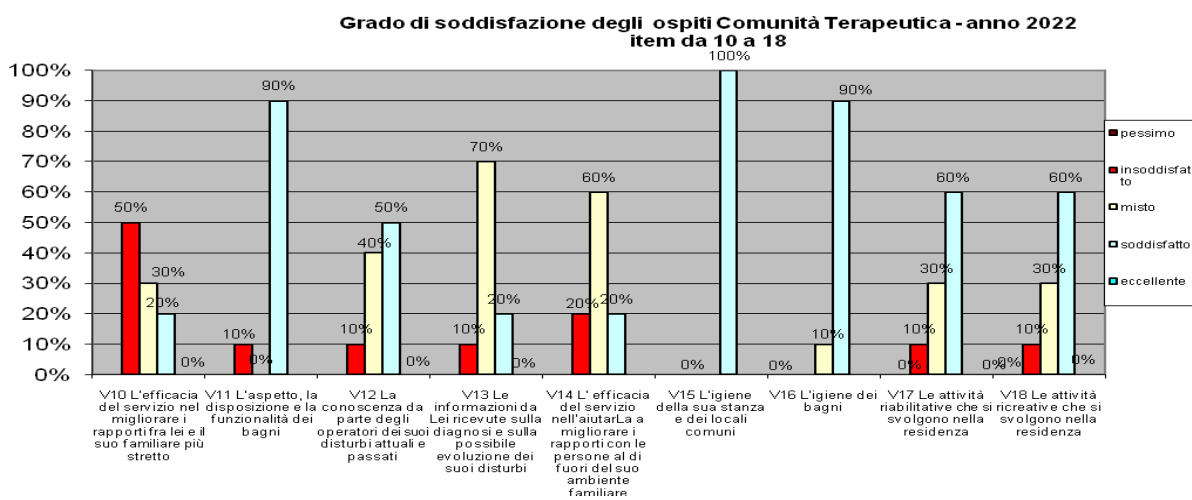
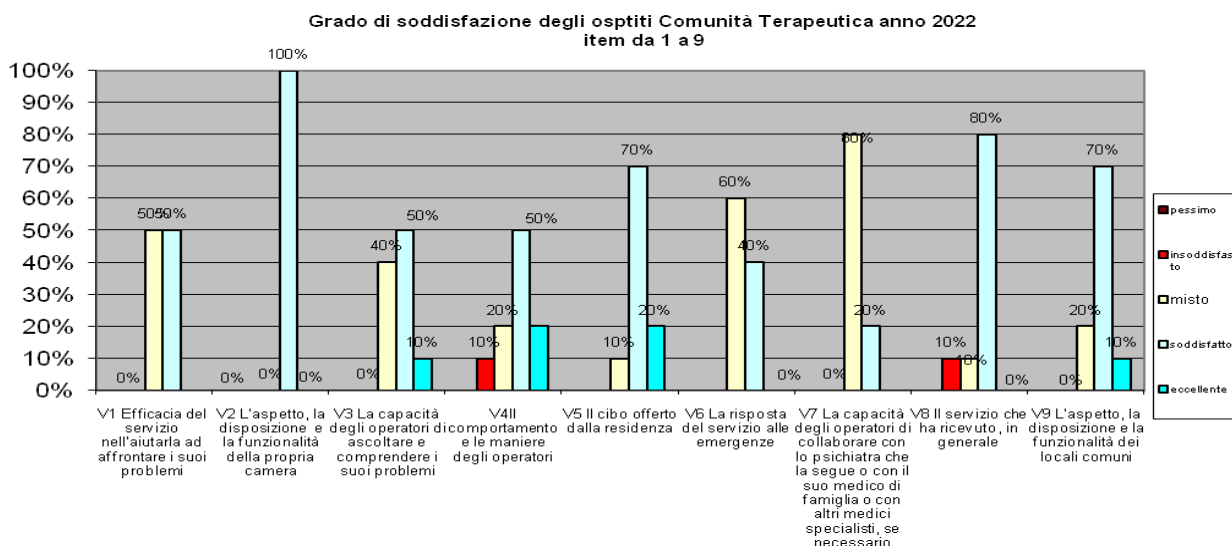
Complessivamente dai grafici risultano percentuali di soddisfazione nella maggior parte items indagati. Ci sono delle percentuali di “soddisfazione eccellente” e di “soddisfazione” in tutti gli items: il **54%** si ritiene **soddisfatto** per “la disposizione e la funzionalità della propria camera” (item 2), il **46%** è **pienamente soddisfatto** per le risposta che” il servizio da nella gestione delle emergenze” (item 6) e per il “servizio ricevuto in generale” (item 8), per “l’efficacia del servizio

nel migliorare i rapporti con il familiare più stretto”(item 10) e per ”l’igiene dei bagni”(item 16).

La soddisfazione è mista in percentuale del **46%** nell’items 14 che prende in considerazione “l’efficacia del servizio nel migliorare i rapporti con l’ambiente familiare”.

I grafici presentano delle percentuali di **insoddisfazione**, il **31%** degli intervistati non è soddisfatto della “capacità degli educatori di ascoltare e comprendere i propri problemi” (items 4). Si evidenziano, anche, **minime percentuali di soddisfazione pessima (8%)** in altri items.

Di seguito sono riportati i grafici della rilevazione dell’anno 2022



Mettendo a confronto le due rilevazioni, anche nell’anno 2022 le persone intervistate hanno mostrato il loro gradimento riguardo l’aspetto, la disposizione e la funzionalità della propria camera, riguardo l’igiene della sua stanza e dei locali comuni, l’aspetto, la disposizione e la funzionalità dei bagni e l’igiene dei bagni.

Nell’anno 2023 il gradimento ha subito una flessione, rispetto all’anno passato, per il cibo e per le attività ricreative offerte all’interno e all’esterno della struttura (item 5, 17 e 18).

Rispetto all'anno 2022 il gradimento delle persone intervistate ha subito **un incremento**, per quanto riguarda, "l'efficacia del servizio nel migliorare i rapporti con il familiare più stretto e nel migliorare i rapporti con le persone al di fuori del proprio ambiente familiare" (**item 10 e 14**).

Le domande del questionario, che vanno **dalla 19 alla 23** indagano la soddisfazione relativa al "**tipo d'intervento**" ricevuto, ma non incidono sulla valutazione complessiva del campo indagato. **Cinque** persone dichiarano di essere per lo **più soddisfatte dei farmaci prescritti (item 19)**, **tre non abbastanza soddisfatte**, **tre sono insoddisfatte** e **due non avrebbero voluto** la prescrizione farmacologica.

Otto persone sono state aiutate ad inserirsi nel mondo del lavoro, seppure con **in un ambiente protetto (item 20 e item 21)** e **cinque** dichiarano di **averlo desiderato**.

Al quesito relativo all'aiuto ad inserirsi in attività ricreative esterne (**item 22**), la **maggior parte dichiara di averlo ricevuto**.

Sei persone risultano essere state aiutate dalla struttura ad ottenere un sussidio economico/pensione (**item 23**)

Da chi risponde alle risposte alle domande aperte, presenti nel questionario, emerge **gradimento** per la vita comunitaria perché da molti esempi, per la locazione della struttura, per la qualità dei pasti, per le uscite, in generale per le attività e in particolare per il giardinaggio e la fotografia. Qualcuno è dispiaciuto per le poche uscite settimanali e per il comportamento degli educatori.

31.05.2023

SSG
Ciaccini Laura