

Prato, 20 marzo 2015

Prot: 14/15/PI ar

Per:

Presidente CdA

Responsabile Qualità

Direttore Sanitario

Tutte le strutture

Settore Laboratori

LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELLA COMMITTENZA

Tra settembre 2014 e marzo 2015, l'area Socio Sanitaria e l'Area Psichiatria della Cooperativa, hanno progettato e realizzato il monitoraggio del grado di soddisfazione della Committenza rispetto ai Servizi erogati.

Per realizzare questo progetto, gli scriventi si sono avvalsi di una tirocinante Psicologa, che ha condotto sul campo, sotto la nostra supervisione, le interviste.

Nell'indagine sono stati coinvolti tutti gli assistenti sociali e tutti gli psichiatri degli utenti inseriti.

QUESTIONARI SOMMINISTRATI: 73

STRUTTURE HUMANITAS COINVOLTE: 11

DIPARTIMENTI COINVOLTI: Prato, Empoli, Firenze, Pistoia, Massa, Firenze centro, Firenze Sud-est, Firenze Nord-Ovest.

I punteggi del questionario variano da un minimo di 1 ("molto insoddisfatto") a 5 ("molto

soddisfatto").

RISULTATI

RISULTATO MEDIO DELLA COOPERATIVA: 4,5

RISULTATO MEDIO AREA PSICHIATRIA: 4,49

RISULTATO MEDIO AREA SOCIO SANITARIA: 4,51

RISULTATI PER STRUTTURA

RISULTATO MEDIO CAMERATA 4,5

RISULTATO MEDIO RIGOCCIOLI 4,59

RISULTATO MEDIO PODERE 4,56

RISULTATO MEDIO CASA MICHELE 4,2

RISULTATO MEDIO LOCOMOTIVA 4,48

RISULTATO MEDIO AGENZIA TERRITORIALE 4,48

RISULTATO MEDIO GRUPPO APPARTAMENTI 4,52

RISULTATO MEDIO VIA REDI 4,78

RISULTATO MEDIO VILLA RESIDENZIALE 4,52

RISULTATO MEDIO MONTALBIOLO 4,43

RISULTATO MEDIO VILLA DIURNO 4,51

RISULTATI PER DIPARTIMENTO ASL

RISULTATO MEDIO PRATO 4,51

RISULTATO MEDIO MASSA 4,5

RISULTATO MEDIO PISTOIA 4,55

RISULTATO MEDIO EMPOLI 4,43

RISULTATO MEDIO FIRENZE SUD-EST 4,53

RISULTATO MEDIO FIRENZE NORD-OVEST 4,49

RISULTATO MEDIO FIRENZE CENTRO 4,48

In media, nessun item del questionario è sceso sotto il "4".

Il questionario nella maggior parte dei casi è stato eseguito direttamente negli ambulatori delle varie Asl, mentre in altri casi i referenti sono stati contattati telefonicamente per motivi

di distanza geografica. Le aree vaste di Firenze, Pistoia e Massa sono state coperte per ogni struttura.

Durante la raccolta dei dati, alcuni soggetti si sono rifiutati di compilare per intero il questionario in quanto non sono entrati in contatto con le strutture ma mantengono i rapporti direttamente con il paziente e l'operatore per cui hanno tralasciato la sezione del questionario che riguarda l'erogazione dell'intervento. Altri ancora non hanno compilato la sezione riguardante l'inserimento utente in quanto non hanno seguito tale pratica.

In totale le utenze che si sono rifiutate di compilare il questionario sono state due, una per mancanza di tempo e per impegni con le visite ambulatoriali del medico; nove soggetti non sono stati reperibili, nè telefonicamente nè direttamente nelle aziende Asl.

Da una prima analisi dei dati emerge un andamento positivo della soddisfazione in quanto le medie dei singoli item sono state superiori al punteggio 4 che corrisponde al termine "Soddisfatto".

Per quanto concerne il momento dell'inserimento degli utenti, medici e assistenti sociali si sono espressi positivamente notando una risposta tempestiva da parte della Cooperativa e una piena disponibilità ad elaborare insieme un progetto di intervento personalizzato.

Durante la compilazione del questionario molti degli interpellati hanno sottolineato i loro ottimi rapporti con gli operatori delle case famiglia, specificando la prontezza nella risposta di intervento, la buona capacità di adattarsi agli imprevisti e un'adeguata capacità di lavorare in equipe. È emerso anche il gradimento rispetto all'organizzazione interna delle strutture, in termini di attività e laboratori messi a punto per i singoli utenti e di spazi comuni e personali dedicati anche alle famiglie.

Un aspetto negativo mostrato da più utenze è l'accessibilità e la localizzazione di una particolare struttura, Montalbiolo, che sarebbe difficilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

Alcuni medici hanno sottolineato la necessità di reperire un questionario che sia specifico per le singole strutture in modo da poter dare un giudizio esclusivo e distinto.

Emerge quindi una soddisfazione positiva generale nei confronti dei servizi offerti dalla

Cooperativa, in termini di inserimento utente e di personale a contatto con esso. Le aspettative iniziali riguardanti le attività e l'organizzazione delle singole strutture sono risultate favorevoli e l'obiettivo di creare e seguire un progetto finalizzato al miglioramento della qualità di vita dell'utente è condiviso pienamente da medici, assistenti sociali e dal personale della Cooperativa.

IL RESPONSABILE DI AREA SOCIO-SANITARIA

DOTT. TESTI MASSIMILIANO

IL RESPONSABILE DI AREA PSICHIATRIA

DOTT. BARNI ANDREA