

# Report questionari soddisfazione utenti Novembre 2017

Struttura residenziale per le dipendenze di Garbagnate  
Milanese



## INDICE

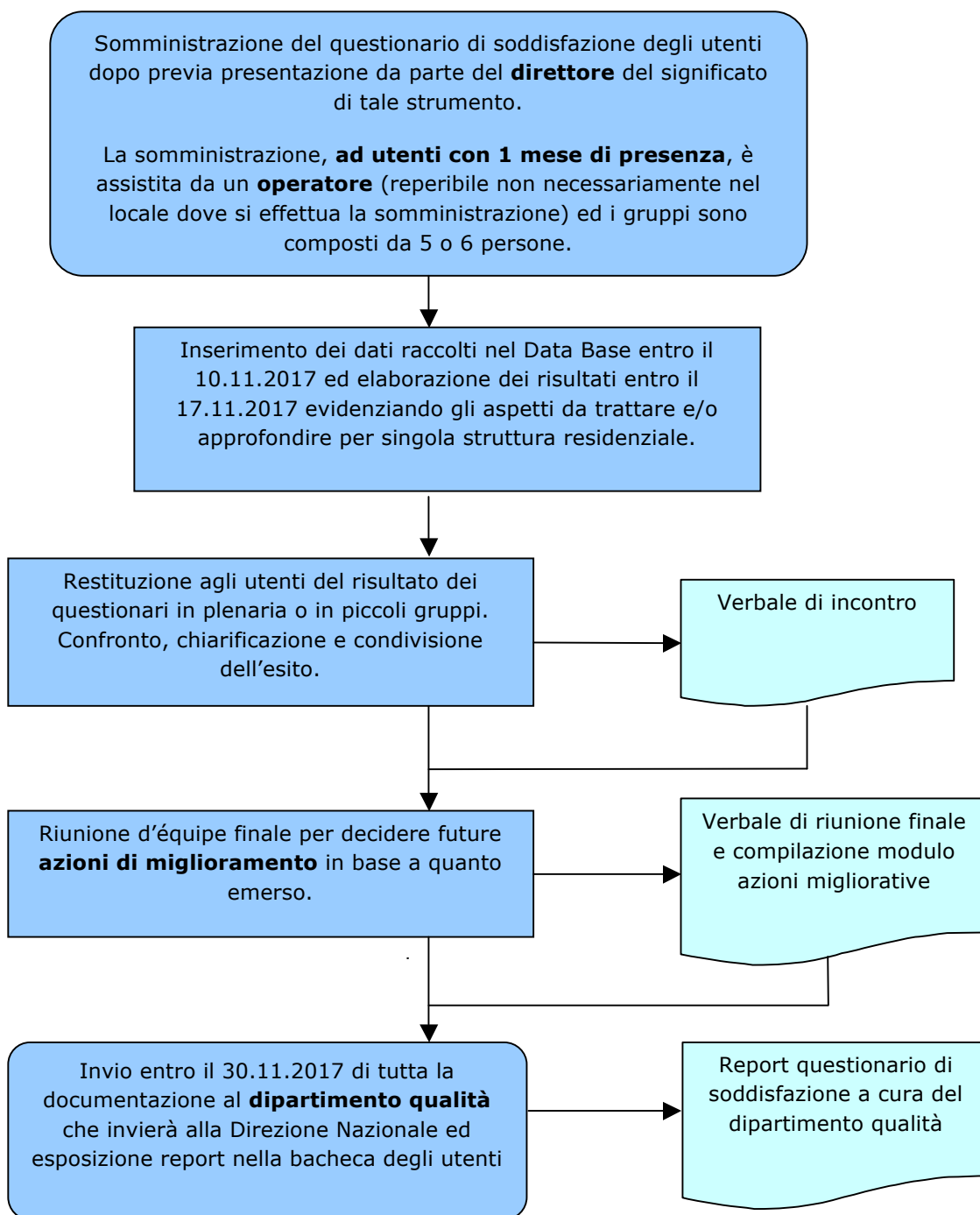
- Procedura ..... pagina 2
- Descrizione dei dati ..... pagina 3
- Media dati per aree ..... pagina 4
- Valori complessivi negli anni ..... pagina 5
- Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione ..... pagina. 5
- Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe ..... pagina 7
- Dati questionari integrale ..... pagina 8

**Procedura**

**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



## Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione, come da procedura, sono stati 25; tutti i questionari sono stati ritenuti validi. Al momento della compilazione del questionario il 48,0% (12) dei partecipanti alla rilevazione è presente nella struttura residenziale di Garbagnate da più di sei mesi, il 28,0% (7) dai due ai tre mesi, il 20,0% (5) dai quattro ai sei mesi e il 4,0% (1) non risponde.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 48,0% (12) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatta, il 28,0% (7) dichiara di essere molto soddisfatta e il 24,0% (6) dichiara di essere poco soddisfatta.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 54,0% (13,5) è molto soddisfatto, il 26,0% (6,5) è abbastanza soddisfatto, il 18,0% (4,5) è poco soddisfatto e il 2,0% (0,5) non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 36,4% (9,1) è abbastanza soddisfatto, il 33,6% (8,4) è molto soddisfatto e il 30,0% (7,5) è poco soddisfatto;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 40,0% (10) è abbastanza soddisfatto, il 32,0% (8) è poco soddisfatto e il 28,0% (7) è molto soddisfatto.

Le domande dove è risultata una maggior soddisfazione sono state:

- "Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione." con il 56,0% (14);
- "Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso." con il 52,0% (13);
- "Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi." con il 44,0% (11);

Le domande dove invece è risultata poca soddisfazione sono state:

- "Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?" con il 52,0% (13);
- "Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?" e "Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?" rispettivamente con 44,0% (11);
- "L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?" e "Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?" con il 32,0% (8).

Infine l'80,0% (20) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

**Media dati per aree**

ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	4,5	18,0
	abbastanza soddisfatto	6,5	26,0
	molto soddisfatto	13,5	54,0
	non rilevabile	0,5	2,0
		25	100,0

IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	7,5	30,0
	abbastanza soddisfatto	9,1	36,4
	molto soddisfatto	8,4	33,6
	non rilevabile	0	0,0
	25	100,0	

LA SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	8	32,0
	abbastanza soddisfatto	10	40,0
	molto soddisfatto	7	28,0
	non rilevabile	0	0,0
	25	100,0	

COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco soddisfatto	7	26,7
	abbastanza soddisfatto	9	34,1
	molto soddisfatto	10	38,5
	non rilevabile	0	0,7
	25	100,0	

**Valori complessivi negli anni**

2014 - 2017					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2014	14,0%	39,6%	40,6%	5,9%	25
2015	27,6%	42,7%	28,7%	1,0	28
2016	20,8%	35,8%	38,6%	4,8	29
2017	26,7%	34,1%	38,5%	0,7	25

**Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione**

Legenda

PS = poco soddisfatto – AS = abbastanza soddisfatto – MS = molto soddisfatto

PI = poco importante- AI = abbastanza importante – MI = molto importante

	D. SODDISFAZIONE) L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?				
		PS	AS	MS	
D. IMPORTANZA) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso	PI	2	1	2	5
	AI	0	3	2	5
	MI	6	3	6	15
		8	7	10	

	D. SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?				
		PS	AS	MS	
D. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	PI	3	2	0	5
	AI	0	6	2	8
	MI	3	2	7	12
		6	10	9	

D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	D. SODDISFAZIONE) Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?				
		PS	AS	MS	
	PI	3	0	0	3
	AI	2	4	0	6
	MI	8	6	2	16
		13	10	2	

D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.				
		PS	AS	MS	
	PI	1	0	0	1
	AI	1	2	1	4
	MI	5	8	7	20
		7	10	8	

D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività offerte.	D. SODDISFAZIONE) Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?				
		PS	AS	MS	
	PI	1	0	0	1
	AI	2	2	1	5
	MI	8	6	5	19
		11	8	6	

**Azioni di miglioramento proposte dagli utenti e dall'équipe**

Come da procedura, l'elaborazione dei dati viene presentata agli utenti ed all'équipe al fine dell'individuazione delle azioni migliorative. L'attuazione delle azioni migliorative viene monitorata almeno una volta nell'anno (Novembre 2017 – Ottobre 2018).

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	<input type="checkbox"/> "Ristrutturazione" delle attività pratiche presenti e dei momenti ad esse collegate (riunioni organizzative, di gestione dell'attività) <input type="checkbox"/> "Ristrutturazione" delle attività di gruppo offerte (gruppi educativi) con proposte di uscite all'esterno per sperimentare quanto discusso <input type="checkbox"/> Proposta e attivazione di nuove attività e laboratori
L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?	<input type="checkbox"/> Strutturazione di incontri con il gruppo dei familiari degli utenti in programma
Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	<input type="checkbox"/> Effettuare costantemente la verifica della comprensione con gli utenti con cui si interagisce
Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?	<input type="checkbox"/> Spiegare in maniera più specifica all'interno del gruppo introduttivo come avverranno i contatti con il Ser.T <input type="checkbox"/> Effettuare tutte le chiamate inerenti lo scalaggio di terapia alla presenza dell'utente <input type="checkbox"/> Colloquio non solo telefonico, ma attraverso uso di strumenti informatici (skype), che permettano un'interazione non solo verbale con il Servizio inviante e l'utente per la definizione e condivisione del PI e PEI. <input type="checkbox"/> Allegare alla relazione di aggiornamento al Servizio il PI e il PEI.
Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	<input type="checkbox"/> "ristrutturazione" dell'attività di animazione, rendendola un'attività quotidiana e non sporadica <input type="checkbox"/> Sviluppo e strutturazione dell'attività del cineforum



**Dati questionari integrale**

N° PARTECIPANTI: 25

N° QUESTIONARI COMPILATI: 25

N° QUESTIONARI VALIDI: 25

Nota: Per semplificare la lettura dei dati le risposte sono state così aggregate:

- per niente soddisfatto + poco soddisfatto = poco soddisfatto
- molto soddisfatto + del tutto soddisfatto = molto soddisfatto

	N°	%
D1. Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	poco soddisfatto	4 16,0
	abbastanza soddisfatto	7 28,0
	molto soddisfatto	13 52,0
	non risponde	1 4,0
	<b>25</b>	<b>100,0</b>

	N°	%
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	poco soddisfatto	5 20,0
	abbastanza soddisfatto	6 24,0
	molto soddisfatto	14 56,0
	non risponde	0 0,0
	<b>25</b>	<b>100,0</b>

	N°	%
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.	poco soddisfatto	7 28,0
	abbastanza soddisfatto	10 40,0
	molto soddisfatto	8 32,0
	non risponde	0 0,0
	<b>25</b>	<b>100,0</b>

	N°	%
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?	poco soddisfatto	7 28,0
	abbastanza soddisfatto	9 36,0
	molto soddisfatto	9 36,0
	non risponde	0 0,0
	<b>25</b>	<b>100,0</b>

	N°	%
D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	poco soddisfatto	6 24,0
	abbastanza soddisfatto	10 40,0
	molto soddisfatto	9 36,0
	non risponde	0 0,0
		25 100,0

	N°	%
D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.	poco soddisfatto	7 28,0
	abbastanza soddisfatto	12 48,0
	molto soddisfatto	6 24,0
	non risponde	0 0,0
		25 100,0

	N°	%
D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	poco soddisfatto	7 28,0
	abbastanza soddisfatto	7 28,0
	molto soddisfatto	11 44,0
	non risponde	0 0,0
		25 100,0

	N°	%
D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	poco soddisfatto	3 12,0
	abbastanza soddisfatto	12 48,0
	molto soddisfatto	10 40,0
	non risponde	0 0,0
		25 100,0

	N°	%
D9. Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	poco soddisfatto	11 44,0
	abbastanza soddisfatto	8 32,0
	molto soddisfatto	6 24,0
	non risponde	0 0,0
		25 100,0

	N°	%
poco soddisfatto	8	32,0
abbastanza soddisfatto	7	28,0
molto soddisfatto	10	40,0
non risponde	0	0,0
	25	100,0

D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?

D11. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?

	N°	%
poco soddisfatto	8	32,0
abbastanza soddisfatto	7	28,0
molto soddisfatto	10	40,0
non risponde	0	0,0
	25	100,0

D12. Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al tuo percorso?

	N°	%
poco soddisfatto	11	44,0
abbastanza soddisfatto	9	36,0
molto soddisfatto	5	20,0
non risponde	0	0,0
	25	100,0

D13. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

	N°	%
poco soddisfatto	6	24,0
abbastanza soddisfatto	10	40,0
molto soddisfatto	9	36,0
non risponde	0	0,0
	25	100,0

D14. Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?

	N°	%
poco soddisfatto	7	28,0
abbastanza soddisfatto	8	32,0
molto soddisfatto	10	40,0
non risponde	0	0,0
	25	100,0

	N°	%	
D15. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	poco soddisfatto	13	52,0
	abbastanza soddisfatto	10	40,0
	molto soddisfatto	2	8,0
	non risponde	0	0,0
		25	100,0

	N°	%	
D16. Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	poco soddisfatto	6	24,0
	abbastanza soddisfatto	12	48,0
	molto soddisfatto	7	28,0
	non risponde	0	0,0
		25	100,0

	N°	%	
D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.	poco importante	1	4,0
	abbastanza importante	9	36,0
	molto importante	15	60,0
	non risponde	0	0,0
		25	100,0

	N°	%	
D18. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso	poco importante	5	20,0
	abbastanza importante	5	20,0
	molto importante	15	60,0
	non risponde	0	0,0
		25	100,0

	N°	%	
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	poco importante	5	20,0
	abbastanza importante	8	32,0
	molto importante	12	48,0
	non risponde	0	0,0
		25	100,0

	N°	%	
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	poco importante	3	12,0
	abbastanza importante	6	24,0
	molto importante	16	64,0
	non risponde	0	0,0
		25	100,0

	N°	%	
D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	poco importante	1	4,0
	abbastanza importante	4	16,0
	molto importante	20	80,0
	non risponde	0	0,0
		25	100,0

	N°	%	
D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.	poco importante	1	4,0
	abbastanza importante	5	20,0
	molto importante	19	76,0
	non risponde	0	0,0
		25	100,0

COMMENTI

reputo il mio percorso molto restrittivo e con obiettivi poco chiari rispetto al mio comportamento piuttosto regolare e questo mi rende frustrato perchè non mi fa lavorare sugli obiettivi a me proposti che secondo me sono più rivolti all'esterno e all'autonomia e non riesco a comprendere le decisioni dell'équipe riguardo a questo. Grazie

Ringrazio per l'aiuto che sto ricevendo dall'équipe, è da 17 mesi che non faccio uso di sostanze

secondo il mio parere sarebbe una buona idea avere più spazio in sala TV almeno nei tempi morti...

secondo me chi non segue le regole mancando di rispetto a chi le rispetta dovrebbe ricevere sanzioni ben più significative che saltare un caffè....

secondo me, dopo i tre mesi, potrebbe essere un aiuto fondamentale per affrontare meglio un percorso staccare e passare qualche giorno a casa ogni mese, mese e mezzo

per quello che mi riguarda ci sono molte lacune nell'organizzazione delle attività ricreative.

Gli operatori nonostante l'impegno che ci mettono nello svolgere il loro lavoro a mio avviso dovrebbero essere più autorevoli.

la parte del reinserimento lascia a desiderare, non vedo nessun aiuto da parte degli operatori, della serie "mi devo arrangiare da solo"

---

fin dal primo colloquio, ho avuto subito una buona impressione e tranne qualche intoppo nel mio percorso sono pienamente soddisfatto di tutta l'équipe e degli aiuti datomi in questi 8 mesi.

---

Grazie

---

Vorrei dare un consiglio, valutate periodicamente le uscite e le verifiche da sottoporre agli utenti perchè secondo il mio punto di vista sono motivo di miglioramento e una grande spinta per il percorso al cambiamento delle persone.

---

Penso che dopo il termine della terapia sostitutiva, l'essere lucido ti fa capire che il percorso che stai facendo ti fortifichi sempre di più per essere sempre più lontano dalla tossicodipendenza

---

Parlare di più dei problemi reali della tossicodipendenza e avere più modo così di confrontarsi in modo costruttivo con gli utenti stessi e non focalizzarsi solo sulle relazioni

---

Sento la mancanza di un programma di reinserimento

---

All'inizio ero prevenuto sulle comunità, ora ringrazio il giorno che ho preso questa scelta grazie a tutti per il vostro aiuto che date a noi ragazzi, mi avete dato l'opportunità di riprendere in mano la mia vita e riavvicinarmi alle persone che mi vogliono bene veramente. grazie ancora.

---

Vorrei ringraziarvi tutti per avermi dato la possibilità di cambiare vita. ora sto veramente bene e so che più andrò avanti e più starò meglio e questo lo devo solo a voi, combatterò fino alla fine per far si che l'aiuto che mi avete dato fino ad adesso non sarà sprecato

---

w dianova

---

La possibilità di comunicare con l'esterno a compimento del periodo di accoglienza, l'accesso internet non solo per comunicare ma anche per meglio organizzare attività specifiche e fonte di informazioni. sicuramente l'uso dell'informatica, ma anche per utilizzare servizi esterni o acquisti che altrimenti richiedono più uscite. scarso è l'accesso per le persone disabili. maggiore informazione sull'alimentazione potrebbe essere utile. un cambio generale della dieta quotidiana potrebbe giovare a tutti.

---

Grazie

---

penso che ogni struttura deve occuparsi di una sola patologia per assistere al meglio il proprio utente

---

si potrebbe assumere più operatori e più disponibili. Grazie comunque per avermi sopportato qui

---

sono molto contenta del percorso che sto facendo, tra alti e bassi chiaramente! da quando sono qua gli operatori hanno fatto accrescere la mia autostima, che prima era pari a zero, ho scoperto di avere 1000 risorse e tutto questo grazie a voi

---

non trasferite le persone in programma a Palombara Sabina

---

poco disponibili a venire incontro alle mie necessità e guardare o meglio osservare costantemente solo un'unica direzione

---

era meglio se c'erano anche i percorsi di coppia!

---

grazie di tutto vi voglio bene mi avete aiutato e mi state ancora aiutando

---

grazie

---

---