



# Report soddisfazione utenti 2024

## Struttura residenziale per le dipendenze di Cozzo

## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative individuate a novembre 2024	4
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Procedura	7
Elaborazione dati	8

## INTRODUZIONE

Dal 2009 Dianova ha 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 della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

La rilevazione della soddisfazione avviene due volte l'anno, nello specifico degli utenti nel mese di maggio e novembre, per mezzo di questionari. A posteriore della rilevazione vengono fatte apposite riunioni al fine di discuterne gli esiti ed individuare le azioni migliorative. La documentazione finale, comprendente l'elaborazione dei dati e le azioni migliorative, vengono pubblicate su tutti i mezzi comunicativi della Cooperativa e/o inviate/consegnate agli interessati diretti. Durante l'anno le azioni migliorative vengono monitorate dal Dipartimento Qualità.

Il questionario degli utenti è composto da 6 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza, una sezione è una domanda aperta ed una riguarda la statistica. Le sezioni relative alla soddisfazione terminano con una domanda aperta. La prima sezione è composta di 2 domande e indaga l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta da 8 domande e indaga il percorso terapeutico; la terza è composta da 4 domande che indagano sulla sede ovvero la parte strutturale/alberghiera; la quarta sezione è composta da 4 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione rileva dati utili alla statistica.

La soddisfazione è espressa con una scala composta di 5 possibili risposte verbali (Scala Likert): per niente soddisfatto/a, poco soddisfatto/a, abbastanza soddisfatto/a, soddisfatto/a, molto soddisfatto/a.

## DESCRIZIONE DATI

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 50; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 38,0% (19) da più di 6 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 52,0% (26) dichiarano di essere molto soddisfatti, il 38,0% (19) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, e il 10,0% (5) poco soddisfatti/i.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" il 40,0% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 44,0% è abbastanza soddisfatto, il 12,0% è poco soddisfatto ed il restante non risponde;

b) In merito all'area definita "il percorso" il 57,8% è molto soddisfatto, il 28,5% è abbastanza soddisfatto, il 13,3% è poco soddisfatto, il restante non risponde;

c) In merito all'area definita "la sede" il 49,3% è molto soddisfatto, il 34,7% è abbastanza soddisfatto, il 16,0% è poco soddisfatto.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?", il 70,0% (35 persone) è molto soddisfatto;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- per la domanda: "Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?" il 30,0% (15 persone) è poco soddisfatto;

Confrontando le quattro domande d'importanza con le rispettive domande di soddisfazione risulta che:

-In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 37 persone che lo ritengono importante l'83,8% sono molto soddisfatti/i;

-In merito al coinvolgimento dei familiari su 29 persone che lo ritengono importante il 68,9% sono molto soddisfatti/i;

-In merito alla struttura su 36 persone che la ritengono importante il 55,5% sono molto soddisfatti/i

-In merito alle attività terapeutiche e educative su 45 persone che le ritengono importanti il 73,3% sono molto soddisfatti/i.

## AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2024

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Domande area accoglienza (viste percentuali e i commenti prendiamo in esame tutta l'area)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Illustrare significato vela e controllo /perquisizione iniziale, illustrare alcuni dettagli specifici del "progetto ricaduta"</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Domande area percorso (viste percentuali e i commenti prendiamo in esame tutta l'area)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizzo gruppo casa per illustrare e spiegare alcuni eventi particolari (abbandoni, trasgressioni, ricadute) avvenute in <del>ct</del> e poi riprenderle nei gruppi più piccoli sia per spiegare sia per utilizzare l'evento in modo funzionale come strumento per riflessioni per tutti gli utenti)</li> <li>Uscite sul territorio: suddivisione progetto montagna su due gruppi invece che uno iniziato quest'anno, altre uscite non si riesce ad oggi realizzarle perché pochi operatori.</li> <li>Coinvolgimento familiari: si illustra il significato degli incontri mentre a volte l'aspettativa è diversa, l'equipe si impegna a spiegare meglio il significato all'ingresso e durante il percorso.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Domande area strutturale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sostituzione caldaia cucina/stanze in settimana dal 25/11 al 30/11</li> <li>Inserimento corrimano nella parte di scale sguarnita.</li> </ul>

## MEDIA DATI PER AREE

ACCOGLIENZA		N°	%
	poco soddisfatto	6	12,0%
abbastanza soddisfatto	22	44,0%	
molto soddisfatto	20	40,0%	
non risponde	2	4,0%	
	50	100,0%	

IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	6,6	13,3%
abbastanza soddisfatto	14,3	28,5%	
molto soddisfatto	28,9	57,8%	
non risponde	0,2	0,4%	
	50,0	100,0%	

LA SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	8,0	16,0%
abbastanza soddisfatto	17,3	34,7%	
molto soddisfatto	24,7	49,3%	
non risponde	0,0	0,0%	
	50,0	100,0%	

COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco soddisfatto	6,8	13,7%
abbastanza soddisfatto	16,2	32,3%	
molto soddisfatto	26,5	53,1%	
non risponde	0,5	0,9%	
	50,0	100,0%	

## TAVOLE DI CONFRONTO

### Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione

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

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

NR= non risponde

In merito al *sostegno dell'équipe nella motivazione* su 37 persone che lo ritengono importante l'83.8% sono molto soddisfatte/i

#### D. SODDISFAZIONE: L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	2	1	0	0	3
AI	2	6	1	0	9
MI	0	5	31	1	37
NR	0	0	1	0	1
<b>totali</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>1</b>	<b>50</b>

#### D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 29 persone che lo ritengono importante il 68.9% sono molto soddisfatte/i

#### D. SODDISFAZIONE: Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?

	PS	AS	MS	NP	NR	Totali
PI	5	2	4	0	0	11
AI	3	4	2	0	0	9
MI	7	2	20	0	0	29
NP	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	1	1
<b>Totali</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>50</b>

#### D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

In merito alla *struttura* su 36 persone che la ritengono importante il 55.5% sono molto soddisfatte/i

#### D. SODDISFAZIONE: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	1	1	2	0	4
AI	3	5	2	0	10
MI	6	10	20	0	36
NR	0	0	0	0	0
<b>totali</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>50</b>

#### D. IMPORTANZA: La struttura (edificio, arredi, spazi)

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 45 persone che le ritengono importanti il 73.3% sono molto soddisfatte/i

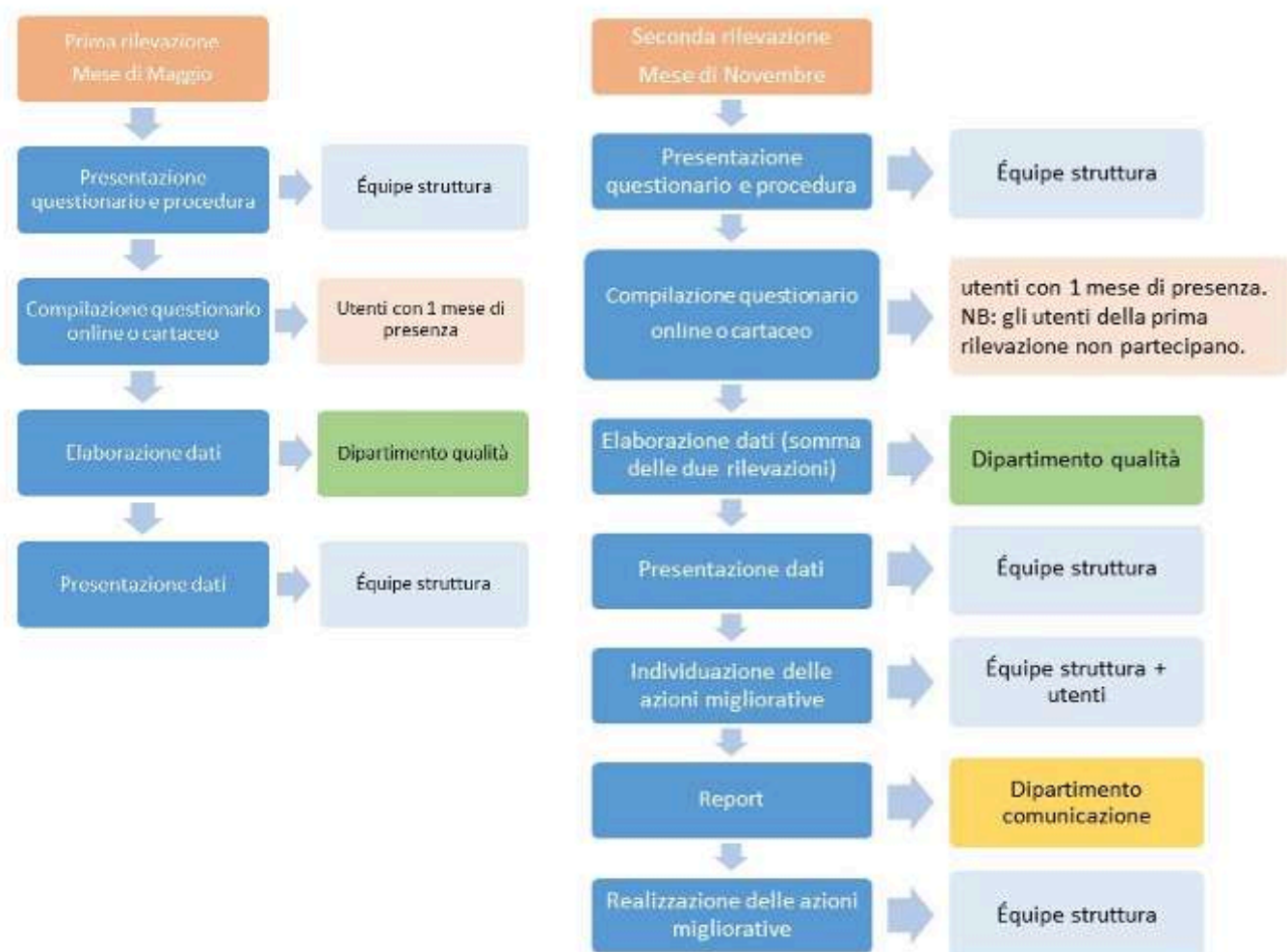
**D. SODDISFAZIONE: Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?**

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	1	0	0	0	1
AI	1	1	2	0	4
MI	3	9	33	0	45
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	5	10	35	0	50

**D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche**

## PROCEDURA

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.





## ELABORAZIONE DEI DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	n	%
da più di 6 mesi	19	38,0
da 1 a 3 mesi	16	32,0
da 4 a 6 mesi	13	26,0
non risponde	2	4,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

1) Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?	n	%
del tutto soddisfatta/o	13	44,0
molto soddisfatta/o	9	
abbastanza soddisfatta/o	23	46,0
poco soddisfatta/o	2	4,0
non risponde	3	6,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

2) Prima dell'ingresso in struttura ho ricevuto chiaramente dagli operatori del centro d'ascolto tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	n	%
del tutto soddisfatta/o	10	36,0
molto soddisfatta/o	8	
abbastanza soddisfatta/o	21	42,0
per niente soddisfatta/o	3	20,0
poco soddisfatta/o	7	
non risponde	1	2,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

In merito all'accoglienza prima dell'ingresso, hai suggerimenti/proposte?

- chiarire nello specifico tempi utilizzo palestra e strumento vela nn menzionato prima dell' ingresso
- definire con maggior chiarezza il programma del progetto ricaduta
- dovrebbero dare piu spiegazioni in merito
- Essere più cari per la gestione degli eventuali problemi esterni
- evitare di smontare i ragazzi dicendo che tutto nn va bene ed e pesante
- MODALITA PIÙ COMPLIATE E COMPRENSIVA AL MOMENTO DELLA PERQUISIZIONE INIZIALE

- NESSUNA MI SONO TROVATO BENE ACCOLTO
- Più chiarezza
- più chiarezza su regole, tempistiche, modalità terapeutiche
- più chiarezza sulle tempistiche, e non girarci intorno
- Specificare alcune dinamiche interne alla comunità, in primis la presenza della vela

<b>3) Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?</b>	n	%
del tutto soddisfatta/o	10	58,0
molto soddisfatta/o	19	
abbastanza soddisfatta/o	15	30,0
per niente soddisfatta/o	1	12,0
poco soddisfatta/o	5	
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

<b>4) Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?</b>	n	%
del tutto soddisfatta/o	13	58,0
molto soddisfatta/o	16	
abbastanza soddisfatta/o	19	38,0
poco soddisfatta/o	2	4,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

<b>5) L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?</b>	n	%
del tutto soddisfatta/o	14	66,0
molto soddisfatta/o	19	
abbastanza soddisfatta/o	12	24,0
per niente soddisfatta/o	1	8,0
poco soddisfatta/o	3	
non risponde	1	2,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

<b>6) Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?</b>	n	%
del tutto soddisfatta/o	11	50,0
molto soddisfatta/o	14	
abbastanza soddisfatta/o	15	30,0
poco soddisfatta/o	10	20,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

<b>7) Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?</b>	n	%
del tutto soddisfatta/o	10	54,0
molto soddisfatta/o	17	
abbastanza soddisfatta/o	15	30,0
per niente soddisfatta/o	1	16,0
poco soddisfatta/o	7	
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

<b>8) Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplificati).</b>	n	%
del tutto soddisfatta/o	15	54,0
molto soddisfatta/o	12	
abbastanza soddisfatta/o	20	40,0
poco soddisfatta/o	3	6,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

<b>9) Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?</b>	n	%
del tutto soddisfatta/o	10	70,0
molto soddisfatta/o	25	
abbastanza soddisfatta/o	10	20,0
per niente soddisfatta/o	1	10,0
poco soddisfatta/o	4	
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

<b>10) Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?</b>	n	%
del tutto soddisfatta/o	15	52,0
molto soddisfatta/o	11	
abbastanza soddisfatta/o	8	16,0
per niente soddisfatta/o	3	30,0
poco soddisfatta/o	12	
non risponde	1	2,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

## In merito al percorso che stai svolgendo, hai suggerimenti/proposte?

- avere la possibilità di far venire a pranzo anche i fratelli oltre ai genitori
- avere un punto della situazione, non solo a richiesta, dopo 6 mesi più cura per la parte burocratica e la parte riguardante la sanità e relative visite mediche
- dovrebbe, anzi, deve venire rispettata la mia volontà di non coinvolgere i familiari. soprattutto dopo esseri più volte confrontata coi vari membri dell'equipe
- dovrebbero cambiare un po' di cose tipo attività, partecipazione familiari
- L'avanzamento di un utente nel percorso non può dipendere da altri. (Gruppo fascia interrotto)
- maggiori colloqui individuali con gli psicologi
- MODELLO COMUNITARIO ECCESSIVAMENTE CONTROLLANTE SU OGNI ASPETTO DELLA TUA VITA IN TUTTO
- più attività ricreative e più tempo e spazi e tempo libero per gli utenti
- Più momenti di discussione grupppale
- Purtroppo per quanto riguarda il reinserimento ci sono dei problemi strutturali, ovviamente la parte terapeutica compensa il gap, ma ciò non toglie che si potrebbero migliorare alcune cose e per quanto riguarda me nello specifico, si sarebbe potuto fare qualcosa in più date le mie esigenze.
- sarebbe bello svolgere più attività esterne, uscite.
- secondo il mio punto di vista non ho bisogno di partire dal senso delle regole della comunità visto che ho fatto tante comunità ma dovrei lavorare più sulla mia ricaduta avendo più colloqui individuali e costruire un percorso di reinserimento visto che non ho più niente di concreto e riprendere i colloqui con mia figlia Alice grazie mille
- suggerirei un programma più individualizzato per gli utenti del progetto ricaduta
- tutto ottimo
- vorrei più momenti per stare da solo e rilassarmi

11) Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	n	%
del tutto soddisfatta/o	7	48,0
molto soddisfatta/o	17	
abbastanza soddisfatta/o	17	34,0
per niente soddisfatta/o	4	18,0
poco soddisfatta/o	5	
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

12) Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	n	%
del tutto soddisfatta/o	7	48,0
molto soddisfatta/o	17	
abbastanza soddisfatta/o	16	32,0
per niente soddisfatta/o	2	20,0
poco soddisfatta/o	8	
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

13) Pensando al Servizio in generale, qual'è il tuo grado di soddisfazione	n	%
del tutto soddisfatta/o	6	52,0
molto soddisfatta/o	20	
abbastanza soddisfatta/o	19	38,0
per niente soddisfatta/o	2	10,0
poco soddisfatta/o	3	
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

**In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?**

- ARMADI E BIDET MANCANTI
- Bisognerebbe rinnovare alcune parti e soprattutto sistemare se possibile farlo, altrimenti sostituire le cose che non funzionano.
- caldaie e riscaldamento centralizzati con sonde temperatura in ogni stanza
- caldaie mal funzionanti
- Menù più vario e più abbondante
- migliorare la palestra
- più spazi liberi
- si potrebbe valutare meglio lo sfruttamento degli spazi comuni
- solo una sala lettura
- Uno spazio dedicato alla lettura, o tempi relax
- Possibilità di ascoltare musica. Musicoterapia!

<b>14) Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.</b>	n	%
importantissimo	16	74,0
molto importante	21	
abbastanza importante	9	18,0
per niente importante	1	6,0
poco importante	2	
non risponde	1	2,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

<b>15) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.</b>	n	%
importantissimo	18	58,0
molto importante	11	
abbastanza importante	9	18,0
per niente importante	4	22,0
poco importante	7	
non risponde	1	2,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

<b>16) La struttura (edificio, arredi, spazi).</b>	n	%
importantissimo	11	72,0
molto importante	25	
abbastanza importante	10	20,0
per niente importante	2	8,0
poco importante	2	
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

<b>17) Le attività educative e terapeutiche.</b>	n	%
importantissimo	28	90,0
molto importante	17	
abbastanza importante	4	8,0
poco importante	1	2,0
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>100,0</b>

Ci sono aspetti (attività, laboratori, attenzioni particolari, ecc.) che vorresti ci siano nel tuo percorso e che ora non trovi?

- CORSO DI COLPUTER COME IL SITO DESCRIVEVA! sAREBBE CARINO DELLE USCITE IN GRUPPO, TIPO PARCHI O VISITE A CITTÀ E CINEFORUM
- fare più attività esterne e coinvolgere più persone
- forse qualche attività esterna anche se la logistica è privata
- il sapersi adattare è un arte, costruirsi quello che manca...altrettanto!!!
- indirizzo o richiesta del percorso che vorrei fare dopo.
- laboratori creativi quali musicoterapia, cineforum, utilizzo maggiore degli strumenti informatici, ricerca del lavoro, corso d'inglese
- laboratorio di informatica oppure qualche corso d'inglese
- LABORATORIO YOGA, CUCITO, PC
- maggiore attenzione alla alimentazione ( menu' poco vario e assenza di una dietologa ) e all' attivita' fisica.
- Maggiore condivisione con il gruppo intero, minore divisione gerarchica per periodo di percorso
- molte attività che mancano in realtà non c'è
- per il lavoro terapeutico c'è tutto quello che mi serve
- poter avere il supporto per un reingresso nel mondo del lavoro con più e nuove competenze, come corsi ,tutor,patentini.....
- Proporre corsi, tipo di computer, taglio e cucito
- sarebbe interessante aggiungere laboratori creativi.
- si potrebbero organizzare delle attività di gruppo esterne alla struttura ( passeggiate ,gite ecc....) al fine di dare la possibilità all utente di potersi confrontare con emozioni anche esterne alla comunità , alleggerire la permanenza soprattutto nei mesi in cui sono vietate uscite , e stimolare anche quelle persone meno propense al movimento a svolgere attività "sane"
- Spero di iniziare presto i gruppi addati a me .
- sport di gruppo con cadenza settimanale obbligatoria o attività aerobica troppa sedentarietà
- troppi utenti e le equipe non e in grado di gestire poche attività e pochi colloqui individuali con psicologa e kiss manager e troppo tempo per sistemare cose burocratiche
- uscite di gruppo- teatro /danza /informatica- TRASPORTO
- VA BENE COSÌ