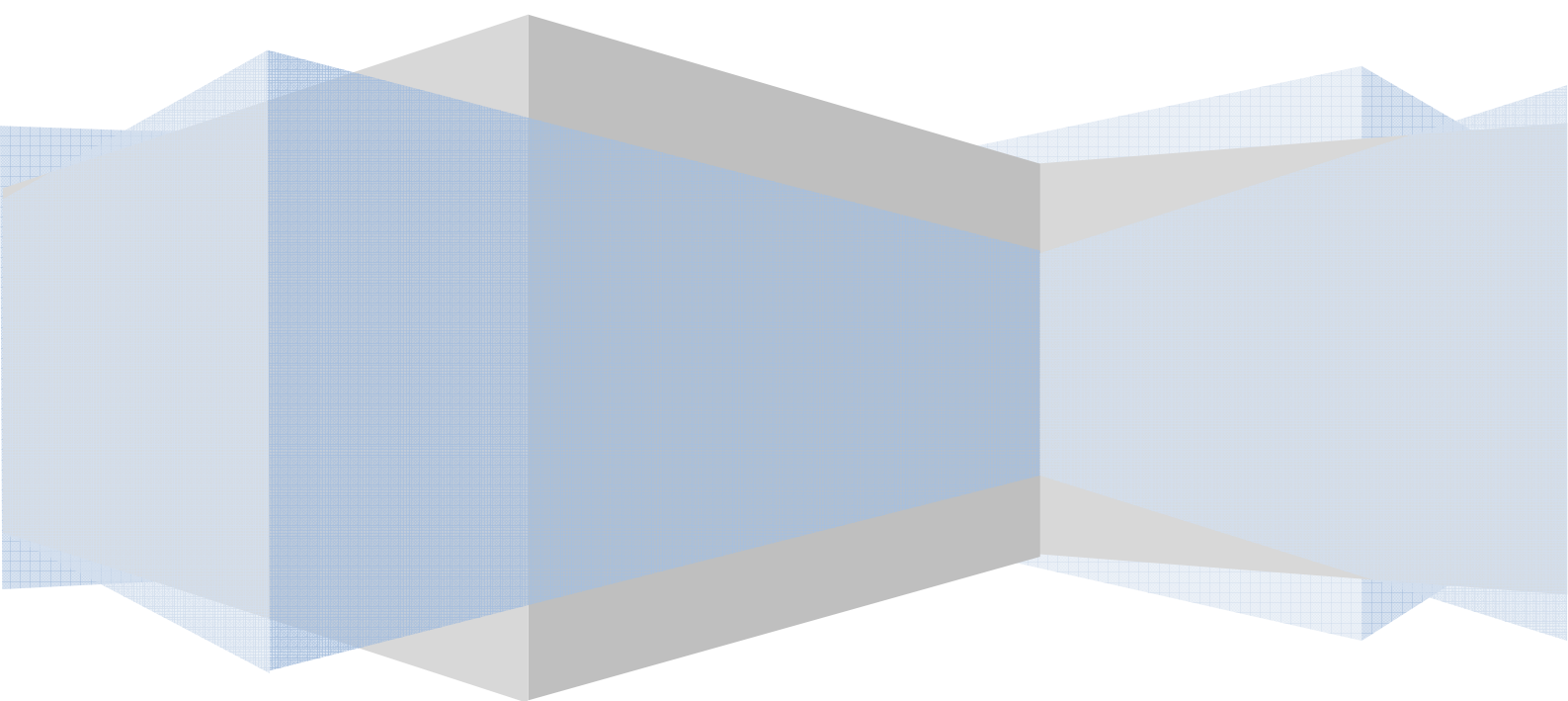




# Report questionari di soddisfazione

2011



## Indice

Analisi questionari .....	pag. 1
Elaborazione dati: nazionale .....	pag. 2
Elaborazione dati: distribuzione percentuali .....	pag. 10
Commenti .....	pag. 20
Le azioni migliorative .....	pag. 23
Procedura del monitoraggio soddisfazione utenti .....	pag. 26

## Analisi specifica dei dati

Nel 2011 hanno partecipato all'indagine di soddisfazione circa l'81% (135 utenti) degli utenti sul totale dei posti disponibili (167).

La media di soddisfazione è risultata del 44,4% (60 utenti di media) molto, mentre la media dei poco soddisfatti è risultata del 16,6% (22 utenti di media) e la media degli "abbastanza soddisfatti" è stata del 36,9% (50 utenti di media). I restanti non hanno risposto.

Il 61,5% (83 utenti) quale valore massimo, dichiara di essere molto soddisfatto alla domanda: *"Ritengo che gli operatori facciano un buon lavoro"*. Mentre il 37% (50 utenti) quale valore massimo, dichiara di essere poco soddisfatto alla domanda: *"Ricevo aiuto dagli altri ospiti della struttura"*.

Circa il 49% (66 utenti) alla domanda: *"Pensando al Servizio in generale, esprima il Suo grado di soddisfazione"* risponde con molto soddisfatto; il 5,2% (7 utenti) risponde con poco soddisfatto, mentre il 45,2% (61 utenti) risponde con abbastanza soddisfatto.

Rispetto alle sezioni del questionario: Accoglienza, Trattamento e Sede, risulta che, in riferimento all'**Accoglienza** circa il 42% (56,5 utenti di media) sono abbastanza soddisfatti, il 39,3% (53 utenti di media) è molto soddisfatto, e l'11,1% (15 utenti di media) è poco soddisfatto. In merito alla sezione **Trattamento** il 46% (62 utenti di media) sono molto soddisfatti, il 35,5% (48 utenti di media) sono abbastanza soddisfatti ed il 17,1% (23 utenti di media) sono poco soddisfatti. Infine in merito alla sezione **Sede** circa il 40% (54 utenti di media) sono molto soddisfatti, il 37,4% (51 utenti di media) sono abbastanza soddisfatti, ed il 20,4% (28 utenti di media) sono poco soddisfatti.

Infine sono state analizzate le correlazioni tra le domande d'importanza e quelle di soddisfazione. Dei 101 utenti che reputano molto importante "la disponibilità all'ascolto degli operatori" 15 sono poco soddisfatti. Degli 85 utenti che reputano molto importante "Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel trattamento" 11 sono poco soddisfatti; mentre dei 31 utenti che sono poco soddisfatti del coinvolgimento dei familiari nel loro programma risulta che per 10 di loro è anche poco importante. Degli 89 utenti che ritengono molto importante "La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi)" 4 utenti sono poco soddisfatti; mentre dei 9 utenti che sono poco soddisfatti della struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) per 2 di loro è anche poco importante. Degli 80 utenti che reputano molto importante "La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte" 23 sono poco soddisfatti. Dei 119 utenti che ritengono molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al Suo trattamento" 27 di loro sono poco soddisfatti. Dei 92 utenti che ritengono molto importante "La qualità e la quantità delle attività offerte" 11 sono poco soddisfatti.

Questionari di soddisfazione

**ELABORAZIONE DATI NAZIONALE**

Data compilazione questionari: ottobre 2011

N° partecipanti: 135

Questionari compilati: 135

Questionari validi: 135

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

<b>Sezione 1: ACCOGLIENZA</b>		N°	%	
1.	Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un trattamento riabilitativo.	Poco soddisfatto	8	5,9
		Abbastanza soddisfatto	60	44,4
		Molto soddisfatto	53	39,3
		Non rilevato	14	10,4

		N°	%	
2.	Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	Poco soddisfatto	22	16,3
		Abbastanza soddisfatto	53	39,3
		Molto soddisfatto	53	39,3
		Non rilevato	7	5,2

Sezione 2: IL TRATTAMENTO		N°	%	
3.	Gli operatori hanno sempre capito il tipo d'aiuto che volevo	Poco soddisfatto	26	19,3
		Abbastanza soddisfatto	64	47,4
		Molto soddisfatto	44	32,6
		Non rilevato	1	0,7

		N°	%	
4.	Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio trattamento.	Poco soddisfatto	30	22,2
		Abbastanza soddisfatto	46	34,1
		Molto soddisfatto	57	42,2
		Non rilevato	2	1,5

		N°	%	
5.	Io e gli operatori di riferimento abbiamo le stesse idee su quelli che dovrebbero essere gli obiettivi del mio trattamento.	Poco soddisfatto	30	22,2
		Abbastanza soddisfatto	41	30,4
		Molto soddisfatto	62	45,9
		Non rilevato	2	1,5

		N°	%	
6.	C'è sempre un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno di parlare.	Poco soddisfatto	17	12,6
		Abbastanza soddisfatto	34	25,2
		Molto soddisfatto	82	60,7
		Non rilevato	2	1,5

		N°	%	
7.	Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	Poco soddisfatto	15	11,1
		Abbastanza soddisfatto	39	28,9
		Molto soddisfatto	79	58,5
		Non rilevato	2	1,5

		N°	%	
8.	Mi piace il trattamento terapeutico che mi viene offerto.	Poco soddisfatto	21	15,6
		Abbastanza soddisfatto	50	37,0
		Molto soddisfatto	62	45,9
		Non rilevato	2	1,5

		N°	%	
9.	Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	Poco soddisfatto	24	17,8
		Abbastanza soddisfatto	50	37,0
		Molto soddisfatto	59	43,7
		Non rilevato	2	1,5

		N°	%	
10.	Ritengo che gli operatori facciano un buon lavoro.	Poco soddisfatto	7	5,2
		Abbastanza soddisfatto	43	31,9
		Molto soddisfatto	83	61,5
		Non rilevato	2	1,5

		N°	%	
11.	Ricevo dagli operatori l'aiuto che stavo cercando.	Poco soddisfatto	16	11,9
		Abbastanza soddisfatto	56	41,5
		Molto soddisfatto	62	45,9
		Non rilevato	1	0,7

		N°	%	
12.	Ricevo aiuto dagli altri ospiti della struttura.	Poco soddisfatto	50	37,0
		Abbastanza soddisfatto	56	41,5
		Molto soddisfatto	27	20,0
		Non rilevato	2	1,5

		N°	%	
13.	Condivido le regole della struttura.	Poco soddisfatto	27	20,0
		Abbastanza soddisfatto	44	32,6
		Molto soddisfatto	63	46,7
		Non rilevato	1	0,7

		N°	%	
14.	Ritengo che la struttura sia funzionale al recupero della persona affetta da dipendenza.	Poco soddisfatto	7	5,2
		Abbastanza soddisfatto	53	39,3
		Molto soddisfatto	74	54,8
		Non rilevato	1	0,7

		N°	%	
15.	Ritengo che le attività offerte in questa struttura siano di buona qualità.	Poco soddisfatto	20	14,8
		Abbastanza soddisfatto	55	40,7
		Molto soddisfatto	57	42,2
		Non rilevato	3	2,2

		N°	%	
16.	Ritiene soddisfacente il coinvolgimento dei suoi familiari nel suo programma?	Poco soddisfatto	31	23,0
		Abbastanza soddisfatto	41	30,4
		Molto soddisfatto	60	44,4
		Non rilevato	3	2,2

		N°	%	
17.	Ritiene che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	Poco soddisfatto	26	19,3
		Abbastanza soddisfatto	47	34,8
		Molto soddisfatto	61	45,2
		Non rilevato	1	0,7

<b>Sezione 3: LA SEDE</b>		N°	%	
18.	Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	Poco soddisfatto	9	6,7
		Abbastanza soddisfatto	51	37,8
		Molto soddisfatto	73	54,1
		Non rilevato	2	1,5



		N°	%
19.	Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	Poco soddisfatto	23 17,0
		Abbastanza soddisfatto	52 38,5
		Molto soddisfatto	59 43,7
		Non rilevato	1 0,7

		N°	%
20.	Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	Poco soddisfatto	41 30,4
		Abbastanza soddisfatto	55 40,7
		Molto soddisfatto	37 27,4
		Non rilevato	2 1,5

		N°	%
21.	Ritiene soddisfacente il rapporto della struttura con il suo Ser.D ?	Poco soddisfatto	37 27,4
		Abbastanza soddisfatto	44 32,6
		Molto soddisfatto	46 34,1
		Non rilevato	8 5,9

		N°	%
22.	Pensando al Servizio in generale, esprima il Suo grado di soddisfazione	Poco soddisfatto	7 5,2
		Abbastanza soddisfatto	61 45,2
		Molto soddisfatto	66 48,9
		Non rilevato	1 0,7

Sezione 4: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE (grado d'importanza)			N°	%
23.	La disponibilità all'ascolto degli operatori.	Poco importante	5	3,7
		Abbastanza importante	24	17,8
		Molto importante	101	74,8
		Non rilevato	5	3,7

			N°	%
24.	Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel trattamento.	Poco importante	20	14,8
		Abbastanza importante	25	18,5
		Molto importante	85	63,0
		Non rilevato	5	3,7

			N°	%
25.	La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	Poco importante	6	4,4
		Abbastanza importante	38	28,1
		Molto importante	89	65,9
		Non rilevato	2	1,5

			N°	%
26.	La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	Poco importante	12	8,9
		Abbastanza importante	41	30,4
		Molto importante	80	59,3
		Non rilevato	2	1,5

		N°	%	
27.	Essere informato delle decisioni prese relativamente al Suo trattamento.	Poco importante	5	3,7
		Abbastanza importante	9	6,7
		Molto importante	119	88,1
		Non rilevato	2	1,5

		N°	%	
28.	La qualità e la quantità delle attività offerte.	Poco importante	7	5,2
		Abbastanza importante	34	25,2
		Molto importante	92	68,1
		Non rilevato	2	1,5

Questionari di soddisfazione

**ELABORAZIONE DATI: DISTRIBUZIONE PERCENTUALI**

Data compilazione questionari: ottobre 2011

N° questionari: 135

Nota: le seguenti tabelle indicano nelle **colonne** la percentuale d'incidenza delle singole comunità sul totale dei **questionari**, mentre sulle **righe** la percentuale d'incidenza dei livelli di **soddisfazione** di ogni singola comunità sul totale.

Esempio di lettura delle tabelle: il 27,4% dei questionari sono stati somministrati nella comunità di Cozzo, mentre del 44,4% degli abbastanza soddisfatti l'8,9% risulta nella comunità di Palombara.

<b>Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un trattamento riabilitativo.</b>						
% of Total	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	1,5%	3,0%	2,2%	,7%	3,0%	10,4%
abbastanza soddisfatto	11,1%	8,9%	4,4%	11,1%	8,9%	44,4%
molto soddisfatto	11,1%	9,6%	4,4%	10,4%	3,7%	39,3%
poco soddisfatto	3,7%	1,5%	,7%			5,9%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

<b>Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.</b>						
% of Total	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%	2,2%			2,2%	5,2%
abbastanza soddisfatto	11,1%	8,9%	8,1%	8,1%	3,0%	39,3%
molto soddisfatto	9,6%	8,9%	3,0%	11,1%	6,7%	39,3%
poco soddisfatto	5,9%	3,0%	,7%	3,0%	3,7%	16,3%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Gli operatori hanno sempre capito il tipo d'aiuto che volevo**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%					,7%
abbastanza soddisfatto	17,0%	6,7%	6,7%	8,9%	8,1%	47,4%
molto soddisfatto	4,4%	11,9%	3,7%	7,4%	5,2%	32,6%
poco soddisfatto	5,2%	4,4%	1,5%	5,9%	2,2%	19,3%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio trattamento.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%			,7%		1,5%
abbastanza soddisfatto	12,6%	8,9%	3,0%	5,2%	4,4%	34,1%
molto soddisfatto	10,4%	8,1%	3,7%	11,9%	8,1%	42,2%
poco soddisfatto	3,7%	5,9%	5,2%	4,4%	3,0%	22,2%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Io e gli operatori di riferimento abbiamo le stesse idee su quelli che dovrebbero essere gli obiettivi del mio trattamento.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%			,7%		1,5%
abbastanza soddisfatto	6,7%	6,7%	5,9%	4,4%	6,7%	30,4%
molto soddisfatto	15,6%	6,7%	4,4%	11,9%	7,4%	45,9%
poco soddisfatto	4,4%	9,6%	1,5%	5,2%	1,5%	22,2%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**C'è sempre un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno di parlare.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%			,7%		1,5%
abbastanza soddisfatto	7,4%	6,7%	2,2%	5,2%	3,7%	25,2%
molto soddisfatto	17,0%	12,6%	7,4%	14,1%	9,6%	60,7%
poco soddisfatto	2,2%	3,7%	2,2%	2,2%	2,2%	12,6%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%			,7%		1,5%
abbastanza soddisfatto	6,7%	4,4%	4,4%	7,4%	5,9%	28,9%
molto soddisfatto	17,0%	14,8%	5,9%	11,9%	8,9%	58,5%
poco soddisfatto	3,0%	3,7%	1,5%	2,2%	,7%	11,1%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Mi piace il trattamento terapeutico che mi viene offerto.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%			,7%		1,5%
abbastanza soddisfatto	13,3%	8,9%	3,7%	6,7%	4,4%	37,0%
molto soddisfatto	10,4%	10,4%	5,2%	12,6%	7,4%	45,9%
poco soddisfatto	3,0%	3,7%	3,0%	2,2%	3,7%	15,6%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.**

% of Total

	CT					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%			,7%		1,5%
abbastanza soddisfatto	9,6%	8,9%	5,2%	7,4%	5,9%	37,0%
molto soddisfatto	11,9%	10,4%	3,0%	9,6%	8,9%	43,7%
poco soddisfatto	5,2%	3,7%	3,7%	4,4%	,7%	17,8%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Ritengo che gli operatori facciano un buon lavoro**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%			,7%		1,5%
abbastanza soddisfatto	8,9%	7,4%	3,0%	8,1%	4,4%	31,9%
molto soddisfatto	16,3%	13,3%	8,9%	11,9%	11,1%	61,5%
poco soddisfatto	1,5%	2,2%		1,5%		5,2%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Ricevo dagli operatori l'aiuto che stavo cercando**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%					,7%
Poco soddisfatto	1,5%	4,4%	2,2%	3,0%	,7%	11,9%
abbastanza soddisfatto	12,6%	6,7%	1,5%	11,1%	9,6%	41,5%
molto soddisfatto	12,6%	11,9%	8,1%	8,1%	5,2%	45,9%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Ricevo aiuto dagli altri ospiti della struttura**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
Molto soddisfatto	5,2%	5,2%	1,5%	3,7%	4,4%	20,0%
NR	1,5%					1,5%
abbastanza soddisfatto	10,4%	8,9%	5,9%	11,1%	5,2%	41,5%
poco soddisfatto	10,4%	8,9%	4,4%	7,4%	5,9%	37,0%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Condivido le regole della struttura.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%					,7%
abbastanza soddisfatto	8,9%	7,4%	4,4%	8,9%	3,0%	32,6%
molto soddisfatto	11,9%	11,1%	4,4%	9,6%	9,6%	46,7%
poco soddisfatto	5,9%	4,4%	3,0%	3,7%	3,0%	20,0%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Ritengo che la struttura sia funzionale al recupero della persona affetta da dipendenza.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%					,7%
Poco soddisfatto	,7%		1,5%	2,2%	,7%	5,2%
abbastanza soddisfatto	8,9%	8,1%	6,7%	6,7%	8,9%	39,3%
molto soddisfatto	17,0%	14,8%	3,7%	13,3%	5,9%	54,8%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>



**Ritengo che le attività offerte in questa struttura siano di buona qualità.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%	,7%			,7%	2,2%
abbastanza soddisfatto	12,6%	10,4%	3,0%	9,6%	5,2%	40,7%
molto soddisfatto	11,1%	9,6%	5,2%	9,6%	6,7%	42,2%
poco soddisfatto	3,0%	2,2%	3,7%	3,0%	3,0%	14,8%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Ritiene soddisfacente il coinvolgimento dei suoi familiari nel suo programma?**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
Molto soddisfatto	10,4%	8,9%	8,1%	10,4%	6,7%	44,4%
NR	1,5%			,7%		2,2%
abbastanza soddisfatto	8,9%	6,7%	1,5%	5,9%	7,4%	30,4%
poco soddisfatto	6,7%	7,4%	2,2%	5,2%	1,5%	23,0%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Ritiene che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
Molto soddisfatto	10,4%	11,1%	3,7%	11,9%	8,1%	45,2%
NR	,7%					,7%
Poco soddisfatto	4,4%	5,2%	3,0%	3,7%	3,0%	19,3%
abbastanza soddisfatto	11,9%	6,7%	5,2%	6,7%	4,4%	34,8%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
Abbastanza soddisfatto	9,6%	11,1%	5,9%	6,7%	4,4%	37,8%
NR	,7%	,7%				1,5%
molto soddisfatto	17,0%	10,4%	5,2%	14,1%	7,4%	54,1%
poco soddisfatto		,7%	,7%	1,5%	3,7%	6,7%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
Molto soddisfatto	4,4%	5,9%	8,1%	14,1%	11,1%	43,7%
NR	,7%					,7%
Poco soddisfatto	8,1%	6,7%	,7%	1,5%		17,0%
abbastanza soddisfatto	14,1%	10,4%	3,0%	6,7%	4,4%	38,5%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	,7%	,7%				1,5%
abbastanza soddisfatto	8,9%	11,1%	4,4%	8,9%	7,4%	40,7%
molto soddisfatto	4,4%	6,7%	2,2%	10,4%	3,7%	27,4%
poco soddisfatto	13,3%	4,4%	5,2%	3,0%	4,4%	30,4%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Ritiene soddisfacente il rapporto della struttura con il suo Ser.D ?**

% of Total

	CT					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	3,7%				2,2%	5,9%
abbastanza soddisfatto	10,4%	6,7%	3,7%	6,7%	5,2%	32,6%
molto soddisfatto	5,2%	9,6%	5,9%	8,9%	4,4%	34,1%
poco soddisfatto	8,1%	6,7%	2,2%	6,7%	3,7%	27,4%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Pensando al Servizio in generale, esprima il Suo grado di soddisfazione**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
Molto soddisfatto	13,3%	11,1%	7,4%	11,9%	5,2%	48,9%
NR	,7%					,7%
abbastanza soddisfatto	11,9%	10,4%	3,7%	9,6%	9,6%	45,2%
poco soddisfatto	1,5%	1,5%	,7%	,7%	,7%	5,2%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**La disponibilità all'ascolto degli operatori.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	2,2%	1,5%				3,7%
abbastanza importante	5,9%	3,7%	2,2%	4,4%	1,5%	17,8%
molto importante	17,8%	17,0%	8,9%	17,0%	14,1%	74,8%
poco importante	1,5%	,7%	,7%	,7%		3,7%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

### Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel trattamento.

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
Abbastanza importante	4,4%	4,4%	1,5%	3,7%	4,4%	18,5%
Molto importante	17,0%	12,6%	8,1%	14,8%	10,4%	63,0%
NR	1,5%	1,5%		,7%		3,7%
Poco importante	4,4%	4,4%	2,2%	3,0%	,7%	14,8%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

### La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
NR	1,5%					1,5%
Poco importante	1,5%	,7%	,7%	,7%	,7%	4,4%
abbastanza importante	6,7%	6,7%	3,0%	5,2%	6,7%	28,1%
molto importante	17,8%	15,6%	8,1%	16,3%	8,1%	65,9%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

### La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
Abbastanza importante	6,7%	9,6%	2,2%	8,1%	3,7%	30,4%
Molto importante	15,6%	12,6%	6,7%	12,6%	11,9%	59,3%
NR	1,5%					1,5%
Poco importante	3,7%	,7%	3,0%	1,5%		8,9%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Essere informato delle decisioni prese relativamente al Suo trattamento.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
Molto importante	23,7%	20,0%	11,9%	18,5%	14,1%	88,1%
NR	1,5%					1,5%
Poco importante	,7%	1,5%		1,5%		3,7%
abbastanza importante	1,5%	1,5%		2,2%	1,5%	6,7%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

**La qualità e la quantità delle attività offerte.**

% of Total

	comunità					Total
	cozzo	garbagnate	montefiore	ortacesus	palombara	
Molto importante	19,3%	14,8%	6,7%	15,6%	11,9%	68,1%
NR	1,5%					1,5%
Poco importante	2,2%	,7%	,7%	1,5%		5,2%
abbastanza importante	4,4%	7,4%	4,4%	5,2%	3,7%	25,2%
<b>Total</b>	<b>27,4%</b>	<b>23,0%</b>	<b>11,9%</b>	<b>22,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>100,0%</b>

## Commenti

Il 51% (68 su 135 utenti) ha inserito commenti liberi nell'apposito spazio a chiusura delle domande. Di seguito sono riportati, così come scritti, i singoli commenti.

1	Direi che quest'associazione è validissima in base a quello che ho raggiunto con questo programma terapeutico. Un'equipe molto attenta. Complimenti a tutti gli operatori. Non potevo trovare di meglio. Grazie!
2	mi sono adattato bene con gli altri utenti e con gli operatori, trovo un qualche difficoltà con le regole e con l'accettazione riguardante i modi di alcuni utenti che credono di essere operatori. trovo profondamente sbagliato il negazionismo o quanto meno il disgusto del personale ed in particolare del medico attuale per la terapia farmacologica (persino per quella prescritta del ser.t) riguardante l'astinenza da oppiacci come nel mio caso. inoltre, nel mio caso non solo non mi sono state date informazioni dal centro d'ascolto riguardanti la comunità ma alcune sono persino sbagliate (utilizzo computer in terza fase, terapia farmacologica del ser.t assicurata in comunità etc, etc....)
3	Penso che il lavoro terapeutico sia ben strutturato in particolare per gli ospiti del modulo alcol che risultano essere più seguiti di quelli inseriti nel programma pedagogico. Mai come in questo delicato settore socio sanitario però vale la considerazione che purtroppo nessuno fa miracoli e che per una buona riuscita, si deve prima di tutto trovare la forza dentro noi stessi.
4	Credo che la comunità potrebbe migliorare sotto tutti i punti di vista
5	ho avuto qualche consiglio dall'operatore che mi è stato importante. sono entrato qua per ricevere aiuto degli operatori, e di capire tante cose. poi il mio obiettivo è quello di non fare più la vita che facevo prima, e cambiare completamente pagina. spero che mi sarà tanto utile il vostro aiuto
6	Ci vorrebbe più spazio libero a livello personale, per non essere assorbiti 7gg su 7 dalle varie attività della comunità.
7	Vi ringrazio per la fiducia che ogni giorno riponete in me, non vi deluderò, lo prometto. Sugerirei di attuare un riposino diurno dopo mangiato dalle 13,45 sino alle 14,45. Penso che sarebbe gradito da tutti gli utenti.
8	Le educatrici sono bravissime e molto competenti. Gli operatori un po meno a parte naike e Gianfranco che sono i migliori. Gli altri sono un po svogliati.
9	Sono soddisfatto del servizio che offrite.
10	Ascoltarci e capirci di più
11	Abbastanza soddisfatto
12	Agli inizi non ne volevo sapere niente, col passare del tempo ho capito le mie carenze sul sociale. La equipe mi ha aiutato in molte cose anche se ci ho messo molto del mio. I servizi fino ad oggi sono stati del tutto soddisfacenti. Mi serve ancora il vostro aiuto e supporto. Penso che tutto quello che sto facendo sia merito non solo vostro ma anche mio. Grazie dovrete spronarmi un po di piu.
13	Piu tempo per riposare, orari molto rigidi, piu TV, riposo pomeridiano
14	Credo che le stanze siano piu che accoglienti, pero sono poco vissute< cioe, non abbiamo tempo per stare in stanza per conto nostro a rilassarci nel rispetto delle regole. Poi desidero, ma capisco che non e possibile< piu gruppi educativi.
15	Avere un po di riposo pomeridiano
16	Per me e decisamente importante il coinvolgimento dei familiari. vorrei che gli operatori facessero piu colloqui con loro e piu spesso.
17	Non posso lamentarmi di nulla perche e una equipe molto brava. il problema sono io perche non voglio piu restare qui dentro e vorrei provare a camminare con le mie gambe.
18	If you are going to continue this rehab, you must have lessons i italian and more operator that speak english. Please serve better food.
19	vorrei un coinvolgimento maggiore della mia famiglia nel mio programma. propongo più visite con l'equipe
20	La vecchia guardia degli operatori è ottima (.....).
21	N.D.R.

22	Nell'ultimo periodo passato all'esterno e vedendo altri centri Dianova, rimango convinto che questa di Cozzo sia la struttura meglio gestita nell'aiuto alle persone con problemi di dipendenza. Un consiglio per gli operatori: rimanere più a contatto con gli utenti per cercare di aiutarli a pieno nei loro problemi personali.
23	VENIRMI INCONTRO SU ALCUNA DIFFICOLTA' CHE RISCONTRO QUOTIDIANAMENTE RIGUARDO REGOLE E CONVIVENZA CON I ALTRI UTENTI, NON SEMPRE CON DELLE REGOLE O CERCANDO DI AFFRONTARE LA CAUSA SOLO SENZA INDIVIDUALIZZARE! MI PIACEREBBE FOSSI TRATTATA COME SINGOLA PERSONA ENON ESSERE TRATTATA RIGIDAMENTE SOLO PERCHE NON HO SOPPORTATO , E HO AGITO A DEI COMPORTAMENTI ESTREMI NEI MIEI CONFRONTI
24	e naturale che qualsiasi considerazione è relativa al tempo che fino ad adesso ho passato nella struttura, ma almeno personalmente ritengo che a livello culturale la struttura stessa deficiata abbastanza, Le attività ludiche sono del tutto soddisfacenti e importantissime.
25	Accoglienza.1. E' la fase + importante, quindi un'attenzione maggiore non guasta. Comunque già buona così
26	Trattamento.21. Non mi interessa
27	Grazie
28	Sono soddisfatto dei miei obiettivi da me intrapresi
29	Vorrei solo dire agli operatori di continuare il loro lavoro nella maniera in cui lo stanno svolgendo, anche in questo momento. Si ha la sensazione che amano questo lavoro e che la finalità è sempre l'utente e non lo stipendio. La loro disponibilità è ammirevole. Grazie.
30	Io penso in tutta sincerità che non tutti gli operatori mi sono trovato a mio agio nel parlarci, colloquiarci ecc...,Ma sicuramente quelli che lo sono stati sono stati davvero speciali nel parlarci, nel farmi riflettere, nello starmi vicino nei momenti più bui....ecc. In particolari tre e anche un quarto, ma più in là !!...Comunque ringrazio di cuore la stessa "comunità" per avermi accolto e soprattutto ascoltato e anche sopportato.... Grazie ancora
31	Sarebbe auspicabile una migliore presenza di regole interne per migliorare la vita all'interno della comunità
32	Nota del redattore : non risponde alle domande da N°4 a N°10 compresa
32	Qui ho ricevuto un ottimo ascolto dagli operatori e mi hanno aiutato tanto, spero che si continui così anche perchè ne ho bisogno. Rispetto le regole e soprattutto la comunità, mi piacerebbe aiutare anche gli altri ragazzi che hanno problemi come me. Grazie di tutto, Alessio
34	Continuate così come state facendo che per me andate troppo bene. Auguri a tutti voi.
35	Continuate su questa impostazione di lavoro
36	x il momento non ho da dirvi gran che x adesso grazie x quello che state facendo x me
37	Per il mio percorso sono soddisfatto fino all'obiettivo di reinserimento. Dopodichè con estrema delusione devo dire che l'aiuto secondo me più importante per proseguire il lavoro svolto fino a 24 mesi da parte vostra con le proposte fattemi non aveva senso .
38	Tutto sommato sono stato bene. Però qualche volta vorrei essere stato ascoltato un pò di più dagli operatori.
39	Penso che tutto sommato lo svolgimento del programma sta andando per il verso giusto, quindi il modo in cui si lavora è sicuramente buono. consiglieri di stare sempre concentrati anche se a volte vien difficile, perchè a volte un errore o una disattenzione può essere letta male o fraintesa. Questo vale in generale sia qua sia fuori.
40	Una buona accoglienza sinceramente, sono stato e sono aiutato quando nè ho bisogno e questo è l'importante. Posso dire ora stò bene e che la mia vita mi aspetta con ansia.
41	Sono stato accolto con calore malgrado abbandonassi in passato la comunità.
42	Credo che fare l'operatore sia un'opera molto altruistica che, per chi è portato, sarebbe bello farlo.
43	Un saggio disse in cima che se la notte, con una lanterna, illumini la strada a qualcuno anche la tua strada sarà illuminata. Grazie
44	Sono stato trattato mai male. Ringrazio tutti voi.
45	A volte ci vorrebbe un pò più di severità
46	stare più vicini possibile anche fisicamente fa tanto. sentirsi dire bravo più spesso fa tanto.
47	in linea di massima sono soddisfatto del servizio che mi offre la comunità
48	è un'opportunità che devo sfruttare al meglio per l'inserimento lavorativo e per tornare alla normalità/vivere sano (speriamo bene).

49	l'operatore di prima fase di riferimento è stato altamente professionale ed efficiente specie nei miei confronti
50	purtroppo è una mia difficoltà a parlare con gli operatori ma sto cercando di aprirmi un po' di più, poi mi piacerebbe far venire gratuitamente degli artisti a dipingere il muro esterno sopra lo stenditoio
51	essere messa al corrente delle vostre decisioni e di quelle del ser.t e noa e una volta fuori di qui farmi decidere della mia vita
52	vi ringrazio della vostra disponibilità e per aiutarmi a fare un programma giusto per il mio futuro!!! Grazie a tutti e per avermi dato l'occasione di entrare in questa comunità
53	più ascolto sulle decisioni dell'utente oppure parlare assieme e capire se le sue decisioni sono vere o se gli farebbero bene per il futuro
54	sono molto soddisfatta x il lavoro e l'aiuto che mi avete dato finora
55	Sufficiente
56	più gruppi
57	mi sento molto soddisfatto in questo centro e sono molto contento che voi credete in me e proprio per questo spunto di andare avanti ringrazio lo staff di .....
58	anche se uno dei miei problem è il capire e il ricordare ciò che mi si dice e che mi accade. Il vostro servizio nonostante sia la mia prima volta e spero l'ultima, da parte mia non smetterò mai di ringraziarvi e spero tanto di farcela. Perché volere è potere. grazie di tutto ciò che state facendo per me. anche se uno dei miei problem è il capire e il ricordare ciò che mi si dice e che mi accade. Il vostro servizio nonostante sia la mia prima volta e spero l'ultima, da parte mia non smetterò mai di ringraziarvi e spero tanto di farcela. Perché volere è potere. grazie di tutto ciò che state facendo per me.
59	penso che questa sia una buona comunità di recupero, è che la metodologia di lavoro siano funzionale. Buon staff
60	ritengo che questa sia la struttura idonea per me, va tutto molto bene anche se, ultimamente, vorrei essere più coinvolto nelle scelte, positive o negative che siano, che riguardano il mio futuro in senso pratico. Riguardo al cibo si può migliorare, anche se, in realtà, non è una mia priorità
61	comunque grazie !!!
62	di essere tutti voi d'accordo sulle regole per tutti!
63	Ottimo
64	compimenti a tutto l'equipe per l'aiuto che date ha noi ragazzi ad uscire dalla tossicodipendenza, e complimenti per tutta la passione che ci mettete, veramente complimenti. Grazie del aiuto ke ci state ofrendo
65	sono stato molto bene per il lavoro svolto da voi operatori
66	ringrazio tutti per l'aiuto che mi state dando
67	al momento sono molto soddisfatto di tutto quello ch mi è stato offerto cioè aiuto e a conoscere delle difficoltà che sto attraversando e che sto cercando di migkiorare sempre di più
68	penso che questa comunità mi sta dando molto



Questionari di soddisfazione utenti (ottobre 2011)

**Azioni migliorative** proposte dagli utenti e dall'èquipe delle singole comunità e che di seguito sono state messe insieme.

CRITICITÀ	AZIONI DI MIGLIORAMENTO
<i>Gli operatori hanno sempre capito il tipo d'aiuto che volevo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Programmazione colloqui e gruppi (come da standard esistenti) in base a cadenze giornaliere, settimanali e mensili</i></li> </ul>
<i>"Io e gli operatori di riferimento abbiamo le stesse idee su quelli che dovrebbero essere gli obiettivi del mio trattamento"</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>fidarsi e affidarsi agli operatori;</i></li> <li>• <i>chiedere agli operatori spiegazioni quando non hanno chiaro qualcosa;</i></li> <li>• <i>Si decide una tantum un incontro di gruppo solo per la seconda fase gestito da operatori diversi di volta in volta sul tema dell'auto mutuo aiuto.</i></li> <li>• <i>Maggior condivisione dei Progetti Educativi Individualizzati</i></li> </ul>
<i>"Ricevo aiuto dagli altri ospiti della struttura."</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>maggior utilizzo della riunione del mattino;</i></li> <li>• <i>rendere stabile il cartellone degli impegni già in vigore;</i></li> <li>• <i>Questo aspetto è sempre stato molto critico. Sicuramente è giusto da parte nostra ribadire e sensibilizzare all'autoaiuto. Ci sembra però normale che gli utenti siano più soddisfatti dell'aiuto degli operatori piuttosto che dai loro compagni</i></li> </ul>
<i>"Ritiene soddisfacente il coinvolgimento dei suoi familiari nel suo programma"</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>organizzare 2/3 visite famiglie durante l'anno secondo una organizzazione educativa/animativa di almeno una giornata;</i></li> <li>• <i>Si decide di allungare i tempi della durata delle telefonate, 10 minuti a telefonata; rimane invariata la procedura riguardante le telefonate infrasettimanali che gli utenti ricevono dai figli</i></li> </ul>

<p><i>“Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?”.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>aumentare a due il numero di dispensieri;</i></li> <li>• <i>elaborazione del menù fatto dal resp. cucina, dispensiere ed operatore;</i></li> <li>• <i>maggior vigilanza da parte degli operatori;</i></li> <li>• <i>incontri con esperti sull’educazione alimentare.</i></li> <li>• <i>Un gruppo utenti +Direttore + Operatore per lavorare sulla piramide alimentare, nutrizione, ecc</i></li> <li>• <i>si decide di proporre pesce anche a pranzo (togliendolo alla sera) e di variare la qualità dello stesso affinché si possa cucinare in modo diverso, anche più semplice.</i></li> <li>• <i>Verrà aumentata la grammatura del pollo e mantenuta quella della carne (attualmente 120/150 gr a persona) e verificate le modalità di preparazione e cottura.</i></li> <li>• <i>Nel 2012 saranno organizzati, uno o due incontri con dei nutrizionisti che spiegheranno l’importanza della Piramide Alimentare e daranno delle nozioni sulla corretta alimentazione</i></li> </ul>
<p><i>Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Svolgere durante il tempo libero yoga, sport, organizzare tornei;</i></li> <li>• <i>Organizzare serate a tema anche con la presenza di qualche esperto;</i></li> <li>• <i>Organizzare e partecipare ad eventi esterni alla comunità</i></li> <li>• <i>mantenere le uscite serali del mercoledì, anche organizzando un’uscita finalizzata al solo piacere di uscire e stare in compagnia. Il lunedì sera potranno svolgere degli hobby solo se insieme ad altri utenti e solo dopo averlo concordato con gli operatori di riferimento.</i></li> <li>• <i>Differenziazione degli spazi finalizzati alle attività educativo-terapeutiche</i></li> </ul>
<p><i>Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l’ingresso e sulle regole dell’organizzazione</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Il/la responsabile terapeutico manderà mail a tutti i centri per valutare la situazione e quindi trovare la strategia giusta per migliorare la situazione</i></li> </ul>

<p><i>Ritengo che le attività offerte in questa struttura siano di buona qualità</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Si decide per un'autovalutazione settimanale dell'utente, oltre a quella mensile dell'operatore di riferimento</i></li> <li>• <i>Individuare campo da calcetto per periodo invernale (1 – 2 volte a settimana)</i></li> <li>• <i>Organizzare e programmare uscite ludico ricreative per tutti gli utenti (I Fase: solo diurne e con educatore; II Fase: diurne, pomeridiane e serali con operatore.; III Fase: pomeridiane e serali preferibilmente in autonomia (soli o piccoli gruppi) e senza l'educatore.</i></li> <li>• <i>Ristrutturazione e allestimento sala polifunzionale per utenti (computer, biblioteca, Cineforum,...)</i></li> </ul>
<p><i>Ritiene soddisfacente il rapporto della struttura con il suo Ser.D</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La direzione parlerà con gli operatori svedesi per concordare telefonate di monitoraggio costanti e non solo nei momenti di crisi</i></li> </ul>
<p><i>Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio trattamento</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>utilizzare e potenziare l'uso pratico di questo strumento i Progetti Educativi Individualizzati per migliorare la condivisione delle decisioni sul loro trattamento intrapreso</i></li> </ul>
<p><i>Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Progettazione di interventi di ristrutturazione edilizia</i></li> </ul>

**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. 3 Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'utente

