



# Report rilevazione soddisfazione utenti 2019

Strutture residenziali per le dipendenze

Dipartimento Qualità

# Indice

Introduzione

Procedura

Descrizione dei dati

Elaborazione dati raggruppati

- Valori complessivi di soddisfazione 2015-2019

- Soddisfazione suddivisa in aree 2015-2019

- Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione 2019

- Dati soddisfazione complessivi per strutture

- Domande con maggiore soddisfazione 2015-2019

- Domande con poca soddisfazione 2015-2019

Azioni di miglioramento

Dati questionario integrali

## **Introduzione**

Dal 2009, Il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa dell'Associazione Dianova Onlus, hanno 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 inviati.

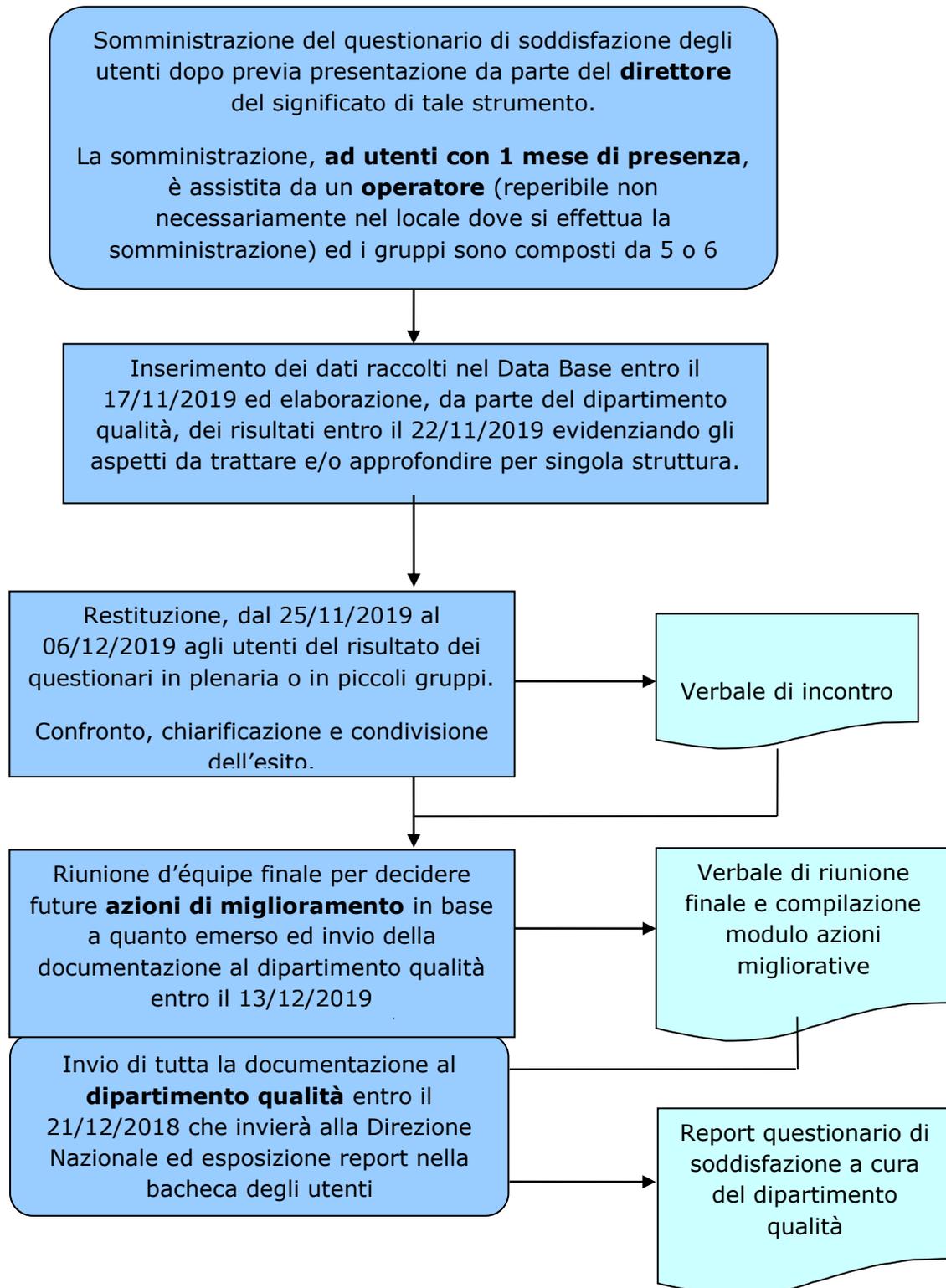
La rilevazione della soddisfazione avviene annualmente, nello specifico del personale nel mese di marzo, per mezzo di questionari. A posteriore della rilevazione vengono fatte apposite riunioni al fine di discuterne gli esiti ed individuare le azioni migliorative. La documentazione finale, comprendente l'elaborazione dei dati e le azioni migliorative, vengono pubblicate su tutti i mezzi comunicativi dell'Associazione 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 5 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza ed una la statistica. 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 6 domande che indagano sulla sede ovvero la parte strutturale/alberghiera; la quarta sezione è composta da 6 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione rileva dati utili alla statistica. Infine una domanda indaga la soddisfazione in generale.

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.

## 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'ospite e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.



## Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione delle 5 strutture residenziali per le dipendenze (secondo procedura) sono stati 127, tutti validi; il 55,1% (70) dei partecipanti, al momento della compilazione, era presente in comunità da più di 6 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 46,5% (59) dichiara di essere abbastanza soddisfatto, il 45,6% (58) dichiara di essere molto soddisfatto, il 7,1% (9) dichiara di essere poco soddisfatto e lo 0,8% non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 59,1% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 31,9% è abbastanza soddisfatto, il 7,9% è poco soddisfatto e l'1,1% non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 55,7% è molto soddisfatto, il 31% è abbastanza soddisfatto, il 11,9% è poco soddisfatto e l'1,4% non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 52,4% è molto soddisfatto, il 33,2% è abbastanza soddisfatto, il 12,7% è poco soddisfatto e l'1,7% non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono:

- *"Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?"* con il 73,2% di molto soddisfatti e *"Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?"* con il 64,6% di molto soddisfatti.

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono:

- *"Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?"* con il 22,8% di poco soddisfatti e *"Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?"* con il 18,1% di poco soddisfatti.

Infine il 90,5% dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso" e l'81,9% ritiene molto importante la disponibilità all'ascolto degli operatori.

## Elaborazione dati raggruppati

## Valori complessivi di soddisfazione 2015-2019

Anno	POCO SODDISFATTI	ABBASTANZA SODDISFATTI	MOLTO SODDISFATTI	NON RILEVATO	N° questionari
2015	17,7%	35,5%	46,2%	0,6%	130
2016	14,9%	39,2%	43,7%	2,2%	134
2017	18,8%	41,7%	38,1%	1,4%	137
2018	18,0%	34,8%	46,5%	0,7%	121
<b>2019</b>	<b>12,0%</b>	<b>31,0%</b>	<b>55,5%</b>	<b>1,5%</b>	<b>127</b>
<i>Media 2015-2019</i>	<i>16,3%</i>	<i>36,4%</i>	<i>46,0%</i>	<i>1,3%</i>	<i>129,8</i>

## Soddisfazione suddivisa in aree 2015-2019

Molto soddisfatti				
Anno	Accoglienza	Percorso	Sede	N° questionari
2015	50,8%	46,8%	41,0%	130
2016	44,0%	47,6%	39,4%	134
2017	44,2%	35,8%	34,3%	137
2018	47,1%	49,9%	42,7%	121
<b>2019</b>	<b>59,1%</b>	<b>55,7%</b>	<b>53,7%</b>	<b>127</b>
<i>Media 2015-2019</i>	<i>49,0%</i>	<i>47,2%</i>	<i>42,2%</i>	<i>129,8</i>

Poco Soddisfatti				
Anno	Accoglienza	Percorso	Sede	N° questionari
2015	11,5%	19,8%	21,9%	130
2016	12,7%	15,5%	16,4%	134
2017	11,7%	22,3%	22,4%	137
2018	12,4%	19,4%	18,9%	121
<b>2019</b>	<b>7,9%</b>	<b>11,9%</b>	<b>13,9%</b>	<b>127</b>
<i>Media 2015-2019</i>	<i>11,2%</i>	<i>17,8%</i>	<i>18,7</i>	<i>129,8</i>

### 3.3. Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione 2019

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

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

NR= non risponde

		D. SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?			
		PS	AS	MS	NR
D. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	PI	1	2	1	1
	AI	5	20	10	0
	MI	10	20	56	0
	NR	0	0	0	1
		D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.			
		PS	AS	MS	NR
D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	PI	1	0	0	0
	AI	0	5	4	0
	MI	13	37	65	0
	NR	0	0	1	1

**Dati soddisfazione complessivi per strutture**

Strutture	POCO SODDISFATTI	ABBASTANZA SODDISFATTI	MOLTO SODDISFATTI	NON RILEVATO	N° questionari
Cozzo	10,9%	29,8%	58,7%	0,5%	31
Garbagnate	14,9%	28,8%	51,9%	4,4%	28
Montefiore	14,7%	36,0%	48,9%	0,4%	17
Ortacesus	14,0%	32,4%	53,2%	0,4%	33
Palombara	7,3%	38,9%	53,5%	0,3%	18

**Domande con maggior soddisfazione 2015-2019**

Anni	Domande con maggior soddisfazione
2015	- Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici)
2016	- C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?
2017	- Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso. - C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?
2018	- C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?
2019	- Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?

**Domande con poca soddisfazione 2015-2019**

Anni	Domande con poca soddisfazione
2015	✓ Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?
2016	✓ Ritieni di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?
2017	✓ Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?
2018	✓ Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?
2019	✓ Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?

**Azioni di miglioramento**

Come da procedura, l'elaborazione dei dati viene presentata agli utenti e all'equipe al fine dell'individuazione delle azioni di miglioramento. L'attuazione di tali azioni viene monitorata almeno una volta all'anno dal Dipartimento Qualità.

Domande	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sei soddisfatto delle attività offerte"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riunione organizzativa di pianificazione e sondaggio della motivazione degli utenti per proporre e realizzare eventualmente nuovi laboratori</li> <li>Costruzione di nuove attività/laboratori che vengano garantiti dalla presenza dell'operatore (laboratorio di argilla, laboratorio del gesso, laboratorio di teatro; organizzazione di tornei; attività di cucito; cucina creativa dolci; laboratorio musicale).</li> <li>Costruzione di una collaborazione con il fundraising per produrre degli oggetti che possono essere poi veicolati all'esterno.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 volta a settimana gli utenti a rotazione decidono e realizzano il menù insieme ad un operatore</li> <li>Introdurre frutta giornalmente</li> <li>Incontro con un/una nutrizionista</li> <li>Mantenimento dello standard attuale</li> <li>Organizzazione di gruppi e laboratori (cineforum ed altro) dedicati all'educazione alimentare</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riunione con tutta la casa per individuare nuove proposte</li> <li>Viene incaricato un operatore che dovrà occuparsi di verificare lo stato degli oggetti presenti in sala giochi e impegnarsi a sostituire/riparare gli oggetti rovinati ed eventualmente acquistare quelli mancanti.</li> <li>Per quanto riguarda il campo da calcetto sintetico, è un lavoro più complicato e richiede un'attenta e un'ulteriore valutazione in merito.</li> <li>Per quanto riguarda la sala musica, un operatore si occuperà di fare una lista di eventuali strumenti musicali utili per una sala musica funzionale che poi dovranno essere procurati.</li> <li>Raccolta di eventuali proposte degli utenti</li> <li>Organizzazione di gruppi e laboratori, adeguamento di quelli esistenti in considerazione della fattibilità delle proposte ricevute</li> <li>Organizzare una serie di incontri con utenti (gruppo casa e gruppi fascia) per rielaborare e dare i giusti significati alle "attività ricreative"</li> <li>Formazione specifica (interna) del nuovo operatore (Silvia) nella gestione del settore e del menù</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il gruppo non ha capito la differenza tra qualità e quantità di attività. Non rilevate pertanto delle azioni migliorative</li> <li>In merito a questo item nessuno si esprime, anzi molti utenti sostengono che le attività proposte sono molte, disponibili a tutti e spetta a loro attivarsi per svolgerle. Deduciamo quindi che la domanda è stata probabilmente mal interpretata e non si decide alcuna azione migliorativa in merito.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzare una serie di incontri con utenti (gruppo casa e gruppi fascia) per rielaborare e dare i giusti significati alle "attività ricreative"</li> <li>• Formazione specifica (interna) del nuovo operatore (Silvia) nella gestione del settore e del menù</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• È già in corso un laboratorio di tappezzeria mirato al rinnovamento delle poltrone e dei divani. È prevista una ristrutturazione degli armadi e un laboratorio di restauro/costruzione di appendiabiti da svolgersi nei mesi a seguire. Si pensa di costruire un eventuale pannello/separé per consentire agli utenti di cambiarsi con più tranquillità in scarpiera.</li> <li>• Analizzare stato di deterioramento dei letti, materassi, porte delle stanze</li> </ul>
Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento dello standard attuale</li> <li>• Organizzazione di gruppi e laboratori (cineforum ed altro) dedicati all'educazione alimentare</li> </ul>
Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante la discussione sono emerse possibili interpretazioni della domanda; segnalazione della probabile necessità di integrare il testo al dipartimento qualità</li> </ul>
Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante la discussione sono emerse possibili interpretazioni della domanda; Segnalazione della probabile necessità di integrare il testo al dipartimento qualità</li> </ul>
<p>C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?</p> <p>Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenere alta l'attenzione rispetto alla questione del "tempo terapeutico"</li> <li>• Prolungamento "organico" delle tempistiche dei gruppi e dei colloqui</li> <li>• Organizzazione di specifici laboratori (cineforum ed altro) che debbano svilupparsi attraverso tempistiche consistenti e che coinvolgano attivamente gli utenti nell'organizzazione e nella preparazione)</li> <li>• Programmazione chiara dei colloqui effettuati dal Responsabile di Programma</li> <li>• Introduzione di specifici colloqui effettuati dallo psicoterapeuta</li> </ul>
Commento libero: "in questa équipe le operatrici donne lasciano a desiderare"	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizzazione di gruppi, laboratori ed iniziative (cineforum ed altro) dedicati alla tematica del rapporto uomo-donna e su tematiche di attualità quali violenza di genere (etc.)</li> </ul>

### Dati questionario integrali

Da quanto tempo sei in comunità?	Totale	%
da 2 a 3 mesi	28	22,0
da 4 a 6 mesi	27	21,3
da più di 6 mesi	70	55,1
n.r.	2	1,6

Totale complessivo	127	100,0
--------------------	-----	-------

<b>Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	68	53,5
Abbastanza soddisfatto/a	48	37,8
Poco soddisfatto/a	10	7,9
n.r.	1	0,8
Totale complessivo	127	100,0

<b>Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	82	64,5
Abbastanza soddisfatto/a	33	26,0
Poco soddisfatto/a	10	7,9
n.r.	2	1,6
Totale complessivo	127	100,0

D3		
<b>Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	70	55,1
Abbastanza soddisfatto/a	42	33,1
Poco soddisfatto/a	14	11,0
n.r.	1	0,8
Totale complessivo	127	100,0

<b>C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	73	57,5
Abbastanza soddisfatto/a	36	28,3
Poco soddisfatto/a	17	13,4
n.r.	1	0,8
Totale complessivo	127	100,0

<b>Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	81	63,8
Abbastanza soddisfatto/a	34	26,8
Poco soddisfatto/a	10	7,8
n.r.	2	1,6
Totale complessivo	127	100,0

<b>Mi piace il percorso che mi viene offerto?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	66	52,0
Abbastanza soddisfatto/a	46	36,2
Poco soddisfatto/a	13	10,2
n.r.	2	1,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	64	50,4
Abbastanza soddisfatto/a	44	34,6
Poco soddisfatto/a	17	13,4
n.r.	2	1,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplici).</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	80	63,0
Abbastanza soddisfatto/a	33	26,0
Poco soddisfatto/a	12	9,4
n.r.	2	1,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	59	46,4
Abbastanza soddisfatto/a	43	33,9
Poco soddisfatto/a	23	18,1
n.r.	2	1,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	73	57,5
Abbastanza soddisfatto/a	37	29,1
Poco soddisfatto/a	15	11,8
n.r.	2	1,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	67	52,7

Abbastanza soddisfatto/a	42	33,1
Poco soddisfatto/a	16	12,6
n.r.	2	1,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	68	53,5
Abbastanza soddisfatto/a	36	28,4
Poco soddisfatto/a	21	16,5
n.r.	2	1,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	70	55,1
Abbastanza soddisfatto/a	39	30,7
Poco soddisfatto/a	15	11,8
n.r.	3	2,4
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?</b>	Totale	%
<b>Molto soddisfatto/a</b>	<b>93</b>	<b>73,2</b>
Abbastanza soddisfatto/a	25	19,7
Poco soddisfatto/a	7	5,5
n.r.	2	1,6
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	43	33,9
Abbastanza soddisfatto/a	52	40,9
<b>Poco soddisfatto/a</b>	<b>29</b>	<b>22,8</b>
n.r.	3	2,4
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione</b>	Totale	%
Molto soddisfatto/a	58	45,6
Abbastanza soddisfatto/a	59	46,5
Poco soddisfatto/a	9	7,1
n.r.	1	0,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>127</b>	<b>100,0</b>

<b>Quanto è importante la disponibilità all'ascolto degli operatori.</b>	Totale	%
Molto importante	104	81,9
Abbastanza importante	17	13,4

Poco importante	4	3,1
n.r.	2	1,6
Totale complessivo	127	100,0

<b>Quanto è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.</b>	Totale	%
Molto importante	83	65,3
Abbastanza importante	25	19,7
Poco importante	18	14,2
n.r.	1	0,8
Totale complessivo	127	100,0

<b>Quanto è importante la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).</b>	Totale	%
Molto importante	86	67,7
Abbastanza importante	35	27,6
Poco importante	5	3,9
n.r.	1	0,8
Totale complessivo	127	100,0

<b>Quanto è importante la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.</b>	Totale	%
Molto importante	84	66,2
Abbastanza importante	36	28,3
Poco importante	5	3,9
n.r.	2	1,6
Totale complessivo	127	100,0

<b>Quanto è importante essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.</b>	Totale	%
Molto importante	115	90,5
Abbastanza importante	9	7,1
Poco importante	1	0,8
n.r.	2	1,6
Totale complessivo	127	100,0

<b>Quanto è importante la qualità e la quantità delle attività offerte.</b>	Totale	%
Molto importante	100	78,7
Abbastanza importante	24	18,9
Poco importante	1	0,8
n.r.	2	1,6

Totale complessivo	127	100,0
--------------------	-----	-------

## Commenti

- In questa struttura di Cozzo, mi sono trovato molto bene sin da inizio percorso, ed ora che sono giunto ai 18 mesi, sto riuscendo ad integrarmi anche con la società esterna. Grazie.
- sono in regime di pronta accoglienza comunque ben supportato e con ottime risposte alle mie problematiche ritengo che la struttura è molto valida e composta da un'ottima equipe
- personale qualificato
- sono in comunità da nove mesi quasi e apprezzo molto l'aiuto che mi è stato dato in questo tempo, l'equipe per quanto mi riguarda e di grande preparazione professionale. grazie tante
- sono molto soddisfatto dalla professionalità di tutto l'equipe e serietà rispetto al mio percorso.
- come commento vorrei dire che (a volte) nell'interloquire con gli operatori trovo ostilità e poca comprensione nel bisogno immediato che mi serve. a volte... e ripeto "a volte" mi sento incompreso e rimbalzato da una parte all'altra. faccio presente che non tutti gli operatori sono così. perchè alcuni davvero si fanno in 4 per noi, o meglio per me, ma alcune volte davvero faccio fatica a starci dentro. ma non nelle regole "anche se a volte alcune di queste sono incomprensibili" ma tanto quanto al fatto che delle volte mi sento solo ed emarginato (come ad aspettare chissà chi per aiutarmi in un problema) poi vorrei aggiungere che alcuni operatori "da come percepisco la cosa" quindi un riscontro oggettivo, tanto quanto individuale e personale della cosa, abbiano delle preferenze. come se ci fossero utenti di serie A e utenti di serie B. con questo però non nego che alcuni operatori siano davvero presenti nell'aiutarmi. Io sono un tossico dipendente sì...e a volte riscontro di non essere preso al 100x100 seriamente sui problemi che porta lo scalaggio del metadone "perchè solo io, vivendomela sulla mia pelle so quanto davvero è dura!" si vengo spronato a dare il massimo, quindi la mia massima disponibilità, ma a volte mi sento sovraccaricato da tutti gli impegni che comporta l'andamento comunitario" comunque concludo che la comunità è presente, ma delle volte, questa presenza, la vedo con il binocolo metaforicamente parlando. quindi sommariamente tra alti e bassi, se dovessi dare un voto da 1 a 10 gli darei 6 (ossia che è soddisfacente) PS: l'unica cosa è che vorrei più comprensione e presenza. ma no perchè non ci sia, ma perchè ogni persona è diversa e con problemi diversi. quindi l'unico neo negativo è questo. cioè non avere a volte l'appoggio necessario alle mie problematiche.
- Dovrebbero esserci più attività ricreative e maggiore chiarezza sul percorso da affrontare x chi è in pronta accoglienza, più chiarezza all'ingresso o prima di entrare nella struttura, x il resto buon servizio in generale
- da quando sono entrato sono stato aiutato molto e ringrazio gli operatori per il lavoro che hanno fatto e che stanno facendo con me
- ci saranno tanti sacrifici e sofferenze ma alla fine vedrai i tuoi risultati e sarai fiero di te e di quelli che ti stanno vicini grazie alla Dianova di Cozzo
- Sono da due anni in questa struttura e mi sta servendo molto perchè mi ha fatto cambiare molto e tuttora mi sta aiutando a cambiare stile di vita

- da parte mia il programma mi sta servendo molto ho fatto molti progressi e ne farò ancora
- Penso... in poche parole che sia il posto giusto e all'altezza per centrare e lavorare sulle miei meccanismi che mi hanno portato qui.. buon lavoro a tutti. V.F.
- vorrei avere più tempo per sentire i miei familiari
- un consiglio che voglio dare per cozzo è avere più cibo a disposizione perchè in certi giorni ce n'è davvero poco e l'eccessivo risparmio dei prodotti della pulizia della casa, come l'assenza dei guanti monouso, dell'assenza delle spugne con i vari colori per la pulizia (rosso, giallo, blu, rosa) e anche il problema del tempo di lievitazione del pane che ogni giorno ci tocca mangiare del pane non lievitato che ci fermenta in pancia. Grazie
- dovremmo avere a disposizione più frutta e verdura
- mi piace il percorso che sto svolgendo e ho fiducia nel risultato finale grazie
- credo che si possa migliorare sull'alleggerire un po il tempo di fatto questa struttura e tutta l'equipe mi stanno aiutando a salvarmi la vita
- Sono soddisfatto di essere in Dianova a Cozzo. Ho trovato professionisti qualificati nel loro lavoro e persone affettuose nel contempo. Ho avuto modo di vivermi emozioni in maniera corretta e mi sono stati posti limiti che mai ho avuto ma che hanno risuonato dentro di me come qualcosa di positivo. Non pensavo esistesse tutto questo. È la prima comunità che faccio (spero anche l'ultima) e come esperienza di vita ha un peso molto forte nel bilancio della vita che ho vissuto fino ad ora e credetemi ho avuto esperienze nella mia vita che "Quarantino" verrebbe a nozze con me solo per ascoltarmi...
- grazie di tutto
- Confido nel programma che ho intrapreso in modo da migliorare la mia e delle persone che mi circondano la mia qualità di vita. Ringrazio.
- Poco ascoltato nei miei bisogni relativi alle figlie.
- Ho fatto altri programmi di comunità, non ho mai trovato una comunità come questa. Sento che mi stanno aiutando su ogni aspetto. Sono qua da 8 mesi e sento che sono cambiato, grazie molto dell'aiuto dagli operatori.
- In questo percorso sono stato sollecitato e sostenuto a lavorare su di me e sulle cose negative che mi hanno portato alla tossicodipendenza, ho avuto la fortuna di trovare delle persone che hanno avuto pazienza e hanno creduto nel mio cambiamento. Grazie di tutto.
- Sin dal primo giorno ho trovato un ambiente molto professionale e molto disponibile persone competenti che svolgono il proprio con devozione e umanità.
- Sono in accordo con il mio percorso ma non sono d'accordo con i tempi di attuazione dello stesso. Si prega di sollecitare servizi coinvolti.
- Gradirei poter beneficiare di un operatore dedicato.
- Il percorso in Dianova mi sta servendo tantissimo per riprendermi in mano la mia vita.
- Grazie per l'accoglienza sono qui da 13 mesi e mi sto prendendo la mia vita solo questo posso dire ....
- Gradirei fosse permesso trascorrere più tempo libero all'esterno.

- Vorrei più spazio per gruppi di confronto.
- Mio malgrado voglio bene a tutti.
- fattore pranzo bisognerebbe variare i secondi come la cena e c'è poca carne colazione più abbondante se si può per il resto ok;
- struttura molto funzionale per il mio percorso di riabilitazione essendola;
- variare di più il menù cucina;
- sono soddisfatto della struttura e degli operatori, avrei più bisogno di avere i miei genitori a fianco x darmi forza cmq lo staff della c.t. mi soddisfa e mi sta ridando una parte di vita che prima avevo perso;
- la struttura è piacevole e confortevole, sono qui da 3 mesi e il tempo è passato molto velocemente grazie alle attività che svolgo.
- non è stata la prima comunità che ho svolto ma ben si la 3°(non finite). Con gli operatori mi trovo molto bene anzi, ce un rapporto di amicizia dentro la struttura e trovo il loro lavoro ottimo su alcuni punti di vista. Non ho preferenze tra loro, per me sono tutti sulla stessa gradazione di esperienza lavorativa, chi più chi meno. Io li vedo tutti alla pari per il semplice fatto che stanno svolgendo un lavoro ottimo nei miei confronti con colloqui personali e di gruppo.
- Riguardo la struttura, trovo gradevole la mia dimora.
- riguardo i pasti della giornata "colazioni,pranzo,break,cena" trovo diverse problematiche per la colazione e il break. Forse essendo abituato a grandi cose mi ritrovo a questi "intervalli" a mia ignoranza misere...PER IL RESTO SPERO DI RIUSCIRE A SUPERARE IL MIO PROBLEMA E DI FINIRE QUESTO PERCORSO NEI MIGLIORI DEI MODI COME L'HO INIZIATO.
- gli operatori non hanno mai tempo per discutere delle problematiche e del percorso degli utenti;
- credo sia molto importante svolgere anche gruppi o attività culturali... es corsi d'inglese o di formazione base anche scolastica;
- allora io sono soddisfatto del mio cambiamento personale che questa comunità mi ha aiutato e di fammi cambiare idea di prendere delle decisioni molto chiare e da un'altra parte non sono soddisfatto del mio comportamento verso loro quindi a livello terapeutico e molto organizzati e anche la parte della sicurezza è molto sicura delle volte gli operatori sbagliano e devono migliorare un po su trattare tutti uguale;
- per me è importante che operatore ti parli il piu possibile;
- in questa equipe le operatrici donne lasciano a desiderare;
- mi trovo benissimo in tutto e vi ringrazio per l'aiuto che mi state dando;
- Ringrazio la Dianova per tutto l'aiuto dato. Non perchè non mi sia andato bene il percorso svolto dico questo ma forse avrebbe potuto darmi qualcosa in più. Sono contento di quello che mi ha dato ma essendo la prima comunità e spero anche l'ultima avrei voluto prende e apprendere il più possibile da questa;
- ho fatto un bel percorso
- state più attenti ai ragazzi che vengono dalla verifica uscita ma dopo alcuni giorni che sono rientrati prego;

- oltre all'ottimo rapporto con tutti gli operatori, mi occorrerebbe un maggiore impegno per il mio fine programma, per il resto va tutto bene;
- cari operatori personalmente avrei pochi commenti da fare ma qualcuno ct, non sempre ma capita che non mi sento tanto ascoltato da qualcuno di voi o magari, facendo qualche richiesta passa tanto tempo prima che mi sia accettata, nell'insieme sono stra soddisfatto grazie ancora di tutto mi auguro che tutta la durata del percorso vada bene come questi mesi trascorsi...!!! grazie Lorenza;
- io vorrei più ascoltato pochi sono di cui pochi da solo con l'operatore di riferimento e trascurano ciò che chiedo per lavoro mio che mi serve e non mi danno responsabilità e vorrei compiti più di valori importati;
- il percorso sta andando molto bene per il momento, gli operatori sono disponibili, ma non sono ancora soddisfatto vorrei dare molto di più grazie. e vorrei passare più tempo a casa;
- vorrei che quando vado in ufficio per poter parlare di qualcosa che nel momento mi turba o mi innervosisce, sentirmi ascoltato; non ignorato o quasi. Vorrei poter parlare più spesso con delle persone che ti sappiano ascoltare;
- per me tutto abbastanza bene, un buon lavoro e percorso;
- ritengo che nel mio percorso la disponibilità degli operatori all'ascolto dei miei problemi anche per aiutarmi a risolverli sia molto importante;
- servirebbe più colloqui individuali almeno 1 alla settimana per lo meno per chi ha più bisogno e per le verifiche secondo il mio parere non servono a niente quelle di 7 ore e quelle di 10 ore e troppo poco tempo dipende da dove vivi non fai in tempo a fare niente e quindi per me è inutile;
- cari operatori vi ringrazio di tutto mi state aiutando davvero tanto;
- vi chiedo di essere più presenti quando una persona è giù o ha dei problemi individuali;
- unicamente il problema del pane che periodicamente viene a mancare, io propongo di fare panini nel posto del pane per averne più pezzi disponibili;
- credo siano molto importanti i colloqui individuali dal mio punto di vista 1 al mese strutturato sia poco. malgrado questa regola non manca la disponibilità dello staff nei momenti di difficoltà sono sempre pronti.;
- vorrei passare più tempo a casa;
- va bene così ok;
- qualunque cosa mi sia capitata, qualunque esperienza io abbia vissuto, tutto aveva lo scopo di prepararmi per questo preciso momento. Immagino cosa potrei fare d'ora in poi con tutto quello che ho appreso. Ora mi rendo conto di essere l'artefice del mio destino. Cosa devo andare a capire e coglier fare [ Cosa devo essere, ancora { Quanto ancora ne dovrò passare { Quante persone devo rendere felici per il semplice fatto di esistere { cosa farò con il momento presente { come farò a capire e a cogliere il momento presente, come riuscirò a capire e cogliere il momento, nessuno può aiutarmi e sapere esattamente la mia storia, solo io quel potere, allora Giuseppe sii onesto con te stesso, con tutti gli altri ma soprattutto la mia famiglia, nessuno, nessuno può scrivere la mia storia. La mia esistenza ha inizio in questo preciso momento, devo dire che questo attimo scritto, e chissà ancora quanti ne farò, è stato mio figlio Emanuele nel modo che ho sentito tutto tutto il suo calore grazie Emanuele e Simone Luisa, Jacopo, Elisa la mia carissima mamma anche se senza volerlo ho fatto tanti sbagli forse per il troppo amore chissà comunque sono ancora giovane

e con l'aiuto dei miei bravi operatori sono sicuro, e con la mia forza di andare benissimo. Grazie;

- speriamo che sia la volta bene;
- per me che ho fatto tanti percorsi falliti questa è una comunità che si può fare tranquilla non pesante operatori gentili disponibili struttura bella e accogliente;
- da quando sono arrivato mi hanno aiutato molto e sto migliorando grazie a loro e a loro e a me stesso che metto in chiaro e faccio quello che mi consigliano sono soddisfatto in tutto e li ringrazio e soprattutto a Giuseppe che mi sta aiutando tantissimo in tutto;
- il percorso preso seriamente ci sono tutte le possibilità di svoltare grazie a voi operatori siete persone che motivano noi ragazzi, siamo noi ragazzi a mettere in pratica tutto l'impegno che può dare un operatore sono molto motivato e questo grazie a voi e non smetterò mai di ringraziarvi perchè non capivo quanto è importante rispettare le regole qui dentro perchè fuori sono problemi su problemi grazie ancora;
- sostanzialmente mi sono trovato bene, però ad un certo punto del mio percorso le cose che mi erano state promesse inizialmente mi sono state negate e o rimandate e questo mi ha deluso moltissimo e mi ha fatto cambiare idea sulla durata del mio percorso. Con amarezza e delusione dico questo perchè mi sono fidato e affidato a chi di dovere e al momento del bisogno sono stato scaricato;
- maybe more attention with regards to are personal needs, the doctor here is not professional at all.
- il dottore nostro è un imbecille. sempre in ritardo o non arriva proprio;
- ci sono punti dell'organizzazione generale migliorabili. Attività ricreative un po' trascurate dal punto di vista terapeutico.
- il percorso intrapreso mi sta aiutando molto, mi ha mutato, nella mia personalità, ha guardato avanti con ottimismo soprattutto, mi sta facendo riemergere in me, voglia di una vita migliore, di quella vissuta sino ad ora;
- nell'ultimo periodo del programma un coinvolgimento maggiore e più frequente della famiglia. un reinserimento semi residenziale seguito da un operatore dopo un fine programma tenere contatti periodici con la struttura.
- Quello che a me preme è di essere trattati tutti allo stesso modo e di essere un po' più comprensivi;
- In questo momento del mio percorso comunitario, ovvero il reinserimento, non mi sento solo grazie al mio case manager Luca e credo che sia indispensabile vista la solitudine che mi ha contraddistinto, Luca che si occupa di questo transito e sempre disponibile e attento a tutte le esigenze e le situazioni che possono verificarsi. Mi ha aiutato nella ricerca lavoro e mi continua a sostenere nel fare i primi passi da lucida, non mi ricordo neanche da quanto non succedeva, nella vita che corre veloce la fuori;
- A livello di aiuto e di dialogo con gli operatori sono pienamente soddisfatto e seguito. La struttura funziona molto bene grazie agli aiuti dell'équipe. Il servizio è molto valido. Riguardo la struttura sarebbe molto gradevole l'incremento dell'acqua calda \*caldaia\* che andando incontro all'inverno sarebbe piacevole. Grazie;
- Mi sono spesso trovato in disaccordo con l'équipe durante tutto il mio percorso riguardo ai servizi offerti ed ai lunghi momenti di noia che ho dovuto gestire in questo centro. Avrei voluto fare attività più stimolanti e probabilmente avrei voluto partecipare ad attività esterne più frequentemente nei miei primi 12 mesi, ma nel complesso mi è servito vivermi

alcune di queste frustrazioni e vuoti quotidiani per far sì che alcune parti di me si modificassero e si motivassero nel mio futuro. Ringrazio perciò tutti gli operatori e le psicologhe per l'opportunità di capire come affrontare quelle parti di me conflittuali e disfunzionali che da oggi saprò leggere ed affrontare;

- La poca lucidità per quanto riguardano i tempi del percorso, lasciando troppi dubbi al riguardo;
- Mi piacerebbe che gli operatori proponessero attività culturali, esempio cinema, teatro, mostre ove sia possibile;
- Grazie a voi ho ripreso la vita in mano riacquisendo la fiducia in me stesso e alzando l'autostima. Ho ricominciato a lavorare sempre grazie a voi che avete creduto in me. Questa ormai è diventata la mia seconda casa non smetterò mai di ringraziarvi anche se a volte mi fate incavolare;
- Vi ringrazio con tutto il cuore per esservi presi cura di me con la vostra professionalità. Siete delle bellissime persone. Io non vi dimenticherò e non vi deluderò, mi avete cambiato e rafforzato, avete creato una persona migliore, grazie per tutto;
- Ad oggi posso giudicare in maniera positiva quanto gli operatori e i professionisti della struttura mettono in campo in termini di tempo e di relazione nel mio cambiamento per superare le dinamiche emotive e comportamentali che mi hanno reso dipendente dalle sostanze;
- Trovo che sia tutto soddisfacente e giusto per me;
- Per me il servizio degli operatori è ottimo e anche la disponibilità sono soddisfatto di questa comunità, grazie;
- Io dalle esperienze che sto vivendo in ct devo dire che gli operatori ci credono in me, anzi molto di più di quando ci credo io. Questa cosa mi dà forza e mi aiuta ad andare avanti e farmi credere di più a quello che sto facendo. Grazie;
- Gli operatori ci seguono molto e sono abbastanza preparati mi ritengo soddisfatto e ben seguito nel percorso;
- Mi avete ridato la vita siete stati duri ma grazie, mi serviva. Questo posto è diventato importante, nel periodo in cui mi trovo e l'unico posto dove riesco a trovare serenità;
- Per me mi hanno dato la vita, sono stati molto importanti per la mia vita. Senza di loro non potevo andare avanti, io li ringrazio per la relazione che ho avuto in tutto questo tempo. Mi hanno dato la vita di nuovo grazie di tutto e voglio bene a tutti.