



# Report soddisfazione utenti 2022

## Struttura residenziale per le dipendenze di Ortacesus



## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Valori aggregati suddivisi in anni	5
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Elaborazione dati	8
Procedura	17

## 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 49; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 40,8% (20) tra 1 e 3 mesi..

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 42,9% (21) dichiarano di essere molto soddisfatti/e, il 38,8% (19) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti/e, il 16,3% (8) dichiara di essere poco soddisfatti/e, il restante non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" il 53,1% è abbastanza soddisfatto/a, il 39,8% è molto soddisfatto/a, il 5,1% è poco soddisfatto/a ed il restante non risponde;

b) In merito all'area definita "il percorso" il 46,4% è molto soddisfatto/a, il 33,7% è abbastanza soddisfatto/a, il 19,1% è poco soddisfatto/a, il restante non risponde;

c) In merito all'area definita "la sede" il 46,3% è abbastanza soddisfatto/a, il 34,7% è molto soddisfatto/a e il 19,0% è poco soddisfatto/a.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?" il 59,2% (29 persone) sono molto soddisfatte/i.

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- Per le domande: "Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?" e "Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?" il 28,6% (14 persone) è poco soddisfatto.

Infine il 69,4% (34) dei partecipanti ritiene molto importante "Le attività educative e terapeutiche."

## AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> <li>ITEM 6: Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'equipe? (20,4% di insoddisfatti)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nessuna azione migliorativa specifica (si veda verbale). L'equipe svolgerà una riunione casa con gli utenti nella quale verrà spiegata e discussa la differenza tra le esigenze della vita comunitaria quotidiana e il programma individuale e personalizzato, a seconda degli obiettivi terapeutici di ognuno.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ITEM 7: sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi etc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere? (26,5% di insoddisfatti).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nessuna azione migliorativa specifica (si veda verbale). Si discuterà in sede individuale con gli utenti che lamentano di avere pochi colloqui, chiedendo loro le motivazioni soggiacenti la richiesta di riceverne di più, in quanto spesso e volentieri usano il colloquio per richieste manipolatorie e non attinenti al lavoro terapeutico.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ITEM 10: Sei soddisfatto del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo? (28.7% di insoddisfatti).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nessuna azione migliorativa (si veda verbale)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ITEM 12: Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi? (28.6% di insoddisfatti).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si decide di svolgere un maggior controllo sulla cucina, sui coordinatori e sulla riserva alimentare. Tutti gli operatori in turno sono chiamati a svolgere tale controllo. Si decide inoltre di introdurre, ogni tanto, dei pasti a base di mozzarella e che i coordinatori <u>sporzionino</u> i pasti prima del servizio, in modo che servano ai tavoli il cibo direttamente sul piatto.</li> </ul>

## VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

2018 - 2022					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2018	12,9%	48,0%	38,2%	0,9%	32
2019	14,0%	32,4%	53,2%	0,4%	33
2020	25,2%	36,9%	37,9%	0,0%	31
2021	34,1%	35,3%	30,4%	0,2%	37
<b>2022</b>	<b>16,9%</b>	<b>39,7%</b>	<b>42,7%</b>	<b>0,7%</b>	<b>49</b>
<i>Media 2018-2022</i>	<i>20,6%</i>	<i>38,5%</i>	<i>40,5%</i>	<i>0,4%</i>	<i>36,4</i>

## MEDIA DATI PER AREE

ACCOGLIENZA		N°	%
	poco soddisfatto	2,5	5,1%
	abbastanza soddisfatto	26,0	53,1%
	molto soddisfatto	19,5	39,8%
	non rilevabile	1,0	2,0%
		49,0	100,0%

IL PERCORSO		N°	%
	poco soddisfatto	9,4	19,1%
	abbastanza soddisfatto	16,5	33,7%
	molto soddisfatto	22,8	46,4%
	non rilevabile	0,3	0,8%
		49,0	100,0%

SEDE		N°	%
	poco soddisfatto	9,3	19,0%
	abbastanza soddisfatto	22,7	46,3%
	molto soddisfatto	17,0	34,7%
	non rilevabile	0,0	0,0%
		49,0	100,0%

COMPLESSIVAMENTE		N°	%
	poco soddisfatto	8,3	16,9%
	abbastanza soddisfatto	19,4	39,5%
	molto soddisfatto	20,9	42,8%
	non rilevabile	0,4	0,8%
		49,0	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 31 persone che lo ritengono importante il **58,1%** è soddisfatta/o

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	5	0	0	0	5
AI	1	8	4	0	13
MI	2	11	18	0	31
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	8	19	22	0	49

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



In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 27 persone che lo ritengono importante il **62,9%** è soddisfatta/o

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

	PS	AS	MS	NR	NP	Totali
PI	8	1	2	0	0	11
AI	3	4	3	0	0	10
MI	3	6	17	0	1	27
NR	0	0	0	1	0	1
NP	0	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	14	11	22	1	1	49

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

In merito alla *struttura* su 30 persone che la ritengono importante il 48,7% è soddisfatta/o

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	0	4	0	0	4
AI	1	12	2	0	15
MI	4	7	19	0	30
NR	0	0	0	0	0
<b>totali</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>49</b>

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

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 34 persone che le ritengono importanti il 61,8% è soddisfatta/o;

**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	1	0	0	2
AI	3	6	4	0	13
MI	4	9	21	0	34
NR	0	0	0	0	0
<b>totali</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>49</b>

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



## ELABORAZIONE DEI DATI

### Domanda 1:

**Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	20	40,9%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	28	57,1%
Poco soddisfatti/e	0	0,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	1	2,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

### Domanda 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 soddisfatti/e	19	38,8%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	24	49,0%
Poco soddisfatti/e	5	10,2%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	1	2,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

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

- Forse spiegare qualcosa in più prima dell'ingresso in comunità;
- Spiegare come si svolge la giornata.
- Regole più chiare per tutti fin dal pre ingresso.
- Sì, secondo me un po' più di conoscenza nei confronti degli utenti sarebbe opportuno visto (per mia esperienza personale) che alcuni non sanno proprio né dove si trovano e cosa si apprestano a fare.
- Assolutamente no, va bene così.
- Sì, ho pensato di riprendermi la mia vita in mano e lo consiglio ad altre persone che hanno la mia stessa problematica;
- Poco spazio per l'abbigliamento;
- Essere più seguito dagli operatori di servizio;
- Magari valutare meglio la vera intenzione da parte dell'utente di intraprendere un percorso terapeutico (motivazione);
- Essere più seguito dagli operatori di riferimento.;
- Ci sono un mese e non ho ancora proposte
- Mi è stata indicata codesta comunità con sani principi;
- Prima dell'accoglienza ero un po' indeciso ma poi avendo parlato con l'operatore Giuseppe, mi sono reso conto che questo percorso mi aiuterà veramente e piano piano mi sto rendendo conto che dentro di me qualcosa sta cambiando in bene. Grazie.

**Domanda 3:****Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	29	59,2%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	14	28,6%
Poco soddisfatti/e	6	12,2%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 4:****Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	18	36,7%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	23	46,9%
Poco soddisfatti/e	7	14,4%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	1	2,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 5:****L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	22	44,9%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	19	38,8%
Poco soddisfatti/e	8	16,3%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 6:****Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	19	38,8%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	20	40,8%
Poco soddisfatti/e	10	20,4%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 7:****Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	23	47,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	13	26,5%
Poco soddisfatti/e	13	26,5%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 8:****Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	24	49,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	16	32,7%
Poco soddisfatti/e	9	18,3%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 9:****Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	25	51,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	16	32,7%
Poco soddisfatti/e	8	16,3
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 10:****Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	22	44,9%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	11	22,4%
Poco soddisfatti/e	14	28,7%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	1	2,0%
Non risponde	1	2,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

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

- Avere più coinvolgimento familiare;
- Più incontri individuali con gli operatori di riferimento;
- Dal mio punto di vista e per il momento in cui mi trovo, andrebbe rivisto il sistema incontri-verifiche. Ed anche il punto di vista corsi, andrebbero aggiunte più proposte o data più libertà, a chi contingentemente alla durata del percorso sia più disponibile.
- No! Ringrazio soprattutto Fabio e Lorenza.
- Più duri alle regole.
- Di tornare a casa
- Amplificare lo strutturamento delle regole.
- Cercare di arrivare sempre all'obbiettivo che ti sei imposto, cioè alla fine.
- Qui si sta abbastanza bene, ad eccezione del fatto che è presente il Cpa, con continui nuovi ingressi, che possono destabilizzare l'ambiente.
- Qualche colloquio psicologico in più
- Quale percorso?
- Essere più seguiti con colloqui individuali
- Ci sono pochi colloqui per quanto mi riguarda, uno al mese per me non è beneficiario.
- Sono molto contento e soddisfatto di curarmi con voi.
- Mi piacerebbe sentire più spesso i miei familiari.
- Gli operatori dovrebbero migliorare in tante cose.
- Un suggerimento c'è, vorrei fare più colloqui mirati al mio percorso con il mio operatore di riferimento.

### Domanda 11:

**Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	22	42,9%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	22	42,9%
Poco soddisfatti/e	5	10,2%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 12:****Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	14	28,6%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	21	42,8%
Poco soddisfatti/e	14	28,6%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>10,0%</i>

**Domanda 13:****Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	15	30,6%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	25	51,0%
Poco soddisfatti/e	9	18,4%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

**Domanda 14:****Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione**

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	21	42,9%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	19	38,8%
Poco soddisfatti/e	8	16,3%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	1	2,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

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

- Un po' di internet in più;
- Credo che per chi ama il basket serva un canestro! E degli spazi più igienizzati.
- Modificare orari di lavoro in base alla necessità e l'urgenza dei lavori.
- No perché non ne abbia, ma non credo di poter dare suggerimenti visto l'impossibilità di fondi reperibili per le proposte che potrei suggerire.
- Avere più servizi e più settori da svolgere.
- Di non obbligare a far ciò che non si vuole
- Cambiare tutti i divani che fanno pietà.
- Arredi delle camere
- Più attività ricreative che coinvolgano tutti o quasi gli utenti
- Suggerisco una potente disinfestazione. Ci sono più mosche qui che in un campo di battaglia colmo di cadaveri mutilati.
- Avere più colloqui individuali e personali per conoscere di più l'utente
- A giorni si mangia bene e a giorni malissimo. Per non parlare delle solite pietanze, per me si può migliorare. La mia soddisfazione per il servizio in generale è 6, sufficiente.
- Tenere più pulita l'igiene.
- Suggerimento sul mangiare, un po' superficiale
- Per me è una struttura molto accogliente e soprattutto presenti
- Mi piacerebbe dedicare del tempo libero tutti insieme. Il servizio in generale potrebbe dare tanto ma... non sono soddisfatto.
- Si può migliorare in tante cose.
- Si una proposta c'è, vorrei che gli operatori si concentrino di più su noi utenti ad operare e tenere più pulita la struttura. So che è dura, ma sono sicuro che se vi impegnate ad essere un po' più severi per me le cose cambieranno in meglio per la struttura.

### Domanda 15:

#### Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento

	N°	%
Importantissimo	31	63,3%
Molto importante		
Abbastanza importante	13	26,5%
Poco importante	5	10,2%
Per niente importante		
Non risponde	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

<b>Domanda 16:</b> <b>Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.</b>		N°	%
	Importantissimo	27	55,2%
	Molto importante		
	Abbastanza importante	10	20,4%
	Poco importante	11	22,4%
	Per niente importante		
	Non risponde	1	2,0%
	<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

<b>Domanda 17:</b> <b>La struttura (edificio, arredi, spazi).</b>		N°	%
	Importantissimo	30	61,2%
	Molto importante		
	Abbastanza importante	15	30,6%
	Poco importante	4	8,2%
	Per niente importante		
	Non risponde	0	0,0%
	<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>

<b>Domanda 18:</b> <b>Le attività educative e terapeutiche.</b>		N°	%
	Importantissimo	34	69,4%
	Molto importante		
	Abbastanza importante	13	26,5%
	Poco importante	2	4,1%
	Per niente importante		
	Non risponde	0	0,0%
	<i>Totale</i>	<i>49</i>	<i>100,0%</i>



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

- Preferirei un po' di modernizzazione tecnologica.
- Servirebbe più ascolto per i ragazzi in difficoltà, c'è molta distrazione da parte di qualche operatore.
- La mia famiglia in salute in grado di interagire con me "potere esprimersi con loro;
- Si io vorrei tanto poter fare corsi di formazione e poter anche solo studiare per poter fare la patente appena terminato il percorso (reinserimento lavorativo). Comunque complimenti lavorate davvero bene tutta l'equipe.
- Si, più corsi e possibilità di accesso ad altre attività o corsi anche non interni alla struttura (sempre contingentemente ai tempi di percorso ed alla qualità di fiducia utente/equipe).
- No, sono rimasto soddisfatto da tutto.
- Per me è importantissimo il coinvolgimento dei miei familiari nel percorso, ma non sono coinvolti. Anche la struttura credo sia da migliorare.
- Corsi di formazione e magari inserimento lavorativo.
- Si molta scrittura mi piace scrivere, e molte cose da lasciare nel cuore di tutti. Grazie a voi dell'impegno e non stancatevi mai, queste persone hanno veramente bisogno di voi.
- Corsi di formazione; reinserimento sociale e lavorativo; plenarie con argomenti che riguardano le dipendenze.
- Le attività che ci sono per me vanno bene.
- Uscite;
- Cercare di capire meglio il mio carattere e le mie esigenze durante la giornata.
- Per quanto riguarda il reinserimento sociolavorativo, manca una concreta collaborazione con cooperative presenti nel territorio e altre sedi lavorative.
- Vanno bene le attività. Hai anche molto tempo libero per scrivere e per le telefonate.
- Vorrei dare più valore al mio tempo libero, attività formative, corsi anche semplicemente sport esterni alla comunità e del tempo per la ricerca lavoro.
- Si voglio cambiare
- Miglioramento del gruppo di utenti
- Devo ancora capire il sistema che magari nei prossimi mesi saranno più importanti.
- Le attività educative e terapeutiche sono poche, come i colloqui con operatore e psicologo. A parer mio è meglio avere poche persone ma abbastanza seguite. Riguardo le altre attività, per me possono bastare.
- A parer mio non mi manca nulla state facendo già troppo per me e vi ringrazio tantissimo per tutto ciò
- Non si capisce, non capisco ancora come funziona
- C'è tutto quello che vorrei ma non me lo propongono.
- Nessuno, mi trovo abbastanza bene in tutte le mansioni che mi date.

## LA 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.

