



# **Report soddisfazione utenti 2022**

## **Struttura residenziale per le dipendenze di Garbagnate**



## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative individuate a novembre 2022	4
Valori aggregati suddivisi in anni	4
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Elaborazione dati	7
Procedura	16



## 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 43; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 51,2% (22) da 1 a 3 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 48,8% è abbastanza soddisfatta/o, il 27,9% è poco soddisfatta/o e il 18,6% è molto soddisfatta/o, il restante non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" il 40,8% è molto soddisfatto/a, il 36,0% è abbastanza soddisfatto/a, il 20,9% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde;

b) In merito all'area definita "il percorso" il 37,5% è abbastanza soddisfatto/a, il 33,7% è molto soddisfatto/a, il 24,1% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde;

c) In merito all'area definita "la sede" il 42,6% è poco soddisfatto/a, il 37,2% è abbastanza soddisfatto/a, il 16,3% è molto soddisfatto/a e il restante non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)", il 60,5% (26 persone) è molto soddisfatto/a;

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

1. Per le domande: "Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?" il 60,5% (26 persone) è poco soddisfatto/a;

Infine il 69,8% (30) dei partecipanti ritiene molto importante "Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento."

## AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2022

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dalla discussione emerge innanzitutto che le attività di tempo libero, in quanto tali, sono in carico al gruppo dei pari e al gruppo dell'animazione. Pertanto il gruppo prende l'impegno di essere propositivo attraverso una programmazione delle attività, alle quali, seppure poi attraverso una scelta individuale, ognuno può decidere se parteciparvi o meno; in questo modo si garantisce la libertà di quel tempo e dall'altra parte la possibilità di creare alternative nelle giornate in cui non ci sono attività programmate e definite da planning.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>12. Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si chiariscono nuovamente i criteri di decisione dei menù e dei quantitativi. Si propone di <u>ricondividere</u> questi principi almeno una volta l'anno come <u>recall</u>.</li> </ul>

## VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

2018 - 2022					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2018	37,5%	36,1%	26,3%	0,0%	21
2019	14,9%	28,8%	51,9%	4,4%	28
2020	34,4%	41,4%	19,5%	4,7%	24
2021	29,5%	38,5%	29,3%	2,8%	25
<b>2022</b>	<b>27,9%</b>	<b>38,0%</b>	<b>29,9%</b>	<b>4,2%</b>	<b>43</b>
<i>Media 2018 - 2022</i>	28,8%	36,6%	31,4%	3,2%	28,2

## MEDIA DATI PER AREE

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	9,0 20,9%
	abbastanza soddisfatto	15,5 36,0%
	molto soddisfatto	17,5 40,8%
	non rilevabile	1,0 2,3%
	43,0	100,0%

	N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	10,4 24,1%
	abbastanza soddisfatto	16,1 37,5%
	molto soddisfatto	14,5 33,7%
	non rilevabile	2,0 4,7%
	43,0	100,0%

	N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	18,3 42,6%
	abbastanza soddisfatto	16,0 37,2%
	molto soddisfatto	7,0 16,3%
	non rilevabile	1,7 3,9%
	43,0	100,0%

	N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	12,0 27,9%
	abbastanza soddisfatto	16,4 38,0%
	molto soddisfatto	12,8 29,9%
	non rilevabile	1,8 4,2%
	43,0	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 30 persone che lo ritengono importante il 50,0% sono abbastanza soddisfatte/i

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	3	1	0	0	4
AI	0	7	1	0	8
MI	3	12	15	0	30
NR	0	1	0	0	1
<b>totali</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>43</b>

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 24 persone che lo ritengono importante il 54,2% sono poco soddisfatte/i;

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

	PS	AS	MS	NP	NR	Totali
PI	1	3	0	5	0	9
AI	2	4	2	0	0	8
MI	13	1	9	1	0	24
NP	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	1	1	2
<b>totali</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>43</b>

In merito alla *struttura* su 18 persone che la ritengono importante il 50,0% sono soddisfatte/i

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	3	2	1	0	6
AI	1	13	3	0	17
MI	3	6	9	0	18
NR	0	0	1	1	2
<b>totali</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>43</b>

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 27 persone che le ritengono importanti il 40,7% sono abbastanza soddisfatte/i

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	2	1	0	0	3
AI	5	5	2	0	12
MI	6	11	10	0	27
NR	0	0	0	1	1
<b>totali</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>43</b>

## 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	14	32,6%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	16	37,1%
Poco soddisfatti/e	11	25,6%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	2	4,7%
<i>Totale</i>	<i>43</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	21	48,8%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	15	34,9%
Poco soddisfatti/e	7	16,3%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>43</i>	<i>100,0%</i>

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

- Nessuna perché è stata molto soddisfacente e rassicurante.
- tutto chiaro nessun suggerimento
- Colloquio con operatore di turno.
- Più chiarezza
- Essere più chiari



Domanda 3: Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	16	37,2%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	19	44,2%
Poco soddisfatti/e	8	18,6%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>43</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 4: Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	12	27,9%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	20	46,5%
Poco soddisfatti/e	9	20,9%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	2	4,7%
<i>Totale</i>	<i>43</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 5: L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	16	37,2%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	21	48,8%
Poco soddisfatti/e	6	14,0%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	0	0,0%
<i>Totale</i>	<i>43</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 6: Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	9	20,9%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	18	41,9%
Poco soddisfatti/e	14	32,5%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	2	4,7%
<i>Totale</i>	<i>43</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	14	32,5%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	15	34,9%
Poco soddisfatti/e	12	27,9%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	2	4,7%
<i>Totale</i>	<i>43</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 8: Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	26	60,5%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	11	25,6%
Poco soddisfatti/e	5	11,6%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	1	2,3%
<i>Totale</i>	<i>43</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	12	27,9%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	17	39,5%
Poco soddisfatti/e	13	30,3%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	1	2,3%
<i>Totale</i>	<i>43</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	11	25,6%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	8	18,6%
Poco soddisfatti/e	16	37,2%
Per niente soddisfatti/e		
Non applicabile	1	2,3%
Non risponde	7	16,3%
<i>Totale</i>	<i>43</i>	<i>100,0%</i>

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

- vorrei più incontri psicologici;
- Più svago nelle ore libere tipo semplici passeggiate
- Vedere di più i miei figli e la compagna
- Voglio cambiare operatore
- mi piacerebbe che la persona sarebbe più valorizzata in base alle necessità di età o comunque in base al percorso che sta svolgendo, e alla esperienza o vissuto pregresso
- Avere più colloqui, non sentirsi dire sempre di aspettare, avere del tempo libero per se stessi
- più fiducia negli utenti di periodo e più uscite
- quando non palestra mi piacerebbe avere del tempo libero mio per stare in stanza a riposare o leggere. per quanto riguarda il fine settimana preferirei guardare un film perché la sera sono troppo stanca e non riesco mai a guardarne 1 poi si potrebbe anche prendere il sole vorrei riposare io ma condivido anche qualche attività di gioco cambiando settimanalmente



- comunicare di più con i familiari
- in futuro vorrei maggior relazione con l'esterno: lavoro, figlia, donna.
- sì il cambio struttura ,per motivi di salute ed altro ancora.
- per me è importante fare più gruppi obiettivi perchè si è in pochi e si tirano fuori più cose e emozioni che abbiamo dentro
- Essere +capito e compreso!
- più autonomia
- la libertà di opinione e apportare delle mie idee
- Fare più uscite di gruppo o con compagni di percorso
- Incentivare l'attività creative
- Credo che qualche uscita terapeutica sarebbe utile e agevole per il sottoposto.
- Che un operatore con l'incarico di seguire un settore in particolare debba, oltre che prenderlo con ambizione, debba essere almeno centrato o un minimo indirizzato verso quel contesto
- Più impegno degli operatori

**Domanda 11:**

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

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	14	32,6%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	21	48,8%
Poco soddisfatti/e	7	16,3%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	1	2,3%
<i>Totale</i>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>

**Domanda 12:**

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

	N°	%
Del tutto soddisfatti/e	6	14,0%
Molto soddisfatti/e		
Abbastanza soddisfatti/e	12	27,9%
Poco soddisfatti/e	22	51,1%
Per niente soddisfatti/e		
Non risponde	3	7,0%
<i>Totale</i>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>

Domanda 13: Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?		N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	1	2,3%
	Molto soddisfatti/e		
	Abbastanza soddisfatti/e	15	34,9%
	Poco soddisfatti/e	26	60,5%
	Per niente soddisfatti/e		
	Non risponde	1	2,3%
	<i>Totale</i>	<i>43</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 14: Pensando al Servizio in generale, qual'è il tuo grado di soddisfazione		N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	8	18,6
	Molto soddisfatti/e		
	Abbastanza soddisfatti/e	21	48,8
	Poco soddisfatti/e	12	27,9
	Per niente soddisfatti/e		
	Non risponde	2	4,7
	<i>Totale</i>	<i>43</i>	<i>100,0%</i>

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

- un po' più di manutenzione nelle camere
- Bagni da ristrutturare
- conceder un po' di tempo dedicato solo a me
- sì, ci sarebbero alcuni spazi da sistemare, sia comuni che individuali, si avrebbe bisogno anche di sostenere delle spese per migliorare i materiali di cui necessitano tutte le attività e attrezzature per esse.
- Essere più elastici nelle pulizie, non essere così pignoli nelle pulizie di fine
- cambiamento degli arredi
- una toilette in zona comune tipo x la cucina e sala tv
- poco cibo
- maggiore manutenzione dei luoghi comuni . sistemare zona rifiuti , sistemare campo da calcio, costruire campo da basket , aggiustare campo volley.
- aiuto nel cambiare struttura

- detto prima che sono molto soddisfatto , l'unica cosa che vorrei è piu assistenza degli operatori nei momenti liberi , per aiutare chi organizza i giochi a far partecipare piu gente come si fa quando si lavora visto che i fine settimana sono duri da far passare.
- In merito all'alimentazione, aumenterei di un pochino le dosi;e riguardo al coinvolgimento della mia unica persona familiare, preferirei ritornare come prima, (+fiducia +trasparenza evitando malessere, ansia e conflitti)!
- xchi e qui da tempo piu fiducia alle uscite in autonomia
- Un po' più libero di agire
- ristrutturare se possibile la parte della struttura non utilizzata per poter svolgere altre attività
- Avere più colloqui ma a me tante volte vengono negati forse perché non sono tra i preferiti
- A belli re con interventi creativi che possano coinvolgere il gruppo e penso possa essere terapeutico.
- Si potrebbero creare dei laboratori creativi x il gruppo. Con delle creazioni da portare all'esterno in qualche fiera o mercatino... Che il ricavato potrebbe essere usato dalla struttura per agevolare il tossicodipendente. Avendo un approccio al "lavoro" e alla vita, senza l'aiuto di una sostanza, all'esterno della struttura.
- Miglioramento estetico della struttura
- Ci vorrebbe un tempo che ora non ho fatelo durante l'attività

**Domanda 15:**

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

	N°	%
Importantissimo	30	69,8%
Molto importante		
Abbastanza importante	8	18,6%
Poco importante	4	9,3%
Per niente importante		
Non risponde	1	2,3%
<i>Totale</i>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>

**Domanda 16:**

Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

	N°	%
Importantissimo	24	55,8%
Molto importante		
Abbastanza importante	8	18,6%
Poco importante	9	20,9%
Per niente importante		
Non risponde	2	4,7%
<i>Totale</i>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>



Domanda 17:

La struttura (edificio, arredi, spazi).

	N°	%
Importantissimo	18	41,9%
Molto importante		
Abbastanza importante	17	39,4%
Poco importante	6	14,0%
Per niente importante		
Non risponde	2	4,7%
<i>Totale</i>	<i>43</i>	<i>100,0%</i>

Domanda 18:

Le attività educative e terapeutiche.

	N°	%
Importantissimo	27	62,8%
Molto importante		
Abbastanza importante	12	27,9%
Poco importante	3	7,0%
Per niente importante		
Non risponde	1	2,3%
<i>Totale</i>	<i>43</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?

- vorrei più tempo libero senza attività obbligatorie
- i tempi di riposo trasformati in passeggiate all'aria aperta.
- sì, bisognerebbe riprendere a far le uscite tra utenti (covid permettendo) più anziani/meno anziani e valorizzare di più o meglio il fine settimana sempre tramite quest'ultima proposta
- Avere per le donne la possibilità di andare dal parrucchiere, dall'estetista, curare la propria persona per il suo benessere nel vedersi e nella avere più autostima
- proporrei un menù più abbondante e più variante, più tempo libero ad esempio ad un giorno libero ed un giorno con attività di svago organizzate
- avere qualche colloquio in più, vorrei almeno nella colazione che è il pasto più importante della giornata vorrei 1 quantità maggiore
- mi piacerebbe avere possibilità di fare attività esterne alla comunità quali volontariato/sport o borse lavoro e avere del tempo libero auto gestito almeno nei weekend oltre alla possibilità di iniziare a fare uscite tra utenti in modo da consolidare la fiducia in noi stessi e negli altri e rendere meno pesante il distacco dal mondo esterno capendo così che fuori non cambia nulla ma dobbiamo cambiare noi

- vorrei attività di pittura e cultura in generale e aggiornamenti attuali quotidiani
- Mi piacerebbe sperimentare il cambiamento personale anche in autonomia
- se ci fossero uscite in più sarebbe meglio
- credo che si debba puntare di più sulle attività già presenti. Maggiore impegno nell'animazione.
- più gruppi e attività sportive.
- Sono soddisfatto di tutte le attività che ho svolto con passione, deviando pensieri negativi, ma nello stesso tempo trasformare in positività le cose che vanno sistemate.
- più autonomia
- Si credo che dovremo avere più contatti con gli esterni
- mi piacerebbe che ci fossero più attività di svago
- Sistemare il campo da calcio e pallavolo con delle reti più forti e alte
- Attività creative e possibilità di uscite per vedere musei o luoghi.
- Mi piacerebbe ci fosse dell'arte terapia.... Dei corsi di studio o specializzazione per qualche lavoro futuro
- Lavoro retribuito
- Va bene così
- Gruppi, colloqui psicologico e psichiatrico personali e con i gruppi, confronti di cui si tratta delle dipendenze.
- Si altre attività ma dovrei essere più specifico

## 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.

