

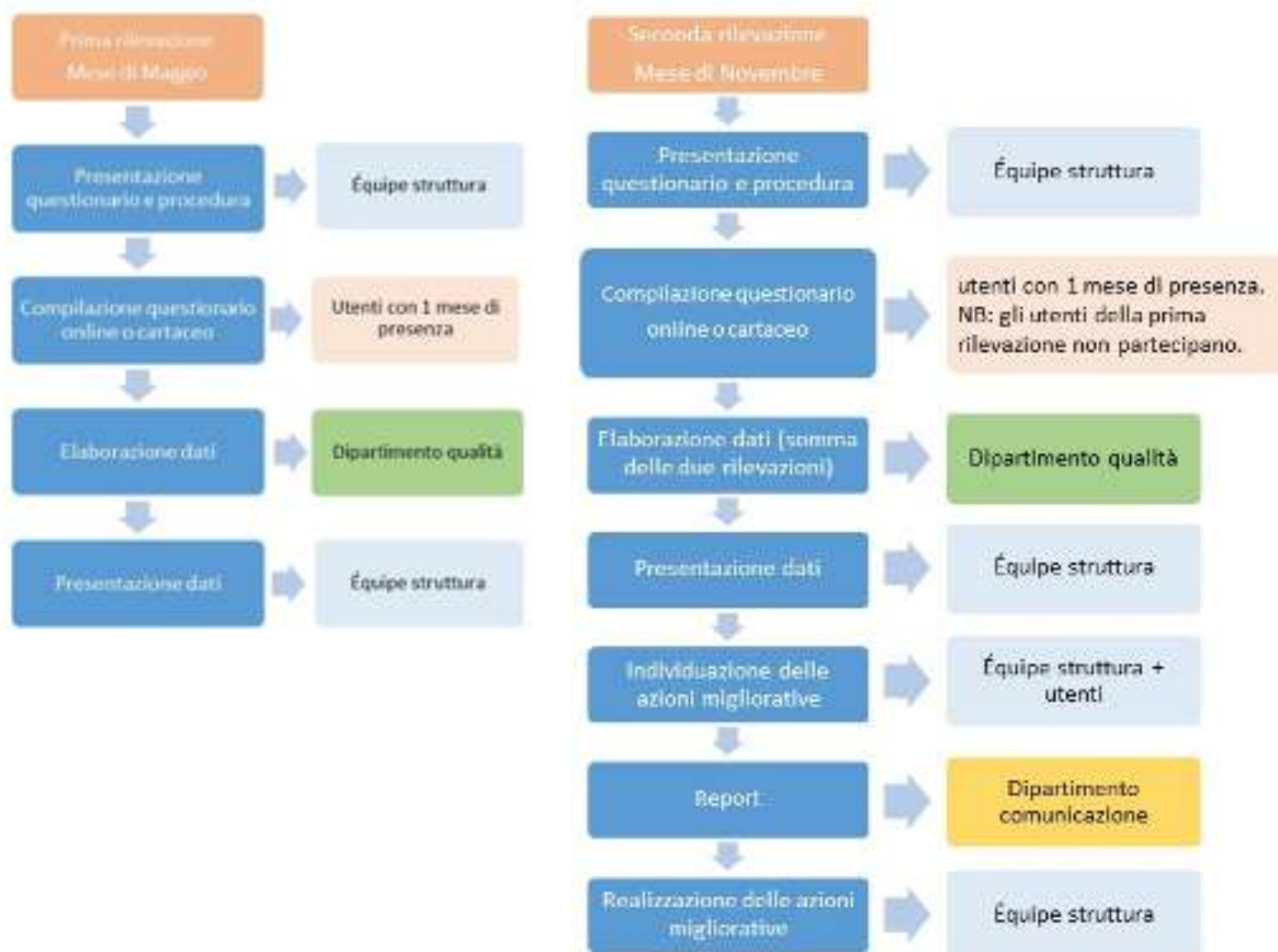
Report soddisfazione utenti 2022

Strutture residenziali per le dipendenze di Dianova



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'ospite e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.



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 DEI DATI

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 180; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 37,7% (68) maggiore dei sei mesi.

Dati GENERALI

				
	% Soddisfatti/e	% abbastanza soddisfatti/e	% poco soddisfatti/e	% non risponde/applicabile
Struttura di COZZO	66,1%	23,9%	8,6%	1,4%
Struttura di ORTACESUS	42,7%	39,7%	16,9%	0,7%
Struttura di GARBAGNATE	29,9%	38,0%	27,9%	4,2%
Struttura di MONTEFIORE	63,7%	31,0%	5,3%	0,0%
Struttura di PALOMBARA	75,7%	19,7%	4,6%	0,0%
DIANOVA	52,1%	31,9%	14,4%	1,6%

Domanda 8: *Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)* = 63,3% (114 persone) molto soddisfatti/e

Domanda 5: *L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?* = 60,6% (109 persone) molto soddisfatti/e

Domanda 11: *Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?* = 41,1% (74 persone) sono abbastanza soddisfatte/i

Domanda 13: *Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?* = 28,3% (51 persone) poco soddisfatti/e

Domanda 1: Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	98	54,4%	14	32,6%	20	40,9%	27	67,5%	16	69,6%	21	84,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	66	36,7%	16	37,1%	28	57,1%	11	27,5%	7	30,4%	4	16,0%
	Poco soddisfatti/e	13	7,2%	11	25,6%	0	0,0%	2	5,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Per niente soddisfatti/e												
	Non risponde	3	1,7%	2	4,7%	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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?

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	106	58,9%	21	48,8%	19	38,8%	29	72,5%	15	65,3%	22	88,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	56	31,1%	15	34,9%	24	49,0%	7	17,5%	7	30,4%	3	12,0%
	Poco soddisfatti/e	16	8,9%	7	16,3%	5	10,2%	3	7,5%	1	4,3%	0	0,0%
	Per niente soddisfatti/e												
	Non risponde	2	1,1%	0	0,0%	1	2,0%	1	2,5%	0	0,0%	0	0,0%
	Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

GARBAGNATE

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

PALOMBARA

- dire da subito che bisogna togliersi la barba

MONTEFIORE

- illustrare meglio sul percorso da fare;
- ascoltare già basta, incentivare è un di più che fa solo bene;
- valutare bene se motivato;
- No perchè è stata soddisfacente l'accoglienza
- Dare indicazione sul tipo di abbigliamento, relativamente al clima del posto. Le modalità di acquisto dei prodotti personali. In maniera generica quale è l'indirizzo, la modalità terapeutica che la comunità mette in atto.

ORTACESUS

- 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.

COZZO

- credo avere la possibilità di interloquire con persone come Federica sia necessario anche dopo;
- Sì che la terapia psicologica venga messo in risalto rispetto a quella farmacologica.
- FAREI DIRE DAL CENTRO DI ASCOLTO, CHIARAMENTE ALL' UTENTE CHE STA PER ENTRARE IN STRUTTURA, DI RISOLVERE ALCUNE COSE CHE IN COMUNITA NON POSSONO VENIRE RISOLTE, ES.: PRATICHE BUROCRATICHE PER RESIDENZE, FIGLI, ECC.
- una chiacchierata con qualche utente prima dell'ingresso
- fidarsi di tutta l'equipe

-Forse avrebbero potuto informarmi di portare vestiti da "lavoro", visto che molto probabilmente si sarebbero potuti rovinare in modo permanente (vedi utilizzo di candeggina)

-Potrebbe essere interessante e utile stabilire (magari tramite l'utilizzo di piattaforme di contatto web) un incontro preventivo con le varie figure (Case Manager, psicologa/psichiatra ecc.) che seguiranno l'utente una volta entrato.

-Forse sarebbe meglio spiegare come funzionano i gruppi.

-Maggiori spiegazioni sul turno notturno e sulla turnazione dei settori (quando vengono spiegati sembra che i settori vengano cambiati quasi settimanalmente)

-Mah... non saprei... probabilmente mi limiterei a invogliare la persona a intraprendere a fare l'ingresso alla comunità in questione. A mio avviso è una comunità ricca di strumenti e opportunità, da usare in modo corretto e soprattutto costruttivo. Ora, questa è la mia "vera e propria" esperienza comunitaria, e fin ora devo dire che sia dal punto di vista riabilitativo e dal punto di vista terapeutico è il top. Ovvio, la persona in questione deve mettersi in gioco e CREDERCI VERAMENTE nel PROPRIO PERCORSO e soprattutto deve FIDARSI e in seguito (col tempo) AFFIDARSI all'EQUIPE , ALLA PSICOLOGA/PSICHIATRA: La mia proposta è quella di SPONSORIZZARE "LA DIANOVA" sul web, in modo che tutti quelli che vogliono GUARIRE e VOGLIONO CRESCERE per poi RICOMINCIARE la propria VITA possano accedervi più facilmente, visto che ad oggi il WEB è la più grande fonte di comunicazione/informazione. Sicuramente questo sarà già stato fatto, ma la mia opinione è questa. Io ho conosciuto questa comunità tramite il SERT di Genova. Non sapevo della sua esistenza prima che mi venisse proposta da essa. Altrimenti ci sarei venuto prima. Infine rispondo alla domanda da voi fattomi... Il mio suggerimento/proposta è che va SPONSORIZZATA IN TUTTA ITALIA, in modo che TUTTI la possano conoscere e in fine fare la domanda di ingresso. FINE!

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

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	107	59,4%	16	37,2%	29	59,2%	27	67,5%	15	65,3%	20	80,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	54	30,0%	19	44,2%	14	28,6%	10	25,0%	7	30,4%	4	16,0%
	Poco soddisfatti/e	19	10,6%	8	18,6%	6	12,2%	3	7,5%	1	4,3%	1	4,0%
	Per niente soddisfatti/e												
Non risponde		0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totale		180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	98	54,4%	12	27,9%	18	36,7%	33	82,5%	13	56,5%	22	88,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	62	34,4%	20	46,5%	23	46,9%	7	17,5%	9	39,2%	3	12,0%
	Poco soddisfatti/e	17	9,4%	9	20,9%	7	14,4%	0	0,0%	1	4,3%	0	0,0%
	Per niente soddisfatti/e												
Non risponde		3	1,8%	2	4,7%	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totale		180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	109	60,6%	16	37,2%	22	44,9%	35	87,5%	15	65,2%	21	84,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	54	30,0%	21	48,8%	19	38,8%	3	7,5%	8	34,8%	3	12,0%
	Poco soddisfatti/e	17	9,4%	6	14,0%	8	16,3%	2	5,0%	0	0,0%	1	4,0%
	Per niente soddisfatti/e												
Non risponde		0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totale		180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	93	51,7%	9	20,9%	19	38,8%	27	67,5%	16	69,6%	22	88,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	55	30,5%	18	41,9%	20	40,8%	9	22,5%	5	21,7%	3	12,0%
	Poco soddisfatti/e	30	16,7%	14	32,5%	10	20,4%	4	10,0%	2	8,7%	0	0,0%
	Per niente soddisfatti/e												
	Non risponde	2	1,1%	2	4,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	98	54,4%	14	32,5%	23	47,0%	28	78,0%	12	52,2%	21	84,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	48	26,7%	15	34,9%	13	26,5%	8	20,0%	8	34,8%	4	16,0%
	Poco soddisfatti/e	32	17,8%	12	27,9%	13	26,5%	4	10,0%	3	13,0%	0	0,0%
	Per niente soddisfatti/e												
	Non risponde	2	1,1%	2	4,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	114	63,3%	26	60,5%	24	49,0%	30	75,0%	15	65,2%	19	76,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	48	26,7%	11	25,6%	16	32,7%	9	22,5%	7	30,5%	5	20,0%
	Poco soddisfatti/e	17	9,4%	5	11,6%	9	18,3%	1	2,5%	1	4,3%	1	4,0%
	Per niente soddisfatti/e												
	Non risponde	1	0,6%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	105	58,3%	12	27,9%	25	51,0%	32	80,0%	15	65,2%	21	84,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	49	27,2%	17	39,5%	16	32,7%	6	15,0%	6	26,1%	4	16,0%
	Poco soddisfatti/e	25	13,9%	13	30,3%	8	16,3%	2	5,0%	2	8,7%	0	0,0%
	Per niente soddisfatti/e												
Non risponde		1	0,6%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totale		180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	82	45,6%	11	25,6%	22	44,9%	17	42,5%	16	69,6%	16	64,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	41	22,8%	8	18,6%	11	22,4%	10	25,0%	5	21,7%	7	28,0%
	Poco soddisfatti/e	41	22,8%	16	37,2%	14	28,7%	7	17,5%	2	8,7%	2	8,0%
	Per niente soddisfatti/e												
Non applicabile		8	4,4%	1	2,3%	1	2,0%	6	15,0%	0	0,0%	0	0,0%
Non risponde		8	4,4%	7	16,3%	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totale		180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

MONTEFIORE

- le regole sono chiare ma suggerisco di cercare di farle rispettare e applicarle di più;
- volevo dire che se non era per l' equipe molto probabilmente nn stavo qui ho dato di matto un paio di volte e sono riusciti a farmi ragionare, a volte nn è facile stare in comunità e ancora più difficile quando vieni da libero, la mente meante ora come ora devo dire che sono soddisfatto voglio continuare così senza voltarmi grazie.
- maggiori colloqui con l' equipe;
- confronti più frequenti tra gruppo casa ed èquipe;
- adequate alla mia persona;
- sarebbe stato più terapeutico se lamia famiglia era più presente anche in struttura ma purtroppo capisco che per il covid non e stato possibile;

- vorrei vedere piu spesso la mia famiglia
- E' un mese e mezzo che sono entrato nella struttura ed ancora non ho elementi per poter porre proposte.
- Sono molto utili e funzionali gruppi terapeutici e colloqui individuali con l'operatore di riferimento e lo psicoterapeuta

PALOMBARA

Non sono pervenuti suggerimenti né proposte

GARBAGNATE

- 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 perche 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 attivita di gioco cambiando settimanalmente
 - comunicare di piu con i familiari
 - in futuro vorrei maggior relazione con l'esterno: lavoro, figlia, donna.
 - si il cambio struttura ,per motivi di salute ed altro ancora.
 - per me è importante fare piu gruppi obbiettivi perchè si è in pochi e si tirano fuori piu cose e emozioni che abbiamo dentro
 - Essere +capito e compreso!
 - piu autonomia
 - lu 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

ORTACESUS

- 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'obiettivo 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.

COZZO

- SI AIUTO NEL CAPIRE COME AFFRONTARE I PERCORSI DOPO LA COMUNITA'.
- LO INDIVIDUALIZZEREI MOLTO DI PIU', AD ESEMPIO IL PRIMO MESE OK UGUALE PER TUTTI, MA POI SE UNO NECESSITA UN COLLOQUIO PRIMA DEI TRE MESI IO GLIELO FAREI FARE, SI DICE CHE IL PERCORSO E INDIVIDUALIZZATO MA CI SONO DEI TEMPI STANDAR CHE VALGONO PER TUTTI, IO FAREI SOLO IL PRIMO MESE UGUALE PER TUTTI
- uscite prima della verifica per individuare meglio obiettivi e criticità
- si piu' colloqui sia individuali che di gruppo ma soprattutto individuali, molto sport anche in gruppo per il benessere fisico e psicologico e meno lavoro manuale il quale non lo considero terapia.
- coinvolgere con la sua presenza anche il mio compagno
- si potrebbe uscire a vedere delle mostre
- Sono pienamente soddisfatto del percorso che sto effettuando
- Sarei curioso di capire e conoscere ciò che in questi tre mesi di permanenza in struttura è emerso dalla mia figura. Magari attraverso degli incontri personalizzati con il mio Case Manager.
- Mi piacerebbe poter scegliere lo psicologo

- si un suggerimento ce lo: mi da fastidio che gli utenti che insultano l'equipe e non hanno rispetto per il posto in cui si trovano atteggiandosi con aria spavalda venissero cacciati fuori dalle scatole...
- abbreviare il percorso facendo piu ore di gruppo settimanali
- La mia proposta è che ogni tanto mi piacerebbe incontrare il mio case manager, la mia psicologa e i miei operatori di riferimento tutti insieme.
- Sarebbe utile un investimento sulla parte di inserimento
- Maggior rispetto delle regole (omogeneità nell'applicazione nei confronti dell'utenti del regolamento interno della comunità). Maggiori attività extra comunitarie (uscite mirate, corsi di formazione ecc.).
- Bhe, io in questo momento proporrei di fare una video chiamata con psicologa, psichiatra, case manager IO e la MIA famiglia. Per far si che si trovino delle strategie per sostenersi a vicenda, per non ripetere gli stessi "Errori" del PASSATO. Questo servirebbe a far si che certi errori non si ripetano in futuro. Il tossicodipendente molto spesso ricade per diversi motivi legati alle proprie problematiche/Emozioni. Le ricadute possono dipendere per fare un esempio: Sul lavoro le cose non vanno bene, oppure a casa le cose non vanno bene. Insieme all'Equipe, io e la famiglia si possono trovarre delle strategie per far si che certi errori non si possano ripetere in futuro. FINE!

Domanda 11: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	88	48,9%	14	32,6%	22	42,9%	23	57,5%	16	69,6%	13	52,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	74	41,1%	21	48,8%	22	42,9%	14	35,0%	7	30,4%	10	40,0%
	Poco soddisfatti/e	17	9,4%	7	16,3%	5	10,2%	3	7,5%	0	0,0%	2	8,0%
	Per niente soddisfatti/e												
	Non risponde	1	0,6%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	72	40,0%	6	14,0%	14	28,6%	20	50,0%	16	69,6%	16	64,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	58	32,2%	12	27,9%	21	42,8%	14	35,0%	7	30,4%	4	16,0%
	Poco soddisfatti/e	47	26,1%	22	51,1%	14	28,6%	6	15,0%	0	0,0%	5	20,0%
	Per niente soddisfatti/e												
	Non risponde	3	1,7%	3	7,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	10,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

Domanda 13: Ritieni soddisfacenti le attività di tempo libero?

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	55	30,6%	1	2,3%	15	30,6%	16	40,0%	11	47,8%	12	48,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	73	40,6%	15	34,9%	25	51,0%	13	32,5%	10	43,5%	10	40,0%
	Poco soddisfatti/e	51	28,2%	26	60,5%	9	18,4%	11	27,5%	2	8,7%	3	12,0%
	Per niente soddisfatti/e												
	Non risponde	1	0,6%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
	Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

		DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Del tutto soddisfatti/e	88	48,9%	8	18,6	21	42,9%	26	65,0%	14	60,9%	19	76,0%
	Molto soddisfatti/e												
	Abbastanza soddisfatti/e	65	36,1%	21	48,8	19	38,8%	13	32,5%	7	30,4%	5	20,0%
	Poco soddisfatti/e	23	12,8%	12	27,9	8	16,3%	0	0,0%	2	8,7%	1	4,0%
	Per niente soddisfatti/e												
	Non risponde	4	2,2%	2	4,7	1	2,0%	1	2,5%	0	0,0%	0	0,0%
	Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

ORTACESUS

- 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.
- Se 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

GARBAGNATE

- 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

PALOMBARA

- per l'alimentazione aggiungerei carne bianca, comunque un'aggiunta di proteine. Per attività sportiva aggiungerei manubri e bilanceri per completare al meglio gli allenamenti;
- modificare gli ingressi della suite consentendo di separare l'ufficio della responsabile terapeutica dalla stanza. Un ingresso privato per l'ufficio avrebbe più privacy;
- si potrebbe cambiare un po' più spesso il menù
- Magari nelle stanze avere più spazio per il vestiario e i prodotti personali
- suggerirei qualche armadio o cassetiera nelle stanze

MONTEFIORE

- quando e possibile e sempre con organizzazione si potrebbe andare a fare più uscite ed attività sportive corsa calcio ecc.;
- io penso che qua è casa nostra alla fine e se facciamo qualcosa di creativo l'ho ;
- per quanto riguarda l'ordine sarebbe esserci un coordinatore di giornata che segue gli utenti a svolgere i compiti a loro assegnati;
- piu possibilita lavorative.
- Sono contento di com'è la struttura

-E' un mese e mezzo che sono entrato nella struttura ed ancora non ho elementi per poter porre proposte.

-La struttura funziona in tutto e per tutto

COZZO

-sono molto a disposizione tutta l'equipe

-MIGLIORARE IL TEMPO LIBERO

-LA STRUTTURA LA TROVO MOLTO ACCOGLIENTE

-dipingere aree ricreative diverse, internet, pallacanestro animazione seria

-io le avrei però non le esprimo sapendo già la risposta.

-Ripristinare l'impianto di riscaldamento in serra

-ristrutturare se possibile la parte della struttura non utilizzata per poter svolgere altre attività

-Una sola parola: bidet!!! Li avrei voluti con tutto il cuore

-In merito all'occupazione del tempo libero appunto mi piacerebbe intraprendere magari anche attività diverse dalle solite dove potrebbero essere partecipati anche gli altri utenti che di solito non sono coinvolti in quelle che sono oramai divenute abituali.

-Per quanto riguarda ciò di cui sopra avrei piacere anche nel mettermi in gioco nella loro eventuale realizzazione.

-l'allacciamento alla rete fognaria

-Bisognerebbe sistemare ciò che non funziona ad esempio, finestre ecc. più lasciamo passare il tempo e più la spesa sarà maggiore

-La struttura si trova in un luogo ostico questo rimane il suo aspetto migliore xé rispecchia il punto in cui sono arrivato, ti rimane dentro e ti fa riflettere a lungo. Questo è il suo fascino, il resto è solamente contorno.

-Creare per ogni settore DEGLI OBIETTIVI da raggiungere, per far sì che INSIEME si possano raggiungere degli obiettivi comuni/individuali. La soddisfazione è una grande cosa per noi poveri diavoli... che per molto tempo, l'unica soddisfazione era quella di farsi. FINE!

Domanda 15: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.

	DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Importantissimo	140	77,8%	30	69,8%	31	63,3%	37	92,5%	18	78,3%	24	86,0%
Molto importante												
Abbastanza importante	29	16,0%	8	18,6%	13	26,5%	3	7,5%	4	17,4%	1	14,0%
Poco importante	10	5,6%	4	9,3%	5	10,2%	0	0,0%	1	4,3%	0	0,0%
Per niente importante												
Non risponde	1	0,6%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

Domanda 16: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.

	DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Importantissimo	115	63,9%	24	55,8%	27	55,2%	28	70,0%	15	65,2%	21	84,0%
Molto importante												
Abbastanza importante	31	17,2%	8	18,6%	10	20,4%	8	20,0%	2	8,7%	3	12,0%
Poco importante	30	16,7%	9	20,9%	11	22,4%	4	10,0%	5	21,8%	1	4,0%
Per niente importante												
Non risponde	4	2,2%	2	4,7%	1	2,0%	0	0,0%	1	4,3%	0	0,0%
Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

Domanda 17: La struttura (edificio, arredi, spazi).

	DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Importantissimo	102	56,7%	18	41,9%	30	61,2%	23	57,5%	16	69,6%	15	60,0%
Molto importante												
Abbastanza importante	60	33,3%	17	39,4%	15	30,6%	15	37,5%	4	17,4%	9	36,0%
Poco importante	15	8,3%	6	14,0%	4	8,2%	2	5,0%	2	8,7%	1	4,0%
Per niente importante												
Non risponde	3	1,7%	2	4,7%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,3%	0	0,0%
Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

Domanda 18: Le attività educative e terapeutiche.

	DIANOVA		GARBAGNATE		ORTACESUS		COZZO		MONTEFIORE		PALOMBARA	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Importantissimo	142	78,8%	27	62,8%	34	69,4%	38	95,0%	19	82,6%	24	96,0%
Molto importante												
Abbastanza importante	32	17,8%	12	27,9%	13	26,5%	2	5,0%	4	17,4%	1	4,0%
Poco importante	5	2,8%	3	7,0%	2	4,1%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Per niente importante												
Non risponde	1	0,6%	1	2,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Totale	180	100,0%	43	100,0%	49	100,0%	40	100,0%	23	100,0%	25	100,0%

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

PALOMBARA

- una palestra idonea. Un campo da calcetto;
- fare più lavori come falegnameria ed idraulica per non aver bisogno costantemente di qualcun altro ed essere indipendente;
- il covid è stato limitante ma io comunque ho avuto modo di fare un corso d'inglese e marketing; sarebbe bello fare corsi di formazione mirati su attitudini e aspirazioni personali, oppure corsi di teatro, di pittura;
- vorrei giocare a calcetto con tutti gli utenti e fare altre attività in comune con tutti;
- più laboratori e una palestra più funzionale;
- arte terapia, falegnameria ed una serra;
- sarebbe bello fare escursioni in montagna, fare delle partite a calcetto;
- ci vorrebbe qualche attrezzo per fare pesi ed allenamento
- mi piacerebbe fare pizza e pane
- ho bisogno di un'ora al giorno da dedicare alla lettura
- laboratorio artistico
- mi piacerebbe qualche corso creativo nelle ore di culturale o inserito nelle attività, come il corso di cucito, magari aggiungere un corso di disegno o pittura

ORTACESUS

- 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.

GARBAGNATE

- vorrei piu tempo libero senza attivita obbligatorie
- I tempi di riposo trasformati in passeggiate all aria aperta.
- si, bisognerebbe riprendere a far le uscite tra utenti (covid permettendo) piu 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 psicologo e psichiatra personali e con i gruppi, confronti di cui si tratta delle dipendenze.
- Si altre attività ma dovrei essere più specifico

MONTEFIORE

- più uscite più attività sportive, far rispettare di più le regole e che tutti gli operatori tenessero una linea guida;
- da poco abbiamo svolto il corso di pasticceria e arte bianca e mindfulness ho fatto queste esperienze sono rimasto soddisfatto;
- più creatività e tempo libero di livello, cosa che al momento manca in molti aspetti. grazie per il supporto comunque, che è molto di livello;

- la base del cambiamento e cambiare tutto;
- essendo una persona che e cresciuto dentro le officine ci sarebbero alcuni attrezzi e materiali che mancano all'appello pero posso capire che non tutto si puo avere;
- Vorrei fare maggiore attività sportiva
- Propongo un corso di informatica, arte terapia, cineforum (con discussione finale), gruppi AA
- Sarebbe funzionale fare dei corsi e dei laboratori di qualsiasi cosa per un aspetto terapeutico e lavorativo durante il percorso in modo da avere anche un qualcosa da poter usare nella fase del reinserimento lavorativo

COZZO

- no ho tutto molto chiaro grazie all'equipe ho tutti gli strumenti per andare avanti e li ringrazio molto per avermi portato a questo punto del percorso molto motivato e cambiato
- LABORATORIO INFORMATICA
- MUSICOTERAPIA, DARE ADITO ALL'UTENTE DI SVILUPPARE LE PASSIONI SANE CHE LO FANNO STARE BENE
- uscite per conoscere cosa mi muove l'esterno
- si ce ne sono molti
- cucina sono un aiuto cuoco e amo molto cucinare, a parte le mie capacità lavorative
- musica terapia
- mi piacerebbe che ci fossero più attività di svago
- Mi sarebbe piaciuto un settore specifico per il taglio dei capelli, dove potere imparare a farlo in modo "professionale«
- Per il momento mi reputo soddisfatto.
- no non ci sono aspetti ma vorrei che la composizione del gruppo di settore rimanesse costante anche nel momento in cui ci sono impegni di qualcuno (tipo vela, visite, ecc.) altrimenti si crea confusione e gli altri non capiscono niente del lavoro
- Si mi piacerebbe ci fossero altre attività ad esempio fotografia, musica ecc.
- Premesso il periodo covid...mi sarebbe piaciuto svolgere gite a contatto con la natura con una frequenza più significativa.
- vorrei si tornasse a fare le uscite mirate
- Vedi sopra. Organizzazione di uscite mirate (anche solo passeggiate di gruppo nei dintorni della comunità), corsi di formazione (pronto soccorso, lingua, informatica ecc.).
- LA RECITAZIONE/TEATRO.