

# **Report soddisfazione utenti 2020**

## **Strutture residenziale per le dipendenze di Dianova**



## INDICE

Introduzione

Procedura

Descrizione dei dati

Elaborazione dati raggruppati

Valori complessivi di soddisfazione 2016-2020

Soddisfazione suddivisa in aree 2016-2020

Tavole di confronto: domande importanti vs domande  
soddisfazione 2020

Dati soddisfazione complessivi per strutture

Domande con maggiore soddisfazione 2016-2020

Domande con poca soddisfazione 2016-2020

Azioni di miglioramento

Dati questionario integrali

## INTRODUZIONE

Dal 2009 il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa di Dianova 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.

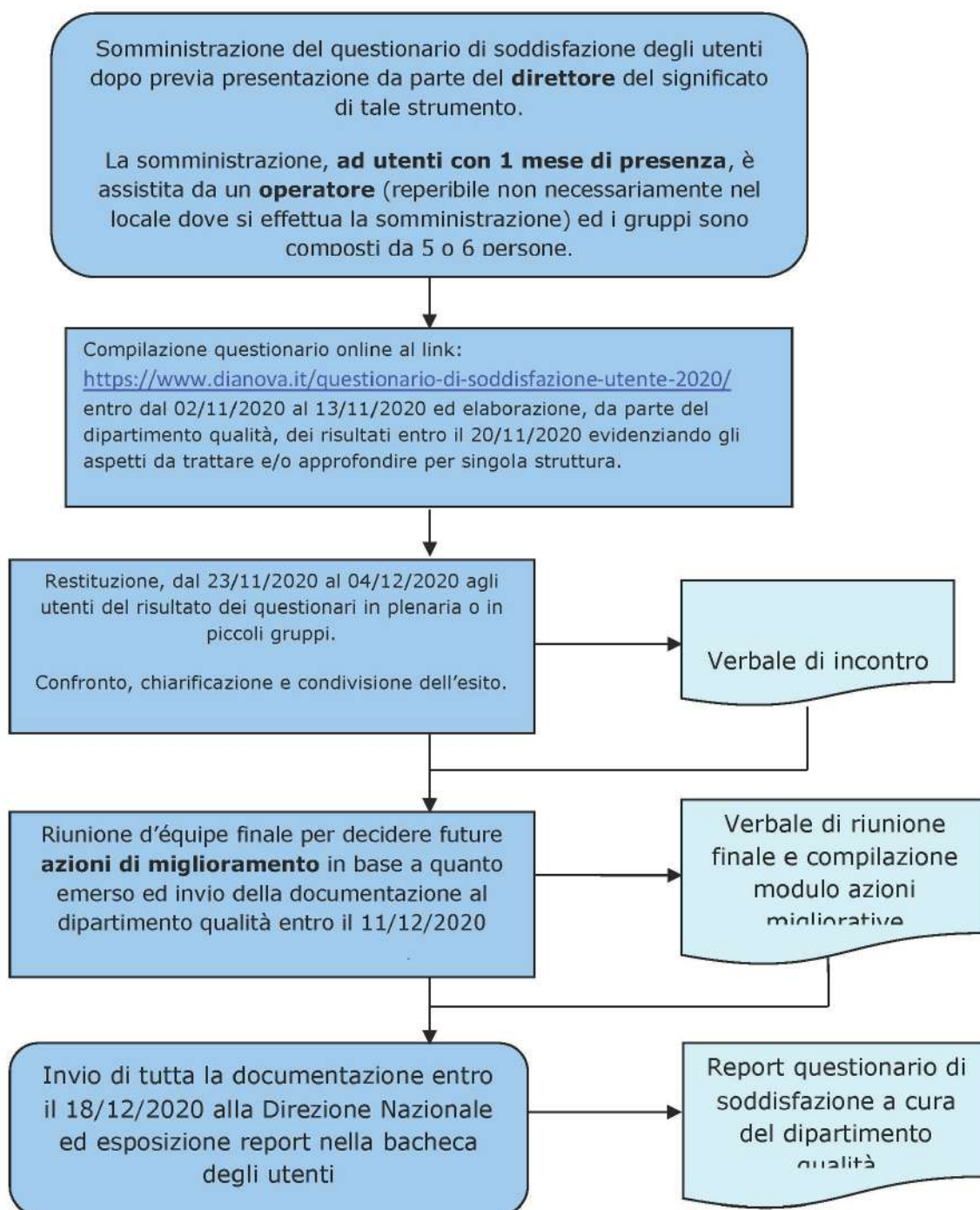
Parte del sistema di gestione qualità è rappresentato anche dalla rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

Il questionario degli utenti è composto di 5 sezioni, di cui 3 incentrate sulla soddisfazione, 1 sull'importanza ed 1 sulla statistica. La prima sezione è composta di 2 domande che riguardano l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta di 8 domande che riguardano il percorso terapeutico; la terza è composta di 6 domande che riguardano la sede, ovvero la parte strutturale/alberghiera; la quarta sezione è composta di 6 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione rileva dati utili alla statistica. Infine, una domanda riguarda la soddisfazione in generale.

La soddisfazione è espressa con una scala composta di 5 possibili risposte (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 (secondo procedura) sono stati 126; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 42,1% (53) maggiore dei sei mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 42,9% (54) dichiarano di essere molto soddisfatti, il 41,2% (52) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, il 15,1% (19) dichiara di essere poco soddisfatta/o, il restante 0,8% non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 46,4% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 43,3% è abbastanza soddisfatto e l'8,7% è poco soddisfatto, il restante 1,6% non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 47,6% è molto soddisfatto, il 32,1% è abbastanza soddisfatto, il 19,2% è poco soddisfatto, il restante 1,1% non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 39,6% è molto soddisfatto, il 35,3% è abbastanza soddisfatto, il 24,1% è poco soddisfatto, il restante 1% non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione sono stati:

Per la domanda: "Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?", il 57,9% (73 persone) è molto soddisfatto, seguita dalla domanda: "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?" 57,1% (72 persone)

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

per la domanda: "Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?" il 31,7% (40 persone) è poco soddisfatto, seguita dalla domanda: "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?" il 31,0% (39)

Infine dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso" e l'86,5% (109 persone) ritiene molto importante la disponibilità all'ascolto degli operatori.

## ELABORAZIONE DATI RAGGRUPPATI

| 3.1. Valori complessivi di soddisfazione 2016-2020 |                  |                        |                   |              |                |
|----------------------------------------------------|------------------|------------------------|-------------------|--------------|----------------|
| Anno                                               | POCO SODDISFATTI | ABBASTANZA SODDISFATTI | MOLTO SODDISFATTI | NON RILEVATO | N° questionari |
| 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            |
| 2019                                               | 12,0%            | 31,0%                  | 55,5%             | 1,5%         | 127            |
| <b>2020</b>                                        | <b>19,7%</b>     | <b>34,7%</b>           | <b>44,4%</b>      | <b>1,2%</b>  | <b>126</b>     |
| <i>Media 2016-2020</i>                             | <i>16,7%</i>     | <i>36,3%</i>           | <i>45,6%</i>      | <i>1,4%</i>  | <i>129</i>     |

| 3.2. Soddisfazione suddivisa in aree 2016-2020 |              |              |              |                |
|------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|----------------|
| Molto soddisfatti                              |              |              |              |                |
| Anno                                           | Accoglienza  | Percorso     | Sede         | N° questionari |
| 2016                                           | 44,0%        | 47,6%        | 39,4%        | 134            |
| 2017                                           | 44,2%        | 35,8%        | 34,3%        | 137            |
| 2018                                           | 47,1%        | 49,9%        | 42,7%        | 121            |
| 2019                                           | 59,1%        | 55,7%        | 53,7%        | 127            |
| <b>2020</b>                                    | <b>46,4%</b> | <b>47,6%</b> | <b>39,6%</b> | <b>126</b>     |
| <i>Media 2016-2020</i>                         | <i>48,2%</i> | <i>47,3%</i> | <i>41,9%</i> | <i>129</i>     |

### 3.2. Soddisfazione suddivisa in aree 2016-2020

| Poco Soddisfatti   |             |          |       |                |
|--------------------|-------------|----------|-------|----------------|
| Anno               | Accoglienza | Percorso | Sede  | N° questionari |
| 2016               | 12,7%       | 15,5%    | 16,4% | 134            |
| 2017               | 11,7%       | 22,3%    | 22,4% | 137            |
| 2018               | 12,4%       | 19,4%    | 18,9% | 121            |
| 2019               | 7,9%        | 11,9%    | 13,9% | 127            |
| 2020               | 8,7%        | 19,2%    | 24,1% | 126            |
| Media<br>2016-2020 | 10,7%       | 17,6%    | 19,1% | 129            |

## TAVOLE DI CONFRONTO

### 3.3. Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione 2020

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 | 7                                                                                                                      | 7  | 4  | 0  |
|                                                                                      | AI | 7                                                                                                                      | 23 | 16 | 0  |
|                                                                                      | MI | 6                                                                                                                      | 14 | 40 | 1  |
|                                                                                      | 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 | 7                                                                                                                      | 2  | 1  | 0  |
|                                                                                      | AI | 11                                                                                                                     | 15 | 17 | 0  |
|                                                                                      | MI | 11                                                                                                                     | 21 | 38 | 1  |
|                                                                                      | NR | 1                                                                                                                      | 0  | 0  | 1  |
|                                                                                      |    |                                                                                                                        |    |    |    |

## DATI SODDISFAZIONE COMPLESSIVI PER STRUTTURE

| Dati 2020  |                  |                        |                   |              |                |
|------------|------------------|------------------------|-------------------|--------------|----------------|
| Strutture  | POCO SODDISFATTI | ABBASTANZA SODDISFATTI | MOLTO SODDISFATTI | NON RILEVATO | N° questionari |
| Cozzo      | 13,9%            | 31,6%                  | 54,3%             | 0,2%         | 35             |
| Ortacesus  | 25,2%            | 36,9%                  | 37,9%             | 0,0%         | 31             |
| Garbagnate | 34,4%            | 41,4%                  | 19,5%             | 4,7%         | 24             |
| Montefiore | 7,9%             | 24,3%                  | 67,1%             | 0,7%         | 19             |
| Palombara  | 14,3%            | 39,0%                  | 46,7%             | 0,0%         | 17             |

### Domande con maggior soddisfazione 2016-2020

| Anni | Domande con maggior soddisfazione                                                                                                                                                  |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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.<br>- 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?                                                                                                            |
| 2020 | - Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?                                                                                                            |

### Domande con poca soddisfazione 2016-2020

| Anni | Domande con poca soddisfazione                                                                                                    |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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?                                                             |
| 2020 | ✓ 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>Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?</li> </ul>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Bisogna migliorarsi nel trovare più occasioni per fermarsi con l'utente per fargli firmare il progetto terapeutico in modo che prenda visione delle tempistiche previste, anche se a volte è utile fare delle eccezioni perché l'utente tende a non accettare tempistiche troppo lunghe e si rischia di andare incontro a drop out. Quindi valuteremo sempre e comunque caso per caso.</li> <li>Centrare il focus sul progetto individualizzato in sede di pre accoglienza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>C'è un operatore dell'equipe disponibile quando hai bisogno?</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare la comunicazione con gli utenti; spiegare bene loro di cosa si occupa l'operatore di riferimento, il case manager e come sono differenziati i vari ruoli; come funziona l'equipe e quali sono i momenti utili per poter parlare con gli operatori. Sarebbe bene farlo ufficialmente nei primi colloqui e ripeterlo in più occasioni. Si farà un foglio, visibile a tutti gli utenti, dove vengono indicati i ruoli dei vari operatori. Se ne occuperà il Responsabile Organizzativo.</li> <li></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi?</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sfruttare meglio riunioni e gruppi anche attraverso un argomento proposto dall'operatore oppure argomenti visti dal gruppo dei pari la settimana precedente e consegnati all'operatore prima della riunione che deciderà quindi cosa affrontare.</li> <li>Maggiori momenti dedicati a colloqui/gruppi educativi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sfruttare meglio riunioni e gruppi anche attraverso un argomento proposto dall'operatore oppure argomenti visti dal gruppo dei pari la settimana precedente e consegnati all'operatore prima della riunione che deciderà quindi cosa affrontare</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Quanto è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso?</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Confermare, anche terminata l'emergenza sanitaria, le attuali possibilità di contatto telefonico/via web tra gli utenti e i propri familiari</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Le regole della struttura sono chiare, leggibili, semplici?</li> </ul>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Il responsabile dei settori farà una riunione con gli utenti inseriti in ogni singolo settore per pianificare le varie regole.</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>Riunioni per organizzare varie ed arredi</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ritieni soddisfacente la quantità e la qualità del cibo offerto?</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Riunione sulla piramide dei bisogni alimentare</li> <li>Maggiore varietà e un laboratorio cucina per imparare anche a cucinare</li> <li>Dopo aver ri-analizzato tutto il sistema alimentare implementato, abbiamo deciso di realizzare un preciso lavoro educativo con gli utenti (gruppi e riunioni), dove centrare il focus nell'individuare le situazioni emotive che spingono gli utenti a "deviare" le criticità in modo corretto (attualmente i malesseri vengono "indirizzati" verso alimentazione e tempo libero)</li> <li>Decidiamo che possiamo inserire anche le fette biscottate e marmellata a colazione, alternate ai biscotti, e inserire anche biscotti di tipologia diversa. Si possono anche fare dei dolci semplici da consumare a colazione. È bene equilibrare meglio i</li> </ul> |

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                     | <p>pasti (se c'è un primo "pesante" inserire un secondo più leggero e viceversa), e variare nei modi di preparazione dei pasti. Fare inoltre attenzione alla frutta che avanza.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maggiore organizzazione dell'animazione con un maggiore tempo dedicato per poter lavorare sull'organizzazione dei tempi non dedicati alle attività della CT.</li> <li>Riunione con i responsabili del video culturale per organizzare attività diversificate (gite in montagna, ginnastica, Covid permettendo)</li> <li>Organizzare per più pomeriggi a settimana attività ricreative di animazione collettiva.</li> <li>Dopo aver ri-analizzato tutto il sistema di gestione delle attività ricreative, abbiamo deciso di realizzare un preciso lavoro educativo con gli utenti (gruppi e riunioni), dove centrare il focus nell'individuare le situazioni emotive che spingono gli utenti a "deviare" le criticità in modo corretto (attualmente i malesseri vengono "indirizzati" verso alimentazione e tempo libero).</li> <li>Acquisto di nuovo materiale in sostituzione di quello usurato (palloni da calcio, mazzi di carte e giochi di società).</li> </ul> |

## ELABORAZIONE DATI

| <i>Da quanto tempo sei in comunità?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
|-----------------------------------------|------------|--------------|
| da 2 a 3 mesi                           | 41         | 32,5         |
| da 4 a 6 mesi                           | 31         | 24,6         |
| da più di 6 mesi                        | 53         | 42,1         |
| non risponde                            | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>               | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

| <i>In quale Comunità stai svolgendo il programma terapeutico?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
|-------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| Molto soddisfatto/a                                               | 55         | 43,7         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                          | 58         | 46,0         |
| Poco soddisfatto/a                                                | 10         | 7,9          |
| non risponde                                                      | 3          | 2,4          |
| <i>Totale complessivo</i>                                         | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

| <i>Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| Molto soddisfatto/a                                                                                                     | 62         | 49,2         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                                                                                | 51         | 40,5         |
| Per niente soddisfatto/a                                                                                                | 12         | 9,5          |
| non risponde                                                                                                            | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                                                               | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

| <i>Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| Molto soddisfatto/a                                                                     | 56         | 44,4         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                                                | 38         | 30,2         |
| Poco soddisfatto/a                                                                      | 30         | 23,8         |
| non risponde                                                                            | 2          | 1,6          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                               | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

| <i>C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
|--------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| Molto soddisfatto/a                                                | 67         | 53,2         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                           | 33         | 26,2         |
| Poco soddisfatto/a                                                 | 25         | 19,8         |
| non risponde                                                       | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                          | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

| <i>Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| Molto soddisfatto/a                                                            | 72         | 57,1         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                                       | 36         | 28,6         |
| Poco soddisfatto/a                                                             | 17         | 13,5         |
| non risponde                                                                   | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                      | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                   |            |              |
|---------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Mi piace il percorso che mi viene offerto?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                               | 54         | 42,9         |
| Abbastanza soddisfatto/a                          | 46         | 36,5         |
| Poco soddisfatto/a                                | 25         | 19,8         |
| non risponde                                      | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                         | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                      |            |              |
|----------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                                  | 55         | 43,6         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                             | 39         | 31,0         |
| Poco soddisfatto/a                                                   | 31         | 24,6         |
| non risponde                                                         | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                            | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                                 |            |              |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplici).</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                                             | 71         | 56,3         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                                        | 37         | 29,4         |
| Poco soddisfatto/a                                                              | 16         | 12,7         |
| non risponde                                                                    | 2          | 1,6          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                       | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                |            |              |
|----------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                            | 50         | 39,7         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                       | 52         | 41,3         |
| Poco soddisfatto/a                                             | 23         | 18,2         |
| non risponde                                                   | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                      | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                                              |            |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                                                          | 55         | 43,7         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                                                     | 43         | 34,1         |
| Poco soddisfatto/a                                                                           | 27         | 21,4         |
| non risponde                                                                                 | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                                    | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                                         |            |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                                                     | 60         | 47,6         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                                                | 44         | 34,9         |
| Poco soddisfatto/a                                                                      | 20         | 15,9         |
| non risponde                                                                            | 2          | 1,6          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                               | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                           |            |              |
|-----------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                       | 42         | 33,3         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                  | 47         | 37,3         |
| Poco soddisfatto/a                                        | 35         | 27,8         |
| non risponde                                              | 2          | 1,6          |
| <i>Totale complessivo</i>                                 | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                            |            |              |
|------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                        | 48         | 38,1         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                   | 44         | 34,9         |
| Poco soddisfatto/a                                         | 33         | 26,2         |
| non risponde                                               | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                  | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                              |            |              |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                                          | 73         | 57,9         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                                     | 37         | 29,4         |
| Poco soddisfatto/a                                                           | 15         | 11,9         |
| non risponde                                                                 | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                    | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                            |            |              |
|----------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                                        | 38         | 30,2         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                                   | 47         | 37,3         |
| Poco soddisfatto/a                                                         | 40         | 31,7         |
| non risponde                                                               | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                  | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                             |            |              |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                                         | 38         | 30,2         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                                    | 48         | 38,0         |
| Poco soddisfatto/a                                                          | 39         | 31,0         |
| non risponde                                                                | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                   | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                                |            |              |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto soddisfatto/a                                                            | 54         | 42,9         |
| Abbastanza soddisfatto/a                                                       | 52         | 41,2         |
| Poco soddisfatto/a                                                             | 19         | 15,1         |
| non risponde                                                                   | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                      | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                          |            |              |
|--------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Quanto è importante la disponibilità all'ascolto degli operatori.</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto importante                                                         | 91         | 72,2         |
| Abbastanza importante                                                    | 23         | 18,3         |
| Poco importante                                                          | 11         | 8,7          |
| non risponde                                                             | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                               |            |              |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Quanto è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto importante                                                              | 61         | 48,4         |
| Abbastanza importante                                                         | 32         | 25,4         |
| Poco importante                                                               | 30         | 23,8         |
| non risponde                                                                  | 3          | 2,4          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                     | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                                        |            |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Quanto è importante la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto importante                                                                       | 61         | 48,4         |
| Abbastanza importante                                                                  | 46         | 36,5         |
| Poco importante                                                                        | 18         | 14,3         |
| non risponde                                                                           | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                              | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                                        |            |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Quanto è importante la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto importante                                                                       | 71         | 56,4         |
| Abbastanza importante                                                                  | 43         | 34,1         |
| Poco importante                                                                        | 10         | 7,9          |
| non risponde                                                                           | 2          | 1,6          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                              | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                                                  |            |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Quanto è importante essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto importante                                                                                 | 109        | 86,5         |
| Abbastanza importante                                                                            | 8          | 6,3          |
| Poco importante                                                                                  | 7          | 5,6          |
| non risponde                                                                                     | 2          | 1,6          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                                        | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

|                                                                             |            |              |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------|--------------|
| <i>Quanto è importante la qualità e la quantità delle attività offerte.</i> | <i>n°</i>  | <i>%</i>     |
| Molto importante                                                            | 82         | 65,1         |
| Abbastanza importante                                                       | 34         | 27,0         |
| Poco importante                                                             | 9          | 7,1          |
| non risponde                                                                | 1          | 0,8          |
| <i>Totale complessivo</i>                                                   | <i>126</i> | <i>100,0</i> |

## COMMENTI

- mi trovo bene e c'è un bel gruppo e gli operatori molto impegnati a seguirci ringrazio
- personale qualificato
- questo posto non è idoneo da parte mia per lavorare sulla mia ricaduta quindi non sto lavorando su nessun gruppo terapeutico e ricreativo della struttura o bisogno di trovare una struttura più soft e ristretta dove posso lavorare con tranquillità sulla mia ricaduta senza riniziare tutto un programma terapeutico da capo dopo che ne ho concluso uno compreso il reinserimento portato a termine con successo grazie
- sono molto soddisfatto avendo fatto altri percorsi comunitari qui mi sento molto in considerazione "non un numero" forse la cosa un po' meno e la quantità del cibo ma penso che sia una delle cose meno importanti del mio/nostro progetto di vita perchè nonostante ciò sto bene e non muoio, su tutt'altro posso solo dire molto soddisfatto specialmente sulla persona dove trovo che sia la cosa perchè siamo qui cambiare i nostri atteggiamenti/difficoltà che ci hanno portato a.....
- Il mio percorso comunitario fino ad ora è stato molto soddisfacente, anche in base all'aiuto offerto da tutti gli operatori della CT. che secondo il mio modesto parere sono estremamente competenti riguardo le loro specifiche mansioni.
- il personale; dirigenti, psicologi, psichiatri, operatori. Sono tutti altamente qualificati e sempre disponibili ad ascoltare ed a risolvere ogni tipo di problematica, esposta da noi utenti.
- Regole meno stringenti e più possibilità di riposarsi e dedicare a sé stessi.
- piena fiducia nell'equipe, piena motivazione nel fare il percorso con serietà e progetti individuali azzeccati in pieno su cui lavorare e fiducia di cambiamento sentita nei miei confronti da parte di tutta l'equipe.
- non ho nessun commento il programma e funzionale sono più che soddisfatto
- questa è la quarta comunità che faccio ed è quella che mi sta dando di più. Grazie
- forza cozzo

- è un percorso molto buono...soddisfacente su tante cose ma altre non mi soddisfano...una cosa importantissima penso per ognuno che intraprende un percorso riabilitativo e mettercela tutta fino in fondo dall'inizio alla fine se no è tempo sprecato...parlo di questo perchè è una cosa che a me è capitata dato che è il quarto programma...ho fatto anche i ceis che mi suggerivano al sert che era una delle meglio comunità in circolazione ma per me la dianova è nettamente superiore grazie...campobasso p.e.
- la struttura è decisamente competente
- aumentare le quantità del cibo perchè è veramente scarso
- Grazie e buon lavoro.
- ritengo la struttura adeguata al mio problema
- manca la novità
- io sono stato sempre contrario alle comunità e infatti è la prima che faccio e l'ultima. Mi avevano parlato male delle comunità ma mi sono ricreduto
- sono arrivato alla fine del mio percorso e spero che mi andrà tutto bene fuori dalla comunità. Ho un po di paura per affrontare l'esterno della comunità però prima o poi devo uscire.
- Sento di aver svolto un lavoro molto difficile ma sono davvero contento e soddisfatto se penso a ciò che ho affrontato e all'aiuto che ho trovato. Trovo anche gratificazioni intimamente personali quando mi accorgo di non cadere in quei comportamenti che per una vita mi hanno accompagnato e portato lontano dalla comunità intesa come società.
- Grazie
- complimenti per la professionalità delle equipe
- deluso dopo svariato tempo che ci si impegna nel percorso al momento che non sei più utile vieni abbandonato a te stesso
- non sono soddisfatto delle attività della comunità in generale, credo che sia tutto inutile
- mi piacerebbe vedere di più i familiari ed essere aiutato nel rapporto con la famiglia.
- soddisfatto di quanto realizzato fin 'ora

- Sono molto soddisfatto degli obiettivi che sto raggiungendo e gli operatori sono sempre a disposizione ad ascoltarmi, anzi sono io che molto spesso non mi faccio dare la mano che loro mi tendono sempre e per questo ringrazio la struttura e chi ne fa parte. Grazie.
- abbastanza soddisfatto sia del servizio che del mio operato in questi anni
- il percorso in atto è valido e importante...e costruttivo....spero solo che cambi la situazione esterna per poter magari andare un po' a casa...visto che sono entrato a maggio dall'ospedale per via di un incidente...quindi sono 9 mesi che non vedo casa e i miei cari...e questo comincia a pesarmi....nonostante ciò...continuo a lavorare su me stesso e per me stesso....la mia motivazione e i miei obiettivi comunque fanno da capolista....qui sembra anzi è allo stato blando....e per paradosso....te la fai veramente la comunità....non è una recita...ma ben reale....io....ho vissuto dei momenti di grande fatica...ho svuotato subito il sacco...e...so bene su cosa devo lavorare...e continuo....sarà dura...ma spero anzi...credo di farcela...per poter ricominciare a vivere da uomo...e non più da c.... un giorno vi ringrazierò. Buon natale e un anno senza sto di covid..... forza inter
- Grato di aver beneficiato di una serie di attività terapeutiche che mi hanno permesso di conoscere meglio me stesso e potermi meglio sperimentare nell'affrontare le problematiche sociali e giudiziarie che mi sono creato prima di intraprendere questo percorso in Dianova;
- riguardo a questa comunità, si può dire che l'organizzazione in generale può essere meglio.
- In questo momento da lucido, trovo che sto imparando a capire i miei errori con l'aiuto degli operatori e di alcuni utenti
- Il caffè a cena alle 24 l'orario serale del riposo
- sono molto contento del percorso che sto facendo qua e come sta lavorando l'equipe su di me perchè c'è un maggiore miglioramento su di me e non mi manca niente. Grazie
- per il mio punto di vista questa comunità è ottima ma in questo periodo a causa del covid19 non ci sono state verifiche. Alcuni degli operatori fanno il proprio lavoro altri no mi dispiace ma è così

- grazie a tutta l'equipe per l'aiuto sul mio percorso
- mi sento a casa circondato da seri professionisti e con la mia determinazione e il loro sostegno sono certo di portare a termine questo percorso terapeutico.
- penso che gli educatori debbano rapportarsi con gli utenti continuamente in ugual misura per avere una visione più ampia
- In linea di massima il centro terapeutico Dianova di Montefiore offre un buon trattamento riabilitativo dalle dipendenze. I dottori, gli psicoterapeuti, gli organizzatori e gli operatori sono molto professionali. La nuova struttura del programma tendente in qualche modo all'autogestione degli utenti è a mio avviso molto efficace (per le persone che ancora hanno sale in zucca). Quello che mi auguro è un'attenzione maggiore verso l'alimentazione, una dieta mediterranea scarsa di grassi e condimenti sarebbe molto più indicata per persone che hanno potenzialmente problemi di fegato e altro, inoltre le quantità potrebbero essere maggiormente controllate, può starci che alcune persone vorrebbero ma non riescono autonomamente a trattenersi. Inoltre sarei concorde con il limitare il consumo di fumo e di caffè, ritengo che il periodo di permanenza in comunità possa essere ideale per curare mente e corpo. Le attività ricreative in house e fuori sede sono molto importanti e riempiono la vita comunitaria, vorrei poter partecipare a gruppi montagna, mountain bike e corsa. A breve si partirà con la Mindfulness Boez gruppo Musica e spero se ne aggiungano altre. Grazie per l'attenzione
- mi piacerebbe solo una sicurezza per il reinserimento lavorativo
- mi basta ciò che mi viene offerto se dovessi esprimere un desiderio sarebbe avere più animali magari cani o cavalli e da cortile
- Sulla preparazione del cibo non sono tanto soddisfatto.
- Il mio percorso: non sono ancora informato come andrà a finire (non dipende tutto dalla comunità ma anche dal giudice). Vorrei conoscere il contenuto delle relazioni al giudice quando verranno fatte. Alcune comunità fanno un periodo di pre-inserimento e poi inseriscono gli utenti assieme agli altri. Per alcuni soggetti sarebbe meglio adottare lo stesso sistema
- la play per giocare tutti insieme per un pò di tempo e risveglio alle 4 del pomeriggio

- grazie a tutta l'equipe per l'aiuto sul mio percorso
- mi sento a casa circondato da seri professionisti e con la mia determinazione e il loro sostegno sono certo di portare a termine questo percorso terapeutico.
- penso che gli educatori debbano rapportarsi con gli utenti continuamente in ugual misura per avere una visione più ampia
- In linea di massima il centro terapeutico Dianova di Montefiore offre un buon trattamento riabilitativo dalle dipendenze. I dottori, gli psicoterapeuti, gli organizzatori e gli operatori sono molto professionali. La nuova struttura del programma tendente in qualche modo all'autogestione degli utenti è a mio avviso molto efficace (per le persone che ancora hanno sale in zucca). Quello che mi auguro è un'attenzione maggiore verso l'alimentazione, una dieta mediterranea scarsa di grassi e condimenti sarebbe molto più indicata per persone che hanno potenzialmente problemi di fegato e altro, inoltre le quantità potrebbero essere maggiormente controllate, può starci che alcune persone vorrebbero ma non riescono autonomamente a trattenersi. Inoltre sarei concorde con il limitare il consumo di fumo e di caffè, ritengo che il periodo di permanenza in comunità possa essere ideale per curare mente e corpo. Le attività ricreative in house e fuori sede sono molto importanti e riempiono la vita comunitaria, vorrei poter partecipare a gruppi montagna, mountain bike e corsa. A breve si partirà con la Mindfulness Boez gruppo Musica e spero se ne aggiungano altre. Grazie per l'attenzione
- mi piacerebbe solo una sicurezza per il reinserimento lavorativo
- mi basta ciò che mi viene offerto se dovessi esprimere un desiderio sarebbe avere più animali magari cani o cavalli e da cortile
- Sulla preparazione del cibo non sono tanto soddisfatto.
- Il mio percorso: non sono ancora informato come andrà a finire (non dipende tutto dalla comunità ma anche dal giudice). Vorrei conoscere il contenuto delle relazioni al giudice quando verranno fatte. Alcune comunità fanno un periodo di pre-inserimento e poi inseriscono gli utenti assieme agli altri. Per alcuni soggetti sarebbe meglio adottare lo stesso sistema
- la play per giocare tutti insieme per un pò di tempo e risveglio alle 4 del pomeriggio

- A mio avviso servirebbero più colloqui psicologici e più gruppi.
- mi sento molto soddisfatto nel posto in cui mi trovo
- la relazione con gli operatori non è soddisfacente
- Non mi sento di scrivere niente a riguardo per ora.
- la possibilità di reintegrare la montagna terapia, per riallacciare il contatto con la natura e valorizzare il territorio, oltre al benessere psico-fisico.
- Qualche uscita in più di gruppo per far notare agli utenti che ci si può divertire senza uso di sostanze. Qualche laboratorio di intaglio del legno, per far riacquistare la stima in sé stessi, oltre all'occupazione di mente e corpo, e la possibilità di trovare un nuovo hobby.
- Vi ringrazio di avermi fatto riprendere la mia vita in mano e la mia famiglia, che grazie a questo percorso che ho intrapreso anche loro hanno notato dei grandi cambiamenti in me. In questi 13 mesi di comunità e oggi posso dire che mi sento pronto ad affrontare quel mondo diverso da quello che ho lasciato per i miei cambiamenti. grazie a tutta l'equipe che siete persone molto disponibili e molto attenti nel vostro lavoro ancora tante grazie.
- siete molto professionali.Grazie a tutti per l'aiuto!
- sono molto soddisfatto della struttura
- non interrompere le attività che uno sta svolgendo. L'attività ricreativa dovrebbe essere un momento libero dell'utente da dedicare a sé stesso nel modo che preferisce.
- ciò che desidero dire agli operatori è di continuare a starmi vicino e aiutarmi a superare la battaglia più grande della mia vita perchè solo con la mia forza e il loro immenso supporto ce la potrò fare.grazie
- grazie per tutto quello che fate per noi siete grandi!
- fare le chiamate più lunghe avere più spazio libero personale avere più spazio nell'armadio fare dell'altro tipo di attività
- vorremmo più tempo libero per noi per conoscerci ancora meglio e per attività sportiva
- anche se a volte a molte cose non do il senso giusto, ma mi sento seguita come non mi è mai successo nelle altre strutture.grazie
- più attenzione in generale

- penso che non ci sia a parte qualche eccezione, la considerazione dovuta e necessaria da parte degli operatori in relazione ovviamente alle persone che realmente hanno voglia di cambiare.
- ogni volta che voglio parlare con un operatore ce sempre il mondo in ufficio e non riesco mai ad esprimermi come vorrei ce sempre molta gente in ufficio quando devo prendere la terapia e non riesco a parlare con qualcuno grazie
- molto soddisfatto
- un caloroso ringraziamento a tutti e grazie del tempo dedicato
- migliorare la qualità del cibo soprattutto riguardo la colazione aumentare i colloqui con gli utenti
- più supporti psicologici
- vorrei uscire una settimana prima di natale
- noi tendiamo una mano, voi datecene due, ne abbiamo bisogno. Help
- parlare di più con gli operatori per il percorso perche la comunita la si fa solo.
- sono tutti molto buoni ma poco severi nell'osservare alcune regole comportamentali e di gestione
- aver seguito i consigli degli operatori mi e servito riprendere la mia vita in mano e la mia autostima e stato un percorso molto serio e importante.