

# Report soddisfazione utenti 2021

## Strutture residenziale per le dipendenze di Dianova



## INDICE

Introduzione

Procedura

Descrizione dei dati

Elaborazione dati raggruppati

Valori complessivi di soddisfazione 2017-2021

Soddisfazione suddivisa in aree 2017-2021

Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione 2021

Dati soddisfazione complessivi per strutture

Domande con maggiore soddisfazione 2017-2021

Domande con poca soddisfazione 2017-2021

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 inviati.

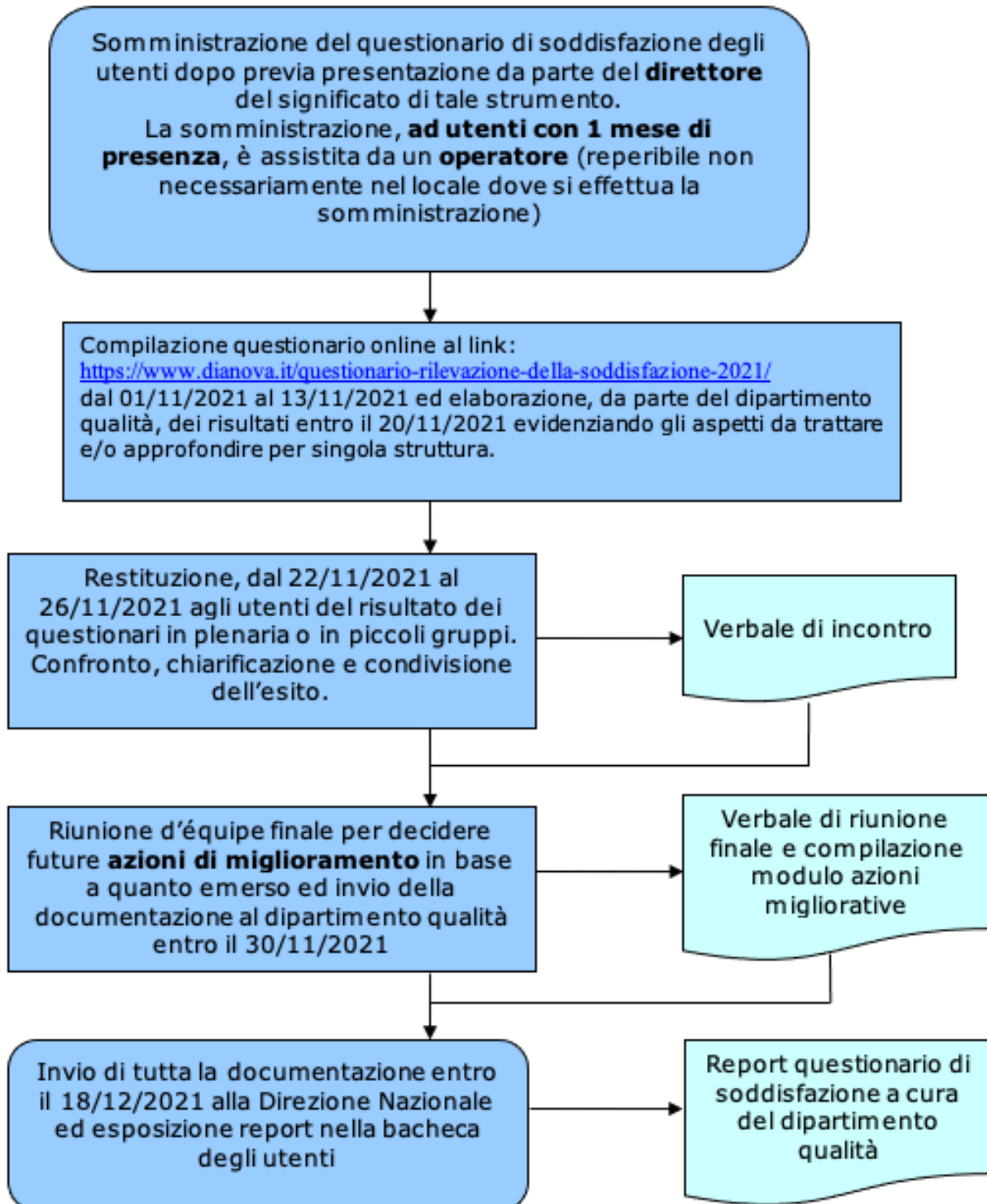
Il questionario degli utenti è composto di 5 sezioni, di cui 3 incentrate sulla soddisfazione, 1 sull'importanza ed 1 sulla statistica.

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 5 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, molto soddisfatto/a, del tutto soddisfatto/a.

## PROCEDURA

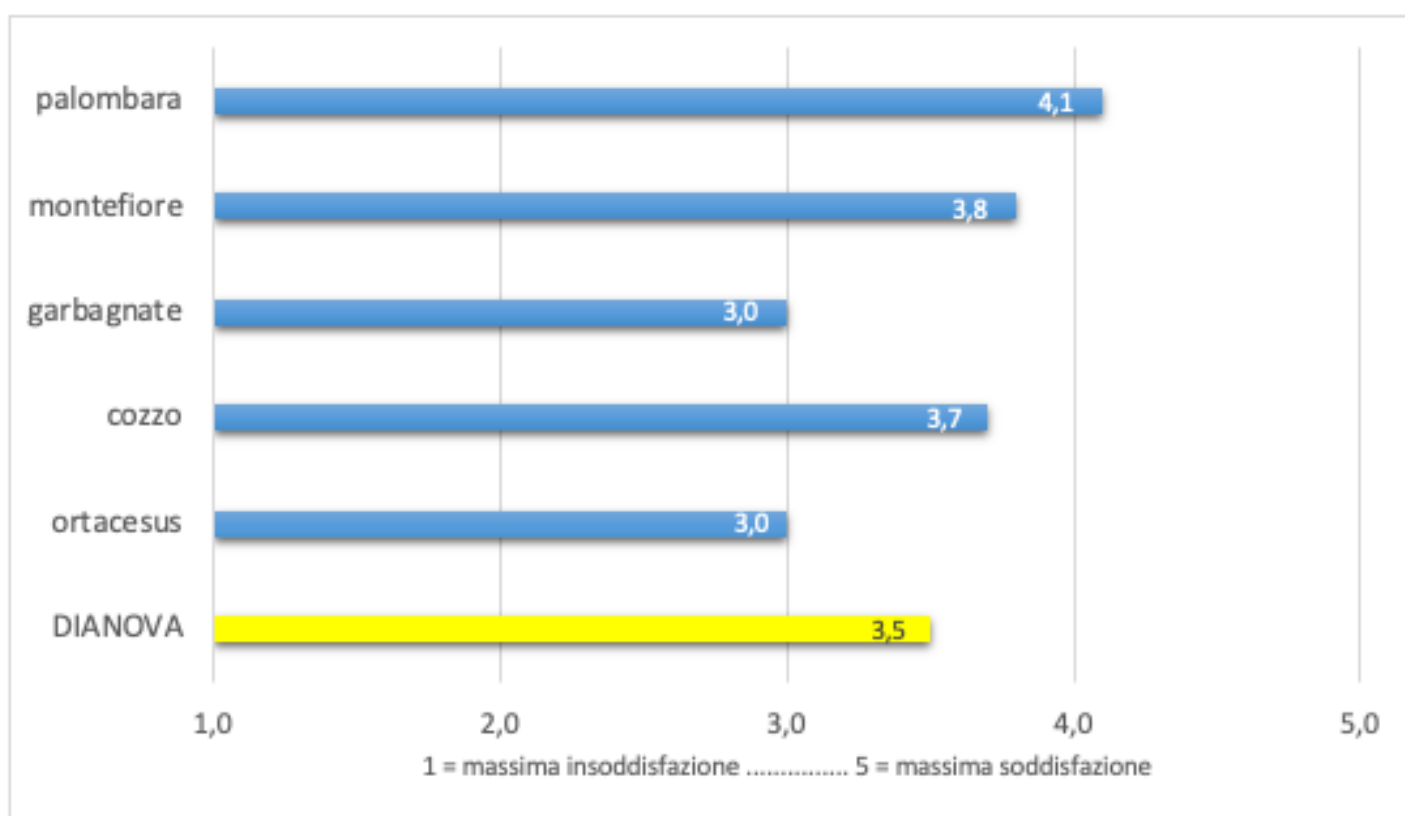
Scopo della presente procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi di gestione, il livello di soddisfazione dell'ospite e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.



## DESCRIZIONE DEI DATI

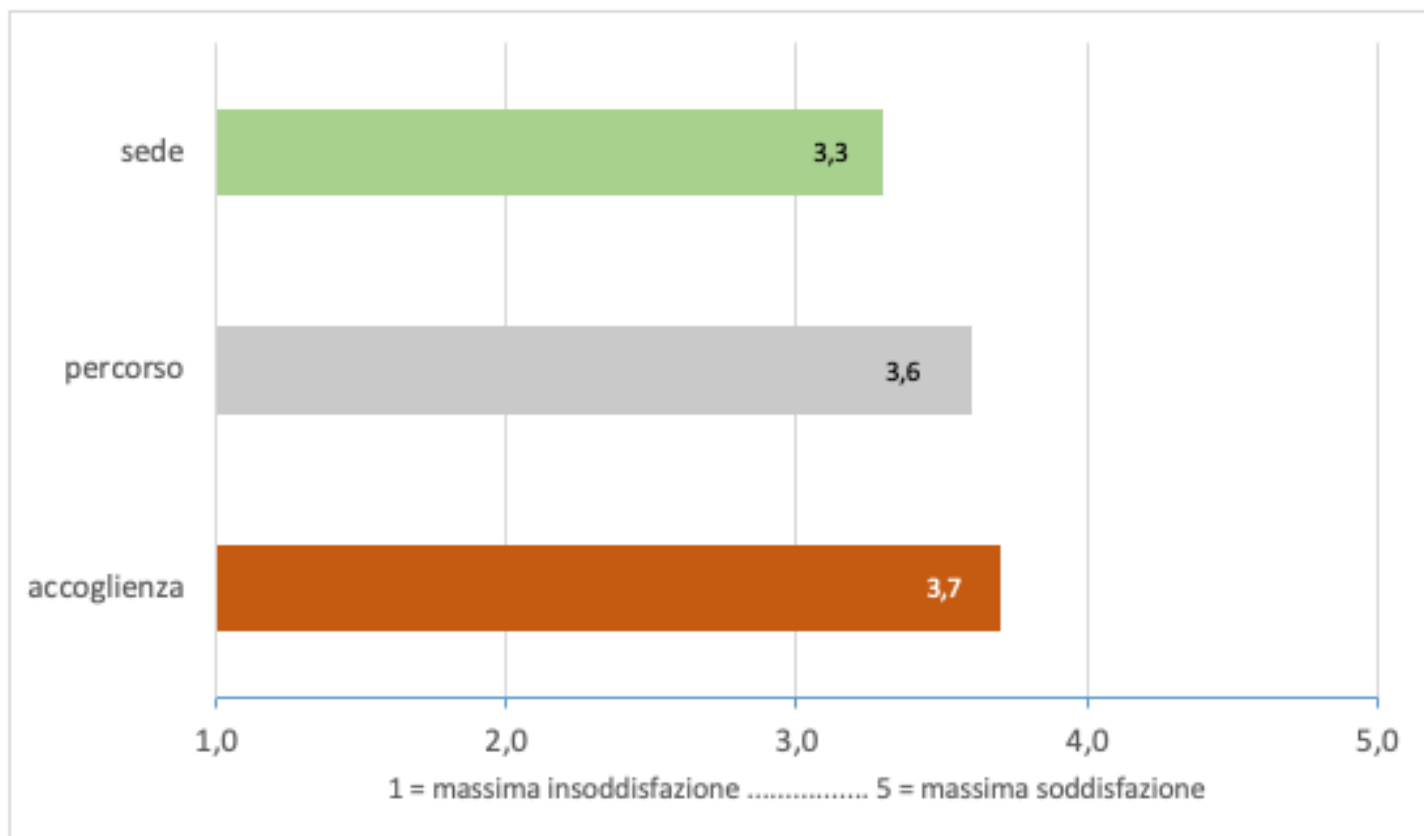
I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 138; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 49,3% (68) maggiore dei sei mesi.

Attribuendo alle risposte un punteggio da 1 a 5 (dove 5 esprime la massima soddisfazione e 1 la massima insoddisfazione) è emersa una percezione generale della soddisfazione da parte degli utenti che va da abbastanza a molto soddisfatti/e (punteggio = 3,5).



Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 47,8% (67) dichiarano di essere molto soddisfatti/e, il 31,9% (44) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti/e, il 18,1% (25) dichiara di essere poco soddisfatta/o, il restante non risponde.

In merito alle aree del questionario è emersa una maggior soddisfazione per l'area Accoglienza (punteggio = 3,7).



Per la domanda: "C'è un operatore/trice dell'équipe disponibile quando ho bisogno?" il 66,7% (92 persone) è molto soddisfatto/a

Per la domanda: "Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?" il 36,3% (50 persone) è poco soddisfatto/a.

Infine l'86,3% (119) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al percorso".

## ELABORAZIONE DATI RAGGRUPPATI

3.1. Valori complessivi di soddisfazione 2017-2021					
Anno	POCO SODDISFATTI	ABBASTANZA SODDISFATTI	MOLTO SODDISFATTI	NON RILEVATO	N° questionari
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
2020	19,7%	34,7%	44,4%	1,2%	126
<b>2021</b>	<b>19,4%</b>	<b>31,3%</b>	<b>48,5%</b>	<b>0,8%</b>	<b>138</b>
<i>Media 2017-2021</i>	<i>17,6%</i>	<i>34,7%</i>	<i>46,6%</i>	<i>1,1%</i>	<i>130</i>

3.2. Soddisfazione suddivisa in aree 2017-2021				
Molto soddisfatti				
Anno	Accoglienza	Percorso	Sede	N° questionari
2017	44,2%	35,8%	34,3%	137
2018	47,1%	49,9%	42,7%	121
2019	59,1%	55,7%	53,7%	127
2020	46,4%	47,6%	39,6%	126
<b>2021</b>	<b>57,6%</b>	<b>51,0%</b>	<b>42,3%</b>	<b>138</b>
<i>Media 2017-2021</i>	<i>50,8%</i>	<i>48,0%</i>	<i>42,5%</i>	<i>130</i>

3.2. Soddisfazione suddivisa in aree 2017-2021				
Poco Soddisfatti				
Anno	Accoglienza	Percorso	Sede	N° questionari
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
<b>2021</b>	<b>9,4%</b>	<b>17,4%</b>	<b>25,4%</b>	<b>138</b>
<i>Media 2017-2021</i>	<i>10,0%</i>	<i>18,0%</i>	<i>21,0%</i>	<i>130</i>

## TAVOLE DI CONFRONTO

D. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	D. SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?				
	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	5	3	3	0	11
AI	9	22	11	1	43
MI	8	32	42	0	82
NR	0	2	0	0	2

D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.				
	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	4	2	0	0	6
AI	3	7	2	0	12
MI	18	40	60	1	119
NR	1	0	0	0	1

D. IMPORTANZA) Quanto per te è importante la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	D. SODDISFAZIONE) Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?				
	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	14	3	1	0	18
AI	17	13	6	1	37
MI	19	25	38	1	83
NR	0	0	0	0	0



## DATI SODDISFAZIONE COMPLESSIVI PER STRUTTURE

### Dati soddisfazione complessivi per strutture

Dati 2021					
Strutture	POCO SODDISFATTI	ABBASTANZA SODDISFATTI	MOLTO SODDISFATTI	NON RILEVATO	N° questionari
Cozzo	10,3%	30,0%	59,6%	0,2%	39
Ortacesus	34,1%	35,3%	30,4%	0,2%	37
Garbagnate	29,5%	38,5%	29,2%	2,8%	25
Montefiore	9,2%	24,7%	65,5%	0,7%	19
Palombara	7,6%	22,2%	69,8%	0,3%	18

### Domande con maggior soddisfazione 2017-2021

Anni	Domande con maggior soddisfazione
2017	- Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso. - C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?
2018	- C'è un operatore/trice 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?
2021	- C'è un operatore/trice dell'équipe disponibile quando ho bisogno?

### Domande con poca soddisfazione 2017-2021

Anni	Domande con poca soddisfazione
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?
2021	✓ Ritieni soddisfacente la quantità 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.

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?</li> <li>• Sei soddisfatto/a delle attività offerte dalla struttura?</li> <li>• Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passare da SKY HD a SKY Q (costa meno e offre l'opportunità di registrare gli eventi in modo da proporli ad orari consoni alla programmazione comunitaria);</li> <li>• Fare una "festa danzante" al mese in coincidenza con la ricorrenza dei compleanni mensili;</li> <li>• Riprendere uscite "culturali";</li> <li>• Sarà attrezzata "un'area" informatica con due PC;</li> <li>• Corso di informatica base condotto da un educatore (perito informatico);</li> <li>• Laboratorio teatrale previsto;</li> <li>• Corsi "arte bianca" e "pasticceria" previsti</li> <li>• Saranno implementate le attività sportive (calcetto, corsa e nuoto) in conformità con le regole legate all'emergenza sanitaria;</li> <li>• Sarà messo a studio un eventuale laboratorio di "animazione" che veda la partecipazione di tutto lo staff e che abbia come obiettivo quello di creare "eventi" ricreativi ogni quindici giorni (cene a tema, laboratori vari, etc.), anche con la partecipazione di soggetti esterni;</li> <li>• Si decide di rivestire il biliardo con un panno apposito e di fornire le stecche mancanti. Da migliorare in generale la qualità della sala giochi;</li> <li>• Incrementare le attività offerte sia in termini occupazionali sia durante quello che viene definito tempo libero, così come incrementare i momenti di gruppo. Incrementare anche le attività di tipo produttivo.</li> </ul>
<p>Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il responsabile della riserva alimentare deve obbligatoriamente pesare le verdure prima di consegnarle in cucina; il responsabile cucina deve verificare il peso consegnato;</li> <li>• Si decide di aumentare la quantità del pane (affermano di farne 6 kg quando ne sono sempre stati fatti 8 kg). Si stabilisce anche di evitare di cucinare il pollo al forno e preferire quello al sugo o con maggior condimento, in quanto dà un maggior senso di sazietà. Per le frittate verranno usate più uova e verrà dato da parte dell'operatore maggior supporto ai responsabili della Riserva Alimentare in modo da aiutarli a gestire meglio le quantità dei prodotti alimentari.</li> </ul>

<p>Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si decide di acquistare dei tagli di carne diversi e di variare maggiormente il menù;</li> <li>• A turno un responsabile della cucina parteciperà insieme all'operatore alla realizzazione del menù.</li> <li>• Ogni utente ha la possibilità, organizzandosi con il responsabile della cucina, di partecipare alla realizzazione del menù.</li> </ul>
<p>Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si decide di sostituire i vecchi materassi coi nuovi (acquisto peraltro già in programma, i nuovi materassi arriveranno a breve insieme alle reti e ai cuscini). Per gli armadi, invitiamo gli utenti a sistemare meglio le loro cose, verranno poi aggiunti dei ripiani per migliorare lo spazio. Si cercherà di recuperare un divano per sostituire quello vecchio che si trova nello spazio dedicato alla permanenza notturna. Si cercherà inoltre di acquistare una lavastoviglie.</li> </ul>
<p>Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si decide che l'operatore che va in ferie deve lasciare delle deleghe precise per gli altri operatori, lasciando non solo consegne generiche ma affidando temporaneamente i propri utenti a un collega. L'operatore che va in ferie, inoltre, deve avvertire i suoi utenti preventivamente.</li> </ul>
<p>Le regole della struttura residenziale sono chiare?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si decide di mantenere la riunione casa ogni quindici giorni nella quale vengono illustrate e spiegate le regole della struttura.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione;</li> <li>• Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?</li> <li>• Mi piace il percorso che mi viene offerto?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si decide che l'educatore di riferimento farà un primo colloquio ufficiale (in successione a quelli di pre-ingresso e di accoglienza che vengono fatti dal responsabile del Centro Ascolto) nel quale verranno illustrate e ribadite le regole, le tempistiche standard del programma, verifiche e visite dei famigliari, procedure quotidiane, attività, etc..., al fine di spiegare il funzionamento della comunità e fornire tutte le informazioni necessarie.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• C'è un operatore/trice dell'équipe disponibile quando ho bisogno?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assunzione di un infermiere come già definito dall'équipe che garantisca una maggiore continuità soprattutto nelle richieste di tipo sanitario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quanto per te è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incrementare le videochiamate</li> </ul>

## ELABORAZIONE DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	N°	%
da 1 a 3 mesi	41	29,7%
da 4 a 6 mesi	24	17,4%
da più di 6 mesi	68	49,3%
non risponde	5	3,6%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Al momento dell'accoglienza gli/le operatori/trici del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	33	57,3%
molto soddisfatto/a	46	
abbastanza soddisfatto/a	47	34,0%
poco soddisfatto/a	9	7,3%
per niente soddisfatto/a	1	
non risponde	2	1,4%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	41	58,0%
molto soddisfatto/a	39	
abbastanza soddisfatto/a	41	29,7%
per niente soddisfatto/a	4	11,6%
poco soddisfatto/a	12	
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Sono stato ben informato/a circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	30	45,0%
molto soddisfatto/a	32	
abbastanza soddisfatto/a	49	35,5%
per niente soddisfatto/a	7	18,8%
poco soddisfatto/a	19	
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

C'è un operatore/trice dell'équipe disponibile quando ho bisogno?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	53	66,7%
molto soddisfatto/a	39	
abbastanza soddisfatto/a	23	16,7%
per niente soddisfatto/a	2	15,2%
poco soddisfatto/a	19	
non risponde	2	1,4%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Gli/le operatori/trici contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	40	57,3%
molto soddisfatto/a	39	
abbastanza soddisfatto/a	42	30,4%
per niente soddisfatto/a	3	12,3%
poco soddisfatto/a	14	
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Mi piace il percorso che mi viene offerto?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	32	50,7%
molto soddisfatto/a	38	
abbastanza soddisfatto/a	41	29,7%
per niente soddisfatto/a	3	18,1%
poco soddisfatto/a	22	
non risponde	2	1,5%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	N°	%
del tutto soddisfatto/a	39	46,4%
molto soddisfatto/a	25	
abbastanza soddisfatto/a	45	32,6%
per niente soddisfatto/a	7	20,3%
poco soddisfatto/a	21	
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplifici).	N°	%
del tutto soddisfatto/a	46	55,8%
molto soddisfatto/a	31	
abbastanza soddisfatto/a	39	28,3%
per niente soddisfatto/a	8	15,9%
poco soddisfatto/a	14	
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Sei soddisfatto/a delle attività offerte dalla struttura?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	23	38,4%
molto soddisfatto/a	30	
abbastanza soddisfatto/a	54	39,2%
per niente soddisfatto/a	7	21,7%
poco soddisfatto/a	23	
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Ritieni che la comunicazione con gli/le operatori/trici sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	34	47,8%
molto soddisfatto/a	32	
abbastanza soddisfatto/a	49	35,5%
per niente soddisfatto/a	4	16,7%
poco soddisfatto/a	19	
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	20	40,6%
molto soddisfatto/a	36	
abbastanza soddisfatto/a	59	42,8%
per niente soddisfatto/a	9	15,9%
poco soddisfatto/a	13	
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	24	47,1%
molto soddisfatto/a	41	
abbastanza soddisfatto/a	42	30,4%
per niente soddisfatto/a	8	21,8%
poco soddisfatto/a	22	
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	30	52,2%
molto soddisfatto/a	42	
abbastanza soddisfatto/a	30	21,7%
per niente soddisfatto/a	8	25,4%
poco soddisfatto/a	27	
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	21	35,5%
molto soddisfatto/a	28	
abbastanza soddisfatto/a	40	29,0%
per niente soddisfatto/a	10	34,8%
poco soddisfatto/a	38	
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	18	30,4%
molto soddisfatto/a	24	
abbastanza soddisfatto/a	45	32,6%
per niente soddisfatto/a	12	36,3%
poco soddisfatto/a	38	
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	N°	%
del tutto soddisfatto/a	21	47,8%
molto soddisfatto/a	45	
abbastanza soddisfatto/a	44	31,9%
per niente soddisfatto/a	3	18,1%
poco soddisfatto/a	22	
non risponde	3	2,2%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

quanto per te è importante la disponibilità all'ascolto degli operatori?	N°	%
importantissimo	54	69,6%
molto importante	42	
abbastanza importante	33	23,9%
per niente importante	2	5,8%
poco importante	6	
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

quanto per te è importante il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso?	N°	%
importantissimo	36	52,9%
molto importante	37	
abbastanza importante	35	25,4%
per niente importante	9	16,6%
poco importante	14	
non risponde	7	5,1%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

quanto per te è importante la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi)?	N°	%
importantissimo	23	59,4%
molto importante	59	
abbastanza importante	43	31,2%
per niente importante	2	8,0%
poco importante	9	
non risponde	2	1,4%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

quanto per te è importante la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	N°	%
importantissimo	30	60,1%
molto importante	53	
abbastanza importante	37	26,9%
per niente importante	2	13,0%
poco importante	16	
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

quanto per te è importante essere informato/a delle decisioni prese relativamente al tuo percorso?	N°	%
importantissimo	74	86,3%
molto importante	45	
abbastanza importante	12	8,7%
poco importante	6	4,3%
non risponde	1	0,7%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

quanto per te è importante la qualità e la quantità delle attività offerte?	N°	%
importantissimo	40	68,1%
molto importante	54	
abbastanza importante	36	26,1%
poco importante	8	5,8%
<i>Totale complessivo</i>	<i>138</i>	<i>100,0%</i>

□



## COMMENTI

- grazie di tutto siete molto pazienti e professionali;
- sono molto soddisfatto e sto davvero prendendo molto da questo posto, grazie.
- grazie, mi state dando tanto e riesco ad essere me stesso, conoscendomi meglio e capendo quali sono i miei reali limiti, tratti e criticità da trattare su cui lavorare per cambiare il mio comportamento disfunzionale.
- state facendo bene con me
- GRAZIE DI TUTTO VI PORTERÒ SEMPRE CON ME CIAO MARIO
- per me è gratificante e di aiuto come una famiglia
- ottimo il metodo terapeutico e psicologico, scarsissima la gestione dell'alimentazione e della manutenzione della struttura (docce fredde, sistema fognario inesistente e antigienico, problemi continui con il riscaldamento, periodo estivo invasione di mosche e zanzare). solo una forte motivazione ti porta a restare.
- siete molto professionali e vi ringrazio davvero perché sono arrivato qui con una motivazione legata al rapporto con le mie figlie e, grazie al vostro aiuto, ho capito che per prima cosa il percorso dovevo farlo per me stesso, cosa direi fondamentale da capire, avete inoltre una capacità di ascolto davvero bella e anche la capacità di indirizzare gli utenti nel pensiero più giusto anch'essa fondamentale GRAZIE
- Grazie <3
- Penso più al contenuto che alla struttura come edificio e sono soddisfatto di questo.
- continuate così perché state facendo un ottimo lavoro con gli utenti
- grande disponibilità nell'aiutare i ragazzi e mi sto trovando bene con gli operatori e operatrici
- operatori molto motivati a motivarti nel percorso molto funzionante come comunità molto contento della mia scelta
- sono soddisfatto del lavoro degli operatori nel guidarmi nel mio percorso
- Molto soddisfatta del percorso da me intrapreso. Certa di essere in ottime mani sotto tutti gli aspetti.

- Alcuni operatori hanno sicuramente una grossa predisposizione a questo tipo di lavoro mentre altri dimostrano una preparazione abbastanza bassa che non viene integrata dal grande numero degli stessi. La struttura è in molti aspetti fatiscente. Gli strumenti a disposizione degli operatori sono limitati. Per molti utenti è una scelta fatta solo per evitare la detenzione in carcere e benché questa situazione sia chiara anche ai responsabili è accettata.
- ho chiesto aiuto perchè questa comunità in cui ero già stato mi aveva già dato una mano ed ora che sono veramente pieno di tanto vado avanti grazie a me stesso e agli operatori però ricordarmi sempre di tutto ed alcune volte è difficile io credo alle loro fatiche perciò un grazie operatori.
- Grazie dell'impegno e del tempo che mi dedicano. Sfrutterò al massimo tutto questo.
- ottimo staff e un direttore d'oro grazie Dianova
- dopo tutto questo tempo posso dire che qua funziona la metà. ma purtroppo pempì non è facile. spero che cambi in bene e lo so che provate di tutto possibile. grazie e se sono stata poco chiara scusate
- sono stato soddisfatto del percorso e dell'aiuto offerto dall'equipe
- Voglio ringraziare le persone che lavorano in questo posto e voglio condividere l'accoglienza che ho ricevuto. Mi hanno aiutato a superare le difficoltà senza regalarmi niente e questo è stato importante per la mia autostima. Oggi ho gli strumenti dentro me per affrontare in maniera dignitosa ogni dinamica senza farmi sopraffare dalla mia storia. Grazie
- È un posto magico li ringrazio per la loro disponibilità e la loro bravura nel far sì che questo percorso inizi e vada a buon fine. Poi è un'equipe di spessore!!!!
- Grazie
- Grazie
- semplicemente per quanto riguarda la qualità sulle attività ricreative che ci sono mi sarebbe piaciuta più energia da parte del mio gruppo alla pari.
- Grazie mille
- -Credo che tutto sommato sia un buon posto per chi davvero vuole cambiare la propria vita il problema è che non tutti sono disposti a rispettare le regole che servono per cambiare e per giustificare le trasgressioni danno la colpa alla struttura e agli operatori. Ale Tummolo.

- mi piacerebbe che partecipassero tutti agli sport che ci vengono permessi di fare per coinvolgere tutti;
- tutto a posto;
- grazie per tutto
- sono soddisfatto della decisione di stare in questa struttura
- penso che sia una struttura abbastanza moderata ed efficace nel percorso dell'utente, ma si potrebbe migliorare il percorso dell'utente per far capire meglio il suo percorso con uscite monitorate con test dell'alcol e in caso di alterazione dell'utente richiedere il drug-test grazie della collaborazione
- vorrei che se ci sono delle regole ed è giusto farle rispettare questo però non avviene. più tempo e più telefonate, avere più privacy nelle telefonate vorrei che tutti gli operatori seguissero una linea comune sulla quotidianità.
- Vorrei si attivassero più corsi di formazione nell'ambito dell'informatica
- sarei propenso a svolgere molta attività fisica perchè influisce a scaricare la tua negatività
- Nulla da segnalare
- Ogni commento sarebbe superfluo visto che è poco che sono rientrato, ma basandomi sulla mia poca esperienza fatta in passato, sono abbastanza soddisfatto dello staff educativo e delle attività che mi vengono proposte. grazie
- no pain no gain
- grazie dell'AIUTO
- il mio stato depressivo non è da attribuire in nessun caso alla struttura Dianova, ma in ogni caso ritengo che la struttura dovrebbe aiutarmi con maggiore impegno ad affrontare il percorso seguendomi e aiutandomi ad affrontare l'uscita senza traumi particolari...Sono sicuro che con l'aiuto della struttura riuscirò a districarmi nella mia vita futura che ritengo sia il mio obiettivo non che quello della Dianova. Spero che questo mio contributo venga rimandato alla struttura....
- Sono arrivato in C.t. da un mese circa, quindi penso di non essere ancora in grado di poter dare un giudizio riguardo tutto quello che mi ruota intorno in questo periodo, ma, posso dire con fermezza che mi sono da subito trovato bene e che l'accoglienza è stata ottima. Ora sono sinceramente motivato ad andare avanti nel proseguimento del programma e per il momento penso che questa sia la cosa che più conti in assoluto

- ringraziamenti sinceri per l'accoglienza e il raggiungimento del mio obiettivo.
- mi piacerebbe che ci sia più comunicazione tra utenti e operatori...più comunicazione
- Voglio "ripulire" il mio corpo e migliorare nella vita per poter stare con la mia famiglia
- gli operatori ci sono sempre quando ho bisogno di aiuto, in casi di sfogo, di craving. e mi ascoltano soprattutto la mia operatrice. Grazie
- Di essere più presenti e più disponibili, grazie.
- Più umiltà e più coerenza da parte vostra.
- lo vorrei dire agli operatori di prendere con serietà ogni caso di ogni utente e dedicare più tempo agli utenti. E ascoltarli più spesso non quando stanno male ma anche quando sembra che "stanno bene".
- Allungate le verifiche.
- Grazie di tutto!!!
- Migliorare in generale.
- No comment!
- Grazie dell'aiuto.
- Lavorare bene su me stesso per tutto il tempo che rimango qui.
- Spero solo di arrivare al mio obiettivo e che mia madre e le altre persone compreso me, mi guarderanno in un modo diverso da quando sono arrivato qua per la prima volta, e mi giudicheranno molto più importante di quello che ero.
- Grazie per la loro pazienza e la loro collaborazione per sopportarmi e spero che il percorso finisca e senza problemi e con cura nei miei confronti. Grazie per la pazienza e la loro collaborazione.
- Credo di realizzare un buon percorso e credo che si concluda nei bei migliori modi possibili.
- Per il percorso che sto realizzando con le sue tante difficoltà chiedo agli operatori di sostenermi sempre soprattutto quando le cose girano male. E possibilmente lasciarmi nell'attività che svolgo con tanto impegno (riserva frutta).
- Potrei essere di più seguito dalla mia psicologa Lorenza.

- Per me tutto va bene, importante o importantissimo caso di verificare me stesso, confronto della mia famiglia.
- Penso che all'arrivo ci debba essere più sostegno da parte degli operatori, specialmente i primi giorni. Non lasciateci in mano ad altri utenti.
- No comment.
- Di essere più presenti e più disponibili, grazie.
- Vi ringrazio per questa opportunità e non ho parole per il vostro interesse sopra ogni utente e coinvolgimento che offrite. Per questo sono positivo per ogni tipo di domanda data sul questionario. Bravi continuate così.
- mi trovo molto bene i quanto mi sono vicino mi aiutano moltissimo;
- un ringraziamento per l'ascolto, l'impegno e l'amore che gli operatori ci dedicano tutti i giorni;
- vorrei più autonomia per lavorare sulle mie debolezze e mettermi in gioco;
- Grazie;
- Grazie !!!;
- Soddisfatto;
- L'equipe è molto disponibile nei miei confronti