



# Report soddisfazione utenti 2024

## Struttura residenziale per le dipendenze di Ortacesus

## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Media dati per aree	4
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	5
Elaborazione dati	7
Procedura	13

## INTRODUZIONE

Dal 2009 Dianova ha deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento, questo al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità nell'ottica di un miglioramento continuo.

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

La rilevazione della soddisfazione avviene due volte l'anno, nello specifico degli utenti nel mese di maggio e novembre, per mezzo di questionari. A posteriore della rilevazione vengono fatte apposite riunioni al fine di discuterne gli esiti ed individuare le azioni migliorative. La documentazione finale, comprendente l'elaborazione dei dati e le azioni migliorative, vengono pubblicate su tutti i mezzi comunicativi della Cooperativa e/o inviate/consegnate agli interessati diretti. Durante l'anno le azioni migliorative vengono monitorate dal Dipartimento Qualità.

Il questionario degli utenti è composto da 6 sezioni di cui 3 riguardanti la soddisfazione, 1 riguardante l'importanza, una sezione è una domanda aperta ed una riguarda la statistica. Le sezioni relative alla soddisfazione terminano con una domanda aperta. La prima sezione è composta di 2 domande e indaga l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta da 8 domande e indaga il percorso terapeutico; la terza è composta da 4 domande che indagano sulla sede ovvero la parte strutturale/alberghiera; la quarta sezione è composta da 4 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione rileva dati utili alla statistica.

La soddisfazione è espressa con una scala composta di 5 possibili risposte verbali (Scala Likert): per niente soddisfatto/a, poco soddisfatto/a, abbastanza soddisfatto/a, soddisfatto/a, molto soddisfatto/a.



## DESCRIZIONE DATI

I partecipanti alla somministrazione dei questionari (secondo procedura) sono stati 57; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 40,4% (23) tra 1 e 3 mesi. Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 35,1% (20) dichiara di essere molto soddisfatto, il 36,8% (21) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatto, il 22,8% (13) dichiara di essere poco soddisfatto, il restante non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 45,6% è molto soddisfatto, il 42,1% è abbastanza soddisfatto, il 12,3% è poco soddisfatto ed il restante non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 37,5% è molto soddisfatto, il 34,4% è abbastanza soddisfatto, il 25,4% è poco soddisfatto, il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 31,6% è molto soddisfatto, il 30,4% è abbastanza soddisfatto e il 33,3% è poco soddisfatto, il restante non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per la domanda: "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici)." il 50,9% (29 persone) sono molto soddisfatti.

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

- Per la domanda: "Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?" il 45,6% (26 persone) è poco soddisfatto.

Confrontando le quattro domande d'importanza con le rispettive domande di soddisfazione risulta che:

- In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 35 persone che lo ritengono importante il 54,3% è molto soddisfatto;
- In merito alla struttura su 24 persone che la ritengono importante il 62,5% è molto soddisfatto;
- In merito al coinvolgimento dei familiari su 32 persone che lo ritengono importante il 40,0% è molto soddisfatto, mentre il 31,2% è poco soddisfatto;
- In merito alle attività terapeutiche e educative su 41 persone che le ritengono importanti il 31,7% è molto soddisfatto, mentre il 21,6% è poco soddisfatto.

## AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Migliorare il menu e abbinamenti, maggiori variazioni di cibo e frutta più variegata</li> </ul>
Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segnare eventuali bisogni nel primo colloquio d'accoglienza</li> <li>Rispetto alla richiesta di un maggior numero di videochiamate ai figli, si valuterà caso per caso e a seconda della situazione familiare specifica dell'utente in questione</li> </ul>

## MEDIA DATI PER AREE

	N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	7 12.3%
	abbastanza soddisfatto	24 42.1%
	molto soddisfatto	26 45.6%
	non risponde	0 0.0%
		57 100.0%

	N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	14.5 25.4%
	abbastanza soddisfatto	19.6 34.4%
	molto soddisfatto	21.4 37.5%
	non risponde	1.5 2.7%
		57.0 100.0%

	N°	%
SEDE	poco soddisfatto	19.0 33.3%
	abbastanza soddisfatto	17.3 30.4%
	molto soddisfatto	18.0 31.6%
	non risponde	2.7 4.7%
		57.0 100.0%

	N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	8 14.0%
	abbastanza soddisfatto	13 22.8%
	molto soddisfatto	35 61.4%
	non risponde	1 1.8%
		57 100.0%

## TAVOLE DI CONFRONTO

### Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione

PI=poco importante – AI=abbastanza importante – MI=molto importante  
 PS=poco soddisfatto – AS=abbastanza soddisfatto – MS=molto soddisfatto  
 NR= non risponde

In merito al *sostegno dell'équipe nella motivazione* su 35 persone che lo ritengono importante il 54,3% è molto soddisfatta/o

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	7	1	0	0	8
AI	3	6	4	0	13
MI	2	14	19	0	35
NR	0	0	0	1	1
<i>totali</i>	12	21	23	1	57

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

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 32 persone che lo ritengono importante il 40,0% è molto soddisfatta/o, mentre il 31,2% è poco soddisfatta/o

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

	PS	AS	MS	NR	NP	Totali
PI	5	1	1	0	1	8
AI	2	8	5	0	0	15
MI	10	7	13	0	2	32
NR	0	1	0	1	0	2
NP	0	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	17	17	19	1	3	

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

In merito alla *struttura* su 24 persone che la ritengono importante il 62,5% è molto soddisfatta/o

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

	PS	AS	MS	NR	<i>Totali</i>
PI	7	1	2	0	10
AI	5	10	6	1	22
MI	6	2	15	1	24
NR	0	0	0	1	1
<i>totali</i>	18	13	23	3	57

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

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 41 persone che le ritengono importanti il 31,7% è molto soddisfatta/o, mentre il 21,6% è poco soddisfatto/a;

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

	PS	AS	MS	NR	<i>Totali</i>
PI	2	2	0	0	4
AI	2	7	2	0	11
MI	9	19	13	0	41
NR	0	0	0	1	1
<i>totali</i>	13	28	15	1	57

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

## ELABORAZIONE DEI DATI

<b>1. Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	19	49,1
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	23	40,4
per niente soddisfatto/a	1	10,5
poco soddisfatto/a	5	
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>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?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	16	42,1
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	25	43,9
per niente soddisfatto/a	2	14,0
poco soddisfatto/a	6	
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

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

- Continuare con questa linea.
- Essere più chiari.
- Evitare bugie.
- Fare il primo colloquio alla fine del primo mese, per aiutare l'utente a non abbandonare ai primi mesi che sono più difficili.
- Farei in modo che la presa in carico sia una persona di periodo e sia preparata per ricevere il nuovo utente. Possibilmente scrivere anche nei primi giorni come ha passato la giornata utente e se ha svolto tutti i compiti da far conoscere la struttura starle vicino a nuovo ingresso.
- Nel mio caso tutto bene.
- Nessun suggerimento in merito, in quanto ho trovato un'ottima accoglienza al momento dell'ingresso.
- Nessuna, tutto chiaro.
- Non ho saputo niente.
- Non prese x in giro.
- Più informazioni.
- Sarebbe opportuno uno snellimento burocratico atto ad accelerare l'ingresso.
- Seguire più il ragazzo all'ingresso con colloqui a cadenza settimanale perché molte volte ho dovuto gestire il mio malessere tenendolo dentro.
- Si potrebbero fare più colloqui per i soggetti in detenzione.
- x alcuni un maggior avvicinamento x i nuovi entrati

<b>3. Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	10	47,4
molto soddisfatto/a	17	
abbastanza soddisfatto/a	21	36,8
per niente soddisfatto/a	1	14,0
poco soddisfatto/a	7	
non risponde	1	1,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>4. Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	9	38,6
molto soddisfatto/a	13	
abbastanza soddisfatto/a	19	33,3
per niente soddisfatto/a	4	26,3
poco soddisfatto/a	11	
non risponde	1	1,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>5. L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	8	40,4
molto soddisfatto/a	15	
abbastanza soddisfatto/a	21	36,8
per niente soddisfatto/a	2	21,0
poco soddisfatto/a	10	
non risponde	1	1,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>6. Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	9	26,2
molto soddisfatto/a	6	
abbastanza soddisfatto/a	18	31,6
per niente soddisfatto/a	3	40,4
poco soddisfatto/a	20	
non risponde	1	1,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>7. Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
abbastanza soddisfatto/a	14	38,6
del tutto soddisfatto/a	8	
molto soddisfatto/a	13	22,8
per niente soddisfatto/a	3	36,8
poco soddisfatto/a	18	
non risponde	1	1,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	14	50,9
molto soddisfatto/a	15	
abbastanza soddisfatto/a	19	33,3
per niente soddisfatto/a	1	12,3
poco soddisfatto/a	6	
non risponde	2	3,5
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>9. Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	8	26,3
molto soddisfatto/a	7	
abbastanza soddisfatto/a	28	49,1
per niente soddisfatto/a	3	22,8
poco soddisfatto/a	10	
non risponde	1	1,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>10. Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	9	33,3
molto soddisfatto/a	10	
abbastanza soddisfatto/a	17	29,8
per niente soddisfatto/a	3	29,8
poco soddisfatto/a	14	
non pertinente	3	7,1
non risponde	1	
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

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

- Ascoltando gli operatori ho trovato la strada verso la rinascita, diciamo.
- Attendo la partecipazione ad attività educative e terapeutiche extra quali: teatro, fotografia, corsi scolastici, ecc.
- Avere più coinvolgimento dei tuoi familiari.
- Essere ascoltato con più attenzione.
- Essere più considerati una volta entrati in comunità.
- Ho tante proposte ma nessun aiuto.
- Io credo servirebbero più colloqui individuali e più gruppi a settimana reinderendo anche il gruppo casa che era utile per risolvere problemi quotidiani di noi utenti.
- No va bene e mi è stato molto utile.
- No. Poco soddisfatto del coinvolgimento familiari x colpa mia.
- Più telefonate - almeno mezz'ora
- più verifica al mese + colloquio individuali
- Prima i colloquio del 3 mese sono qui per disintossicarmi dalla droga non dalla mia famiglia.
- Proporrò di prendere provvedimenti più seri a chi sbaglia per quelli di periodo per far sì che sia un esempio

- Ritengo che coltivare i propri affetti sia un passaggio fondamentale del percorso, in quanto la loro influenza sulla sfera emotiva di ogni utente abbia un notevole peso. Penso sia necessario imparare a gestire anche da questo punto di vista, onde poter evitare future ricadute. Estraniare, pressoché completamente, i familiari da questo percorso pone ogni utente in una bolla che rischia di rompersi al ritorno nella "realtà" quotidiana.
- Sarebbe bello avere il reinserimento nel mondo del lavoro, avere l'opportunità di valutare l'inizio di una nuova vita, ci sono le verifiche certo, ma avere un supporto da un operatore nelle ultime, a fine programma.
- Si potrebbero strutturare più attività per rendere migliore il tempo libero.
- Sì, di poter riuscire a fare un colloquio oltre che con lo psicologo anche col mio operatore di riferimento.
- Sono del parere che l'utente, soprattutto in fase di fine percorso negli ultimi due mesi, deve fare più verifiche giornaliere e notturne. In più posso aggiungere se si potrebbe avere più possibilità di sentire le persone più care (famiglia, figli, affetti etc), a mio parere darebbero più forza.
- Uscite di reinserimento.
- Uscite un po' più frequenti.
- Va bene così.

<b>11. Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	7	40,4
molto soddisfatto/a	16	
abbastanza soddisfatto/a	13	22,8
per niente soddisfatto/a	2	31,6
poco soddisfatto/a	16	
non risponde	3	5,2
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>12 Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	4	19,3
molto soddisfatto/a	7	
abbastanza soddisfatto/a	18	31,6
per niente soddisfatto/a	8	45,6
poco soddisfatto/a	18	
non risponde	2	3,5
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>13. Pensando al Servizio in generale, qual'è il tuo grado di soddisfazione</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
del tutto soddisfatto/a	6	35,1
molto soddisfatto/a	14	
abbastanza soddisfatto/a	21	36,8
per niente soddisfatto/a	3	22,8
poco soddisfatto/a	10	
non risponde	3	5,3
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

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

- Cambiare certi arredi della struttura, cambiare alimentazione un po' più variata.
- Campo di calcetto in erba sintetica e sala musica più attrezzata.
- Ci vorrebbe maggiore severità nel controllo delle pulizie da parte degli operatori e far rispettare regole e ordine di convivenza.
- Eliminarei la "Pica e camomilla"; la ritengo un retaggio non utile ma frustrante: la camomilla produce effetto opposto oltre i 5 min di infusione e qui si parla di ore. Molti di noi assumono sonniferi o equivalenti e sono invece costretti a stare alzati fino alle 23. Le moderne cpa, dianova compresa, danno supporto farmacologico quindi la camomilla è perfettamente inutile.
- In questo momento no.
- L'alimentazione non è adeguata ai fabbisogni giornalieri di una persona normale, né equilibrata o tantomeno sana.
- Mangiare in sala da pranzo è molto fastidioso visto che è strapieno di mosche. Basterebbe comprare dello spray antimosche da usare due volte alla settimana.
- Migliorare il vitto.
- Migliorare organizzazione pulizie e igiene comunitaria.
- No è una struttura abbastanza nuova e accogliente.
- Più regole.
- Più uscite al mese (2/3) dopo il terzo mese.
- Più uscite educative.
- Riabilitare la serra, più animali, curare il campo da beach volley, possibilità di sala lettura.
- Sala fumatori.

<b>14. Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
importantissimo	16	61,4
molto importante	19	
abbastanza importante	13	22,8
per niente importante	2	14,0
poco importante	6	
non risponde	1	1,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>15. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
importantissimo	15	56,2
molto importante	17	
abbastanza importante	15	26,3
per niente importante	1	14,0
poco importante	7	
non risponde	2	3,5
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

±

<b>16. La struttura (edificio, arredi, spazi).</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
importantissimo	11	42,1
molto importante	13	
abbastanza importante	22	38,6
per niente importante	2	17,5
poco importante	8	
non risponde	1	1,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

<b>17. Le attività educative e terapeutiche.</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
importantissimo	17	71,9
molto importante	24	
abbastanza importante	11	19,3
per niente importante	1	7,0
poco importante	3	
non risponde	1	1,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

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

- Ascoltarmi di più!
- Avere dei corsi (attestati) per il lavoro, ma non di partecipazione, corsi veri. Vedere più spesso mia figlia e compagna mi invoglierebbe di più a portare a termine il programma. La mia operatrice per adesso mi sta dando una mano a risolvere dei problemi per farmi stare meglio.
- Cambiamento del cibo non sarebbe male, meno pasta e più carne non sarebbe male.
- Dare più importanza agli utenti invece di stare in ufficio a non fare niente tutto il giorno, le attività sono ridicole.
- Internet - più attrazioni
- La avvicinamento alla mia famiglia.
- Laboratori alimentari.
- Mi piacerebbe ci fossero dei corsi di musica o di teatro.
- No per me va bene così.
- No, per me tutto ok.
- No, sono felice delle attività proposte.
- Non posso giudicare.
- Più attività (pittura, falegnameria).
- Più uscite con gli operatori organizzate non solo nel periodo estivo ma anche invernale, ad esempio gite, possibilità di corsi di informatica.
- Sala musica!
- Sì ci sono e sono molto importanti.
- Sì magari organizzare ogni 2 settimane come i giochi di venerdì scorso.
- Sì, sono importanti (prima devo trovare me stesso, poi tutto l'altro arriverà).
- Sono in attesa che queste si avviino per poter valutare.
- Un'attenzione particolare per i miei familiari.
- Uscite organizzate.
- Vorrei un canestro per giocare a basket. Più terreno coltivabile, una compostiera, l'attivazione della serra su mio incarico e delle caprette.

<b>Dati statistici. Da quanto tempo sei in comunità?</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Da 1 a 3 mesi	23	40,4
Da 4 a 6 mesi	18	31,6
Da più di 6 mesi	7	12,2
non risponde	9	15,8
<b>Totale complessivo</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

## LA PROCEDURA

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

