



# Report soddisfazione utenti 2025

## Struttura residenziale per le dipendenze di Cozzo

## INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative individuate a novembre 2025	4
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Procedura	7
Elaborazione dati	8

## INTRODUZIONE

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

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

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

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

La quinta sezione rileva dati utili alla statistica.

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

## DESCRIZIONE DATI

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) ne sono stati 45; tutti i questionari sono stati validi. La presenza (al momento della compilazione del questionario) in comunità dei partecipanti è risultata del 42,3% (19) da 1 a 3 mesi.

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 66,7% (30) dichiarano di essere molto soddisfatti, il 28,9% (13) delle persone dichiarano di essere abbastanza soddisfatti, e il 4,4% (2) poco soddisfatte/i.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" il 51,1% dei partecipanti è molto soddisfatto, il 38,9% è abbastanza soddisfatto, l'8,9% è poco soddisfatto ed il restante non risponde;

b) In merito all'area definita "il percorso" il 62,8% è molto soddisfatto, il 28,1% è abbastanza soddisfatto, il 9,2% è poco soddisfatto, il restante non risponde;

c) In merito all'area definita "la sede" il 40,0% è molto soddisfatto, il 47,8% è abbastanza soddisfatto, il 12,2% è poco soddisfatto.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- Per le domande: "L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?", "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici)", "Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?" il 68,9% (31 persone) è molto soddisfatto;

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 15,6% (7 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 38 persone che lo ritengono importante il 78,9% sono molto soddisfatte/i;

-In merito al coinvolgimento dei familiari su 26 persone che lo ritengono importante il 69,2% sono molto soddisfatte/i;

-In merito alla struttura su 22 persone che la ritengono importante il 50,0% sono molto soddisfatte/i

-In merito alle attività terapeutiche e educative su 36 persone che le ritengono importanti l'86,1% sono molto soddisfatte/i.

## AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2025

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none"><li>• 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?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nei colloqui di ammissione specificare ruolo e significato vela e regolamento.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Riunioni casa e gruppi "primi passi" significato del regolamento.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sostituzione delle bottiglie di plastica con caraffe di vetro.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Suggestimenti attività ludico, diverse</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inizio percorso di arteterapia a gennaio, prosecuzione montagna.</li></ul>

## MEDIA DATI PER AREE

	N°	%	
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	4,0	8,9%
	abbastanza soddisfatto	17,5	38,9%
	molto soddisfatto	23,0	51,1%
	non risponde	0,5	1,1%
		45,0	100,0%

	N°	%	
IL PERCORSO	poco soddisfatto	4,1	9,1%
	abbastanza soddisfatto	12,6	28,1%
	molto soddisfatto	28,3	62,8%
	non risponde	0,0	0,0%
		45,0	100,0%

	N°	%	
LA SEDE	poco soddisfatto	4,3	12,2%
	abbastanza soddisfatto	18,7	32,8%
	molto soddisfatto	22,0	40,0%
	non risponde	0,0	0,0%
		45,0	100,0%

	N°	%	
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	4,2	9,2%
	abbastanza soddisfatto	14,8	32,8%
	molto soddisfatto	26,0	57,8%
	non risponde	0,1	0,2%
		45,0	100,0%

## TAVOLE DI CONFRONTO

Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione

PI=poco importante - AI=abbastanza importante - MI=molto importante

PS=poco soddisfatto - AS=abbastanza soddisfatto - MS=molto soddisfatto

NR= non risponde

In merito al *sostegno dell'équipe nella motivazione* su 38 persone che lo ritengono importante il 78.9% sono molto soddisfatte/i

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	2	0	0	0	2
AI	1	3	1	0	5
MI	1	7	30	0	38
NR	0	0	0	0	0
<b>totali</b>	4	10	31	0	45

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 26 persone che lo ritengono importante il 69.2% sono molto soddisfatte/i

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

	PS	AS	MS	NP	NR	Totali
PI	4	2	0	0	0	6
AI	2	6	5	0	0	13
MI	0	8	18	0	0	26
NP	0	0	0	0	0	0
NR	0	0	0	0	0	0
<b>Totali</b>	6	16	23	0	0	45

In merito alla *struttura* su 22 persone che la ritengono importante il 50.0% sono molto soddisfatte/i

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	1	2	0	0	3
AI	3	12	5	0	20
MI	3	8	11	0	22
NR	0	0	0	0	0
<b>totali</b>	7	22	16	0	45

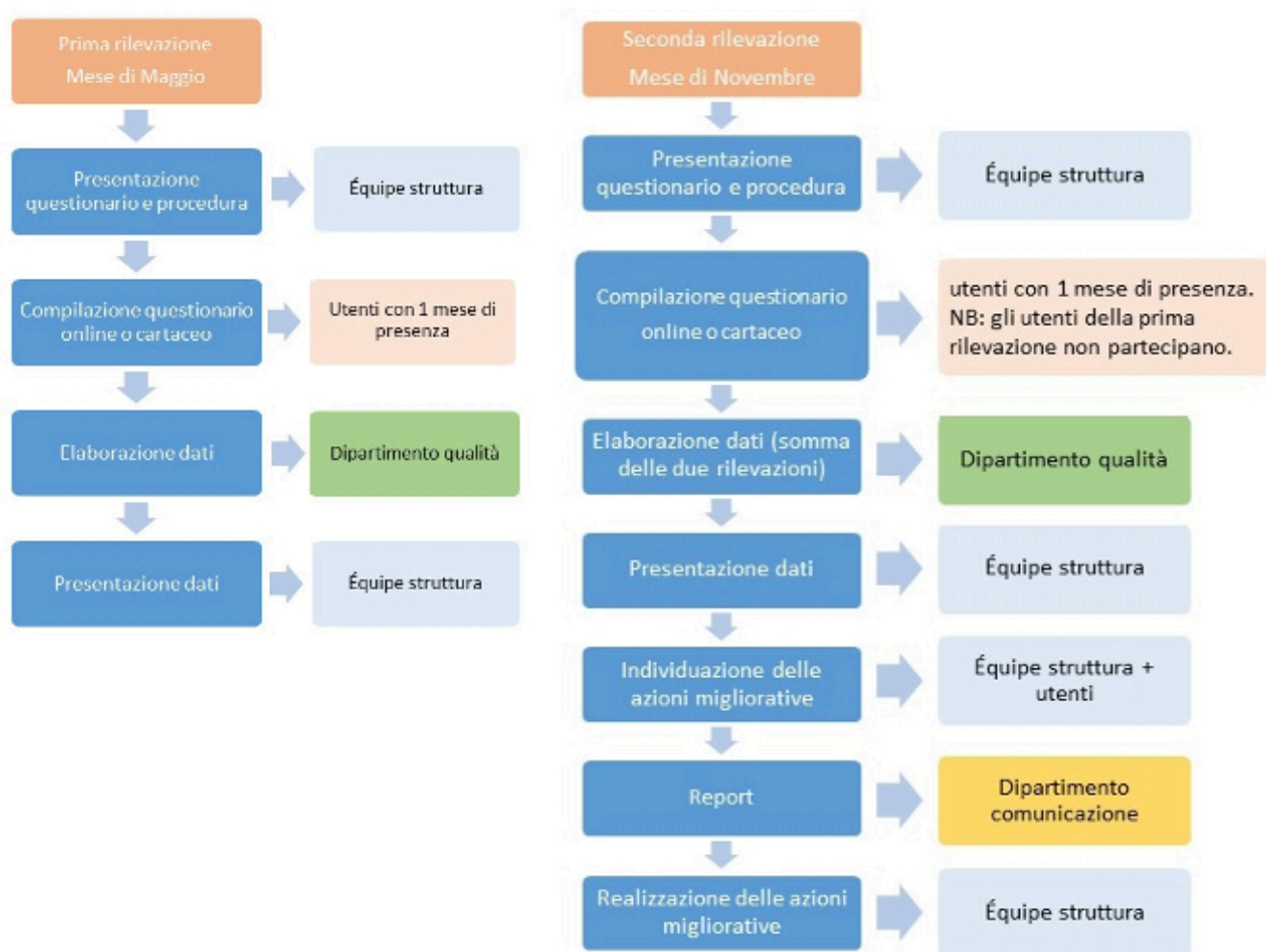
In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 36 persone che le ritengono importanti l'86.1% sono molto soddisfatte/i

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

D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche	PS	AS	MS	NR	Totale
	PI	3	1	0	0
AI	1	4	0	0	5
MI	1	4	31	0	36
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	5	9	31	0	45

## 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.



## ELABORAZIONE DEI DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	n	%
da 1 a 3 mesi	19	42,3
da 4 a 6 mesi	11	24,4
da più di 6 mesi	15	33,3
Totale complessivo	45	100,0

1) Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?	n	%
molto	14	48,9
moltissimo	8	
abbastanza	17	37,8
poco	4	11,1
per nulla	1	
non risponde	1	2,2
Totale complessivo	45	100,0

2) Prima dell'ingresso in struttura ho ricevuto chiaramente dagli operatori del centro d'ascolto tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	n	%
molto	19	53,3
moltissimo	5	
abbastanza	18	40,0
poco	3	6,7
Totale complessivo	45	100,0

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

- Essere molto pressante
- Essere più dettagliati nella spiegazione di come si svolgono le giornate e le regole soprattutto
- (Vela) Esplicitare che ad intervalli di circa una settimana, a turno, insieme ad un altro utente, si trascorre un'intera notte svegli.
- chiarire berne modalità telefonate ai figli
- più attenzione da parte degli psicologi e case manager
- Più comunicazione chiara e diretta tra utente, servizi, comunità.
- più informazione sulla vela
- molto accogliente ed educato
- Nel mio caso è venuto a meno un chiarimento riguardante la vela; che si poteva decidere che tipo di percorso intraprendere ( percorso intero o ricaduta ). Uscite dopo 6 mesi

- dire realmente le cose come stanno
- spiegare meglio come e in che modalità si svolgeranno i contatti con la famiglia.
- le informazioni mi sono state dette in modo chiaro
- credo che la motivazione vinca sull'accoglienza all'ingresso, cmq molto buona.

3) Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	n	%
molto	21	66,7
moltissimo	9	
abbastanza	14	31,1
per nulla	1	2,2
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

4) Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	n	%
molto	20	66,7
moltissimo	10	
abbastanza	11	24,4
poco	4	8,9
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

5) L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	n	%
molto	19	68,9
moltissimo	12	
abbastanza	10	22,2
poco	4	8,9
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

6) Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	n	%
moltissimo	7	53,3
molto	17	
abbastanza	17	37,8
poco	3	8,9
per nulla	1	
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

7) Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?	n	%
moltissimo	9	57,8
molto	17	
abbastanza	14	31,1
poco	5	11,1
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

<b>8) Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).</b>	n	%
molto	23	68,9
moltissimo	8	
abbastanza	10	22,2
poco	4	8,9
Totale complessivo	45	100,0

<b>9) Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?</b>	n	%
moltissimo	10	68,9
molto	21	
abbastanza	9	20,0
poco	4	11,1
per nulla	1	
Totale complessivo	45	100,0

<b>10) Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?</b>	n	%
moltissimo	1	51,1
molto	22	
abbastanza	16	35,6
poco	5	13,3
per nulla	1	
Totale complessivo	45	100,0

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

- A parer mio, sarebbe utile l'integrazione di un gruppo di arte-terapia per aiutare a comunicare le proprie emozioni attraverso la creatività.
- Sarebbe ancor più urgente un gruppo settimanale di confronto diretto tra gli utenti per riuscire a chiarire incomprensioni, sospesi, emozioni....
- il percorso è chiaro esaustivo e da me condiviso , purtroppo il tempo che io riesco a dedicargli durante la giornata ( settore) non è abbastanza come desidererei. ci devo lavorare di più
- pazienza e motivazione
- più presenza degli operatori durante la giornata e fare più colloqui
- maggiore spazio di dibattito collettivo strutturato
- Secondo me ci vorrebbero più spesso delle uscite di gruppo per evadere un pò dalla routine. Compresa attività come gruppo montagna

- Sugerirei alla comunità di dare qualche servizio in più, ad esempio attività esterne e corsi formativi sul mondo del lavoro interni (corsi d'inglese, corsi sull'utilizzo del pc etc..) e anche corsi interni alla struttura sul mondo della musica/arte per dare più spazio alla parte creativa che a mio parere appaga molto e dà un modo di esprimere le proprie emozioni.
- relazionare con l'esterno ogni tanto
- proporrei di integrare il percorso con una pulizia più accurata riguardo alla permanenza delle sostanze nel corpo tipo saune magari dopo i primi mesi di permanenza
- capire il motivo della dipendenza e gli strumenti per non sbagliare più
- Durante il reinserimento si alloggia in un ambiente al limite dell'abitabilità.
- Quasi totale assenza di riscaldamento nei mesi invernali (12°C), umidità elevata con conseguente muffa sulle pareti, odore di muffa, infiltrazioni di acqua piovana.
- Caldo estremo in estate (30°C).
- Assenza di un luogo come soggiorno.
- Assenza di tavolo e sedie, assente una credenza, impossibilità di conservare o preparare cibo per l'assenza di frigorifero e fornello.
- Odore di fogna che sale dagli scarichi di lavandino e doccia in bagno. Bagno anch'esso invaso da muffa.
- La verità è che con la giusta motivazione ed un adeguato impegno si ha tutto l'occorrente per conoscersi meglio superando il peggio.

<b>11) Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?</b>	n	%
moltissimo	4	44,4
molto	16	
abbastanza	21	46,7
poco	3	8,9
per nulla	1	
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

<b>12) Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?</b>	n	%
molto	16	35,6
abbastanza	22	48,9
poco	4	15,5
per nulla	3	
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

<b>13) Pensando al Servizio in generale, qual'è il tuo grado di soddisfazione</b>	n	%
moltissimo	5	66,7
molto	25	
abbastanza	13	28,9
poco	1	4,4
per nulla	1	
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

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

- Sistemare la fognatura per risolvere il problema degli odori sgradevoli che provengono dagli scarichi dei bagni chalet.
- Aggiungere la frutta ad alcuni break
- rete fognaria, sterilizzatore in cucina
- gradirei , nel we, Più spazio da dedicare a momenti di svago all'esterno coinvolgendo tutti gli utenti ( passeggiate , giochi di squadra ect ect)
- Consiglierei maggiore attenzione per quanto riguarda la ristrutturazione generale della struttura.
- più giornate ricreative
- Adeguare l'alloggio nella fase di reinserimento.
- sterminio delle talpe nel campo da calcio

<b>14) Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.</b>	n	%
importantissimo	14	84,4
importante	24	
abbastanza	5	11,2
poco	2	4,4
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

<b>15) Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.</b>	n	%
importantissimo	7	57,8
importante	19	
abbastanza	13	28,9
poco	3	13,3
per niente	3	
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

<b>16) La struttura (edificio, arredi, spazi).</b>	n	%
importantissimo	2	48,9
importante	20	
abbastanza	20	44,4
poco	2	6,7
per niente	1	
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</b>	<b>100,0</b>

<b>17) Le attività educative e terapeutiche.</b>	n	%
importantissimo	16	80,0
importante	20	
abbastanza	5	11,1
poco	4	8,9
<b>Totale complessivo</b>	<b>45</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?**

- sono soddisfatto
- un gruppo dedicato alla tossicologia . l'impatto dell'abuso di sostanze sul corpo umano dopo decenni di utilizzo
- più colloqui educativi
- Maggiore condivisione delle esigenze peculiari e personali tra il soggetto interessato e l'equipe
- teatro
- maggiore spazio di dibattito collettivo strutturato
- Laboratori vari come musicale, d'arte e sportivo
- In fase di reinserimento un pochino più di elasticità a livello di uscite.
- va bene così, grazie

- come ho riportato nella domanda precedente: Sugerirei alla comunità di dare qualche servizio in più, ad esempio attività esterne e corsi formativi sul mondo del lavoro interni (corsi d'inglese, corsi sull'utilizzo del pc etc..) e anche corsi interni alla struttura sul mondo della musica/arte per dare più spazio alla parte creativa che a mio parere appaga molto e dà un modo di esprimere le proprie emozioni.
- praticamente manca tutto
- attività sportive/ricreative organizzate
- inserimenti di altri laboratori creativi o informatici
- si, per le passioni. laboratori, slide più mirate alla dipendenza.
- Adattarsi è un arte, costruirsi quello che manca altrettanto.