



Report soddisfazione utenti 2025

Struttura residenziale per le dipendenze di Garbagnate

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
Elaborazione dati	8
Procedura	14

INTRODUZIONE

Dal 2009 Dianova, nell'ottica del miglioramento continuo che contraddistingue l'agire dell'ente, ha deciso di dotarsi di un dipartimento qualità specifico che ha l'incarico e l'obiettivo di promuovere e applicare un sistema di gestione della qualità.

Tra gli strumenti utilizzati all'interno del sistema di gestione della qualità vengono proposti e somministrati questionari volti alla rilevazione della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti, nello specifico, viene realizzata due volte l'anno nel mese di maggio e novembre. Dopo ogni rilevazione vengono effettuate apposite riunioni al fine di discuterne gli esiti ed individuare le azioni migliorative che vengono monitorate durante l'anno dal Dipartimento Qualità. La documentazione finale, che raccoglie l'elaborazione dei dati e tutte le azioni previste, vengono pubblicate su tutti i mezzi di comunicazione della Cooperativa e/o inviate/consegnate ai diretti interessati.

Il questionario sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti è composto da 6 sezioni. La prima sezione è composta da 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, tutte terminano con una domanda aperta. La quarta sezione è composta da 4 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione è denominata questo servizio ed è composta da una domanda aperta. La sesta 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

La rilevazione dei dati che proponiamo è rappresentata dalla somma delle due somministrazioni dei questionari di soddisfazione realizzate nella struttura a maggio e novembre.

Partecipano alle due rilevazioni gli utenti che hanno una presenza in struttura di almeno 30 giorni e, nella rilevazione di novembre vengono esclusi gli utenti che hanno partecipato alla somministrazione di maggio.

Pertanto, la seguente rilevazione si basa su 51 questionari totali, tutti considerati validi.

La maggior percentuale di presenza in comunità dei partecipanti (al momento della compilazione del questionario) è da 1 a 3 mesi pari al 47,1% (24 utenti).

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 64,7% è molto soddisfatta/o, il 25,5% è abbastanza soddisfatta/o e il 9,8% è poco soddisfatta/o.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza" il 70,6% è molto soddisfatto/a, il 26,5% è abbastanza soddisfatto/a, il 2,9% è poco soddisfatto/a;

b) In merito all'area definita "il percorso" il 62,3% è molto soddisfatto/a, il 26,0% è abbastanza soddisfatto/a, l'11,5% è poco soddisfatto/a e il restante non risponde;

c) In merito all'area definita "la sede" il 37,3% è molto soddisfatto/a, il 45,1% è abbastanza soddisfatto/a, il 17,6% è poco soddisfatto/a.

La domanda che ha registrato la maggior soddisfazione è stata: "Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici)." per la quale l'82,4% (42 persone) è molto soddisfatto/a;

La domanda che ha registrato poca soddisfazione è: "Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata" per la quale il 27,5% (14 persone) è poco soddisfatto/a;

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

- In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 45 persone che lo ritengono importante l'84,4% sono molto soddisfatte/i;
- In merito al coinvolgimento dei familiari su 37 persone che lo ritengono importante il 28,0% sono poco soddisfatte/i mentre il 67,6% sono molto soddisfatte/i;
- In merito alla struttura su 29 persone che la ritengono importante il 48,3% sono molto soddisfatte/i, stessa percentuale sono le persone abbastanza soddisfatte/i;
- In merito alle attività terapeutiche e educative su 42 persone che le ritengono importanti il 73,8% sono molto soddisfatte/i.

AZIONI MIGLIORATIVE INDIVIDUATE A NOVEMBRE 2025

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
<ul style="list-style-type: none">• Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata	<ul style="list-style-type: none">• Introdurre carne rossa, pesce e sostituire riso con pasta
<ul style="list-style-type: none">• Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	<ul style="list-style-type: none">• Strutturare un colloquio specifico per la condivisione del progetto individuale

MEDIA DATI PER AREE

		N°	%
ACCOGLIENZA	poco soddisfatto	1,5	2,9%
	abbastanza soddisfatto	13,5	26,5%
	molto soddisfatto	36,0	70,6%
	non risponde	0,0	0,0%
		51,0	100,0%

		N°	%
IL PERCORSO	poco soddisfatto	5,9	11,5%
	abbastanza soddisfatto	13,2	26,0%
	molto soddisfatto	31,8	62,3%
	non risponde	0,1	0,2%
		51,0	100,0%

		N°	%
LA SEDE	poco soddisfatto	7,6	17,6%
	abbastanza soddisfatto	19,7	45,1%
	molto soddisfatto	23,7	37,3%
	non risponde	0,0	0,0%
		51,0	100,0%

		N°	%
COMPLESSIVAMENTE	poco soddisfatto	5,6	11,0%
	abbastanza soddisfatto	14,8	29,0%
	molto soddisfatto	30,5	59,9%
	non risponde	0,1	0,1%
		51,0	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 45 persone che lo ritengono importante l'84.4% sono molto soddisfatte/i

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

D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento		PS	AS	MS	NR	Totali
	PI	1	2	0	0	3
AI	0	2	1	0	3	
MI	1	6	38	0	45	
NR	0	0	0	0	0	
<i>totali</i>	2	10	39	0	51	

In merito al *coinvolgimento dei familiari* su 37 persone che lo ritengono importante il 67.6% sono molto soddisfatte/i

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

D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.		PS	AS	MS	NP	NR	Totali
	PI	4	1	1	0	0	6
AI	1	6	1	0	0	8	
MI	3	9	25	0	0	37	
NP	0	0	0	0	0	0	
NR	0	0	0	0	0	0	
<i>totali</i>	8	16	27	0	0	51	

In merito alla *struttura* su 29 persone che la ritengono importante il 48.3% sono molto soddisfatte/i

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

	PS	AS	MS	NR	Totali
PI	1	1	0	0	2
AI	2	11	7	0	20
MI	1	14	14	0	29
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	4	26	21	0	51

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 42 persone che le ritengono importanti il 73.8% sono molto soddisfatte/i

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	1	0	1	0	2
AI	0	5	2	0	7
MI	2	9	31	0	42
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	3	14	34	0	51

ELABORAZIONE DEI DATI

da quanto tempo sei in comunità?	n	%
da 1 a 3 mesi	24	47,1
da 4 a 6 mesi	10	19,6
da più di 6 mesi	17	33,3
Totale complessivo	51	100,0

1. Prima dell'ingresso in struttura l'operatore/trice del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?	N	%
moltissimo	13	62,7
molto	19	
abbastanza	18	35,3
poco	1	2,0
Totale complessivo	51	100,0

2. Prima dell'ingresso in struttura ho ricevuto chiaramente dall'operatore/trice del centro d'ascolto tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	N	%
moltissimo	18	78,5
molto	22	
abbastanza	9	17,6
poco	1	3,9
per nulla	1	
Totale complessivo	51	100,0

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

- Eccellente e mi hanno fatto sempre sentire a mio agio
- Far visionare la struttura visionando i laboratori e spiegando il lavoro svolto, orto, cucina, camere e spazi comuni
- Molto professionali
- più comunicazione con i servizi
- Prendere del tempo da parte degli operatori dei primi mesi/mese almeno 5 minuti a settimana per chiedere come sta andando la vita quotidiana per migliorare la conoscenza Dell utente, a volte molto scarsa da parte degli operatori e fare i giusti passaggi tra gli operatori che spesso non si fanno.... Lt
- Si potrebbe visualizzare insieme il sito della struttura dove si andrà in modo da avere un primo impatto sui suoi servizi

3. Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	N	%
moltissimo	17	54,9
molto	11	
abbastanza	16	31,4
poco	6	13,7
per nulla	1	
Totale complessivo	51	100,0

4. Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	N	%
moltissimo	18	68,6
molto	17	
abbastanza	8	15,7
poco	7	15,7
non risponde	1	
Totale complessivo	51	100,0

5. L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	N	%
moltissimo	18	76,5
molto	21	
abbastanza	10	19,6
poco	1	3,9
per nulla	1	
Totale complessivo	51	100,0

6. Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	N	%
moltissimo	10	47,0
molto	14	
abbastanza	16	31,4
poco	10	21,6
per nulla	1	
Totale complessivo	51	100,0

7. Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?	N	%
moltissimo	11	49,0
molto	14	
abbastanza	19	37,3
poco	6	13,7
per nulla	1	
Totale complessivo	51	100,0

8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici).	N	%
moltissimo	17	82,4
molto	25	
abbastanza	7	13,7
poco	2	3,9
Totale complessivo	51	100,0

9. Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?	N	%
moltissimo	12	66,7
molto	22	
abbastanza	14	27,4
poco	3	5,9
Totale complessivo	51	100,0

10. Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?	N	%
moltissimo	17	52,9
molto	10	
abbastanza	16	31,4
poco	6	15,7
per nulla	2	
Totale complessivo	51	100,0

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

- Ascoltate gli operatori e fidarsi
- Campo da calcio sistemato
- mi piacerebbe che il percorso fosse più incentrato sul lavoro psicologico piuttosto che sul lavoro materiale
- mi piacerebbe un campetto da calcio a 5
- necessiterei di più approcci individuali
- Passaggi di consegna e chiedere alla utente che intenzioni ha per il momento, per quanto riguarda il futuro prossimo o recente. Lt
- Per il momento sto affrontando un passo alla volta
- -Più Gruppi sulle sostanze. -Più Colloqui individuali (se richiesti).
- più uscite di gruppo perchè sono quasi assenti
- più visite con i figli ogni due settimane
- Solo calma e tranquillità
- Un campetto di calcio in cemento con recinzione in rete.
- Un maggior numero di sessioni guidate di terapia di gruppo aiuterebbe, così come la mindfulness e la emdr
- Velocizzare alcuni processi
- vorrei delle risposte in più

11. Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	N	%
moltissimo	10	41,2
molto	11	
abbastanza	26	51,0
poco	3	7,8
per nulla	1	
Totale complessivo	51	100,0

12. Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	N	%
moltissimo	7	33,3
molto	10	
abbastanza	20	39,2
poco	12	27,5
per nulla	2	
Totale complessivo	51	100,0

13. Pensando al Servizio in generale, qual è il tuo grado di soddisfazione	N	%
moltissimo	10	64,7
molto	23	
abbastanza	13	25,5
poco	5	9,8
Totale complessivo	51	100,0

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

- Aggiungere qualche attività formativa per il lavoro
- Campo di calcio a 5 in cemento
- Considerare di più gli aspetti personali e individuali tramite la conoscenza dello stesso e delle sue esperienze personali differenti da ognuno, senza generalizzare nel farlo non dirlo :fatti quotidiani. Lt
- Fare lavori di abbellimento e restauro parti comuni
- investire per ristrutturare gli spazi esterni e cucina
- Maggior varietà nell'alimentazione. Maggior cura nella manutenzione
- Migliorarla esteticamente, a primo impatto conta
- piu igiene, un'alimentazione piu sana e piu attivita!
- Un po' di tempo libero in più per qualche uscita di gruppo settimanale
- Una sala hobby più bella
- vorrei il capo da calcetto a 5

14. Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.	N	%
importantissimo	24	88,2
importante	21	
abbastanza	3	5,9
poco	3	5,9
Totale complessivo	51	100,0

15. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	N	%
importantissimo	23	72,5
importante	14	
abbastanza	8	15,7
poco	3	11,8
per niente	3	
Totale complessivo	51	100,0

16. La struttura (edificio, arredi, spazi).	N	%
importantissimo	10	56,9
importante	19	
abbastanza	20	39,2
poco	2	3,9
Totale complessivo	51	100,0

17. Le attività educative e terapeutiche.	N	%
importantissimo	21	82,4
importante	21	
abbastanza	7	13,7
poco	2	3,9
Totale complessivo	51	100,0

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

- arte e cultura
- attenzioni particolari su me stesso
- C'è tutto ciò che occorre manca solo la piscina.
- C'è tutto quello che occorre
- dieta con più carne pesce e meno pasta e scatolame
- -Fare più gruppi sulle sostanze -Dedicare più ascolto agli utenti sul fattore dei settori -Più Colloqui individuali
- il campo da calcio a 5 mi piacerebbe tanto
- Il lavoro che sto facendo
- incontri più frequenti con la psicologa per affrontare la mia patologia

- laboratorio radiofonico
- magari se ci fosse qualche animale da curare, penso che sarebbe un aiuto in piu' per la responsabilizzazione.
- Magari semplicemente una formazione lavorativa
- maggior attività sportive magari guidate da operatori. Corsi di difesa personale, maggiori cineforum anche per sensibilizzare su minoranze etc
- Pirografo
- piu incontri individuali e piu attivita terapeutiche di differente tipologia!!!!!!!
- Più materiale nei vari settori x lavorare meglio
- Vorrei ci fossero corsi gratuiti per la ricerca lavoro tipo: Corso patentino muletto, giardinaggio o qualsiasi corso di avviamento al lavoro

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.

