

Il questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti è composto da 3 sezioni. La prima include 2 domande che riguardano l'accoglienza e il primo contatto; la seconda, 12 domande che riguardano il percorso terapeutico; la terza, 6 domande che riguardano la sede, ovvero la parte strutturale e alberghiera, nonché i servizi offerti; è presente infine, una domanda relativa alla soddisfazione complessiva sul servizio erogato.

La soddisfazione è espressa con una scala composta da 5 possibili risposte (Scala Likert):

- per niente soddisfatto/a (PNS)
- poco soddisfatto/a (PS)
- abbastanza soddisfatto/a (AS)
- molto soddisfatto/a (MS)
- completamente soddisfatto/a (CS)

La somministrazione è avvenuta nei mesi di agosto e settembre nelle 4 sedi operative dell'Associazione (Spello, Baiano, San Gregorio e Strettura). Tutti gli utenti presenti hanno provveduto alla compilazione dei questionari (100% dei presenti, in totale 77 utenti pari al 89,32 % della capienza massima 116 PL, nello specifico Spello 20, Strettura 13, San Gregorio 20, Baiano 24), ad eccezione dei minori (10).

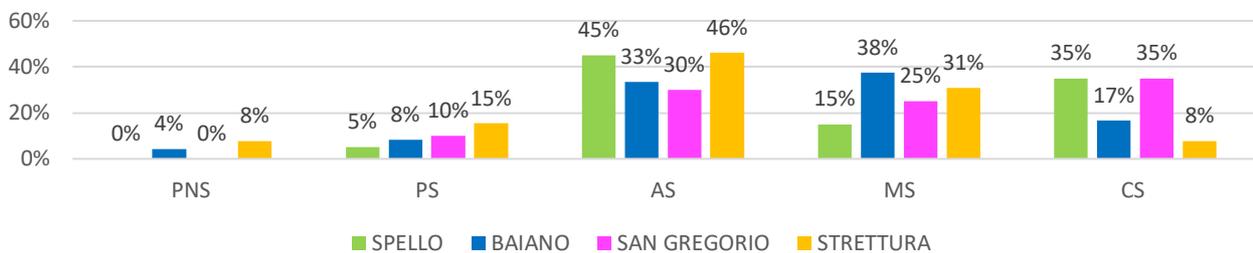
SEZ.1 ACCOGLIENZA/INGRESSO				
1. Durante i colloqui che hanno preceduto il tuo ingresso, le persone con cui hai parlato (direttore, operatori), ti hanno motivato ad intraprendere un percorso?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	0%	4%	0%	0%
PS	0%	4%	0%	8%
AS	35%	46%	35%	54%
MS	40%	29%	35%	38%
CS	25%	20%	30%	0%



2. Hai ricevuto in maniera chiara e dettagliata tutte le informazioni sulla procedura per entrare e sulle regole della comunità, comprese le disposizioni impartite dal protocollo COVID?

	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	0%	4%	0%	8%
PS	5%	8%	10%	15%
AS	45%	33%	30%	46%
MS	15%	38%	25%	31%
CS	35%	17%	35%	8%

2. Hai ricevuto in maniera chiara e dettagliata tutte le informazioni sulla procedura per entrare e sulle regole della comunità, comprese le disposizioni impartite da protocollo COVID?

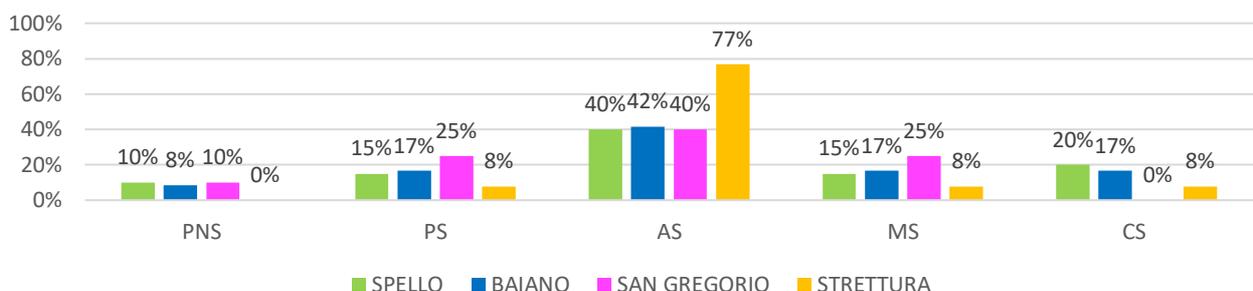


SEZ.2 PERCORSO

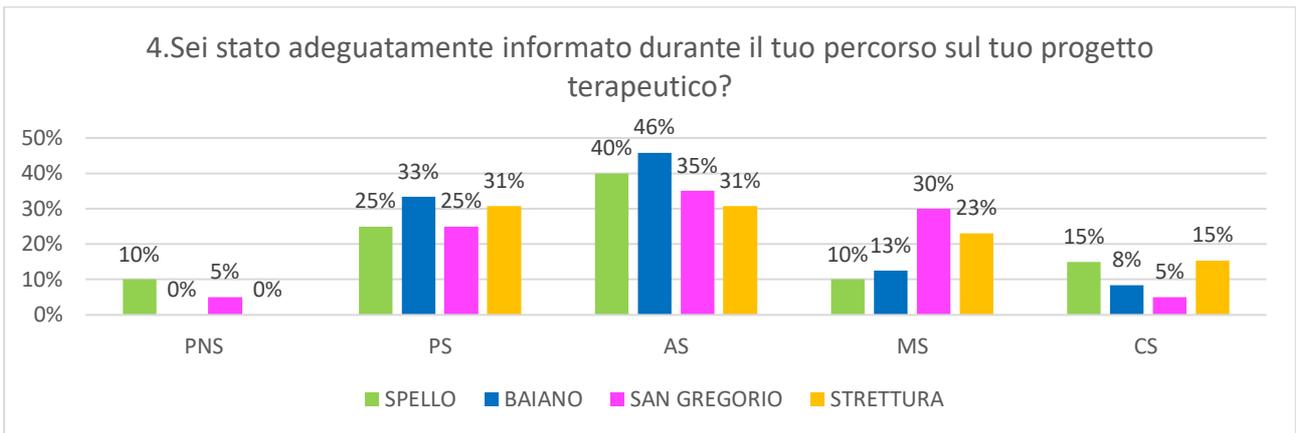
3. Sei stato adeguatamente informato sulle decisioni prese relativamente al tuo percorso?

	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	10%	8%	10%	0%
PS	15%	17%	25%	8%
AS	40%	42%	40%	77%
MS	15%	17%	25%	8%
CS	20%	17%	0%	8%

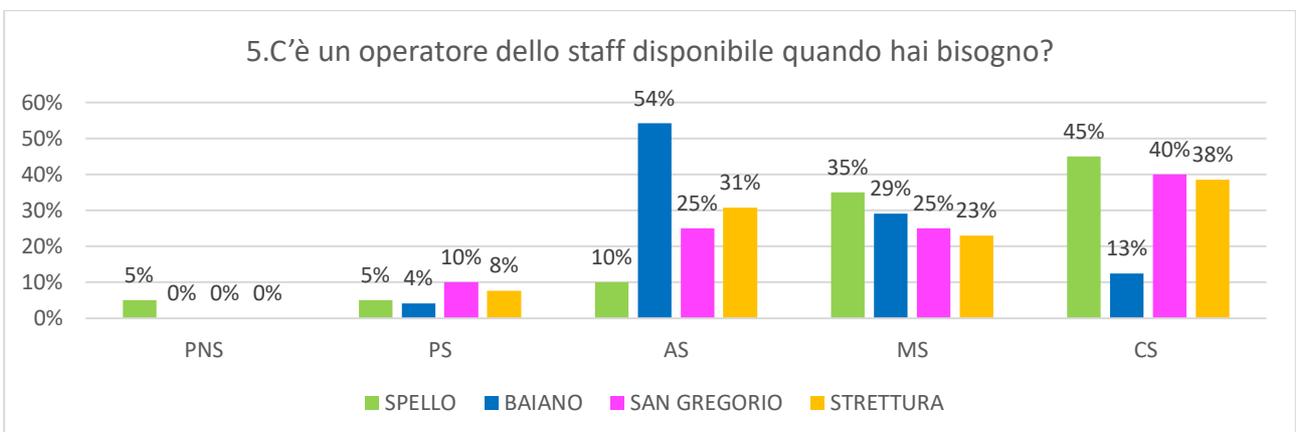
3. Sei stato adeguatamente informato sulle decisioni prese relativamente al tuo percorso?



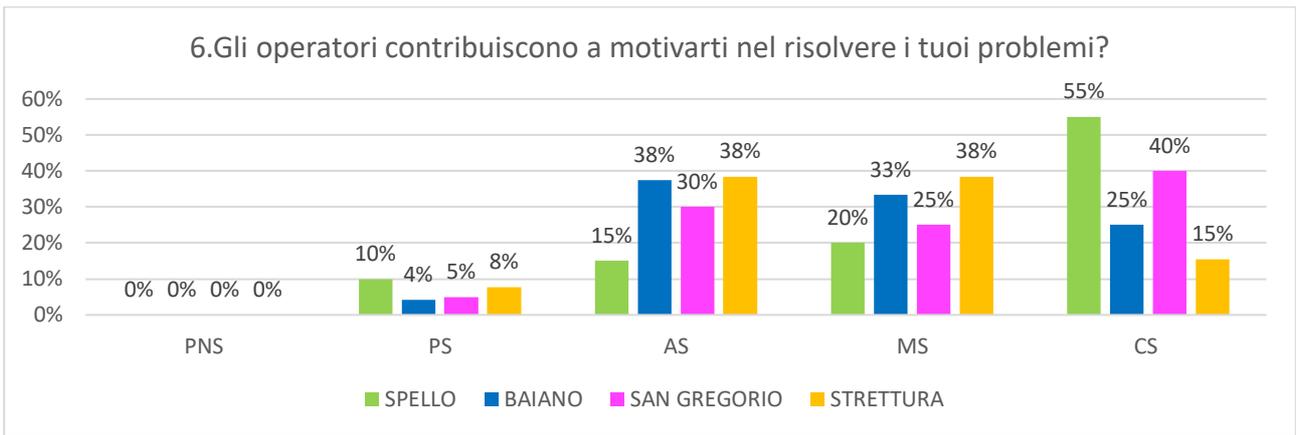
4. Sei stato adeguatamente informato durante il tuo percorso sul tuo progetto terapeutico?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	10%	0%	5%	0%
PS	25%	33%	25%	31%
AS	40%	46%	35%	31%
MS	10%	13%	30%	23%
CS	15%	8%	5%	15%



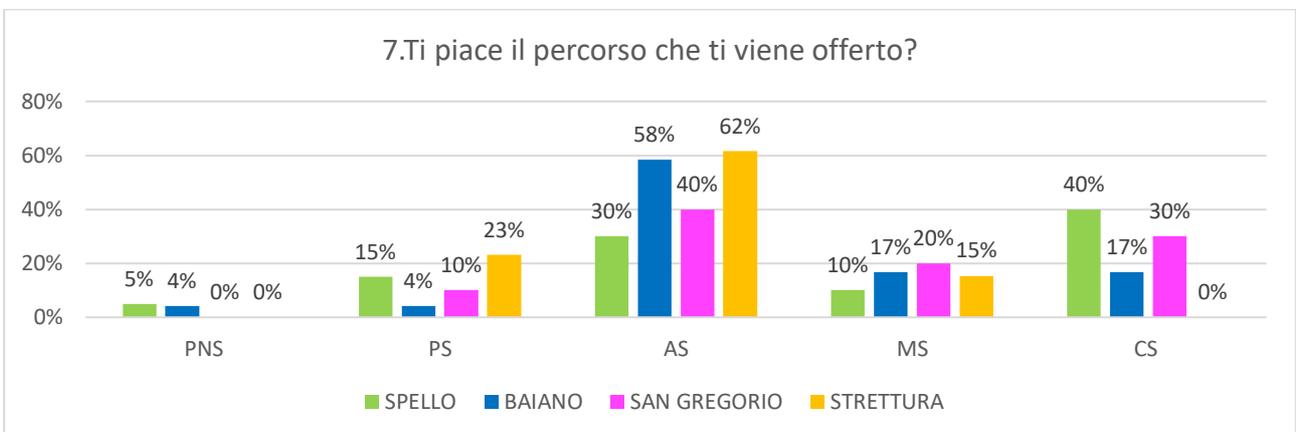
5. C'è un operatore dello staff disponibile quando hai bisogno?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	5%	0%	0%	0%
PS	5%	4%	10%	8%
AS	10%	54%	25%	31%
MS	35%	29%	25%	23%
CS	45%	13%	40%	38%



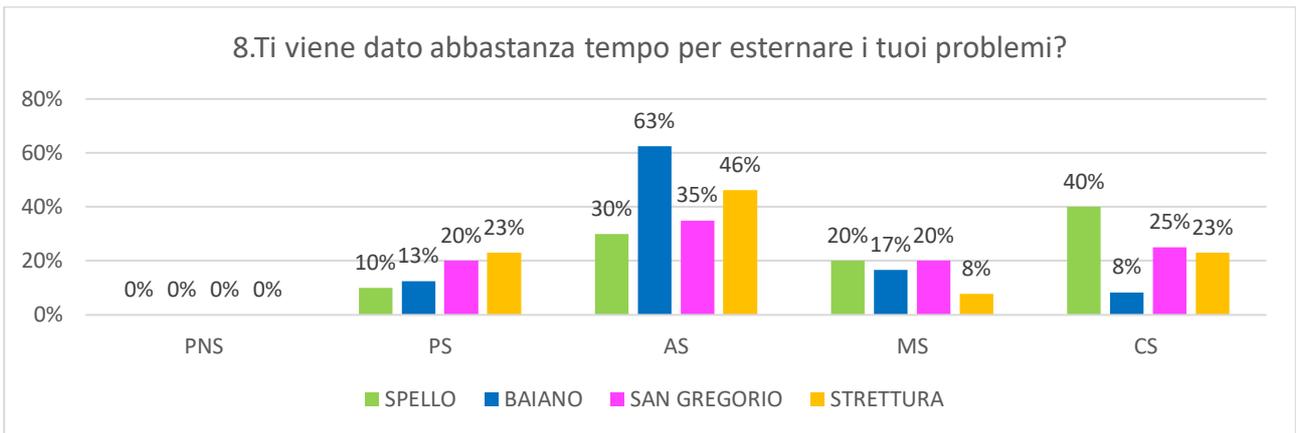
6. Gli operatori contribuiscono a motivarti nel risolvere i tuoi problemi?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	0%	0%	0%	0%
PS	10%	4%	5%	8%
AS	15%	38%	30%	38%
MS	20%	33%	25%	38%
CS	55%	25%	40%	15%



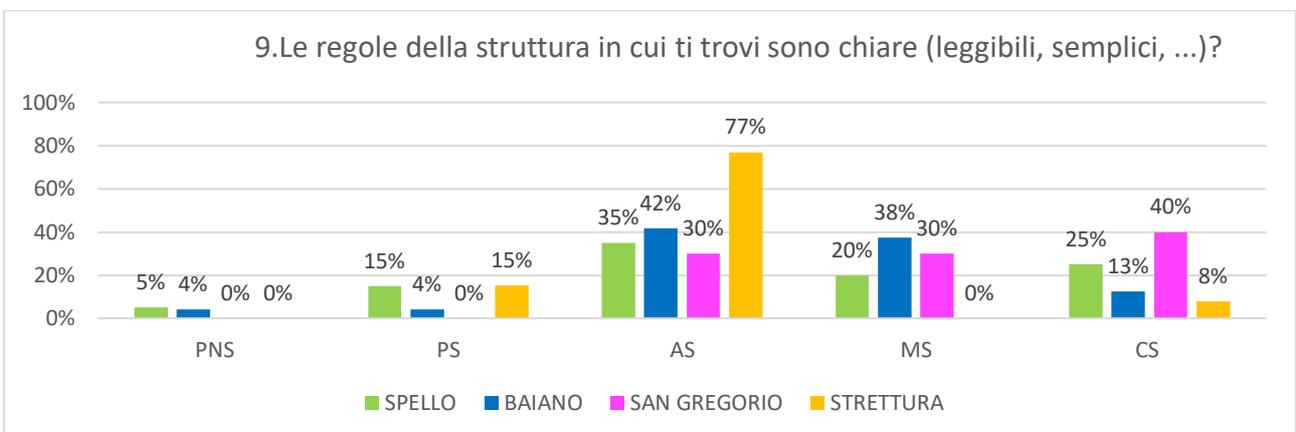
7. Ti piace il percorso che ti viene offerto?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	5%	4%	0%	0%
PS	15%	4%	10%	23%
AS	30%	58%	40%	62%
MS	10%	17%	20%	15%
CS	40%	17%	30%	0%



8. Ti viene dato abbastanza tempo per esternare i tuoi problemi?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	0%	0%	0%	0%
PS	10%	13%	20%	23%
AS	30%	63%	35%	46%
MS	20%	17%	20%	8%
CS	40%	8%	25%	23%



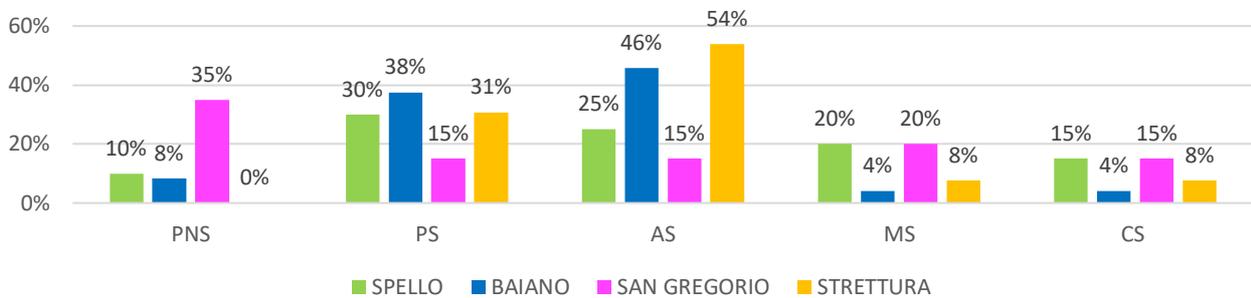
9. Le regole della struttura in cui ti trovi sono chiare (leggibili, semplici, ...)?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	5%	4%	0%	0%
PS	15%	4%	0%	15%
AS	35%	42%	30%	77%
MS	20%	38%	30%	0%
CS	25%	13%	40%	8%



10. Sei soddisfatto delle attività (attività terapeutica, uscite, campus, corsi do formazione, ...) offerte dalle strutture?

	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	10%	8%	35%	0%
PS	30%	38%	15%	31%
AS	25%	46%	15%	54%
MS	20%	4%	20%	8%
CS	15%	4%	15%	8%

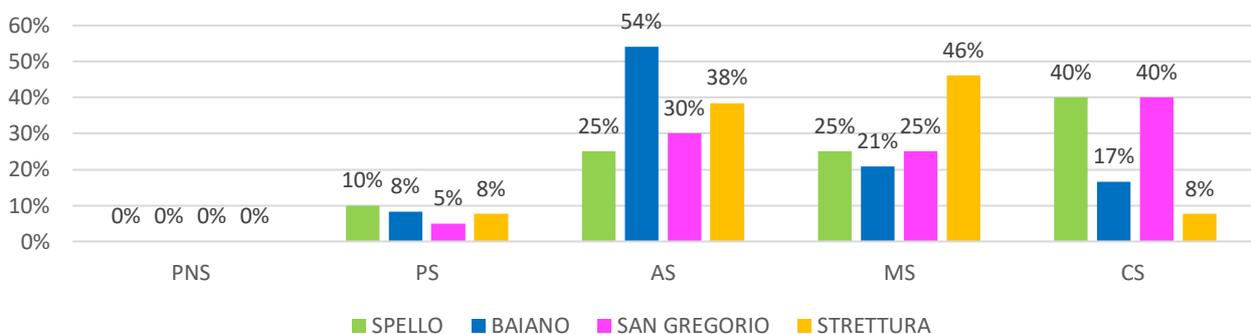
10. Sei soddisfatto delle attività (attività terapeutiche, uscite, campus, corsi di formazione, ...) offerte dalla struttura?



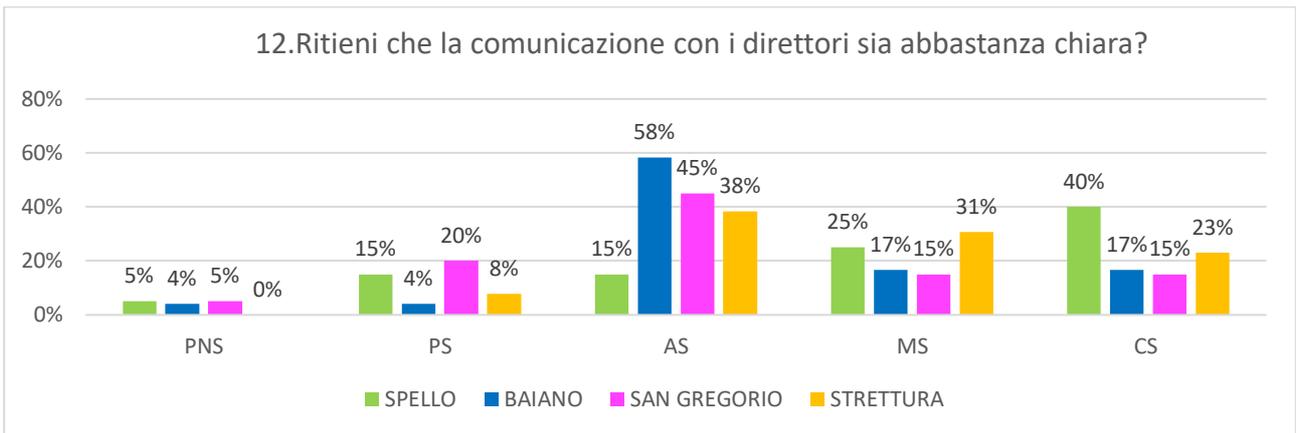
11. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia abbastanza chiara?

	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	0%	0%	0%	0%
PS	10%	8%	5%	8%
AS	25%	54%	30%	38%
MS	25%	21%	25%	46%
CS	40%	17%	40%	8%

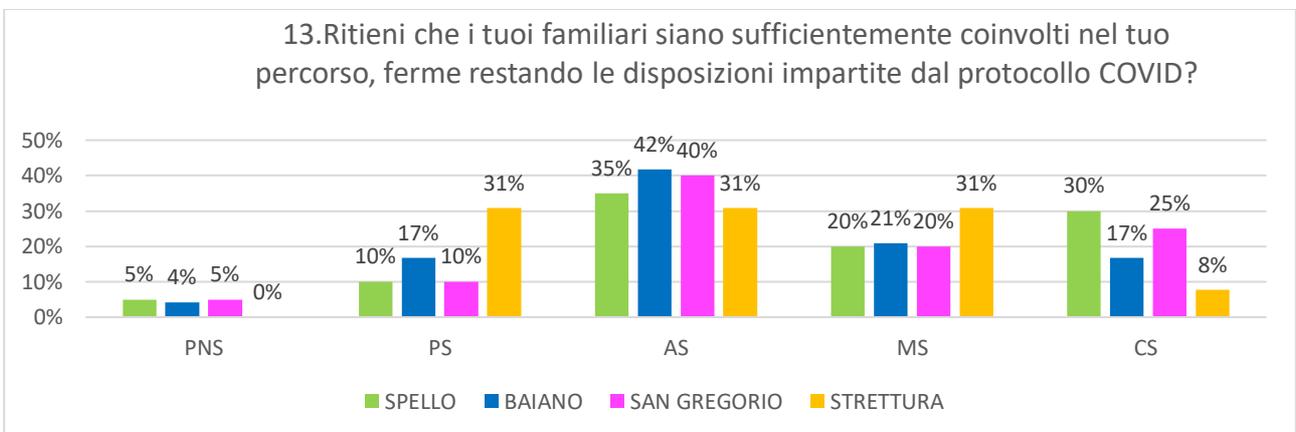
11. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia abbastanza chiara?



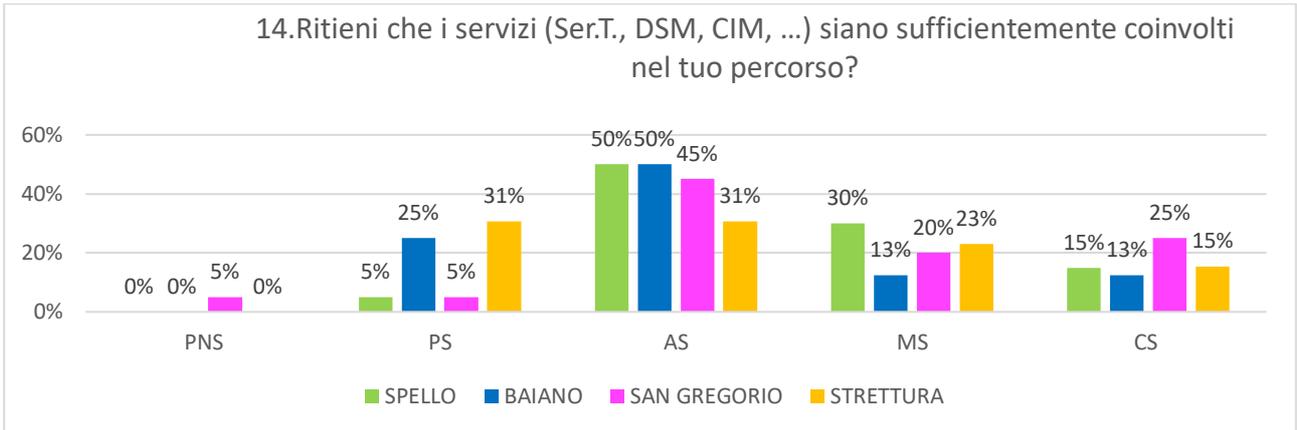
12. Ritieni che la comunicazione con i direttori sia abbastanza chiara?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	5%	4%	5%	0%
PS	15%	4%	20%	8%
AS	15%	58%	45%	38%
MS	25%	17%	15%	31%
CS	40%	17%	15%	23%



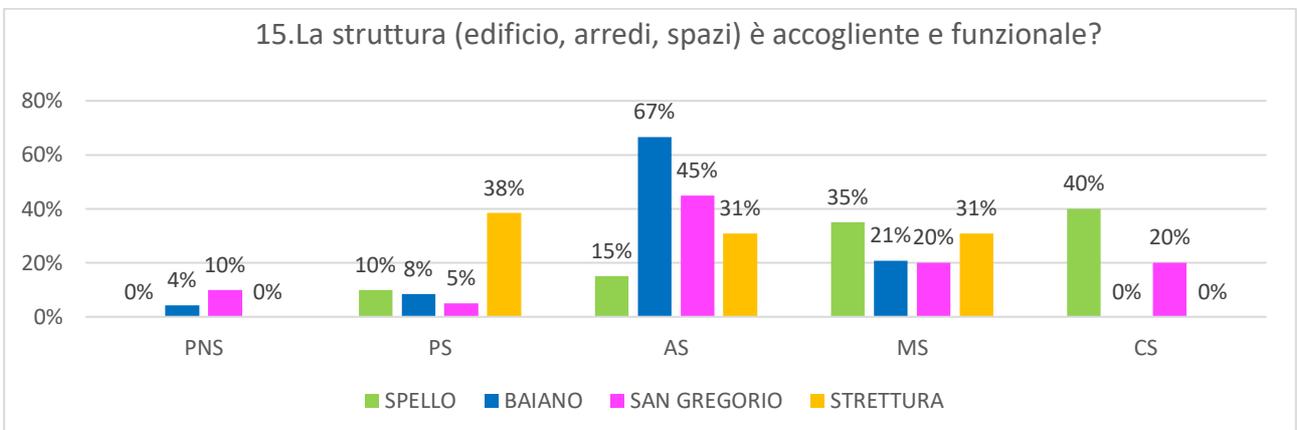
13. Ritieni che i tuoi familiari siano sufficientemente coinvolti nel tuo percorso, ferme restando le disposizioni impartite dal Covid?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	5%	4%	5%	0%
PS	10%	17%	10%	31%
AS	35%	42%	40%	31%
MS	20%	21%	20%	31%
CS	30%	17%	25%	8%



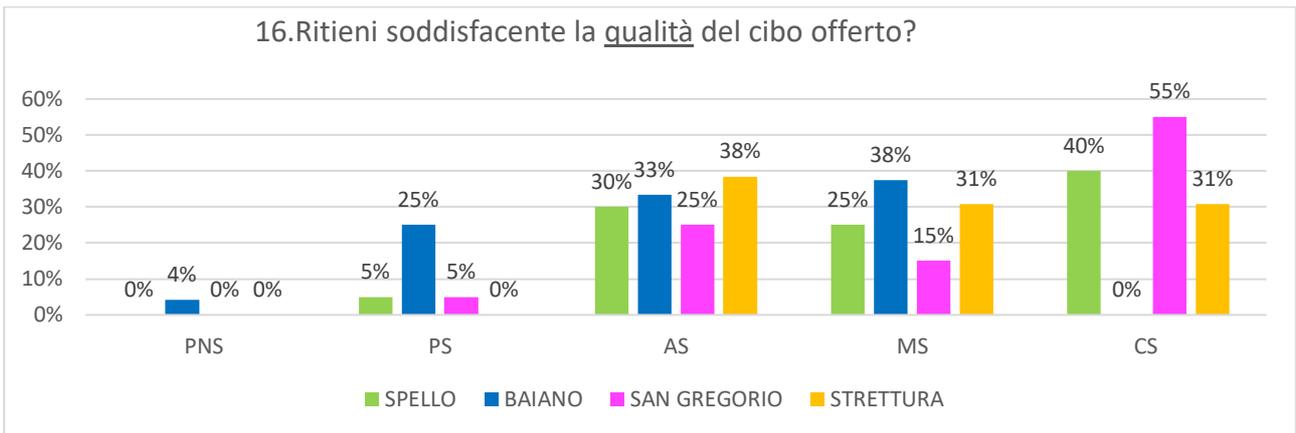
14. Ritieni che i servizi (Ser.T/D, DMS, CIM, ...) siano sufficientemente coinvolti nel tuo percorso?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	0%	0%	5%	0%
PS	5%	25%	5%	31%
AS	50%	50%	45%	31%
MS	30%	13%	20%	23%
CS	15%	13%	25%	15%



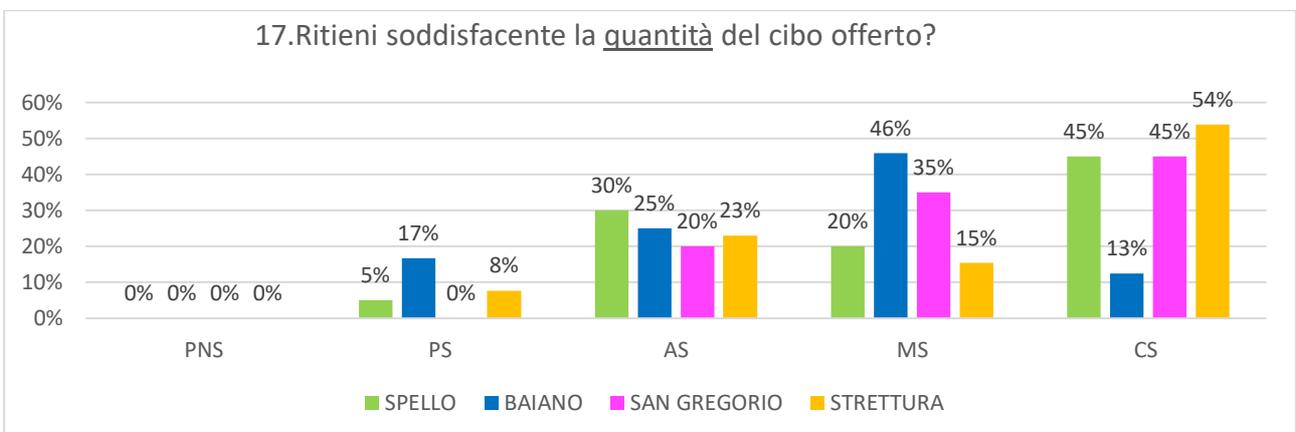
SEZ.3 LA SEDE				
15. La struttura (edificio, arredi, spazi) è accogliente e funzionale?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	0%	4%	10%	0%
PS	10%	8%	5%	38%
AS	15%	67%	45%	31%
MS	35%	21%	20%	31%
CS	40%	0%	20%	0%



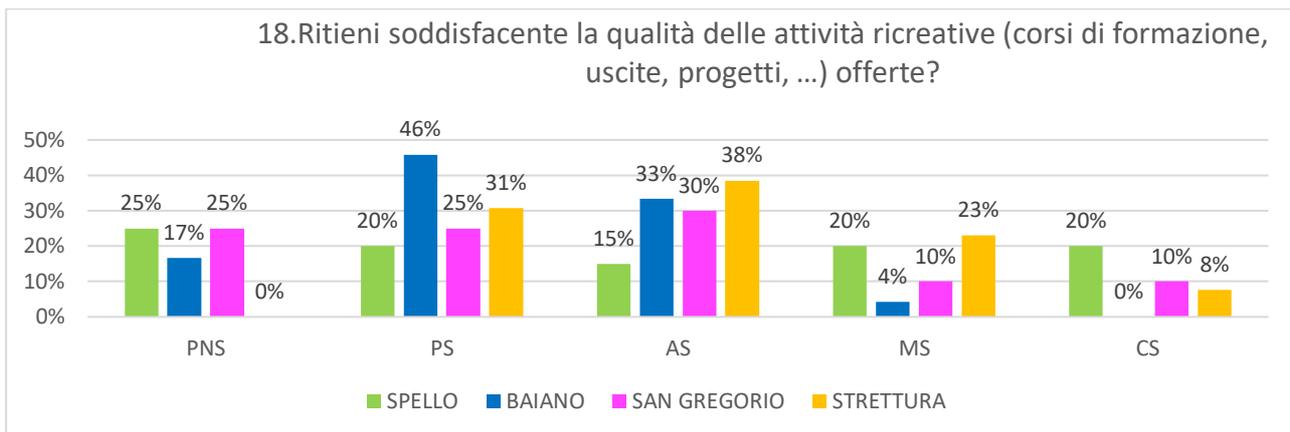
16. Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	0%	4%	0%	0%
PS	5%	25%	5%	0%
AS	30%	33%	25%	38%
MS	25%	38%	15%	31%
CS	40%	0%	55%	31%



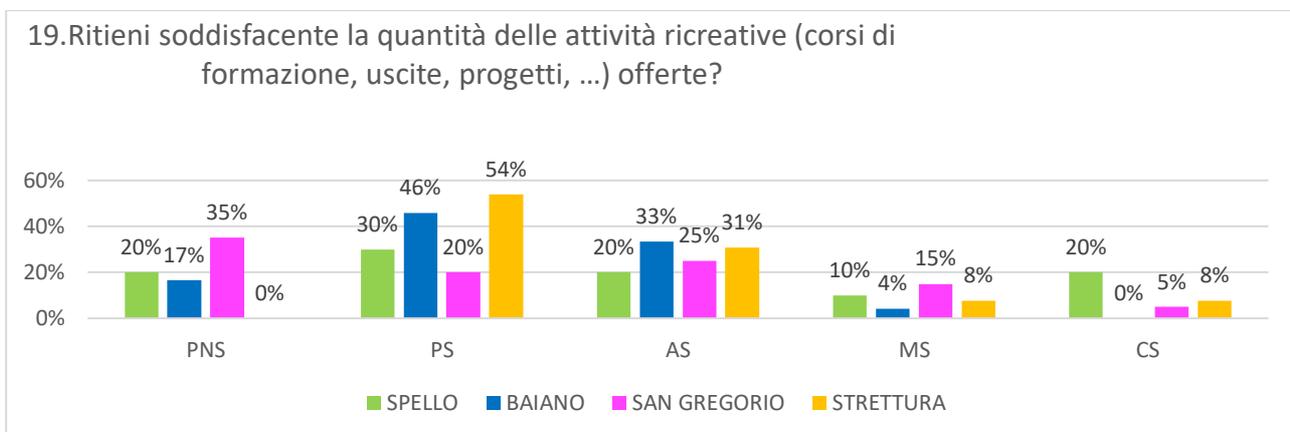
17. Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	0%	0%	0%	0%
PS	5%	17%	0%	8%
AS	30%	25%	20%	23%
MS	20%	46%	35%	15%
CS	45%	13%	45%	54%



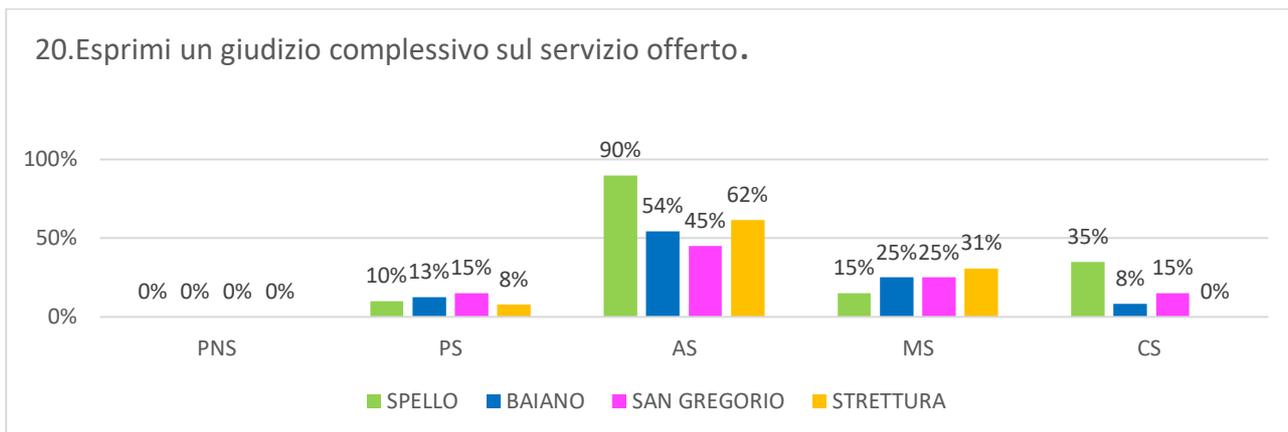
18. Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	25%	17%	25%	0%
PS	20%	46%	25%	31%
AS	15%	33%	30%	38%
MS	20%	4%	10%	23%
CS	20%	0%	10%	8%



19. Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	20%	17%	35%	0%
PS	30%	46%	20%	54%
AS	20%	33%	25%	31%
MS	10%	4%	15%	8%
CS	20%	0%	5%	8%



20. Esprimi un giudizio complessivo sul servizio offerto?				
	SPELLO	BAIANO	SAN GREGORIO	STRETTURA
PNS	0%	0%	0%	0%
PS	10%	13%	15%	8%
AS	90%	54%	45%	62%
MS	15%	25%	25%	31%
CS	35%	8%	15%	0%



COMMENTI BAIANO:

- il percorso è validissimo. È il mio primo percorso e sono riuscito a risolvere i miei problemi e affrontare la vita in modo sano
- pochi colloqui e poca chiarezza relativa alla durata del percorso
- grazie di tutto
- un elogio e un ringraziamento a chi come me si affida alle vostre mani
- vorrei finire il percorso in bellezza
- io penso che dovete essere più chiari
- sono molto soddisfatto per quanto riguarda il mio percorso
- mi piacerebbe avere la possibilità di fare qualche uscita durante il percorso tutti insieme con gli operatori
- voglio risposte in tempo svizzero come sono io come un orologio

COMMENTI STRETTURA:

- voglio sentirmi libera dalle dipendenze
- sono molto soddisfatta del percorso fatto. mi sono sentita sempre capita, accolta aiutata e mai giudicata
- mi piacerebbe stare in un'altra struttura, trasferirci in quella più grande e più uscite e più aiuto se serve più colloqui
- mi sento seguita aiutata compresa, in questo mio percorso che è solo all'inizio. chiedo sostegno per me che non manca affinché possa piano piano riavvicinarmi a mia figlia
- io vorrei più informazioni sul padre di mia figlia e poi di avere contatti con mio fratello e i miei genitori. poi ritengo corrette le regole e trovo molto disponibile la collaborazione di tutti gli operatori

COMMENTI SPELLO:

- semplicemente grazie. grazie a voi sento di avere una possibilità
- vorrei essere aiutato. Già lo state facendo ma ho bisogno di voi per finire questo periodo
- da quando sono entrato la qualità della mia vita è totalmente cambiata in meglio. ho delle persone accanto che contribuiscono ad aiutarmi a raggiungere i miei obiettivi. siamo una famiglia quella che ho sempre desiderato. oggi grazie a loro sono rinato
- sono soddisfatto degli operatori. perché sono professionali
- questo percorso e ciò che offre è stato per me una grande esperienza
- sono soddisfatto. i miei obiettivi sono concordati con lo staff in modo chiaro e mi sento preso in carico a 360°
- grazie di tutto (2volte)
- siete molto disponibili chiari coerenti e sapete svolgere il vostro lavoro molto bene. grazie

COMMENTI SAN GREGORIO:

- grazie Elena, Francesco e Sara per la **** e l'aiuto. vi sono grato. grazie Marconi per avermi fatto capire durante 'esperienza come mi devo comportare
- io penso che il lavoro degli operatori è proporzionato all'impegno dell'utente, nel senso che se uno vuole cambiare e ci crede qui ha a disposizione degli operatori eccellenti. sono più che contento. mi sento accolto e sostenuto.
- mi sento molto accolto dagli operatori
- mi hanno accolto bene
- mi aiutano a riprendere in mano la mia vita e mi aiutano a focalizzare i miei malesseri per poi affrontare la vita fuori
- sono soddisfatto del mio percorso
- mi siete stati sempre vicini ed avete cercato di aiutarmi nei miei momenti difficili. sono orgoglioso di fare parte di questa famiglia e voi continuate a fare tutto per tenerla unita. grazie
- le premesse pattuite nei colloqui preingresso non sono state del tutto soddisfatte. i colloqui con i rispettivi operatori avvengono con troppi giorni di attesa da quando uno si interessa perché ha bisogno. impianto idraulico imbarazzante
- sono abbastanza soddisfatto
- è una buona comunità
- niente di importante sanno fare il loro lavoro in maniera professionale e limpida.
- sono pienamente soddisfatto dello staff in particolare della mia operatrice di cui ho piena fiducia.
- la fase di rientro la trovo poco produttiva. nel reinserimento sociale anche per via delle poche uscite ed il contatto con il mondo esterno
- avrei bisogno di esternare i miei problemi quando chiedo un colloquio, non dopo diversi giorni.
- sono una persona che realmente vuole liberarsi dello stile di vita passato e a volte di questo non si tiene conto. vorrei sentirmi più libero rispetto alla mia vita essere aiutato a realizzare non ha stravolgere la mia natura umana.

La media delle risposte si assesta sul valore "Abbastanza soddisfatto", il quale di per sé non agevola l'individuazione delle aree realmente critiche e di quelle virtuose.

Valori più bassi si registrano, come ogni anno, nella qualità e quantità di attività ricreative proposte.

COSA È STATO FATTO: È stato attivato un corso di cucina nella sede di San Gregorio; è stato creato un laboratorio di giardinaggio a Baiano, analogo a quello tenutosi lo scorso anno a Spello; è stata data l'opportunità alle utenti di Strettura di recarsi in piscina nelle domeniche del periodo estivo; sono state acquistate due piscine per le sedi di Baiano e Spello, per consentire, anche agli utenti impossibilitati ad uscire, di svagarsi e refrigerarsi nelle giornate più calde. Compatibilmente con gli impegni degli operatori e l'organizzazione interna di ogni struttura, sono state organizzate uscite con gli utenti, che hanno previsto anche la possibilità di mangiare all'esterno della struttura.

COSA POSSIAMO FARE:

DOMANDA	AZIONE DI MIGLIORAMENTO PROPOSTA
Sei stato adeguatamente informato durante il tuo percorso sul tuo progetto terapeutico?	Trovare più occasioni per parlare con l'utente; condividere sempre mediante la firma il progetto terapeutico individualizzato
Ritieni che i tuoi familiari siano sufficientemente coinvolti nel tuo percorso?	Confermare le attuali possibilità di contatto telefonico o in presenza, tra utenti e familiari.
Le regole della struttura in cui ti trovi sono chiare?	Ribadire le regole della struttura in occasione dei vari gruppi/colloqui.
La struttura (edificio, arredi, ...) è accogliente e funzionale?	Sopralluoghi per verificare idoneità degli ambienti e degli arredi.
Ritieni soddisfacente qualità e quantità del cibo offerto?	Ribadire in un gruppo creato ad hoc, i principi di un'alimentazione sana (anche coinvolgendo se possibile, medici e pediatri). Seguire gli utenti nella preparazione dei pasti, nell'utilizzo degli ingredienti e nelle modalità di cottura. Cercare di comprendere le motivazioni che portano gli utenti a concentrare tutto su cibo e attività ricreative.
Ritieni soddisfacente la quantità e la qualità delle attività ricreative offerte?	Comprendere, anche durante i gruppi, quali sono le aree di interesse degli utenti, per proporre un'offerta di attività ricreative più pertinente e da sviluppare all'interno delle strutture. Acquistare, ove possibile, nuovo materiale per il tempo libero (biliardino, porte calcio, ...). Organizzare più pomeriggi a settimana con attività ricreative (Laboratori, video, biblioteca, ...). Spiegare che le uscite sono importanti ma non sono l'unica alternativa al tempo libero.

30.09.23

RSIQA

ERIKA PITZALIS