

Nel n°8 della newsletter semestrale “Dianova Informa” abbiamo presentato i dati relativi alla “percezione dell’intervento di Dianova da parte dell’utenza” descrivendone anche le procedure di somministrazione dei questionari, dell’elaborazione dati e della restituzione agli utenti con le eventuali azioni di miglioramento. La procedura, per scelta dell’Associazione, comprende due somministrazioni durante lo stesso anno al fine di comparare i dati fra la prima e la seconda tornata e verificare l’esito delle azioni di miglioramento individuate dopo la prima somministrazione. Il numero dei questionari somministrati a ottobre è stato di 129, mentre nella somministrazione di gennaio ne sono stati somministrati 123. L’analisi dei questionari somministrati a ottobre evidenzia un aumento della percentuale dell’utenza “d’accordo” e di conseguenza una diminuzione della percentuale dell’utenza “in disaccordo”, ovvero sui 22 items contenuti nel questionario 17 hanno subito l’aumento della variabile “d’accordo” mentre i restanti 5 hanno registrato una diminuzione della percentuale “d’accordo”. Fra le due somministrazioni l’item “Ricevo l’aiuto che mi serve solo dagli altri ospiti della struttura”, è stato modificato in “Ricevo aiuto dagli altri ospiti della struttura”. Tale modifica è stata fatta in quanto il termine “solo” inserito nella frase originaria non ha permesso di rilevare quanto e se lo strumento del auto-mutuo-aiuto sia percepito dall’utenza. Il risultato di tale cambiamento ha portato, come si può notare dalle tabelle, al rovesciamento delle percentuali.

Tra le azioni migliorative proposte dall’utenza e concordate con l’équipes, vi si trovano: giornate/festa d’incontro con le famiglie; applicazione di schede di attività; la creazione e la formalizzazione di utenti responsabili del tempo libero; l’ampliamento della rete dei servizi territoriali finalizzati al reinserimento lavorativo.

Dati nazionali questionari di soddisfazione utenti: comparazione delle due somministrazioni 2009

Somministrazione nazionale:

Totale questionari gennaio = 123

Totale questionari ottobre = 129

I dati di seguito descritti sono stati elaborati con aggregazioni di variabili (molto d’accordo + d’accordo; molto in disaccordo + in disaccordo).

Sezione: DATI PERSONALI

Sezione: DATI ANAGRAFICI		Gennaio	Ottobre
Sesso	M	81,3%	83,7%
	F	18,7%	16,3%
	n.r.	0,0%	0,0%

Sezione: DATI ANAGRAFICI		Gennaio	Ottobre
Età	18 -25	13,0%	10,1%
	26 – 33	27,6%	21,7%
	34 – 41	30,9%	40,3%
	42 – 49	21,1%	18,6%
	>49	4,1%	7,8
	n.r.	3,3%	1,5%

Sezione: DATI ANAGRAFICI		Gennaio	Ottobre
Regione di provenienza o paese estero	Abruzzo	0,8%	3,1%
	Basilicata	1,6%	1,6%
	Campania	13,0%	10,1%
	Friuli Venezia Giulia	0,8	0,8%
	Lazio	13,8%	17,1%
	Liguria	0,0%	0,8%
	Lombardia	25,2%	21,7%
	Marche	6,5%	7,0%
	Molise	2,4%	3,1%
	Piemonte	2,4%	3,9%
	Puglia	0,0%	0,8%
	Sicilia	1,6%	1,2%
	Sardegna	26,8%	23,3%
	Veneto	0,0%	0,8%
	Toscana	0,8%	0,0%
n.r.	4,1%	4,7%	

Sezione: DATI ANAGRAFICI		Gennaio	Ottobre
Precedenti trattamenti in comunità	Si	25,2%	55,0%
	No	74,8%	35,7%
	n.r.	0,0%	9,3%

Sezione: DATI ANAGRAFICI		Gennaio	Ottobre
Da quanto tempo è inserito in	1 – 5 mesi	43,1%	44,1%

questo programma di trattamento	6 – 10 mesi	22,7%	24,1%
	11 - 15 mesi	10,6%	16,3%
	16 – 20 mesi	0,0%	7,8%
	21 – 25 mesi	19,5%	1,6%
	>25 mesi	4,1%	4,7%
	n.r.	0,0%	1,6%

Sezione: ACCOGLIENZA

Sezione: ACCOGLIENZA		Gennaio	Ottobre
“Al momento dell’accoglienza gli operatori del centro d’ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un trattamento riabilitativo”	D’accordo	88,6%	89,1%
	In disaccordo	7,3%	6,2%
	n.r.	4,1%	4,7%

Sezione: ACCOGLIENZA		Gennaio	Ottobre
“Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l’ingresso e sulle regole dell’organizzazione”	D’accordo	87,8%	85,3%
	In disaccordo	8,9%	11,6%
	n.r.	3,3%	3,1%

Sezione: IL TRATTAMENTO

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
“ Gli operatori hanno sempre capito il tipo d’aiuto che volevo”	D’accordo	73,2%	69,0%
	In disaccordo	26,0%	31,0%
	n.r.	0,8%	0,0%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
“Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio trattamento”	D’accordo	70,7%	82,2%
	In disaccordo	28,5%	17,0%
	n.r.	0,8%	0,8%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
“Io e gli operatori di riferimento abbiamo le stesse idee su quelli	D’accordo	53,7%	72,1%
	In	44,7%	25,6%

che dovrebbero essere gli obiettivi del mio trattamento”	disaccordo	44,7%	25,6%
	n.r.	1,6%	2,3%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
“C’è sempre un operatore dell’équipe disponibile quando ho bisogno di parlare”	D’accordo	84,6%	82,7%
	In disaccordo	15,4%	15,0%
	n.r.	0,00%	2,3%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
“Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi”	D’accordo	82,1%	89,9%
	In disaccordo	17,1%	10,1%
	n.r.	0,8%	0,0%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
“Mi piace il trattamento terapeutico che mi viene offerto”	D’accordo	78,9%	80,6%
	In disaccordo	20,3%	18,6%
	n.r.	0,8%	0,8%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
“ Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi”	D’accordo	76,4%	86,8%
	In disaccordo	22,0%	13,2%
	n.r.	1,6%	0,0%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
“Ritengo che gli operatori facciano un buon lavoro”	D’accordo	82,1%	84,7%
	In disaccordo	14,6%	13,0%
	n.r.	3,3%	2,3%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
“Ricevo dagli operatori l’aiuto che stavo cercando”	D’accordo	78,0%	80,6%
	In disaccordo	16,3%	17,1%
	n.r.	5,7%	2,3%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
"Ricevo aiuto dagli altri ospiti della struttura"	D'accordo	21,1%	73,6%
	In disaccordo	77,2%	26,4%
	n.r.	1,7%	0,00%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
"Condivido le regole della struttura"	D'accordo	74,0%	84,5%
	In disaccordo	24,4%	15,5%
	n.r.	1,6%	0,00%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
"Ritengo che la struttura sia funzionale al recupero della persona affetta da dipendenza"	D'accordo	80,5%	96,1%
	In disaccordo	17,1%	2,3%
	n.r.	2,4%	1,6%

Sezione: il trattamento		Gennaio	Ottobre
"Ritengo che le attività offerte in questa struttura siano di buona qualità"	D'accordo	66,7%	83,7%
	In disaccordo	30,9%	15,5%
	n.r.	2,4%	0,8%

Sezione: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Sezione: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE		Gennaio	Ottobre
Ritiene che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	si	75,6%	87,6%
	no	24,4%	12,4%
	n.r.	0,00%	0,00%

Sezione: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE		Gennaio	Ottobre
Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	si	83,7%	89,9%
	no	16,3%	10,1%
	n.r.	0,00%	0,00%

Sezione: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE		Gennaio	Ottobre
Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di	si	82,1%	93,0%
	no	17,9%	7,0%

somministrazione del cibo offerto?	n.r.	0,00%	0,00%
------------------------------------	------	-------	-------

Sezione: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE		Gennaio	Ottobre
Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	si	57,7%	64,3%
	no	42,3%	35,7%
	n.r.	0,00%	0,00%

Sezione: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE		Gennaio	Ottobre
Ritiene soddisfacente il coinvolgimento dei suoi familiari nel suo programma?	si	67,5%	64,3%
	no	32,5%	35,7%
	n.r.	0,00%	0,00%

Sezione: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE		Gennaio	Ottobre
Ritiene soddisfacente il rapporto della struttura con il suo Ser.D ?	si	73,2%	74,4%
	no	26,8%	25,6%
	n.r.	0,00%	0,00%