

La percezione dell'intervento da parte dell'utenza a Dianova Onlus

Il piano operativo 2008 del Dipartimento qualità e sviluppo dell'intervento dell'Associazione Dianova Onlus, prevedeva fra le azioni prioritarie quella di rilevare la "percezione del trattamento" da parte degli utenti inseriti nelle 5 comunità presenti sul territorio nazionale. Tale necessità nasceva dall'esigenza di dotarsi di uno strumento, ritenuto dal Dipartimento qualità e sviluppo dell'intervento, più completo del "treatment perceptions questionnaire" ©Addiction Research Unit, Maudsley Hospital/Institute of Psychiatry, UK, strumento già utilizzato nelle comunità ma reputato limitativo dagli stessi responsabili.

La realizzazione di questa iniziativa ha visto quale primo passo quello di elaborare un questionario che comprendesse quanto più possibile tutti gli aspetti del trattamento residenziale attraverso la collaborazione diretta delle comunità. La stesura finale del questionario contiene 21 items suddivisi in 5 sezioni (dati personali, l'accoglienza, il trattamento, informazioni aggiuntive, commenti), aumentando così gli items relativi alla sezione trattamento. Per ogni item le risposte possibili sono: molto in disaccordo, in disaccordo, d'accordo, molto d'accordo.

Il secondo passo ha visto la stesura della procedura di somministrazione del questionario, in cui viene indicato: modalità di somministrazione (consegna del questionario e riconsegna), periodo di somministrazione (due volte all'anno, la prima avente data gennaio 2009), a chi somministrarlo (si conviene di somministrare il questionario ad utenti che abbiano almeno un mese di presenza, così da consentirgli la conoscenza dell'ambiente ed il funzionamento della comunità), l'invio dei dati (tutti i dati dei questionari vengono inseriti manualmente nell'apposito database nazionale), elaborazione dei dati (sia come dato nazionale che come singola comunità).

Il terzo passo è stato l'identificazione delle modalità di restituzione e verbale. In merito viene definito che i dati elaborati per ogni singola comunità venissero presentati in apposita riunione agli utenti per raccogliervi suggerimenti di miglioramento; la stessa riunione viene svolta con gli operatori della comunità ed infine la direzione della singola comunità in apposita riunione raccoglie tutto il materiale per farne un verbale con allegato un piano d'azione di miglioramento il quale viene esposto nelle bacheche delle comunità.

Di seguito viene presentata l'elaborazione dei dati relativi alla somministrazione di gennaio 2009.

Dati nazionali – totale questionari 123

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

Per il 95,2% degli items (20 su 21) gli utenti che hanno partecipato alla rilevazione sono d'accordo, mentre il 4,8 % (1 su 21) è in disaccordo (si veda l'item "ricevo l'aiuto che mi serve solo dagli altri ospiti della struttura" nella sezione trattamento).

SEZIONE 1: DATI PERSONALI		N°	%
Sesso	M	100	81,3
	F	23	18,7
	n.r.	0	0
		N°	%
Età	18-25	16	13,0
	26-33	34	27,6
	34-41	38	30,9
	42-49	26	21,1
	> 49	5	4,1
	n.r.	4	3,3

		N°	%
Regione Italiana di Provenienza o paese estero	Abruzzo	1	0,8
	Basilicata	2	1,6
	Campania	16	13
	Friuli Venezia Giulia	1	0,8
	Lazio	17	13,8
	Lombardia	31	25,2
	Marche	8	6,5
	Molise	3	2,4
	Piemonte	3	2,4
	Sicilia	2	1,6
	Sardegna	33	26,8
	Toscana	1	0,8
	n.r.	5	4,1

		N°	%
Precedenti trattamenti in Comunità	Si	31	25,2
	No	92	74,8
	n.r.	0	0

		N°	%
Da quanto tempo è inserito in questo programma di trattamento ?	1-5 mesi	53	43,1
	6-10 mesi	28	22,8
	11-15 mesi	13	10,6
	21-25	24	19,5
	>25	5	4,1

SEZIONE 2: L'ACCOGLIENZA		N°	%
“Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un trattamento riabilitativo”	D'ACCORDO	109	88,6
	IN DISACCORDO	9	7,3
	N.R.	5	4,1

		N°	%
“Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione”	D'ACCORDO	108	87,8
	IN DISACCORDO	11	8,9
	N.R.	4	3,3

SEZIONE 3: IL TRATTAMENTO		N°	%
“ Gli operatori hanno sempre capito il tipo di aiuto che volevo”	D'ACCORDO	90	73,2

	IN DISACCORDO	32	26
	N.R.	1	0,8
		N°	%
“Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio trattamento”	D’ACCORDO	87	70,7
	IN DISACCORDO	35	28,5
	N.R.	1	0,8
		N°	%
“Io e gli operatori di riferimento abbiamo idee diverse su quelli che dovrebbero essere gli obiettivi del mio trattamento”	D’ACCORDO	66	53,7
	IN DISACCORDO	55	44,7
	N.R.	2	1,6
		N°	%
“C’è sempre un operatore dell’equipe disponibile quando ho bisogno di parlare”	D’ACCORDO	104	84,6
	IN DISACCORDO	19	15,4
	N.R.	0	0
		N°	%
“Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi”	D’ACCORDO	101	82,1
	IN DISACCORDO	21	17,1
	N.R.	1	0,8
		N°	%
“Mi piace il trattamento terapeutico che viene offerto”	D’ACCORDO	97	78,9
	IN DISACCORDO	25	20,3
	N.R.	1	0,8
		N°	%
“ Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi”	D’ACCORDO	94	76,4
	IN DISACCORDO	27	22,0
	N.R.	2	1,6
		N°	%
“Ritengo che gli operatori facciano un buon lavoro”	D’ACCORDO	101	82,1
	IN DISACCORDO	18	14,6
	N.R.	4	3,3
		N°	%
“Ricevo dagli operatori l’aiuto che stavo cercando”	D’ACCORDO	96	78,0
	IN DISACCORDO	20	16,3
	N.R.	7	5,7
		N°	%
“Ricevo l’aiuto che mi serve solo dagli altri ospiti della struttura”	D’ACCORDO	26	21,1

	IN DISACCORDO	95	77,2
	N.R.	2	1,6
		N°	%
“Condivido le regole della struttura”	D’ACCORDO	91	74
	IN DISACCORDO	30	24,4
	N.R.	2	1,6
		N°	%
“Ritengo che la struttura sia funzionale al recupero della persona affetta da dipendenza”	D’ACCORDO	99	80,5
	IN DISACCORDO	21	17,1
	N.R.	3	2,4
		N°	%
“Ritengo che le attività offerte in questa struttura siano di buona qualità”	D’ACCORDO	82	66,7
	IN DISACCORDO	38	30,9
	N.R.	3	2,4

SEZIONE 4: INFORMAZIONI AGGIUNTIVE		N°	%
Ritiene che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	Si	93	75,6
	No	30	24,4
	N.R.	0	0
		N°	%
Ritiene che la struttura dell’organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	Si	10 3	83,7
	No	20	16,3
	N.R.	0	0
		N°	%
Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	Si	10 1	82,1
	No	22	17,9
	N.R.	0	0
		N°	%
Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	Si	71	57,7
	No	52	42,3
	N.R.	0	0
		N°	%
Ritiene soddisfacente il coinvolgimento dei suoi familiari nel suo programma?	Si	83	67,5
	No	40	32,5
	N.R.	0	0
		N°	%
Ritiene soddisfacente il rapporto della struttura con il suo Ser.D ?	Si	90	73,2
	No	33	26,8
	N.R.	0	0