

ALLEGATO AL BILANCIO SOCIALE 2012:

5.4 La rilevazione della soddisfazione del personale

5.5 La formazione del personale

Bilancio Sociale 2012

appartenenza competenza consapevolezza risultati trasparenza visione attività impegno sviluppo comunicazione valutazione coerenza responsabilità ambiente valori chiarezza continuità dialogo rendicontazione stakeholder missione

5.4 La rilevazione della soddisfazione del personale

Anche nel 2012 è stata effettuata la rilevazione della soddisfazione del personale dell'Associazione Dianova e della Cooperativa Dianova attraverso la somministrazione di un questionario anonimo, avvenuta dopo una presentazione sul significato dello strumento da parte del direttore di ogni struttura a tutti i collaboratori.

I questionari sono stati consegnati a tutto il personale dipendente ed a una parte delle persone con contratto a tempo determinato e a partita IVA; tutti hanno restituito il questionario compilato, per un totale di 86.

Dopo l'elaborazione delle risposte, vi è stata una restituzione e discussione dei risultati in ogni struttura/servizio nel corso di una riunione gestita dal Dipartimento Gestione del personale e Qualità, a seguito della quale sono state individuate le azioni di miglioramento. In occasione di questi incontri sono stati raccolti anche suggerimenti per migliorare il questionario per le future somministrazioni.

Di seguito vengono forniti i risultati dell'indagine (elaborati aggregando le risposte poco soddisfatto/no e molto soddisfatto/si), affiancati a quelli dell'anno precedente.

AMBIENTE DI LAVORO					
	Anno	Poco soddisfatto/no	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto/si	Non risponde
L'organizzazione risponde in maniera efficace alle necessità dei propri collaboratori	2012	4,7%	22,1%	73,2%	-
	2011	2,5%	35,5%	59,5%	2,5%
Dispongo delle condizioni e dei mezzi necessari per l'esecuzione dei miei compiti	2012	5,8%	22,1%	72,1%	0%
	2011	10,1%	20,2%	68,3%	1,4%
Media	2012	5,3%	22,1%	72,6%	-
	2011	6,3%	27,9%	63,8%	2,0%

OBIETTIVI E COERENZA					
	Anno	Poco soddisfatto/no	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto/si	Non risponde
L'immagine di Dianova all'esterno corrisponde a quello che è internamente	2012	11,6%	39,5%	48,8%	-
	2011	11,4%	34,2%	53,1%	1,3%
I collaboratori coniugano i propri sforzi in modo che gli obiettivi definiti siano raggiunti	2012	4,7%	29,1%	66,2%	-
	2011	10,1%	19,0%	68,4%	2,5%
Media	2012	8,2%	34,3%	57,5%	-
	2011	10,8%	26,6%	60,7%	1,9%

RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE					
	Anno	Poco soddisfatto/no	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto/si	Non risponde
Mi sento riconosciuta/o dall'organizzazione nello svolgere il mio lavoro	2012	7,0%	15,1%	76,7%	1,2%
	2011	6,3%	26,7%	64,4%	2,6%
La mia funzione è importante per il buon funzionamento del servizio/ente	2012	-	18,6%	81,4%	-
	2011	-	16,4%	82,3%	1,3%
Ho le informazioni necessarie e adeguate sui i limiti e le potenzialità del mio ruolo	2012	1,2%	10,5%	87,1%	1,2%
	2011	3,8%	15,2%	78,5%	2,5%
Media	2012	2,7%	14,7%	81,8%	0,8%
	2011	3,6%	19,4%	75,1%	1,9%

ASCOLTO					
	Anno	Poco soddisfatto/no	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto/si	Non risponde
Nel mio lavoro mi sento libero di esprimere critiche e suggerimenti	2012	3,5%	19,8%	76,7%	-
	2011	8,0%	26,7%	64,0%	1,3%
Nel corso dell'ultimo anno ho riscontrato un miglioramento del funzionamento dell'organizzazione	2012	11,6%	17,4%	66,3%	4,7%
	2011	1,3%	30,7%	64,0%	4,0%
Mi sento bene a lavorare in Dianova	2012	2,3%	8,1%	87,3%	2,3%
	2011	30,4%	29,1%	32,9%	7,6%
Sento che la mia retribuzione è giusta per il lavoro che svolgo	2012	20,9%	44,2%	29,1%	5,8%
	2011	9,6%	22,4%	64,8%	3,2%
Media	2012	11,8%	21,6%	64,3%	3,3%
	2011				

INFORMAZIONE					
	Anno	Poco soddisfatto/no	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto/si	Non risponde
Ho le informazioni sufficienti per poter svolgere le mie responsabilità in base agli obiettivi della Dianova	2012	-	18,6%	81,4%	-
	2011	-	25,3%	73,4%	1,3%
All'interno di Dianova esiste un interscambio d'informazioni, esperienza e conoscenza	2012	4,7%	36,0%	57,0%	2,3%
	2011	15,2%	29,1%	53,2%	2,5%
Le comunicazioni di Dianova sono chiare e obiettive e mi consentono di ottenere le informazioni necessarie per la realizzazione del mio lavoro	2012	7,0%	32,6%	60,4%	-
	2011	6,3%	20,1%	68,3%	1,3%
Media	2012	3,9%	29,1%	66,2%	0,8%
	2011	7,2%	24,8%	65,0%	1,7%

AMBIENTE RELAZIONALE					
	Anno	Poco soddisfatto/no	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto/si	Non risponde
Esiste uno spirito solidaristico tra i collaboratori di Dianova	2012	7,0%	24,4%	68,6%	-
	2011	7,6%	25,3%	65,8%	1,3%
Ho i feedback sufficienti da parte dei colleghi e dei responsabili sul lavoro che svolgo	2012	8,1%	31,4%	60,5%	-
	2011	10,1%	24,0%	64,6%	1,3%
L'ambiente di lavoro con i miei colleghi è buono	2012	3,5%	23,3%	66,2%	7,0%
	2011	5,1%	16,4%	73,4%	5,1%
Media	2012	6,2%	26,4%	65,1%	2,3%
	2011	7,6%	21,9%	67,9%	2,6%

OPERATIVITÀ					
	Anno	Poco soddisfatto/no	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto/si	Non risponde
Il mio primo responsabile interviene efficacemente quando lo sollecito	2012	1,2%	17,4%	81,4%	-
	2011	6,3%	17,7%	74,7%	1,3%
Dianova sviluppa il lavoro con impegno, responsabilità e professionalità	2012	2,3%	10,5%	87,2%	-
	2011	-	13,9%	83,6%	2,5%
Le decisioni all'interno dell'associazione sono assunte in tempo utile	2012	5,8%	37,2%	54,7%	2,3%
	2011	8,8%	40,5%	49,4%	1,3%
La quantità e la qualità del mio lavoro sono equilibrate	2012	8,1%	39,5%	51,2%	1,2%
	2011	11,4%	41,8%	45,5%	1,3%
Media	2012	4,4%	26,2%	68,5%	0,9%
	2011	6,6%	28,5%	63,3%	1,6%

STIMOLI					
	Anno	Poco soddisfatto/no	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto/si	Non risponde
Dianova offre lo spazio necessario per la presentazione di nuove idee	2012	3,5%	26,7%	69,8%	-
	2011	2,5%	25,3%	69,6%	2,6%
Mi sento motivato per continuare a sviluppare il mio lavoro in Dianova	2012	3,5%	15,1%	81,4%	-
	2011	2,5%	10,2%	84,8%	2,5%
Se dovessi avere un'altra proposta di lavoro con condizioni uguali, rimarrei in Dianova	2012	4,7%	7,0%	88,3%	-
	2011	3,8%	8,9%	84,8%	2,5%
Media	2012	3,9%	16,3%	79,9%	-
	2011	2,9%	14,8%	79,7%	2,5%

GENERALE					
	Anno	Poco soddisfatto/no	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto/si	Non risponde
Sono orgogliosa/o di lavorare in Dianova	2012	5,8%	12,8%	77,9%	3,5%
	2011	2,5%	15,2%	78,5%	3,8%
Pensando a Dianova in generale, qual è il suo grado di soddisfazione	2012	1,2%	19,8%	77,8%	1,2%
	2011	-	27,8%	70,9%	1,3%
Media	2012	3,5%	16,3%	77,9%	2,4%
	2011	1,3%	21,5%	74,7%	2,6%

5.5 La formazione del personale

Per migliorare continuamente la qualità del servizio offerto, Dianova attribuisce una grande importanza e dedica un impegno significativo alla formazione dei propri collaboratori, sia nell'ambito terapeutico che gestionale.

Ogni Comunità elabora il piano formativo per il proprio personale. I differenti piani di formazione sono stati elaborati sulla base delle necessità di ogni equipe e con la condivisione dei differenti formatori/supervisori.

In linea generale in ogni Comunità sono stati realizzati 1-2 incontri al mese della durata di circa 3 ore l'uno.

Iniziative formative interne realizzate nel 2012		
Comunità	Titolo del corso	Destinatari
Cozzo	Applicazione strumenti terapeutico/educativi/gestionali	Tutto il personale
	Elementi di gestione modulo alcol	Alcuni psicologi/educatori
Garbagnate	Gestione del paziente con diagnosi psichiatrica	Tutto il personale
	Gestione dei gruppi educativi	Tutto il personale
	Gestione del paziente alcoldipendente	Tutto il personale
	Haccp, L.81, legislazione in materia di tossicodipendenza, aspetti giuridici connessi agli utenti, privacy;	Tutto il personale
	Gestione della qualità	3 operatori/trice
Montefiore	La Tossicodipendenza	Tutto il personale
	L'approccio motivazionale	Tutto il personale
	La Comunicazione	Tutto il personale
	L'Auto Mutuo Aiuto	Tutto il personale
Palombara Sabina	I Vissuti degli Operatori che lavorano nelle Dipendenze	Tutto il personale
	Studio e verifica dell'applicabilità dei criteri di assessment e valutazione di outcome così come previsto dal progetto formativo regionale rivolto agli operatori dei servizi per le dipendenze patologiche "La valutazione di outcome nei servizi per le dipendenze" e successiva integrazione nel programma terapeutico della struttura	Nella fase 1, gruppo di alcuni operatori (direttore, psicoterapeuta, sociologo, educatrice, operatore). Nella fase 2, tutta l'Equipe
	I pazienti con doppia diagnosi	Tutto il personale
	Concetti teorici di base dell'ottica sistematico-relazionale	Tutto il personale
Ortacesus	"Il lavoro d'equipe" Ruoli, strategie e leadership Funzioni del team working, teoria e	Tutto il personale

	pratica (esercitazioni e role-playing)	
	"Pericolo e gestione del burnout" Teoria – strategie anti-burnout Gestione dello stress e strategie di coping Lezioni frontali ed esercitazioni pratiche	Tutto il personale

Alcuni collaboratori di Dianova hanno inoltre partecipato ad iniziative formative organizzate da soggetti esterni, sulla base di una programmazione definita da ogni Centro.

Centro Dianova	Iniziativa formativa	Partecipanti	Durata (ore)
Nazionale	Corso Aggiornamento RLS	2	4
	Corso formazione lavoratori	1	4
	Aggiornamento Privacy: il nuovo Codice sulla Privacy	17	4
	Corso Antincendio	8	3
Palombara Sabina	Seminario "Nuovi approcci e nuove prospettive nella presa in carico delle persone con dipendenza da cocaina e policonsumatori"	1	8
	Congresso FeDerSerD Regione Lazio "Adolescenza e patologie della dipendenza: aspetti biopsicosociali e terapeutici"	4	8
	Laurea specialistica Educatore Professionale e Coordinatore dei Servizi Educativi	1	2° annualità
	Corso Promo Eurodrugs "La progettazione europea per un mondo libero dalle droghe"	1	32
	Programma di Formazione per "L'identificazione precoce e per l'attuazione dell'intervento breve finalizzato alla prevenzione dell'abuso alcolico e del bere problematico", organizzato dall'Istituto Superiore di Sanità-Osservatorio Nazionale Alcol - CNESPES, in collaborazione con il Dipartimento Politiche Antidroga - Presidenza del Consiglio dei	2	8

	Ministri		
	Corso I livello lingua inglese	6	80
	Convegno sulle tossicodipendenze <i>“Riduzione del danno e non solo...”</i> , Cooperativa Acquario 85	2	8
	Corso Istituto Superiore di Sanità di Roma. <i>“Programma di Formazione per l’Identificazione Precoce e l’attuazione dell’intervento breve finalizzato alla prevenzione e all’abuso alcolico e del bere problematico”</i>	1	16
Garbagnate Milanese	Corso inglese intermedio B1	1	32
	Corso inglese intermedio B2	1	32
Montefiore dell'Aso	DDP Area Vasta 5 ASUR Marche, Trattamento terapeutico dell'alcolismo	2	8
	Corso sulla euro progettazione- Dipartimento Nazionale Antidroga	2	32
Cozzo	Corso formazione per addetto alle industrie alimentari HACCP - CE 852/04	2	4
	Corso di aggiornamento sulla gestione dell'emergenza e lotta antincendio nei luoghi di lavoro - rischio medio	5	4
	Corso di formazione per addetti al primo soccorso	4	4