



Allegato al Bilancio Sociale 2016

- I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli utenti
- I risultati di un'indagine di Dianova sulla variazione della motivazione al cambiamento
- I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli enti invianti
- I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione del personale
- La formazione del personale



Report rilevazione soddisfazione utenti 2016

Dipartimento Qualità

Indice

1. <u>Descrizione dati questionari utenti</u>	<u>pag. 3</u>
2. <u>Elaborazione dati questionario 2016</u>	<u>pag. 4</u>
3. <u>Elaborazione dati raggruppati</u>	
<u>Valori complessivi di soddisfazione dal 2014 al 2016</u>	<u>pag. 9</u>
<u>Soddisfazione suddivisa in aree dal 2014 al 2016</u>	<u>pag. 9</u>
4. <u>Commenti 2016</u>	<u>pag.10</u>

1. Descrizione dati questionari utenti

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione sono stati 134 (+ 4 rispetto al 2015); tutti i questionari sono stati validi; un solo questionario è stato consegnato in bianco.

Pensando al servizio in generale il 39,6% (53 persone) dichiara di essere molto soddisfatti, il 50,7% (68 persone) dichiara di essere abbastanza soddisfatti, il 6,7% (9 persona) dichiara di essere poco soddisfatta, e il 3,0% (4 persona) non risponde.

Calcolando le medie generali dei singoli livelli di soddisfazione, risulta che circa 20 persone su 134 sono poco soddisfatte, circa 53 su 134 sono abbastanza soddisfatte, e circa 59 su 134 sono molto soddisfatte, 3 su 134 non risponde.

Per quanto riguarda il grado d'importanza su alcuni specifici temi, l'83,6% (112 persone) dichiara che "Essere informato delle decisioni prese relativamente al Suo trattamento" è molto importante; il 76,1% (102 persone) dichiara che "La disponibilità all'ascolto degli operatori", queste fra le domande (6 domande in totale) con la maggior importanza.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stato:

- La domanda "C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?" il 60,4% (81 persone) è molto soddisfatto;
- La domanda "Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi", il 56,7% (76 persone) è molto soddisfatto;
- La domanda "L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?", il 56,0% (75 persone) è molto soddisfatto.

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione sono stati:

1. La domanda "Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?" il 33,6% (45 persone) è poco soddisfatto;
2. Le domande "Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?" e "Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?", il 21,6% (29 persone) è poco soddisfatto;
3. La domanda "E' soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?", il 20,1% (27 persone) è poco soddisfatto.

2. Elaborazione dati questionario 2016

N° PARTECIPANTI: 134

N° QUESTIONARI COMPILATI: 134

N° QUESTIONARI VALIDI: 134

tempistica di presenza in c.tà		
	n°	%
da 2 a 3 mesi	39	29,1
da 4 a 6 mesi	57	42,5
da più di 6 mesi	37	27,6
NR	1	0,7
	134	100,0

Nota: Per semplificare la lettura dei dati le risposte sono state così aggregate:

- per niente soddisfatto + poco soddisfatto = poco soddisfatto
- molto soddisfatto + del tutto soddisfatto = molto soddisfatto

		N°	%
D1. Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	poco soddisfatto	13	9,7
	abbastanza soddisfatto	58	43,3
	molto soddisfatto	59	44,0
	non risponde	4	3,0
		134	100,0

		N°	%
D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	poco soddisfatto	21	15,7
	abbastanza soddisfatto	52	38,8
	molto soddisfatto	59	44,0
	non risponde	2	1,5
		134	100,0

		N°	%
D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.	poco soddisfatto	25	18,7
	abbastanza soddisfatto	54	40,3
	molto soddisfatto	53	39,6
	non risponde	2	1,5
		134	100,0

	N°	%	
D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?	poco soddisfatto	13	9,7
	abbastanza soddisfatto	39	29,1
	molto soddisfatto	81	60,4
	non risponde	1	0,7
		134	100,0

	N°	%	
D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	poco soddisfatto	14	10,4
	abbastanza soddisfatto	41	30,6
	molto soddisfatto	76	56,7
	non risponde	3	2,2
		134	100,0

	N°	%	
D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.	poco soddisfatto	19	14,2
	abbastanza soddisfatto	59	44,0
	molto soddisfatto	53	39,6
	non risponde	3	2,2
		134	100,0

	N°	%	
D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.	poco soddisfatto	20	14,9
	abbastanza soddisfatto	46	34,3
	molto soddisfatto	64	47,8
	non risponde	4	3,0
		134	100,0

	N°	%	
D8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplificati).	poco soddisfatto	16	11,9
	abbastanza soddisfatto	42	31,3
	molto soddisfatto	72	53,7
	non risponde	4	3,0
		134	100,0

	N°	%	
D9. E' soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	poco soddisfatto	27	20,1
	abbastanza soddisfatto	47	35,1
	molto soddisfatto	57	42,5
	non risponde	3	2,2
		134	100,0

	N°	%	
D10. L'équipe ti sta aiutando e sostenendo nel rapporto con la tua famiglia?	poco soddisfatto	12	9,0
	abbastanza soddisfatto	41	30,6
	molto soddisfatto	75	56,0
	non risponde	6	4,5
		134	100,0

	N°	%	
D11. Ritiene che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	poco soddisfatto	17	12,7
	abbastanza soddisfatto	55	41,0
	molto soddisfatto	59	44,0
	non risponde	3	2,2
		134	100,0

	N°	%	
D12. Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?	poco soddisfatto	45	33,6
	abbastanza soddisfatto	38	28,4
	molto soddisfatto	48	35,8
	non risponde	3	2,2
		134	100,0

	N°	%	
D13. Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	poco soddisfatto	21	15,7
	abbastanza soddisfatto	53	39,6
	molto soddisfatto	58	43,3
	non risponde	2	1,5
		134	100,0

	N°	%	
D14. Ritiene soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	poco soddisfatto	29	21,6
	abbastanza soddisfatto	49	36,6
	molto soddisfatto	54	40,3
	non risponde	2	1,5
		134	100,0

	N°	%	
D15. Ritiene soddisfacente la qualità e la quantità delle attività ricreative offerte?	poco soddisfatto	29	21,6
	abbastanza soddisfatto	56	41,8
	molto soddisfatto	46	34,3
	non risponde	3	2,2
		134	100,0

	N°	%	
D16. Pensando al Servizio in generale, esprima il Suo grado di soddisfazione	poco soddisfatto	9	6,7
	abbastanza soddisfatto	68	50,7
	molto soddisfatto	53	39,6
	non risponde	4	3,0
	134	100,0	

	N°	%	
D17. La disponibilità all'ascolto degli operatori.	poco importante	5	3,7
	abbastanza importante	24	17,9
	molto importante	102	76,1
	non risponde	3	2,2
	134	100,0	

	N°	%	
D18. Il coinvolgimento dei Suoi familiari nel percorso.	poco importante	18	13,4
	abbastanza importante	36	26,9
	molto importante	78	58,2
	non risponde	2	1,5
	134	100,0	

	N°	%	
D19. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	poco importante	19	14,2
	abbastanza importante	44	32,8
	molto importante	69	51,5
	non risponde	2	1,5
	134	100,0	

	N°	%	
D20. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	poco importante	8	6,0
	abbastanza importante	44	32,8
	molto importante	80	59,7
	non risponde	2	1,5
	134	100,0	

	N°	%	
D21. Essere informato delle decisioni prese relativamente al Suo percorso.	poco importante	4	3,0
	abbastanza importante	17	12,7
	molto importante	112	83,6
	non risponde	1	0,7
	134	100,0	

	N°	%
	poco importante	7 5,2
	abbastanza importante	43 32,1
	molto importante	83 61,9
	non risponde	1 0,7
		134 100,0
D22. La qualità e la quantità delle attività offerte.		

3. **Elaborazione dati raggruppati**

Valori complessivi di soddisfazione dal 2014 al 2016					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2014	19,7%	37,6%	40,6%	2,1%	134
2015	17,7%	35,5%	46,2%	0,6%	130
2016	14,9%	39,2%	43,7%	2,2%	134

Molta Soddisfazione suddivisa in aree dal 2014 al 2016				
Anno	Accoglienza	Trattamento	Sede	N° questionari
2014	36,6%	41,4%	40,4%	134
2015	50,8%	46,8%	41,0%	130
2016	44,0%	47,6%	39,4%	134

Poca Soddisfazione suddivisa in aree dal 2014 al 2016				
Anno	Accoglienza	Trattamento	Sede	N° questionari
2014	11,9%	20,6%	21,2%	134
2015	11,5%	19,8%	21,9%	130
2016	12,7%	15,5%	16,4%	134

4. Commenti 2016

no comment

anche se ogni tanto litigo con i componenti dell'equipe e altre volte mi escono dalla bocca lamentele che a volte non penso ma è solo un modo x esternare i miei momenti di difficoltà, io devo molto e non per dire a questo posto dove ho conosciuto la tranquillità e serenità. Alcune persone dell'equipe sono come se fossero parte della mia famiglia xchè riescono a compensare ai miei momenti difficili e anche se si vuole tempo, ora riesco a riconoscere che a me l'aiuto è stato dato, mo tocca a me.

Al momento posso solo ringraziarli

Secondo me dovrete prestare più attenzione agli utenti, soprattutto quando una persona è nel periodo iniziale del percorso d'accoglienza. Vedo che spesso e volentieri delegate alle prese in carico questi ragazzi che il più delle volte restano nell'ombra; vorrei ricordarvi che è importante seguire meglio gli utenti durante la prima fase.

Nulla da dire agli operatori, anzi tanto di cappello, ma alla direzione direi di non calcolare pure le esigenze umane

Pur capendo che siamo 50 persone desidererei un po di disponibilità in più nel senso che dovrebbero essere loro a capire qual'è la persona che ha più bisogno perché magari ha difficoltà a parlare con gli operatori invece di dare ascolto a persone con cui parlano ogni giorno, potendo quindi stabilire la priorità. E cosa molto importante mi piacerebbe che tra le attività ricreative ci fossero delle uscite con gli operatori per andare magari a teatri, cinema o mostre di qualsiasi tipo Non dico sempre ma almeno saltuariamente.

Sino ad oggi sono molto soddisfatto della vostra professionalità e mi ritengo molto fortunato

Mi sento aiutato e per me è la cosa più importante. Grazie

Concedere un po di tempo per stare soli. Grazie

Grazie x ascoltarmi ogni volta che ho bisogno. Grazie per l'aiuto e soprattutto grazie per capirmi.

Comunicazione, chiarezza, sincerità, puntualità e velocità nelle risposte con l'utente!

Forse dovrete interpretare meglio i bisogni reali di tutti e non di molti. Per il resto va bene.

Mi sento ascoltato e ricevo subito uno o più consigli su come lavorare su me stesso, più di quanto mi aspettassi e ricevo aiuto a 360° ove ne necessito.

///

-=-

|
Penso che soddisfacente per il cambiamento

non ho commenti sono tutti disponibili mi sono affidato al trattamento comunitario per cambiare se non ci fossero saremo come animali a prenderci a parole e botte come facevo per strada

Penso che si possa migliorare la relazione tra utenti ed operatori alcuni senza usare due pesi e due misure e bisognerebbe essere più informati tra servizio inviante ed equipe

Gli operatori dovrebbero interessarsi di più quando si chiedono colloqui

vorrei una qualità quantità migliore del cibo vorrei più rispetto tra operatori e utenti

ho riscontrato varie volte che il passaggio di comunicazione tra operatori non era chiaro o addirittura mancava. spesso gli operatori danno più disponibilità a una parte dell'utenza venendo meno a singoli utenti. ci sono vari pesi e misure nell'interpretare il regolamento questo a seconda dell'operatore o dell'utente. non mi sembra funzionale e comprensibile

sono abbastanza soddisfatto di ciò che ho ricevuto

gli operatori dovrebbero farsi rispettare di più e avere più polso verso gli utenti

preferirei essere più coinvolto sulle decisioni prese sul mio percorso

penso di non avere niente da aggiungere se non un grazie per l'aiuto ricevuto

io per me sono soddisfacente in questo percorso in questa comunità dianova

il consiglio che posso dare è dedicare qualcosa in più per le persone che hanno difficoltà a richiedere aiuto di persone qualificate come voi. credo che si ascoltino solo ed esclusivamente quelle persone che vi cercano in continuazione e il più delle volte per futili motivi e si da poca attenzione alle persone che...

o ricevuto fin ora un buon servizio tranne in questa ultima fase che avrei preferito essere più aiutato

chiedo agli operatori di essere più chiari ed espliciti riguardo le decisioni prese nei confronti miei ed il resto degli utenti

vorrei riferire a parte dell'equipe di non perdersi dietro alle futilità perchè ci sono persone che hanno molto più bisogno di quel tempo perso dietro alle futilità

Mi sento abbastanza seguito dal mio operatore e comunque quando lui non c'è gli altri sono stati sempre sempre disponibili ad ascoltarli - Oggi che mi trovo quasi alla fine del percorso sento un forte senso di appartenenza a questo posto e agli operatori che mi hanno seguito - Il sistema adottato all'inizio lo contestavo, adesso lo apprezzo perchè il suo non essere rigido e fiscale sulle poche regole ti da la possibilità di scegliere e decidere di trasgredire o di decidere di incominciare a cambiare il tuo modo di vivere, dalle piccole cose come un caffè fino ad arrivare a scelte importanti come la famiglia, il lavoro, etc E' un bel viaggio di trasformazione che ho e sto apprezzando. Sono soddisfatto

non contento delle poche attività

per me ci vorrebbe un biliardino nuovo e un area ricreativa più organizzata

Sono abbastanza soddisfatto, ma vorrei che il percorso non sia basato solo sul problema delle sostanze, ma dare importanza all'aspetto dei problemi precedenti all'utilizzo di sostanze

Mi ci trovo molto bene e di conseguenza sono stato accolto molto bene sia dai ragazzi ma maggiormente dagli operatori

sono abbastanza soddisfatto del mio percorso qui

Cari operatori in questo periodo non stò passando un bel periodo sò che la fiducia è forse la cosa più

importanti da tutt'e due i lati opposti. Ma continua ad essermi complicato e difficile concedermi. Tutto sommato penso che il percorso mi stia aiutando e che non stia andando male ma ho tanto bisogno di risentire la mia famiglia di appartenenza e creata da me. Mi servirebbe molto dialogo con gli operatori.

Avere più possibilità nelle uscite, anche con un operatore. In ogni caso si fa a ruota x tutti, servirebbe a staccare un pò nel percorso e nei mesi che uno stà facendo, anche per essere + carico nel percorso, tutto questo nella possibilità della comunità. Fare anche delle escursioni, fare attività anche fuori dalla struttura.sarebbe bello che la struttura sia mista sia nel bene che nel male, anche se in passato ci sono stati i dei problemi, avere attività lavorative sia nelle serre che nel bestiame. Volevo ringraziare x tutto quello che la comunità mi stà offrendo,la comunità mi dà li strumenti e io ci metto del mio, perchè poi la comunità la facciamo noi, se uno non prende seriamente la comunità, il percorso è in utile.

Vorrei essere più sicuro riguardo le terapie che prendo e sul mio stato di salute sia fisico che psicologico.comunque ci tengo a precisare che non sono psicolabile, non voglio male a nessuno, nè agli utenti e neppure agli operatori, ho già da un pò di tempo un improvviso calo fisico e confusione mentale.<< Fisico xchè durante la giornata sento stancheza alle gambe e sonno, mentre in altri omenti mi sento più attivo fisicamente e più tranquillo psicologicamente, in base alle tante cose che sento da parte di alcuni utenti mi sento confuso e vado a pensare che la terapia che prendo sia stata modificat. Quando poi parlo con la psichiatra o con gli operatori, psicologicamente stò meglio, ma il problema fisico rimane ci tengo a precisare che dal 2010 non uso eroina sono qui x problemi da alcool e L.S.D. Io ringrazio voi xchè dopo aver letto cio che ho scritto capirette il xchè in alcune domande nel compito precedente ho risposto con le crocette.Saba Fabrizio

Dopo 20 anni di dipendenze dalle droghe, la struttura con tutta l'equipe sono riusciti a esternare di nuovo la mia persona...sono stati vicini al mio problema...il servizio, soggettivamente parlando, offre all'utente una vera possibilità di "rinascita"...ottima percezione di un cambio d'umore, e grande aiuto anche per affrontare in modo paccato, un'argomento delicato con i propri familiari....per quello che mi riguarda, il tutto è praticamente impeccabile...bisogna capire per quale motivazione si è entrati togliendosi la convinzione di essere in un "B e B".Ringrazio tutti per l'occasione che mi avete dato...per essermi stati vicini nei miei momenti emotivi, di aver riso con me e di me in "modalità affettiva"...GRAZIEGrosso Giovanni

Una precisazione per me importante in base al mio programma i servizi, il Ser.T nello specifico è poco disponibile nel senso che "QUASI" impossibile sentirli telefonicamente. Salvatore Agostinelli

Meglio di no

Vorrei avere un confronto con gli operatori ci vorrebbe più animazione come poi io mi sto trovando con la parte medica bene. Mi piacerebbe ci fosse un reinserimento con obiettivi da raggiungere. Marongiu Renzo

Mi piacerebbe telefonare con il mio cell. solo alla mia famiglia. Avere la TV al mattino per TG. Per adesso la comunità mi stà dando tanto peccato però che i tempi delle verifiche che x me sono troppo lunghi dopo i 6 mesi si potrebbe uscire con un ragazzo di periodo più lungo nel paese di appartenenza della comunità. Il resto va abbastanza bene MR.

dopo essere stato nel centro dove mi trovo ritengo un cambio del centro abbastanza notevole nel modo migliore

Faccio un plauso agli operatori nei miei confronti sono stati tutti e sono eccellenti Grazie.....qualche gioco in più non guasteranno Luigi..P.S. "squasatemi x qualche " " parola di troppo "

secondo me; tutti operatori persone educate, qualificate (lavorativo, psicologica, rispetto), lodano tutto che mi serve, resto dipende (molto), da me stesso! Ringrazia tutti. Kameniar Vasyl Serve più uscite con familiari, per me costruire rapporto, con loro.

Penso abbastanza partecipi sia nel ascolto e nel svolgimento personale che mi è stato dato. naturalmente dalle persone che mi hanno seguito sin ora. Grazie Caddeo Mauro

Molto importante

Nel mio percorso che sto facendo in tante cose sono soddisfatto e in alcune cose come per esempio certe regole. per esempio. sulle punizioni, io credo che siamo tutti uguali. comunque mi sto, astenendo anche a questo. e quando sono offeso me lo faccio passare. e sopporto l'ho stesso. e tutto grazie a tutti. Melis Samuele

GRAZIE DI TUTTO QUELLO CHE FATE X ME BOI FRANCESCO

Nardi Armando

FELIX MARCO LURI TUTTO OK

miano autatto tutti E PER questa o prolungato il percorso e mi anno autatto nei mie, rapporti con i famigliari E MIA FIGLIA, sono legato molto A POL CHE IL MIO operatore che avuto

Per motivi giuridici mi mancano le uscite, e confrontarmi con il mondo esterno, se avessi potere decisionale all'interno della struttura darei più possibilità ad uscire.

ANDREA CONCU

GRAZIE DI ESISTERE Franco Carrus

x quanto mi riguarda non farei fare servizi ad utenti pieni di terapia : psicofarmaci. xchè secondo me non sono in grado, e lo fanno tanto x le sig.

Ringrazio tutti gli operatori x la pazienza che anno Cao Marcello

Gradirei che ci fosse un medico in comunità 24 ore per ogni problema che una persona possa incontrare. Saluti. William Macciò

Ho ricevuto una buona accoglienza. Gli operatori mi ascoltano e sono disponibili. Mi coinvolgono nelle attività, ma dovrebbero fare altrettanto nei confronti di tutti. soprattutto con un gruppo di utenti che non fanno niente per mandare avanti questa comunità e renderla più vivibile. dovrebbero essere un po' più duri nei confronti di coloro che non rispettano le regole. soprattutto perchè creano malumore all'interno della comunità.

Di avere più contatto telefonico e visivo con le mie figlie Daniele Ferdinando

Soro Franco

i 7 mesi che sono qui parlano chiaro in virtù di quello che penso. Mi hanno insegnato che qui siamo tutti strumenti per arrivare allo scopo fissato e ho notato una certa maniera efficace per ottenere cose che prima non pensavo neanche lontanamente di fare o di pensare. Io non ho mai lavorato sul mio cervello forse perchè non c'era nessuno che me lo insegnava a fare; questa cosa mi ha molto piacevolmente meravigliato.

E' stato difficile rispondere ad alcune domande in quanto queste ponevano il punto anche su mie difficoltà che ho nello stare in Ct e nella vita. Pertanto spero di essere riuscito a rispondere in maniera esauriente conservando, però, qualche riserva. In linea di massima comunque penso che il punto di forza della struttura sia l'interconnessione tra le varie figure professionali che vi lavorano e l'esperienza acquisita negli anni. I punti deboli la poca informazione inerente al proprio percorso terapeutico individualizzato(anche se in fondo lo capisco in quanto riguarda penso una chiara metodologia di lavoro nei nostri confronti). In più penso che più ore lavorative al giorno per tutti e una maggiore partecipazione e impegno nelle attività ricreative possano rendere la permanenza in comunità migliore e più sentita. Grazie. Ciao

Aumentare spazi di momenti da dedicare alla propria persona (cura personale, tempo libero, ecc.). aumentare gruppi e colloqui individuali.

gli operatori e il direttore con me sono stati molto pazienti mi hanno voluto dare una possibilità importante che vale per il mio futuro nella vita. Grazie a tutti.

Ricominciare qualche attività creativa tipo lavorare il vetro, il cuoio.

Sono stato ben accolto dagli operatori.

Si potrebbe migliorare la qualità del cibo offerto con pochi ingredienti in più. Organizzare qualche attività in più sport, calcetto, palestra al di fuori della Comunità.

Aumento delle attività ricreative offerte, ad esempio una maggiore diversificazione delle attività sportive oltre pallavolo e calcetto.

Avere una palestra potrebbe aiutare a ristabilire un processo di benessere fisico

Uscire dalla Comunità (tipo escursioni e-o passeggiate) potrebbe aiutare a ripristinare un processo di benessere fisico e psichico.

Ritengo che possa essere utile un protocollo d'ingresso.

Voglio essere di fuori, a vedere cinema, etc...

Sono soddisfatto della struttura e dei servizi che ci offre. Vado d'accordo con gli utenti ed anche con gli operatori. Credo di seguire la strada giusta e ne sono molto felice.

“Per natura non abbiamo difetto che non possa diventare un punto di forza,
nessun punto di forza che non possa diventare un difetto.”

GOETHE

I RISULTATI DI UN'INDAGINE DI DIANOVA SULLA VARIAZIONE DELLA MOTIVAZIONE AL CAMBIAMENTO – ANNO 2016

3.1 Obiettivo della ricerca

Oggi Dianova sente il bisogno e la necessità di aprirsi sempre di più alla comunità scientifica al fine di realizzare uno studio sulla valutazione dell'outcome e dell'impatto sociale prodotto; questo ci permetterebbe di monitorare costantemente la qualità del nostro servizio, i benefici offerti alle persone in trattamento ed eventualmente, ove necessario, modificare l'intervento.

Il concetto di empowerment pone delle difficoltà di misurazione, poiché esso va calato agli specifici ambiti di intervento. Non esiste un'univoca forma di misurazione volta alla valutazione generale sul cambiamento della persona né sullo sviluppo di sé.

L'obiettivo di questa ricerca è quello di permettere di verificare se l'intervento in Dianova conduce a risultati quantificabili che possano prestarsi a buone interpretazioni.

In particolare abbiamo ritenuto che uno studio sulla MAC, strumento già utilizzato in Dianova, potesse in qualche modo essere una misurazione del cambiamento.

In particolare, lo studio si propone di rilevare se, dopo tre mesi e, a seguito di una prima somministrazione, i risultati al test cambiano fornendoci significati coerenti a tali cambiamenti, a fronte anche delle osservazioni che possiamo avere attraverso il lavoro quotidiano con il gruppo.

3.2 Lo strumento

Il MAC/P è un test che valuta la motivazione al cambiamento in soggetti dipendenti da più sostanze. Lo strumento si basa sul modello transteorico di Prochaska e DiClemente e fornisce una misura della posizione occupata dal soggetto sul *continuum* degli stadi del cambiamento (Precontemplazione, Contemplazione, Determinazione, Azione); della stima di autoefficacia percepita, del livello di frattura interiore e della disponibilità al cambiamento.

Il MAC/P si compone di 24 item a cui bisogna rispondere secondo una scala Likert (a 5 livelli) che indica il grado di accordo o disaccordo con il contenuto della frase (da assolutamente d'accordo a completamente d'accordo). Alle 5 possibili risposte viene attribuito un punteggio da 0 a 4. I punteggi dei singoli item, opportunamente raggruppati, vengono sommati per ottenere i valori delle variabili che si intende valutare.

Il test utilizza 12 item per i primi quattro stadi del cambiamento, 6 per l'autoefficacia e 6 per la frattura interiore. In questi due ultimi casi i sei item sono stati divisi in due gruppi di tre item ciascuno, che indicano rispettivamente la presenza o l'assenza dell'aspetto considerato.

La terza sezione contiene i dati riepilogativi che consentono una valutazione della motivazione al cambiamento denominata disponibilità al cambiamento

Per gli stadi del cambiamento i valori di riferimento saranno da 0 a 12; per la frattura interiore e l'autoefficacia i valori di riferimento saranno da 0 a 24; per il quadro generale che definisce la disponibilità al cambiamento da 0 a 72.

Gli stadi del modello sono:

Precontemplazione: l'ipotesi di modificare il proprio comportamento non è ancora presa in considerazione dal soggetto. In particolare il soggetto non è informato o è mal informato rispetto

al comportamento a rischio, oppure può aver fatto dei tentativi di cambiamento fallimentari e quindi aver perso fiducia nella propria concreta capacità di cambiare.

Contemplazione: il soggetto comincia a prendere in considerazione l'ipotesi di cambiare il proprio comportamento: il soggetto è consapevole dei pro e dei contro del cambiamento e questo può causare una situazione di forte ambivalenza che lo può far rimanere in questa fase anche per lunghi periodi di tempo.

Determinazione: il soggetto ha deciso di modificare il comportamento nell'immediato futuro, pianificando la modalità di cambiamento, come ad esempio rivolgersi ad un Ser.T. o chiedere l'ingresso in una comunità.

Azione: il soggetto agisce per modificare il proprio comportamento. L'azione non è sempre una modificazione diretta del comportamento ma tutto quell'insieme di attività che vengono messe in atto nel tentativo di modificare un comportamento (atti singoli ed episodici, azioni ricorrenti, strategie semplici e complesse). Per considerare un comportamento come una effettiva azione di cambiamento occorre che tale comportamento riduca in qualche modo il rischio di malattia. Gli insuccessi e i tentativi fallimentari, le azioni non andate a buon fine, devono essere presi in considerazione dall'operatore ed enfatizzati come opportunità di ulteriore apprendimento, non come ricadute o evidenze di sconfitta.

Il tempo di permanenza individuale in ogni stadio è variabile, mentre i compiti da eseguire per passare allo stadio seguente sono uguali per tutti (ad esempio, per passare dalla Precontemplazione alla Contemplazione occorre diventare consapevoli del problema, iniziare a considerarne gli aspetti negativi e affrontare gli aspetti difensivi e abitudinari che ne rendono difficile il controllo).

Esistono inoltre fattori psicologici che influenzano il cambiamento lungo gli stadi. Fra questi sono stati identificati da Miller e Rollnick due fattori, la Frattura interiore e l'Autoefficacia, che modificandosi nel tempo influenzano la Disponibilità al cambiamento.

Con il termine Frattura Interiore viene indicata la dolorosa percezione di una contraddizione tra ciò che una persona è e ciò che vorrebbe (o potrebbe, o dovrebbe) essere, in rapporto alla personale immagine di sé, al proprio sistema di valori e alle conseguenti mete ed aspirazioni. Elemento motivante il confronto fra l'obiettivo che si intende perseguire e la percezione della propria condizione attuale. L'Autoefficacia percepita rappresenta la fiducia di una persona nelle proprie capacità di conseguire e mantenere uno specifico obiettivo ed è considerato un fattore predittivo molto importante anche nel campo dei problemi legati all'uso di sostanze. La autoefficacia è valutata per lo più come capacità percepita di fronteggiare situazioni ad alto rischio

3.3 Il campione

Lo studio è stato condotto sull'utenza della comunità Dianova reclutati in particolare presso la Comunità di Cozzo, di Garbagnate Milanese e di Palombara Sabina.

Oltre all'analisi dei valori ottenuti nel MAC/P sono state indagate alcune variabili socio anagrafiche utili a scopo descrittivo.

Il campione è costituito da 30 soggetti di cui 27 maschi e 3 femmine.

L'età media è di 40,2 anni con un minimo di 24 anni e un massimo di 57 anni.

Seppure il numero di soggetti possa essere considerato un limite di questa ricerca, è stato ritenuto valido poiché il campione è un campione controllato. Abbiamo considerato il numero di soggetti che hanno avuto accesso nelle varie comunità per un periodo specifico. In particolare il test è stato somministrato a tutti coloro entrati a Garbagnate tra Ottobre 2015 e Aprile 2016, a Palombara Sabina e Cozzo tra Marzo 2106 e Aprile 2016. In totale per un campione costituito in partenza da 45 soggetti i test idonei sono stati 30 quindi un numero proporzionalmente valido.

3.4 Analisi e discussione dei dati

L'analisi dei dati è stata effettuata con l'utilizzo del programma statistico SPSS versione 24.

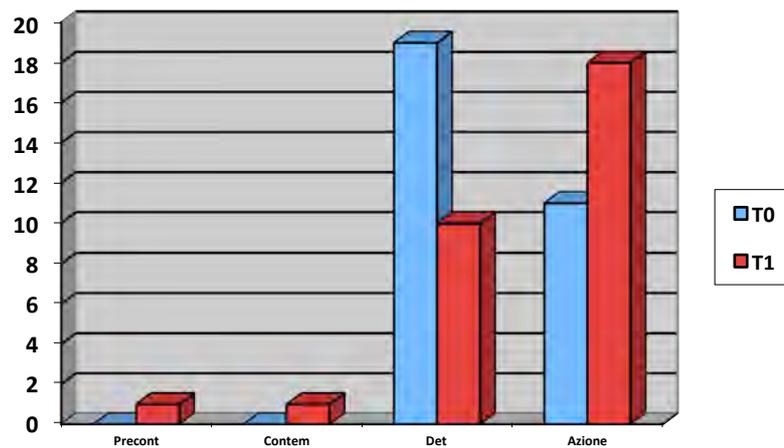
In prima analisi abbiamo verificato in che stadio si posizionano le persone al tempo 0 (ingresso) e al tempo 1 (dopo 3 mesi). Come si può notare dalla tabella 1 e 2, sono 7 le persone che passano allo stadio dell'azione al tempo 1: da 11 a 18 persone. Tale risultato ci dà una prima indicazione di come nell'arco di tre mesi vi siano significativi cambiamenti personali in termini motivazionali.

	Frequenza	Percentuale	Validità percentuale	Percentuale cumulativa
Azione	11	36,7	36,7	36,7
Determinazione	19	63,3	63,3	100,0
Totale	30	100,0	100,0	

Tab. 1: Frequenze stadio al tempo 0

	Frequenza	Percentuale	Validità percentuale	Percentuale cumulativa
Azione	18	60,0	60,0	60,0
Determinazione	10	33,3	33,3	96,7
Contemplazione	1	3,3	3,3	63,3
Precontemplazione	1	3,3	3,3	100,0
Totale	30	100,0	100,0	

Tab. 2: Frequenze stadio al tempo 1



Graf.1: confronto tra le frequenze degli stadi al T0 e al T1

Risulta evidente l'inversione di tendenza al tempo 1 tra lo stadio di determinazione e quello di azione. Lo stadio della determinazione riguarda la ricerca attiva di una soluzione: nel momento della messa in atto concreta si passa poi allo stadio dell'azione. Risulta ragionevole pensare che al tempo 1 la persona abbia maturato la convinzione di agire concretamente verso la soluzione trovata, lavorando sui propri obiettivi all'interno della comunità.

A fronte di questa prima analisi abbiamo deciso di procedere verificando come si distribuiscono le medie dei fattori psicologici quali frattura interiore, self efficacy e disponibilità al cambiamento al tempo 0 e al tempo 1.

Come si può notare dalle tabelle 3, 4 e 5, la distribuzione media aumenta per la disponibilità al cambiamento e per la self efficacy, mentre diminuisce per la frattura interiore.

	N	Minimo	Massimo	Media	Deviazione Std
R T0	30	30	72	60,73	8,538
R T1	30	35	72	61,23	8,893
Validi	30				

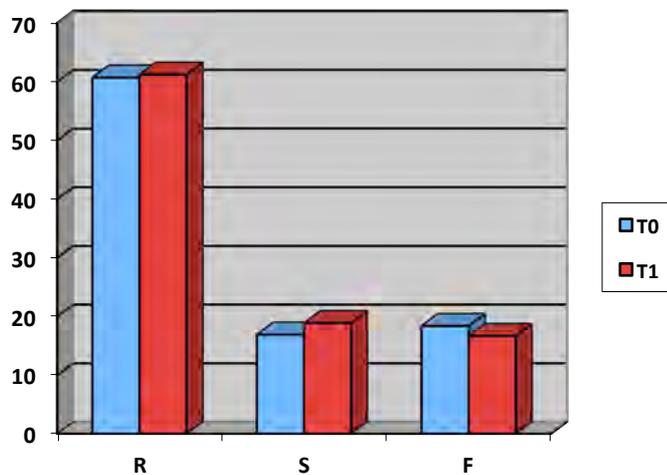
Tab. 3: Statistiche descrittive della disponibilità al cambiamento (R) al tempo 0 e al tempo 1

	N	Minimo	Massimo	Media	Deviazione Std
S T0	30	1	24	16,93	6,443
S T1	30	4	24	18,90	5,391
Validi	30				

Tab. 4: Statistiche descrittive della self efficacy (S) al tempo 0 e al tempo 1

	N	Minimo	Massimo	Media	Deviazione Std
F T0	30	7	23	18,40	3,729
F T1	30	10	24	16,97	4,140
Validi	30				

Tab. 5: Statistiche descrittive della Frattura interiore (F) al tempo 0 e al tempo 1



Graf. 2: confronto tra le medie dei fattori psicologici al T0 e al T1

A fronte di tale distribuzione abbiamo ritenuto necessario effettuare il T-test per campioni appaiati

	Media	Dev. std	Errore std	Intervallo di confidenza per la differenza al 95%		T	df	Sig. (2-code)
				Lim Inferiore	Lim superiore			
Coppia 1 mac R - mac T1 R	-,500	10,261	1,873	-4,332	3,332	-,267	29	,791
Coppia 2 mac S - mac T1 S	-1,967	4,902	,895	-3,797	-,136	-2,197	29	,036
Coppia 3 mac F - mac T1 F	1,433	3,794	,693	,017	2,850	2,069	29	,048

Tab. 6: Test T per campioni appaiati

Il valore del Test T riporta medie significativamente differenti per i valori della self efficacy e della frattura interiore; si evince, quindi, che la percezione degli utenti riguardo la propria efficacia aumenti significativamente al tempo 1 e viceversa il valore della frattura interiore diminuisca significativamente.

Riguardo la self efficacy, si può concludere che durante il trattamento aumenti la percezione che l'utente ha della propria capacità di cambiare con una maggiore fiducia nelle proprie possibilità. Il soggetto, quindi, sente maggiormente la possibilità di raggiungere un obiettivo specifico in un tempo determinato. L'autoefficacia è infatti la spinta ad attivare energie disponibili per il cambiamento: una maggiore autoefficacia è correlata a fattori prognostici più significativi nel campo dell'uso di sostanze.

A proposito della frattura interiore, è ragionevole concludere che a seguito del trattamento essa diminuisca poiché non vi sono più contraddizioni esistenti tra la propria condizione di partenza e le successive aspirazioni, valori e mete ideali. La definizione di sé risulta quindi al tempo 1 maggiormente compatibile con la propria immagine attuale di sé. All'inizio un alto livello di frattura interiore è basilare per motivare la scelta di un cambiamento, ma esso è tuttavia doloroso e la sua ampiezza deve essere ridotta entro breve tempo, per raggiungere un maggiore benessere e una coerente immagine di sé.

La disponibilità al cambiamento non mostra significative differenze; si conclude quindi che il livello relativo a quanto l'utente si senta pronto a cambiare rimanga costante nel corso del trattamento. In linea generale il test dimostra l'efficacia del trattamento comunitario in termini di cambiamento nell'arco di tre mesi.



REPORT 2016

Rilevazione della soddisfazione dell'ente inviante

Dipartimento Qualità

Sommario

- Analisi della rilevazione di soddisfazione dell'ente inviante
- Elaborazione dati
- Azioni migliorative

“Per natura non abbiamo difetto che non possa diventare un punto di forza, nessun punto di forza che non possa diventare un difetto.”
(GOETHE)

Analisi della rilevazione di soddisfazione dell'ente inviante

Nel mese di aprile (il giorno 08.04.2016) è stato inviato agli enti inviati (termine che indica i Ser.D, NOA e SMI) il questionario di rilevazione degli enti con termine per la restituzione indicata nel 29.04.2016. L'ultimo questionario è pervenuto il 24.05.2016.

Nel periodo precedente all'invio dei questionari, ogni comunità ha inviato al Dipartimento Qualità i riferimenti dei Ser.D, NOA e SMI (di seguito servizi) ai quali inviare il questionario di soddisfazione, al fine di costituire il campione di riferimento della rilevazione, che si è poi concretizzato in 19 servizi.

Dal punto di vista geografico il campione ha riguardato il Lazio (1 servizio), la Lombardia (12 servizi), le Marche (2 servizi) e la Sardegna (4 servizi).

Regioni	N°	%
Lazio	1	5,2%
Lombardia	12	63,1%
Marche	2	10,6%
Sardegna	4	21,1%
	19	100,0%

Dei 19 questionari inviati sono stati restituiti compilati l'84,2% (16 questionari); la mancata restituzione (3 questionari su 19, pari al 15,8%) è avvenuta dalla Lombardia e dalla Sardegna, come riportato nella tabella 2.

Regione	N° Questionari inviati	N° Questionari restituiti
Lazio	1	1 (100,0%)
Lombardia	12	11 (91,7%)
Marche	2	2 (100,0%)
Sardegna	4	2 (50,0%)

In generale, l'83,3% (13 servizi su 16) è soddisfatto, mentre il 15,3% (2 servizi) sono abbastanza soddisfatti, il restante 0,7% (circa 1 servizio) è distribuito tra poco soddisfatto e non risponde.

La maggior soddisfazione è stata rilevata per la domanda 5, *E' soddisfatto del livello di collaborazione dell'équipe multidisciplinare Dianova con il suo Servizio?* 16 questionari su 16 (100,0%) hanno risposto di sì.

Alla domanda 3, *E' soddisfatto dei tempi di attesa per l'accoglienza della persona in Dianova?* si è rilevato il 7,7% pari ad 1 servizio, poca soddisfazione.

I commenti riportati sono stati:

- Ci servono più posti per noi.
- Occorre curare maggiormente le tematiche riguardanti l'equilibrio personale del paziente; Porre l'accento sul reinserimento sociale e lavorativo; Incrementare il livello di collaborazione tra la CT e il nostro Servizio; Aumentare i momenti di confronto e verifica del percorso.
- Molto soddisfatti della collaborazione e della disponibilità; in rare occasioni è stata riscontrata la delle al servizio su decisioni di tipo terapeutico strettamente legate alla ct. (Note: purtroppo questo commento è così pervenuto).
- La valutazione è stata condivisa dall'intera équipe del servizio

Elaborazione dati

Periodo di rilevazione soddisfazione: dall' 08.04.2016 al 29.04.2016 – prorogato fino al 21.05.2016

N° questionari inviati: 19

N° questionari ricevuti: 16

N° questionari validi: 16

DOMANDE		RISPOSTE
1	E' soddisfatto dei mezzi di comunicazione esterni di Dianova? (Web – Newsletter – Bilancio Sociale – Carta dei servizi)	SI - 93,8% (15 servizi) ABBASTANZA - 6,2% (1 servizio)
2	E' soddisfatto dell'iter procedurale per l'ingresso in Dianova?	SI - 93,8% (15 servizi) ABBASTANZA - 6,2% (1 servizio)
3	E' soddisfatto dei tempi di attesa per l'accoglienza della persona in Dianova?	SI – 62,5% (10 servizi) ABBASTANZA – 31,3% (5 servizi) POCO – 6,2% (1 servizio)
4	E' soddisfatto della competenza e della professionalità dell'équipe multidisciplinare Dianova?	SI- 87,2% (14 servizi) ABBASTANZA – 12,5% (2 servizi)
5	E' soddisfatto del livello di collaborazione dell'équipe multidisciplinare Dianova con il suo Servizio?	SI – 100,0% (16 servizi)
6	E' soddisfatto del rispetto della periodicità delle valutazioni sull'andamento del percorso?	SI- 81,2% (13 servizi) ABBASTANZA – 18,8% (3 servizi)
7	E' soddisfatto della qualità delle valutazioni sull'andamento del percorso?	SI – 68,8% (11 servizi) ABBASTANZA – 25,0% (4 servizi) NON RISPONDE – 6,2% (1 servizio)
8	E' soddisfatto del percorso svolto dalla persona da Lei inviata, in base agli obiettivi concordati?	SI – 68,8% (11 servizi) ABBASTANZA – 31,2% (5 servizi)
9	In generale è soddisfatto del lavoro di Dianova?	SI – 93,8% (15 servizi) ABBASTANZA – 6,2% (1 servizio)

Azioni migliorative

Nel rispetto della procedura di rilevazione di soddisfazione dell'ente inviante, le comunità hanno esaminato l'elaborazione dei dati e dei commenti liberi riportati dai servizi. Nello specifico delle azioni migliorative è stato esaminato il seguente commento riportato in un questionario: "aumentare i momenti di confronto e verifica del percorso", ed in merito non solo le comunità concordano ma s'impegheranno nel programmare questi momenti di confronto a volte resi difficoltosi dalla distanza logistica tra servizio e comunità.

Per quanto riguarda invece il 6,2% (1 servizio) poco soddisfatto della domanda 3 relativo ai tempi d'attesa per l'accoglienza, purtroppo non è possibile individuare azioni migliorative in quanto le comunità sono vincolate al numero di posti accreditati che, per legge non si possono superare.

Elaborazione questionari di soddisfazione del personale 2016

Dati NAZIONALI

Totali questionari previsti: 102

Totali questionari ricevuti: 94

Legenda elaborazione:

NON SODDISFATTO + POCO SODDISFATTO= poco soddisfatto (PS)

ABBASTANZA SODDISFATTO (AS)

SODDISFATTO + MOLTO SODDISFATTO= Molto soddisfatto (MS)

NR: non risponde

A) DIANOVA ITALIA

	Poco soddisfatto		Abbastanza soddisfatto		Molto soddisfatto		Non risponde	
1. Nella tua realtà territoriale Dianova è conosciuta?	15	16,0%	42	44,7%	37	39,4%	0	0,0%
2. Sei soddisfatto della qualità delle supervisioni d'equipe e/o della formazione (proposte formative formazione interne ed esterne) che Dianova offre per la tua crescita professionale?	15	16,0%	31	33,0%	46	48,9%	2	2,1%
3. Sei soddisfatto dell'attenzione che il Dipartimento gestione del personale ha nei tuoi confronti?	12	12,8%	37	39,4%	43	45,7%	2	2,1%
4. La comunicazione interna di Dianova è chiara, obiettiva e completa?	11	11,7%	35	37,2%	48	51,1%	0	0,0%
5. Ricevi regolarmente i colloqui previsti con i tuoi responsabili sul lavoro che svolgi?	7	7,4%	22	23,4%	63	67,0%	2	2,1%
6. Sei orgoglioso/a di lavorare in Dianova?	0	0,0%	17	18,1%	77	81,9%	0	0,0%
7. Pensando al tuo lavoro in Dianova in generale, quanto ti consideri soddisfatto?	1	1,1%	24	25,5%	69	73,4%	0	0,0%

NOTE – SUGGERIMENTI

- 1) Nessuna risposta alla domanda 3 e 5 perché ancora non ho potuto averne esperienza.
- 2) Non ho risposto alla domanda numero 2 in quanto lavoro presso Dianova da poco tempo e non ho avuto modo di valutare la qualità delle supervisioni e della formazione che offre.
- 3) Poca considerazione per gli obiettivi raggiunti e molte critiche sul lavoro svolto.
- 4) ritengo che la supervisione potrebbe migliorare nell'imparzialità e potrebbe dare più spazio alle opinioni dei singoli nell'ottica di raggiungere un equilibrio.
- 5) Sono molto soddisfatta dell'opportunità che Dianova mi ha dato per conseguire la qualifica da Oss. Sicuramente una bella gratificazione dopo tanti anni di lavoro. Grazie.

B) LA TUA SEDE OPERATIVA

	Poco soddisfatto		Abbastanza soddisfatto		Molto soddisfatto		Non risponde	
8. Nella tua sede operativa disponi degli spazi e degli strumenti necessari per lavorare?	9	9,6%	25	26,6%	59	62,8%	1	1,1%
9. La comunicazione di Dianova nei social network, newsletters, etc, corrisponde alla realtà della tua sede operativa?	4	4,3%	24	25,5%	66	70,2%	0	0,0%
10. I collaboratori nella tua sede operativa coniugano i loro sforzi in modo da realizzare gli obiettivi decisi.	5	5,3%	30	31,9%	59	62,8%	0	0,0%
11. Nella tua sede operativa è riconosciuta la qualità del tuo lavoro.	5	5,3%	31	33,0%	58	61,7%	0	0,0%
12. Nel tuo lavoro quotidiano ti senti libero/a di esprimere osservazioni, suggerimenti e critiche.	8	8,5%	27	28,7%	59	62,8%	0	0,0%
13. I tuoi responsabili diretti sono disponibili ad ascoltare proposte migliorative dell'attività, sia tua che dell'equipe.	6	6,4%	20	21,3%	68	72,3%	0	0,0%
14. Nella tua sede operativa esiste uno spirito solidaristico tra i collaboratori.	4	4,3%	23	24,5%	66	70,2%	1	1,1%
15. Il tuo responsabile è pronto a darti aiuto nelle situazioni in cui ti trovi in difficoltà.	3	3,2%	21	22,3%	69	73,4%	1	1,1%
16. Le decisioni concernenti l'attività operativa vengono prese con tempestività.	14	14,9%	32	34,0%	48	51,1%	0	0,0%
17. Ti senti stimolato/a a continuare a sviluppare il tuo lavoro nella tua sede operativa.	6	6,4%	23	24,5%	65	69,1%	0	0,0%

18. Quanto sei soddisfatto delle attenzioni che vengono poste, nella tua sede operativa, nel conciliare il lavoro con le esigenze della vita privata (famiglia, studio, malattia)?	Poco soddisfatto		Abbastanza soddisfatto		Molto soddisfatto		Non risponde	
	6	6,4%	18	19,1%	70	74,5%	0	0,0%

19. Se no, potresti descriverne le ragioni?

1) purtroppo si sommano una serie di concomitanze che ad oggi non hanno reso possibile una differenziazione di ogni collaboratore. spero che in futuro si possa migliorare e riuscire a utilizzare al meglio i turni e le mansioni della qualità del lavoro e della vita personale.

per quanto riguarda la formazione non ho avuto proposte da parte di Dianova ma ho delle possibilità personali di formazione che utilizzo per migliorare il mio livello professionale. In merito alla mia specifica formazione e professionalità ritengo di non riuscire a mettere a disposizione le mie competenze a causa di una mancata chiarezza sui ruoli e le mansioni e una mancanza di procedure in merito alla trattazione dei casi. spero in un miglioramento e in una chiarezza organizzativa e gestionale nel prossimo futuro.

2) non c'è un'attenzione specifica per le problematiche della vita personale.

3) con le necessità di utenza, riunioni d'equipé e supervisioni, visto l'organico attuale, il rischio è quello di essere presenti 7 gg su 7. necessità di assumere un part-time

NOTE – SUGGERIMENTI

- 1) Certe volte manca un punto di riferimento stabile che possa ascoltare le esigenze lavorative dell' equipe;
- 2) Dobbiamo lavorare ancora di più per essere ancora più visibili;
- 3) Le linee telefoniche e la connessione alla rete a volte sono poco funzionanti e rallentano il lavoro;

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, sulla base delle necessità di ogni équipe e con la condivisione dei differenti formatori/supervisor. Le iniziative interne realizzate sono le seguenti:

Iniziative formative interne realizzate nel 2016		
Comunità	Titolo del corso	Destinatari
Cozzo	Sistema d'intervento e modello organizzativo	Tutto il personale
	La gestione del conflitto nell'équipe	Tutto il personale
	Progetto EMDR	Psicologi
Garbagnate Milanese	Saperi per una pratica educativa in comunità residenziale per alcol e tossicodipendenti	Tutto il personale
Montefiore	Aspetti legislativi delle dipendenze e implicazioni nella gestione dei Percorsi Terapeutici in Comunità Residenziale	Tutto il personale
	La relazione tra dipendenza patologica e disturbi dell'alimentazione	Tutto il personale
	Le dipendenze senza sostanze.	Tutto il personale
	Evoluzioni socio-comportamentali dell'utenza nell'era digitale: uso delle sostanze, un fenomeno in evoluzione.	Tutto il personale
	I differenti ruoli dell'équipe terapeutica e relazioni tra loro: psicoterapeuta, operatore socio sanitario, educatore, sociologo, operatore amministrativo, etc...	Tutto il personale
Ortacesus	Non si è svolta l'attività di formazione interna, in quanto 6 operatori hanno frequentato il corso da O.s.s.	
Palombara Sabina	G.A.P. (Gioco d'Azzardo Patologico) <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> criteri di inquadramento diagnostico <input type="checkbox"/> modalità di intervento: individuale, di gruppo e familiare <input type="checkbox"/> incidenza del disturbo nell'utenza della CTR 	Tutto il personale
	Modelli di prevenzione e gestione della Ricaduta	Tutto il personale
	Pensabilità ed interventi su tematiche specifiche della Residenzialità <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Affettività e Sessualità nella CTR <input type="checkbox"/> dimensione della Genitorialità <input type="checkbox"/> interventi con i Sistemi Familiari 	Tutto il personale
	Approccio terapeutico nell'intervento con i giocatori d'azzardo in collaborazione con Asl Roma 1	Tutto il personale
La Villa	Analisi clinica delle dinamiche interne all'équipe multidisciplinare	Tutto il personale

Gestione della fase di accoglienza del minore e successiva applicazione di una metodologia educativa modulata su una eterogeneità' progettuale dell'utenza collocata	Tutto il personale
Analisi clinica sugli utenti collocati da parte del supervisore, in un'ottica preventiva al fenomeno del burn-out	Tutto il personale
Acquisizione capacità di intervento su atteggiamenti etero ed auto violenti, nonché impulsivi e reattivi intervenendo in modo competente sul potenziamento di comportamenti socialmente efficaci	Tutto il personale
Acquisizione di capacità di analisi dei casi clinici, delle insorgenze psico-patologiche e dell'impatto dinamico sull'equipe educativa	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 Comunità / Centro di Dianova.

Iniziative formative esterne nel 2016

Centro Dianova	Iniziativa formativa	Partecipanti	Durata (ore)
Nazionale	Formazione Outcome/Impatto Sociale	12	16
	Convegno Internazionale "Il modello della comunità Terapeutica come strumento di empowerment" – Dianova Italia – Dianova International – Ewodor e Università di Ghent	20	16
Ortacesus	Conclusione Corso di formazione per O.s.s.	6	400
	"L'integrazione degli interventi ambulatoriali con i trattamenti residenziali nella costruzione dei percorsi terapeutici e riabilitativi del paziente con uso problematico di sostanze". Asl 8 di Cagliari	5	16
Palombara Sabina	Evento formativo SIRD (Sistema Informativo Regione Lazio Dipendenze) Dipartimento di Epidemiologia Regione Lazio. Corso di formazione all'utilizzo del software di gestione del S.I.R.D.	3	12
	Evento formativo SITD 2016:25 anni di vita tra Ricerca, Clinica, Formazione e Prevenzione.	2	18
	Confronto con le altre Comunità sulla gestione dell'utenza mista	3	40
	La sicurezza del paziente. Risk Management	1	8
	Lo psicologo: conduzione e sviluppo della professione, tutele legali, previdenziali e	2	8
	Approcci psicoterapici ai disturbi di personalità e alle dipendenze	1	10
	Psicopatologia del trauma	1	10
	Il significato del trauma nei disturbi del comportamento alimentare	1	10
	Terapia familiare e della coppia	1	15
	La diagnosi in psicologia nel DSM5	1	10
	L'alleanza terapeutica e la psicoterapia-Aspetti pratici	1	10
	La Prevenzione del Suicidio attraverso gli aspetti della società moderna	1	10
	Violenza su donne e minori: la ricerca socio-pedagogica in sanità	1	8
	La sindrome del burn-out	1	8
	Montefiore dell'Aso	Psicodiagnostica in azione: dalla clinica ai contesti istituzionali alla ricerca.	2
Cozzo	EMDR	2	64
	La contenzione fisica e farmacologica – implicazioni assistenziali etiche e deontologiche	1	8

La Villa	Feriti dentro tutelare i minori vittime di violenza	2	12
Dipartimento comunicazione	Training operativo Google Adwords	1	2
	Visibilità SEO in 24 ore	1	2
	Facebook per le organizzazioni non profit	2	2
	Email Marketing	3	3
	TOTALE	77	724

Inoltre in tutte le sedi sono stati realizzati corsi di formazione dei lavoratori (anche per dirigenti/preposti/responsabili) in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, Primo Soccorso, Antincendio e HACCP, Privacy e Modello 231.