Allegato al BILANCIO SOCIALE

2018

- I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione del personale
- I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli utenti
- I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli ospiti La Villa
- I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli enti invianti

dianova

apprendere | crescere | realizzare

Sommario

I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione del personale Pag. 3

I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli utenti Pag. 5

Introduzione Pag. 5

Procedura Pag. 6

Descrizione dei dati Pag. 7

Elaborazione dati raggruppati Pag. 7

- *valori complessivi di soddisfazione dal 2014al 2018* Pag. 7
- *soddisfazione suddivisa in aree dal 2014 al 2018* Pag. 7

Tavole di confronto domande importanti vs domande di soddisfazione 2018 Pag. 8

Dati soddisfazione complessivi per strutture Pag. 9

Domande con maggior soddisfazione dal 2014 al 2018 Pag. 9

Domande con poca soddisfazione dal 2014 al 2018 Pag. 9

Azioni di miglioramento Pag. 10

Dati questionari integrali Pag. 12

Commenti degli utenti Pag. 16

I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli ospiti La Villa Pag. 20

Introduzione Pag. 20

Procedura Pag. 21

Descrizione dei dati Pag. 21

Azioni di miglioramento Pag. 22

Dati questionario integrali Pag. 23

Commenti degli utenti Pag. 24

I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli enti invianti Pag. 25

Introduzione Pag. 25

Sintesi dei dati Pag. 26

Elaborazione dati Pag. 27

Media dei risultati Pag. 28

Elaborazione delle domande suddivise per Regioni Pag. 29

Commenti Pag. 31

Azioni migliorative Pag. 32

Elenco dei Servizi partecipanti Pag. 33

Elaborazione questionari di soddisfazione del personale 2018

Nazionale

Totali questionari previsti: 113

Totali questionari ricevuti: 107 (di cui 2 annullati in quanto mancante di sede di appartenenza e 4 ricevuti non compilati)

Comunità/servizio	*Questionari previsti*	*Questionari ricevuti*
Amministrazione	*8*	*6*
Dipartimento comunicazione	*3*	*3*
Fundraising	*12*	*10*
Gruppo appartamento La Villa	*15*	*14*
Comunità di Ortacesus	*13*	*12*
Comunità di Garbagnate	*17*	*16*
Comunità di Cozzo	*19*	*17*
Comunità di Montefiore e Cooperativa	*13*	*11*
Comunità di Palombara	*13*	*12*

Legenda elaborazione:

NON SODDISFATTO + POCO SODDISFATTO= poco soddisfatto (PS)

ABBASTANZA SODDISFATTO (AS)

SODDISFATTO + MOLTO SODDISFATTO= Molto soddisfatto (MS)

NR: non risponde

	Poco soddisfatto		Abbastanza soddisfatto		Molto soddisfatto		Non risponde		
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	Totale
1. Sei soddisfatto della qualità delle supervisioni d'equipe che Dianova offre per la tua crescita professione?	10	9,9	36	35,6	50	49,5	5	5,0	101
2. Sei soddisfatto/a della qualità della formazione (proposte formative interne ed esterne) che Dianova offre per la tua crescita professione?	19	18,8	34	33,7	47	46,5	1	1,0	101
3. Sei soddisfatto dell'attenzione che il Dipartimento gestione del personale ha nei tuoi confronti?	16	15,8	33	32,7	51	50,5	1	1,0	101
4. La comunicazione di Dianova nei social network, newletters, etc è chiara, obiettiva e completa?	7	6,9	23	22,8	71	70,3	0	0,0	101
5. Ricevi regolarmente i colloqui previsti con i tuoi responsabili sul lavoro che svolgi?	14	13,9	30	29,7	57	56,4	0	0,0	101
6. Sei orgoglioso/a di lavorare in Dianova?	5	5,0	16	15,8	80	79,2	0	0,0	101
7. Pensando al tuo lavoro in Dianova in generale, quanto ti consideri soddisfatto?	6	5,9	30	29,7	65	64,4	0	0,0	101
8. Nella tua sede operativa disponi degli spazi e degli strumenti necessari per lavorare?	10	9,9	27	26,7	64	63,4	0	0,0	101
9. I collaboratori nella tua sede operativa coniugano i loro sforzi in modo da realizzare gli obiettivi decisi.	10	9,9	33	32,7	58	57,4	0	0,0	101
10. Nella tua sede operativa è riconosciuta la qualità del tuo lavoro	9	8,9	28	27,7	64	63,4	0	0,0	101
11. Nel tuo lavoro quotidiano ti senti libero/a di esprimere osservazioni, suggerimenti e critiche.	8	7,9	22	21,8	71	70,3	0	0,0	101
12. I tuoi responsabili diretti sono disponibili ad ascoltare proposte migliorative dell'attività, sia tua che dell'equipe.	8	7,9	14	13,9	79	78,2	0	0,0	101
13. Nella tua sede operativa esiste uno spirito solidaristico tra i collaboratori.	12	11,9	26	25,7	62	61,4	1	1,0	101
14. Il tuo responsabile è pronto a darti aiuto nelle situazioni in cui ti trovi in difficoltà.	3	3,0	12	11,9	85	84,2	1	1,0	101
15. Le decisioni concernenti l'attività operativa vengono prese con tempestività.	6	5,9	45	44,6	50	49,5	0	0,0	101
16. Ti senti stimolato/a a continuare a sviluppare il tuo lavoro nella tua sede operativa.	7	6,9	19	18,8	75	74,3	0	0,0	101
17. Quanto sei soddisfatto/a delle attenzioni che vengono poste, nella tua sede operativa, nel conciliare il lavoro con le esigenze della vita privata (famiglia, studio, malattia)?	5	5,0	19	18,8	76	75,2	1	1,0	101

I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli utenti

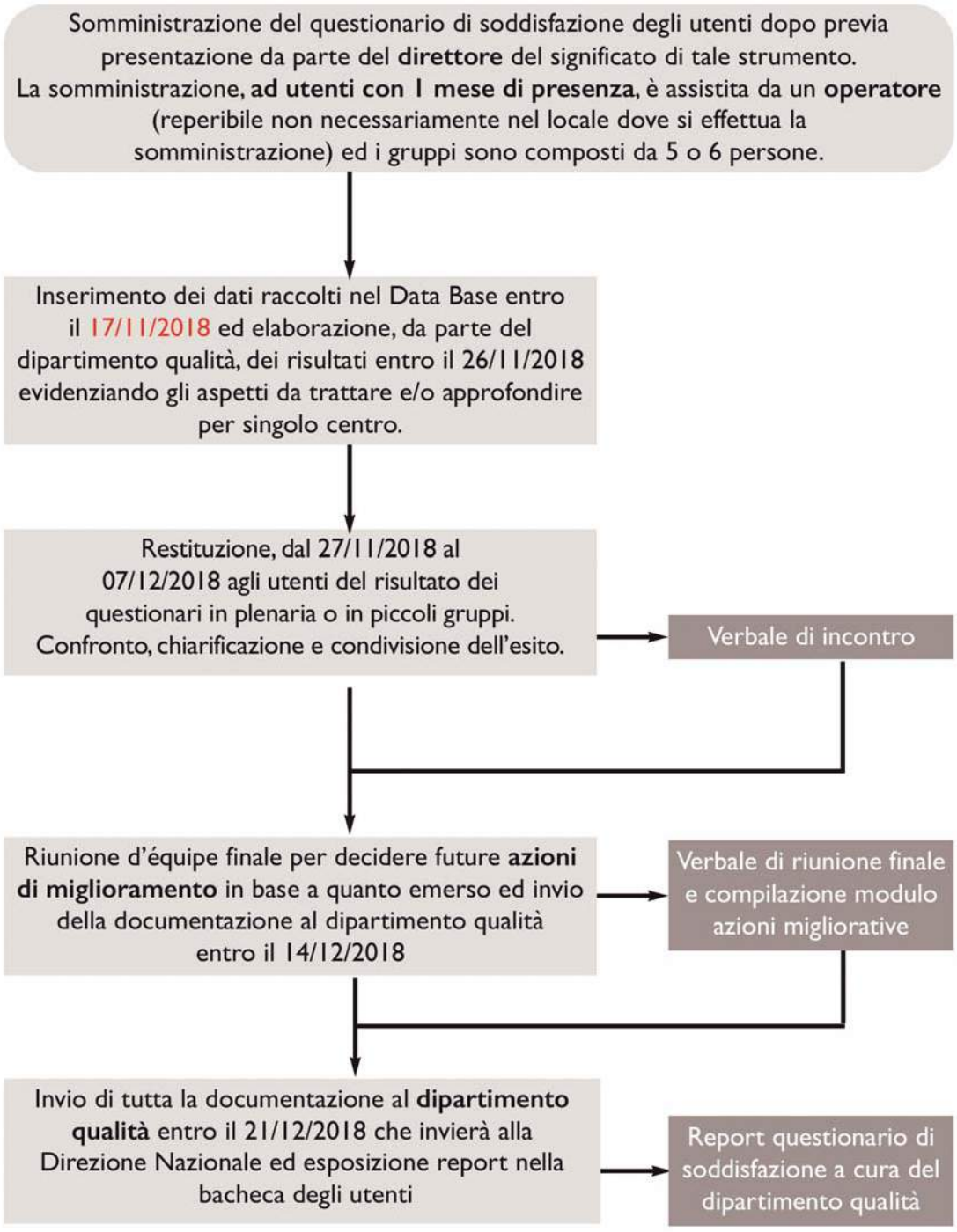
Introduzione

Dal 2009 il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa di Dianova hanno deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento; questo al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità nell'ottica di un miglioramento continuo. Parte del sistema di gestione qualità è rappresentato anche dalla rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

Il questionario degli utenti è composto di 5 sezioni, di cui 3 incentrate sulla soddisfazione, 1 sull'importanza ed 1 sulla statistica. La prima sezione è composta di 2 domande che riguardano l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta di 8 domande che riguardano il percorso terapeutico; la terza è composta di 6 domande che riguardano la sede, ovvero la parte strutturale/alberghiera; la quarta sezione è composta di 6 domanda relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione rileva dati utili alla statistica. Infine, una domanda riguarda la soddisfazione in generale.

La soddisfazione è espressa con una scala composta di 5 possibili risposte (Scala Likert): per niente soddisfatto/a, poco soddisfatto/a, abbastanza soddisfatto/a, soddisfatto/a, molto soddisfatto/a.

Procedura Scopo della presente procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi di gestione, il livello di soddisfazione dell'ospite e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.



Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione delle 5 strutture residenziali per le dipendenze (secondo procedura) sono stati 121, tutti validi; il 48,8% (59) dei partecipanti, al momento della compilazione, era presente in comunità da più di 6 mesi.; la provenienza dei questionari è stata la seguente:

- 27,3% (33) dalla struttura di Cozzo (PV),
- il 17,2% (21) dalla struttura di Garbagnate Milanese (MI),
- il 14,1% (17) dalla struttura di Montefiore dell'Aso (AP),
- il 26,4% (32) dalla struttura di Ortacesus (CA),
- il 14,9% (18) dalla struttura di Palombara Sabina (RM).

Alla domanda "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 44,6% (54) dichiara di essere abbastanza soddisfatto, il 41,3% (50) dichiara di essere molto soddisfatto, il 13,2% (16) dichiara di essere poco soddisfatto e lo 0,9% (1) non risponde.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

a) In merito all'area definita "accoglienza", il 47,1% (57) dei partecipanti è molto soddisfatto, il 40,5% (49) è abbastanza soddisfatto ed il 12,4% (15) è poco soddisfatto;
b) In merito all'area definita "il percorso", il 49,9% (60) è molto soddisfatto, il 30,1% (36) è abbastanza soddisfatto, il 19,4% (23) è poco soddisfatto e lo 0,6% (2) non risponde;
c) In merito all'area definita "la sede", il 42,7% (52) è molto soddisfatto, il 37,6% (45) è abbastanza soddisfatto, il 18,9% (23) è poco soddisfatto e lo 0,8% (1) non risponde.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione è stata:
"C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?" con il 57,9% (70 persone) molto soddisfatto.

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazionei è stata::
"Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?" con il 36,4% (44 persone) poco soddisfatto;

Infine, il 78,5% (95) dei partecipanti ritiene molto importante "Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso".

Elaborazione dati raggruppati

Valori complessivi di soddisfazione 2014 al 2018 (strutture per le dipendenze)

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
2017	18,8%	41,7%	38,1%	1,4%	137
2018	**18,0%**	**34,8%**	**46,5%**	**0,7%**	**121**
Media 2014-2018	*17,8%*	*37,8%*	*43,0%*	*1,4%*	*131,2*

Soddisfazione suddivisa in aree 2014-2018 (strutture per le dipendenze)

Molto soddisfatti				
Anno	Accoglienza	Percorso	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
2017	44,2%	35,8%	34,3%	137
2018	**47,1%**	**49,9%**	**42,7%**	**121**
Media 2014-2018	*44,5%*	*44,3%*	*39,6%*	*131,2*

Tavole di confronto domande importanti vs domande di soddisfazione 2018

Legenda
PI=poco importante - AI=abbastanza importante - MI=molto importante
PS=poco soddisfatto - AS=abbastanza soddisfatto - MS=molto soddisfatto - NR= non risponde

	D. SODDISFAZIONE) Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?			
D. IMPORTANZA) La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	PS	AS	MS	NR
PI	4	3	3	0
AI	9	20	18	0
MI	6	17	41	0
NR	0	0	0	0

	D. SODDISFAZIONE) Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso.			
D. IMPORTANZA) Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	PS	AS	MS	NR
PI	7	0	1	0
AI	5	7	6	0
MI	20	30	45	0
NR	0	0	0	0

	D. SODDISFAZIONE) Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?			
D. IMPORTANZA) La qualità e la quantità delle attività offerte.	PS	AS	MS	NR
PI	4	0	1	0
AI	7	16	8	0
MI	15	27	40	0
NR	1	0	2	0

Dati soddisfazione complessivi per strutture

Dati 2018

Strutture	Poco soddisfatti	Abbastanza soddisfatti	Molto soddisfatti	Non Rilevato	N° questionari
Cozzo	13,7%	29,6%	54,9%	1,8%	33 (27,3%)
Garbagnate	37,5%	36,2%	26,3%	0,0%	21 (17,2%)
Montefiore	21,8%	24,6%	53,6%	0,0%	17 (14,2%)
Ortacesus	12,9%	48,0%	38,2%	0,9%	32 (26,4%)
Palombara	8,2%	29,1%	62,7%	0,0%	18 (14,9%)

Domande con maggior soddisfazione 2014-2018

Anni	Domande con maggior soddisfazione
2014	- Ritiene che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale? - Ritengo che la struttura sia funzionale al recupero della persona affetta da dipendenza
2015	Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplici)
2016	C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?
2017	- Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso. - C'è un operatore dell'équipe disponibile quando hai bisogno?
2018	C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?

Domande con poca soddisfazione 2014-2018

Anni	Domande con poca soddisfazione
2014	Ricevo aiuto dagli altri ospiti della struttura.
2015	Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?
2016	Ritiene di essere adeguatamente informato del rapporto esistente tra l'équipe ed il servizio inviante rispetto al suo percorso?
2017	Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?
2018	Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?

Azioni di miglioramento

Come da procedura, l'elaborazione dei dati viene presentata agli utenti e all'equipe al fine dell'individuazione delle azioni di miglioramento. L'attuazione di tali azioni viene monitorata almeno una volta all'anno dal Dipartimento Qualità.

Domande con maggior criticità	Azioni di miglioramento
D1: Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.	• Richiedere il PI stilato dal Servizio Inviante per aumentare la motivazione dell'utente all'eventuale inserimento e condividere i relativi bisogni emersi, le aree di intervento e gli obiettivi di lavoro.
D2: Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.	• Seminario interno auto-mutuo aiuto e Presa in Carico.
D3: Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?	• Migliorare la circolarità delle informazioni all'interno dell'équipe, in modo che il percorso dell'utente venga seguito nel miglior modo possibile dal case manager. • Maggior attenzione da parte dell'equipe rispetto al setting dedicato per fornire agli utenti le informazioni relative al loro percorso; • A partire da adesso ogni utente avrà una copia della Sezione "b" del proprio progetto Terapeutico che contiene tutte le informazioni e gli obiettivi relativi al proprio PTI; • Si decide di informare e condividere con gli utenti le decisioni prese relativamente al percorso durante i colloqui individuali con l'operatore di riferimento. Il Responsabile Terapeutico inoltre invita tutti gli operatori di riferimento ad avere maggiori contatti con i Servizi Invianti anche per evitare eventuali incongruenze in merito alla durata del PTI.
D4: C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?	• Ripristinare la presenza di un operatore insieme agli utenti nei momenti di riunioni ed equipe che coinvolgono tutto il personale; • Programmazione strutturata mensile, settimanale e giornaliera dei colloqui, della somministrazione dei test e dei gruppi in carico all'area Terapeutica, al Case Manager e al Responsabile di Programma.
D5: Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.	• Abituare gli utenti ad utilizzare nel migliore dei modi il tempo a loro dedicato • Potenziare il supporto del gruppo dei pari (sia a livello di qualità che di quantità di interventi)

D8: Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplici).	• Approfondire con l'equipe il regolamento della Comunità in modo da trasmetterlo correttamente agli utenti.
D9: Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?	• Possibilità di avviare in Comunità corsi di formazione professionali in collaborazione con l'ente scolastico del territorio; • Inizio a Febbraio 2019 di un nuovo laboratorio di arredamento con bancali riciclati che sostituirà quello di assemblaggio.
D10: Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?	• Verifica da parte degli operatori della corretta comprensione del messaggio trasmesso all'utente.
D 11: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	• Già previsto rinnovo arredi e armadi.
D12: Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	• Coinvolgimento di un nutrizionista per poter studiare un menù maggiormente equilibrato; • Già richiesto menù a dietista.
D13: Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?	• Maggior puntualità nel sapere quante persone saranno presenti per i pasti in modo da garantire il corretto quantitativo di cibo.
D15: Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	• Ricerca di attività/eventi culturali esterni a prezzi agevolati o gratuiti (musei, giardino botanico, ecc.) • Valutazione della possibilità di sistemare il campetto da calcio • Ricerca di volontari con competenze specifiche (palestra, ecc.) • Riprendere uscite per visite a luoghi di interesse (musei, monumenti, ecc.)
D16: Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	• In considerazione della mancanza di spazi chiusi dove organizzare anche d'inverno attività ricreativa di vario genere si stabilisce di riavviare, a partire da gennaio, delle uscite di gruppo, con presenza di almeno 1 persona dell'équipe (Gite sulla neve, passeggiate pomeridiane o serali, cinema, ecc.); • Intensificare da subito le attività ricreative, da gennaio 2019 fare una programmazione mensile di quelle previste.
D17: Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	• Effettuare delle riflessioni in merito ai momenti di tempo libero nel fine settimana.

Dati questionari integrali

Presenza in struttura	N°	%
da 1 a 3 mesi	29	239
da 4 a 6 mesi	23	19,0
più di 6 mesi	59	48,8
non risponde	10	8,3
Totale	**121**	**100,0**

D1. Al momento dell'accoglienza gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso.

	N°	%
Del tutto soddisfatto	23	45,5
Molto soddisfatto	32	
Abbastanza soddisfatto	50	41,3
Per niente soddisfatto	3	13,2
Poco soddisfatto	13	
Non risponde	0	0
Totale complessivo	121	100,0

D2. Ho ricevuto chiaramente tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione.

	N°	%
Del tutto soddisfatto	25	48,7
Molto soddisfatto	34	
Abbastanza soddisfatto	48	39,7
Per niente soddisfatto	2	11,6
Poco soddisfatto	12	
Non risponde	0	0
Totale complessivo	121	100,0

D3. Sono stato ben informato circa le decisioni prese relativamente al mio percorso?

	N°	%
Del tutto soddisfatto	28	43,0
Molto soddisfatto	24	
Abbastanza soddisfatto	37	30,6
Per niente soddisfatto	5	26,4
Poco soddisfatto	27	
Non risponde	0	0
Totale complessivo	121	100,0

D4. C'è un operatore dell'équipe disponibile quando ho bisogno?

	N°	%
Del tutto soddisfatto	41	57,9
Molto soddisfatto	29	
Abbastanza soddisfatto	27	22,3
Per niente soddisfatto	4	19,0
Poco soddisfatto	19	
Non risponde	1	0,8
Totale complessivo	121	100,0

D5. Gli operatori contribuiscono a motivarmi nel risolvere i miei problemi.

	N°	%
Del tutto soddisfatto	35	56,2
Molto soddisfatto	33	
Abbastanza soddisfatto	35	29,0
Per niente soddisfatto	3	14,0
Poco soddisfatto	14	
Non risponde	1	0,8
Totale complessivo	121	100,0

D6. Mi piace il percorso che mi viene offerto.		N°	%
	Del tutto soddisfatto	24	46,3
	Molto soddisfatto	32	
	Abbastanza soddisfatto	41	33,9
	Per niente soddisfatto	5	19,0
	Poco soddisfatto	18	
	Non risponde	1	0,8
	Totale complessivo	121	100,0

D7. Mi viene dato abbastanza tempo per esternare i miei problemi.		N°	%
	Del tutto soddisfatto	27	41,4
	Molto soddisfatto	23	
	Abbastanza soddisfatto	46	38,0
	Per niente soddisfatto	5	19,8
	Poco soddisfatto	19	
	Non risponde	1	0,8
	Totale complessivo	121	100,0

D8. Le regole della struttura residenziale sono chiare (leggibili/semplici).		N°	%
	Del tutto soddisfatto	32	57,0
	Molto soddisfatto	37	
	Abbastanza soddisfatto	32	26,4
	Per niente soddisfatto	0	0
	Poco soddisfatto	19	15,8
	Non risponde	1	0,8
	Totale complessivo	121	100,0

D9. Sei soddisfatto delle attività offerte dalla struttura?		N°	%
	Del tutto soddisfatto	15	42,1
	Molto soddisfatto	36	
	Abbastanza soddisfatto	43	35,5
	Per niente soddisfatto	2	22,4
	Poco soddisfatto	25	
	Non risponde	0	0
	Totale complessivo	121	100,0

D10. Ritieni che la comunicazione con gli operatori sia soddisfacente (abbastanza chiara)?		N°	%
	Del tutto soddisfatto	26	55,4
	Molto soddisfatto	41	
	Abbastanza soddisfatto	30	24,8
	Per niente soddisfatto	5	19,0
	Poco soddisfatto	18	
	Non risponde	1	0,8
	Totale complessivo	121	100,0

D11. Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?		N°	%
	Del tutto soddisfatto	13	51,2
	Molto soddisfatto	49	
	Abbastanza soddisfatto	40	33,1
	Per niente soddisfatto	3	15,7
	Poco soddisfatto	16	
	Non risponde	0	0
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D12. Ritieni soddisfacente la qualità del cibo offerto?	Del tutto soddisfatto	18	37,2
	Molto soddisfatto	27	
	Abbastanza soddisfatto	57	47,1
	Per niente soddisfatto	3	15,7
	Poco soddisfatto	16	
	Non risponde	0	0
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D13. Ritieni soddisfacente la quantità del cibo offerto?	Del tutto soddisfatto	21	45,5
	Molto soddisfatto	34	
	Abbastanza soddisfatto	47	38,8
	Per niente soddisfatto	4	14,0
	Poco soddisfatto	13	
	Non risponde	2	1,7
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D14. Ritieni soddisfacente gli orari di somministrazione del cibo offerto?	Del tutto soddisfatto	30	55,4
	Molto soddisfatto	37	
	Abbastanza soddisfatto	47	38,8
	Per niente soddisfatto	0	0
	Poco soddisfatto	5	4,1
	Non risponde	2	1,7
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D15. Ritieni soddisfacente la qualità delle attività ricreative offerte?	Del tutto soddisfatto	16	37,2
	Molto soddisfatto	29	
	Abbastanza soddisfatto	43	35,5
	Per niente soddisfatto	3	25,6
	Poco soddisfatto	28	
	Non risponde	2	1,7
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D16. Ritieni soddisfacente la quantità delle attività ricreative offerte?	Del tutto soddisfatto	9	29,8
	Molto soddisfatto	27	
	Abbastanza soddisfatto	39	32,2
	Per niente soddisfatto	5	35,5
	Poco soddisfatto	39	
	Non risponde	2	1,7
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D17. Pensando al Servizio in generale, esprimi il tuo grado di soddisfazione	Del tutto soddisfatto	14	41,3
	Molto soddisfatto	36	
	Abbastanza soddisfatto	54	44,6
	Per niente soddisfatto	1	13,2
	Poco soddisfatto	15	
	Non risponde	1	0,8
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D18. La disponibilità all'ascolto degli operatori.	Importantissimo	52	77,7
	Molto importante	42	
	Abbastanza importante	18	14,9
	Per niente importante	1	6,6
	Poco importante	7	
	Non risponde	1	0,8
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D19. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	Importantissimo	41	52,9
	Molto importante	23	
	Abbastanza importante	29	24,0
	Per niente importante	8	22,3
	Poco importante	19	
	Non risponde	1	0,8
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D20. La struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi).	Importantissimo	19	52,9
	Molto importante	45	
	Abbastanza importante	47	38,8
	Per niente importante	1	8,3
	Poco importante	9	
	Non risponde	0	0
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D21. La qualità e la quantità delle attività ricreative offerte.	Importantissimo	22	62,0
	Molto importante	53	
	Abbastanza importante	38	31,4
	Per niente importante	1	5,8
	Poco importante	6	
	Non risponde	1	0,8
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D22. Essere informato delle decisioni prese relativamente al tuo percorso.	Importantissimo	57	78,5
	Molto importante	38	
	Abbastanza importante	18	14,9
	Per niente importante	1	6,6
	Poco importante	7	
	Non risponde	0	0
	Totale complessivo	121	100,0

		N°	%
D23. La qualità e la quantità delle attività offerte.	Importantissimo	29	67,8
	Molto importante	53	
	Abbastanza importante	31	25,6
	Per niente importante	0	0
	Poco importante	5	4,1
	Non risponde	3	2,5
	Totale complessivo	121	100,0

Commenti degli utenti

- Di essere un po' più lineari e di allargare il progetto terapeutico con uscite e innovazioni tecnologiche.
- Più creatività ascolto su rotazione più uscite più gruppi per conoscersi meglio. Più comunicazione tra operatori con utenti più contatto con la natura.
- Negli operatori che mi affido ringrazio la loro disponibilità e come rispondono alle mie domande, situazioni, malessere, qui sto trovando una mia autostima e posizione di ascolto, ma più di tutto per ora la parte emozionale liberando la coscienza grazie.
- Il servizio offerto dalla comunità; molto buono e di un buon livello. l'unica cosa che cambierei è avere libertà di poter starci da solo almeno un pomeriggio a settimana per i bisogni personali come meditazione, ascolto della propria musica in pace. grazie mille a tutti.
- Il mio percorso e stato da subito chiaro non entrare nelle dinamiche familiari emozionali e personali.
- Non posso far altro che affidarmi fino in fondo tutti possono aiutarmi.
- Grazie a tutti voi per la opportunità.
- Per le mie esigenze un po' troppo dispersiva. Riguardante gli operatori e ufficio e direttore molto buona sempre presenti e disponibili.
- Vi ringrazio del grande aiuto che mi state dando non lo dimenticherò mai.
- Prima uscita più ravvicinata.
- Gli operatori sono sempre disponibili per risolvere o discutere dei nostri problemi più rilevanti e ciò mi rende sereno e porta più motivazione al percorso in ct. La casa in generale è organizzata in modo ordinato sotto l'aspetto dei settori lavorativi e dei gruppi fascia che reputo molto importanti.
- Aggiungerei alle attività ricreative qualche cineforum per mia conoscenza più approfondita.
- Ringrazio di cuore tutti gli operatori per tutto l'aiuto che mi è stato dato.
- Ringrazio gli operatori che mi stanno aiutando in questo periodo a migliorarmi e a conoscermi. Li ringrazio anche per l'ascolto datomi ogni volta che ho un problema.
- Grazie di tutto anche se ogni tanto mi girano...
- Grazie per il vostro aiuto.
- Grazie per l'aiuto.
- Qui mi sento ascoltato ed aiutato sui miei bisogni ai quali non ho mai dato importanza.
- Preferisco non lasciare commenti di nessun tipo.
- Tutto dipende dalla mia volontà e impegno, il vostro appoggio mi ha già portato a delle risposte... Purtroppo non trovo ancora il mio tassello mancante ma sono fiducioso.
- All'inizio non ci credevo molto e avevo poca fiducia ad oggi vi ringrazio. Portare all'estremo le situazioni per me è stato molto molto costruttivo.
- Ottimo, grazie a tutti.
- Secondo me gli operatori devono essere più umani nel svolgere il loro lavoro nel senso che tanti di loro sono un protocollo leggo nel loro linguaggio e nei loro sguardi tanta finzione e tante volte non arrivano nel cuore del proprio utente rimanendo nella superficialità del caso! Ripeto, non tutti.
- Ritengo sia importante chiarire il fatto: "Ognuno ha un percorso personale". Inoltre dare più chiarezza e tempistica sugli obiettivi.
- Sono molto soddisfatto e gratificato nell'aiuto che mi viene dato per il mio cambiamento.

- Qui ho trovato il coraggio di affrontare le mie paure, difficolta e fragilità anche se con grande fatica i risultati sono ottimi...
- Il vostro impegno e coinvolgimento è ben chiaro. Forse siete limitati da troppe regole e scarso investimento degli operatori. L'espansione è importante ma la qualità della struttura già esistente è anche più importante. In cucina offrire più varietà e anche una dieta salutare per chi ne ha bisogno.
- Personalmente migliorerei gli orari, più tempo libero, e aggiungerei il riposo pomeridiano. Inoltre aggiungerei più verifiche con visite parenti.
- Per la vita che ho fatto, anche se mi sbaglio, mi vengono pensieri strani, pero dall'altra parte col tempo capisco che mi sento bene.
- Secondo me dovreste rendervi conto del malessere che c'è in questa struttura, e creare qualcosa di vero per migliorare il percorso di ognuno di noi. Cambiate.
- Maggiore presenza in attività, maggiore spazio al tempo di ascolto da parte degli operatori, individuale e di gruppo. Più rigidità nel rispetto delle regole e maggiori chiarimenti al riguardo, esempio: 1° richiamo spiegare perché e per come di tale regola ed al secondo nessun riguardo per la "punizione" (uguale per tutti). Piatti doccia più grandi e bidet nelle stanze, maggiore disponibilità verso richieste nell'ambito comunitario come attività sportive di gruppo e attività collettive operatore di riferimento individuale.
- Disponibilità maggiore presenza.
- Purtroppo servirebbe la presenza di un maggior numero di operatori. Qualche volontario per visite ecc. Quando si va all'ospedale lasciare due o tre euro per la giornata perché capita di stare li molto ore e la terapia.
- Ascoltare al bisogno non sempre dopo.
- Avere più operatori a disposizione.
- Vorrei un aiuto per il mio rinnovo del permesso di soggiorno per poter inserirmi dentro la società una volta concluso il mio percorso comunitario. E grazie per l'accoglienza vostra.
- (Poco numero di personale qualificato).
- Poco riposo ci vorrebbe un po' più di riposo perché le ore sono troppe almeno x me.
- Pienamente soddisfatto del Resp.Org.
- Speriamo che questa struttura mi porti fortuna.
- Continuate così!!!
- Di ringraziarli di tutto quello che mi hanno fatto per ritornare a vivere la normalità della vita e di essermi stati vicini nel percorso che continuo a fare.
- Grazie di tutto.
- Posso dire che siete persone molto competenti, continuate così.
- Sono molto soddisfatto perché stando qui sto incominciando a dare un valore e un significato alle cose, a pensare prima di agire, cosa importante per me stesso ma più di tutto essere consapevole del proprio problema o malattia. Voglio essere qualcosa di più che uno scemo senza futuro. Voglio prendere la mia vita in mano e qui sono sicuro che potrò farlo. Quindi sì, sono più che soddisfatto.
- Mi trovo bene finora e spero di finire il mio percorso e risolvere i miei problemi e uscire da qui con un'altra testa. Grazie a voi.
- Avere più tempo per le docce oppure non andare tutti insieme alle 11 perché spesso c'è chi non usufruisce dell'acqua calda.

- Suddividere le telefonate in due giorni, una coi genitori ed il giovedì con i figli minori. Grazie.
- Attività ricreative, cibo, arredi sono importanti e comunque molto soddisfacenti ma passano in secondo piano davanti ad un equipe che mette in campo ogni mezzo ed energia per aiutarci a riprendere in mano la nostra vita.
- Avrei bisogno di fare più colloqui individuali per parlare del mio problema.
- Avrei bisogno di qualche partita di calcio in più per rilassarmi e sfogarmi.
- Apprezzo molto tutti gli sforzi dell'equipe nello starmi vicino.
- Più varietà nel menù culinario e più attività culturali e ricreative.
- A me piacerebbe che nel centro ci fosse una palestra per tutti i ragazzi, molto importante.
- Ho trovato un servizio di alta qualità. È un percorso ottimo nei miei confronti e sono pienamente soddisfatto dell'equipe. Grazie.
- Vorrei che ci fossero più colloqui tra operatore di riferimento e utenti.
- Secondo me si dovrebbe lavorare un po' di più nei settori.
- Vorrei più informazioni riguardo al percorso che devo fare.
- Siete soddisfatti al 100% grazie.
- Non credo sia mio compito, ma per alcuni operatori mi piacerebbe che fossero più vicini agli utenti ma non per spiegare la condotta da usare, forse sarebbe più utile comprendere i nostri stati emotivi e le nostre problematiche alcuni sono più disponibili mentre altri molto più freddi.
- Tengo moltissimo innanzitutto ringraziarvi per tutto l'aiuto da tutti voi dato, vorrei puntualizzare una cosa di cui non ho fatto che si tratta della mia verifica. so che sembrerà strano ma in verifica io non ho fatto uso di nessuna sostanza, questo sì che mi turba e che mi confonde. ringrazio a tutti.
- Mi trovo abbastanza bene con gli operatori perché ti ascoltano, vado d'accordo con alcuni compagni con altri un po' meno, sto cercando di trattenere il nervoso nel senso che non lo faccio vedere, ma per il resto tutto bene. I miei desideri sono uscire da qui tranquillo e andare d'accordo con tutti, non sto pensando alla droga ed è un bene.
- Sto per finire e devo dire mi sono reso conto che mi sono messo molto in discussione su me stesso e sto per rientrare nella realtà e ci sono progetti buoni e andrò avanti motivato asino in fondo, grazie a voi.
- Un confronto con la famiglia più frequente. Colloqui più frequenti con l'operatore di riferimento.
- Posso solo ringraziare per l'aiuto che mi è stato dato e che mi stanno dando comprese le opportunità di poter essere riaccolto nella struttura e di poter lavorare sulle mie difficoltà ringrazio per tutto.
- Chiedo agli operatori più attenzione su di me, sul mio lavoro, e soprattutto sul mio percorso.
- Siete persone in cui mi aiutano molto, mi fanno capire il significato della vita. Mi manca molto la mia famiglia vi ringrazio per tutto quello che state facendo.
- Sino a ora mi sto trovando abbastanza bene essendo la 2 volta che entro ma mi piacerebbe avere più fiducia, conoscendomi già magari mi sbaglio ma ho questa impressione di poca fiducia riguardo gli operatori su di me. ciao
- Abbreviare i tempi tra i colloqui *formali* dopo un certo periodo restringere i tempi tra una verifica e l'altra.

- Vi ringrazio per avermi aiutato e perdonato quando ci sono ricaduto. e vi ringrazio anche di avere creduto in me.
- Vorrei che si facessero gite, uscite di benessere in gruppo tipo in una piazza dove si possa consumare che si potesse fare il break anche soli con il proprio cibo e porzione.
- x la sera più occupazione.
- Meno kaos.
- Il percorso intrapreso in tale contesto personalmente e formativo soprattutto a livello sociale oltre cha a livello fisico e psichico personalmente non ho da ridire sull'operato dell'equipe.

I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli ospiti La Villa

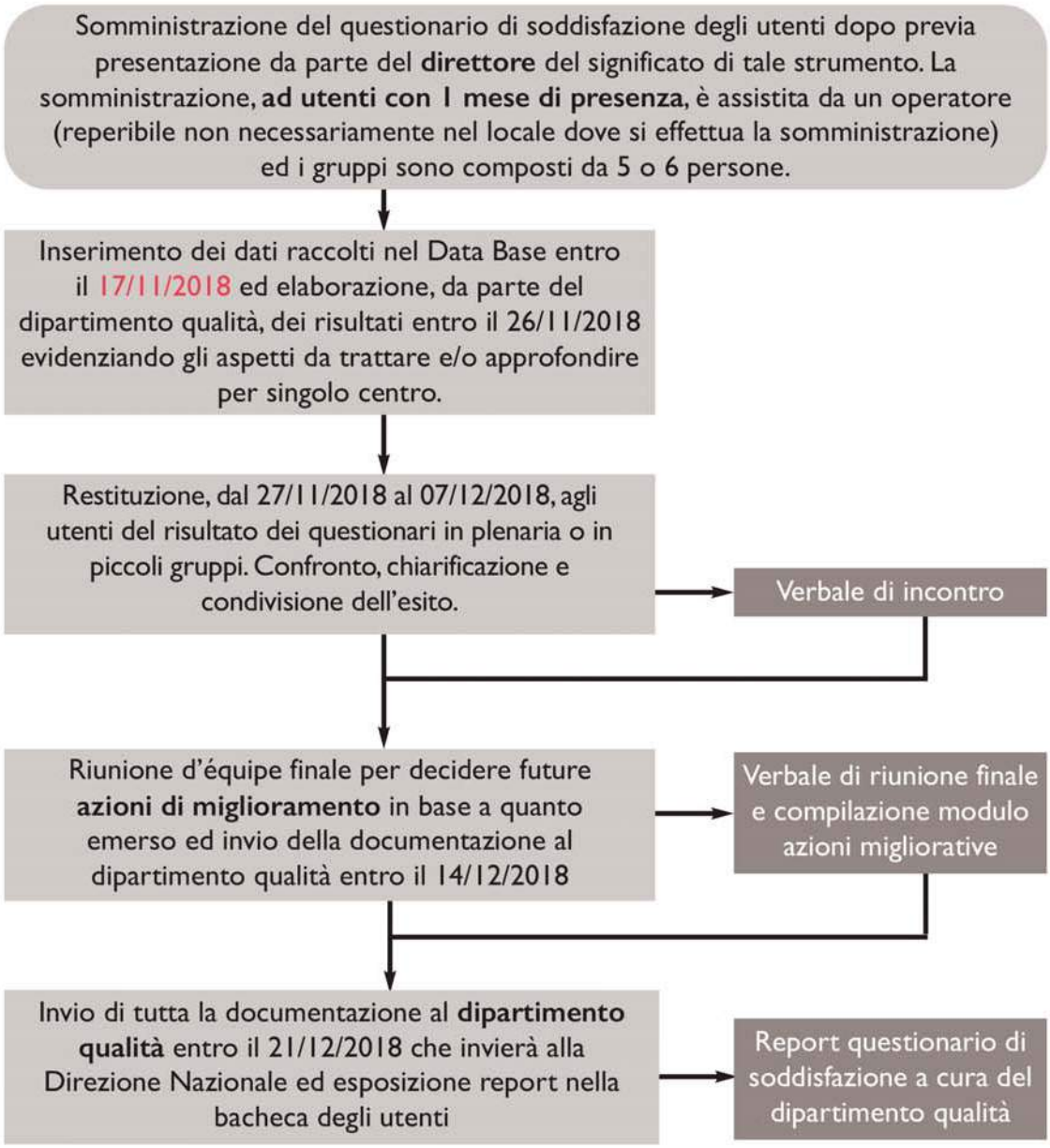
Introduzione

Dal 2009 il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa di Dianova hanno deciso di adottare un proprio sistema di gestione per la qualità, dotandosi anche di uno specifico dipartimento; questo al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità nell'ottica di un miglioramento continuo. Parte del sistema di gestione qualità è rappresentato anche dalla rilevazione annuale della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

Il questionario degli ospiti del Gruppo appartamento per minori "La Villa", somministrato per la prima volta nel 2018, è composto di 4 sezioni, di cui 3 riguardanti la soddisfazione e 1 i commenti. La prima sezione è composta di 2 domande che riguardano l'accoglienza; la seconda è composta di 4 domande che riguardano il percorso; la terza è composta di 3 domande che riguardano la sede, ovvero la parte strutturale/alberghiera. La soddisfazione è espressa con una scala composta di 3 possibili risposte (lettere/simboli), indicando:
poco soddisfatto/a 😐, abbastanza soddisfatto/a 😃, molto soddisfatto/a 😍.

Procedura

Scopo della presente procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi di gestione, il livello di soddisfazione dell'ospite e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.



Descrizione dei dati

I partecipanti alla somministrazione dei questionari di soddisfazione (secondo procedura) sono stati 8.

Aspetti specifici dove è risultata la maggior soddisfazione:

- Alla domanda "Trovi negli operatori un punto di riferimento?", il 75,0% (6 ragazzi) è molto soddisfatto.

Aspetti specifici dove invece è risultata poca soddisfazione:

- Alle domande "Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente?" e "Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività esterne offerte (attività sportive, uscite nel fine settimana, gite, vacanze)?, il 25,0% (2 ragazzi) è poco soddisfatto.

Azioni di miglioramento

Come da procedura, l'elaborazione dei dati viene presentata agli ospiti e all'equipe al fine dell'individuazione delle azioni di miglioramento. L'attuazione di tali azioni viene monitorata almeno una volta all'anno dal Dipartimento Qualità.

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Domanda 6: sei soddisfatto delle attività offerte?	• Promozione interna alla Struttura di attività di animazione, quali quelle espressive, creative e manuali (teatro, laboratori artigianali, ecc.)
Domanda 7: ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente?	• La maggior parte dell'utenza esprime la volontà di avere stanze personalizzate comprendenti anche il colore delle pareti che potrebbe dipingere come attività di gruppo. • Implementare utensili e le attrezzature da cucina. • Spogliatoio funzionante. • Organizzare maggiormente gli spazi interni per attività laboratoriali. • Ampia partecipazione possibile da parte degli ospiti alla preparazione del menu e dei cibi, al loro acquisto ed al servizio a tavola.
Domande 9: ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività esterne offerte (attività sportive, uscite nel fine settimana, gite, vacanze)?	• Attività con gli animali (canile, equitazione) anche esterne alla comunità. • Maggior conoscenza del territorio circostante per usufruire delle attività e delle iniziative offerte (palestre, musei, mostre, mercatini, etc…).

N° partecipanti: 8 - N° questionari compilati: 8 - N° questionari validi: 8

		N°	%
D1. Ti è piaciuta l'accoglienza al momento dell'arrivo?	molto soddisfatto	2	25,0
	abbastanza soddisfatto	6	75,0
	poco soddisfatto	0	0
		8	100,0
		N°	%
D2. Hai ricevuto chiaramente tutte le informazioni sull'organizzazione?	molto soddisfatto	5	62,5
	abbastanza soddisfatto	2	25,0
	poco soddisfatto	1	12,5
		8	100,0
		N°	%
D3. Trovi negli operatori un punto di riferimento?	molto soddisfatto	6	75,0
	abbastanza soddisfatto	2	25,0
	poco soddisfatto	0	0
		8	100,0
		N°	%
D4. Ti trovi bene con gli altri ragazzi?	molto soddisfatto	4	50,0
	abbastanza soddisfatto	4	50,0
	poco soddisfatto	0	0
		8	100,0
		N°	%
D5. Le regole sono chiare? (leggibili/semplici).	molto soddisfatto	3	37,5
	abbastanza soddisfatto	4	50,0
	poco soddisfatto	1	12,5
		8	100,0
		N°	%
D6. Sei soddisfatto delle attività offerte?	molto soddisfatto	4	50,0
	abbastanza soddisfatto	4	50,0
	poco soddisfatto	0	0
		8	100,0
		N°	%
D7. Ritieni che la struttura dell'organizzazione (edificio, arredi, spazi) sia accogliente?	molto soddisfatto	1	12,5
	abbastanza soddisfatto	5	62,5
	poco soddisfatto	2	25,0
		8	100,0
		N°	%
D8. Ritieni soddisfacente la qualità, la quantità e gli orari di somministrazione del cibo offerto?	molto soddisfatto	4	50,0
	abbastanza soddisfatto	3	37,5
	poco soddisfatto	1	12,5
		8	100,0
		N°	%
D9. Ritieni soddisfacente la qualità e la quantità delle attività esterne offerte (attività sportive, uscite nel fine settimana, gite, vacanze)?	molto soddisfatto	3	37,5
	abbastanza soddisfatto	3	37,5
	poco soddisfatto	2	25,0
		8	100,0

Commenti degli utenti

- É un servizio che offre tante opportunità per il tuo futuro, ringrazio gli operatori a cui rubo idee e esperienze tutti i giorni.
- Un po' di velocità nel da farsi.
- Fare più chiamate a casa (Africa), accelerare la preparazione dei documenti, più studi della lingua italiana.
- Accelerare i documenti, fare più telefonate in Africa, più studi della lingua italiana.
- Prima quando arrivato qui non stavo bene adesso invece mi sento bene e ringrazio gli operatori.
- Ci offre molte opportunità per strutturare al meglio la nostra vita.

I risultati analitici della rilevazione della soddisfazione degli enti invianti

Introduzione

Dal 2007, il Consiglio di amministrazione e la direzione operativa dell'Associazione Dianova Onlus, hanno deciso di adottare, attraverso anche la costituzione di uno specifico dipartimento, un proprio sistema di gestione per la qualità al fine di supportare e sostenere lo sviluppo e il mantenimento di un sistema di gestione per la qualità nell'ottica di un miglioramento continuo.
Parte di tale sistema è rappresentato anche dalla rilevazione della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

La rilevazione della soddisfazione degli Enti è rivolta a tutti i servizi con cui le strutture residenziali collaborano; successivamente alla rilevazione vengono fatte specifiche riunioni al fine di discutere gli esiti ed individuare le azioni migliorative. In conclusione viene elaborato un report finale che comprende l'elaborazione dei dati e le azioni migliorative, il documento viene pubblicato sul sito internet dell'Associazione e inviato agli enti di riferimento. Durante il corso dell'anno il Dipartimento Qualità effettua il monitoraggio delle azioni migliorative individuate.

L'iter procedurale per la rilevazione del 2018 è stato il seguente:

- dal 26 febbraio al 12 aprile sono stati inviati i questionari ed è stata realizzata l'elaborazione dei dati;
- dal 23 aprile al 16 maggio sono stati discussi i dati e individuate le azioni migliorative;
- il 25 maggio il report è stato inviato alla direzione operativa dell'Associazione ed ai servizi invianti coinvolti nella rilevazione.

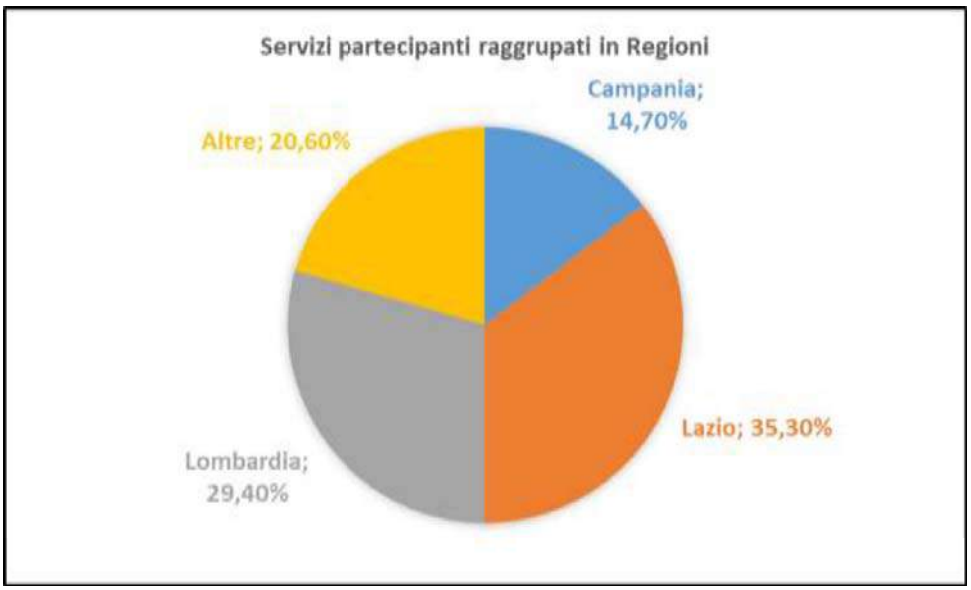
Il questionario è composto da 10 domande, di cui 7 sono specifiche sul lavoro svolto con gli utenti nelle strutture residenziali ed il rapporto con il servizio inviante. La soddisfazione è espressa con una scala composta da 4 possibili risposte: si, abbastanza, poco, no.
La somministrazione del questionario è avvenuta tramite invio per posta elettronica e/o fax.

Sintesi dei dati

Nel 2018 sono stati inviati 107 questionari, il 31,8% (34) sono stati restituiti compilati.

Al fine dell'elaborazione dei dati, i questionari ricevuti dai servizi sono stati raggruppati per Regioni nella seguente modalità:

- Campania (tutti i servizi della Regione Campania): 14,7% (5 enti)
- Lazio (tutti i servizi della Regione Lazio): 35,3% (12 enti);
- Lombardi (tutti i servizi della Regione Lombardia): 29,4% (10 enti);
- Altre (i servizi delle Regioni Abruzzo (2), Marche (2), Molise(1), Puglia (1) e Sardegna (1)): 20,6% (7 enti).



Il generale il 79,1% (circa 27 enti) esprime molta soddisfazione, il 15,9% (5 enti) è abbastanza soddisfatto mentre l'1,5% esprime poca soddisfazione e il 3,5% non risponde.

Alla domanda 10 "In generale è soddisfatto del lavoro di Dianova" il 76,5% pari a 26 enti ritiene di esserlo.

Il 94,1% (32 enti) sono soddisfatti dei mezzi di comunicazione esterni (Web – Newsletter – Bilancio Sociale – Carta dei servizi); in relazione alle domande specifiche sul trattamento ed il rapporto con il servizio inviante, la percentuale più alta di soddisfazione (85,3% pari a 29 enti) è stata rilevata alla domanda *6 "E' soddisfatto del livello di collaborazione dell'équipe multidisciplinare Dianova con il suo Servizio?"*, mentre il valore più basso è risultato alla domanda 7 *"E' soddisfatto del rispetto della periodicità delle valutazioni sull'andamento del percorso?"* con il 5,9% (2 enti) che non sono soddisfatti. Infine, il valore più alto degli abbastanza soddisfatti è risultato alla domanda 9 *"E' soddisfatto del percorso svolto dalla persona da Lei inviata, in base agli obiettivi concordati?"* con il 29,4% (10 enti).

Elaborazione dati

N° questionari previsti: 107

N° questionari ricevuti: 34

N° questionari validi: 34

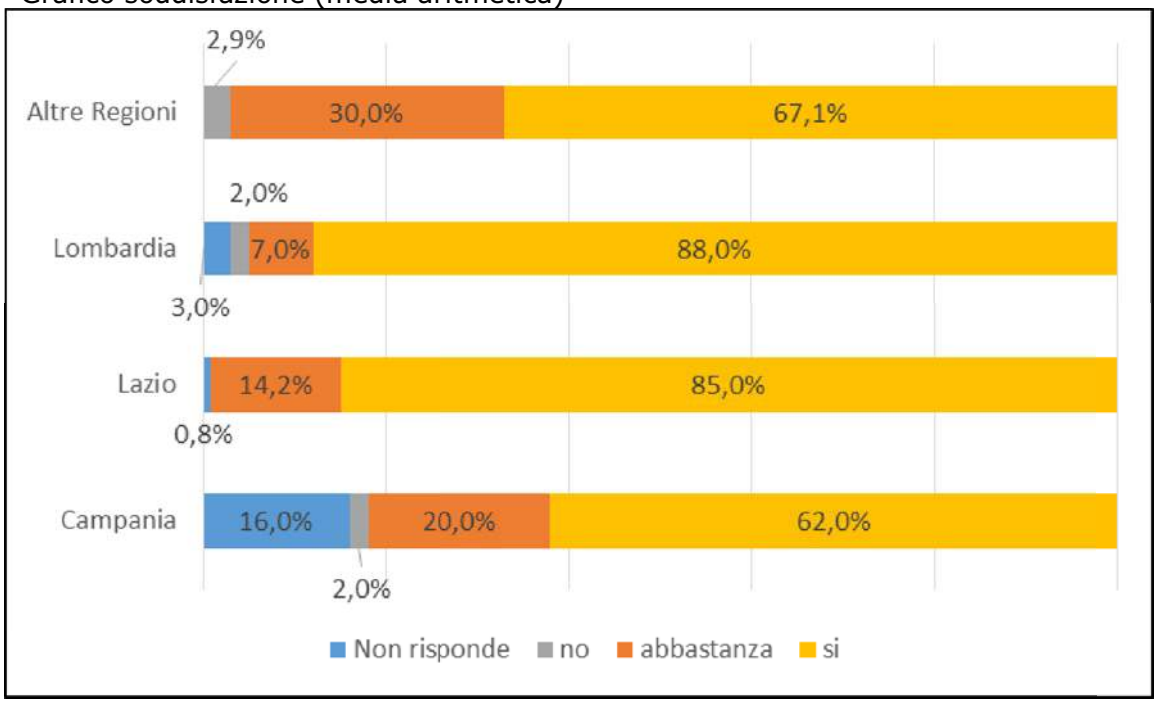
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
	si		no		abbastanza		nr	
1. Il servizio che rappresenta ha già collaborato con le nostre comunità?	34	100,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
2. E' soddisfatto dei mezzi di comunicazione esterni di Dianova? (Web – Newsletter – Bilancio Sociale – Carta dei servizi)	32	94,1	0	0,0	1	2,9	1	2,9
3. E' soddisfatto dell'iter procedurale per l'ingresso in Dianova?	27	79,4	0	0,0	6	17,6	1	2,9
4. E' soddisfatto dei tempi di attesa per l'accoglienza della persona in Dianova?	24	70,6	1	2,9	8	23,5	1	2,9
5. E' soddisfatto della competenza e della professionalità dell'équipe multidisciplinare Dianova?	28	82,4	0	0,0	5	14,7	1	2,9
6. E' soddisfatto del livello di collaborazione dell'équipe multidisciplinare Dianova con il suo Servizio?	29	85,3	0	0,0	4	11,8	1	2,9
7. E' soddisfatto del rispetto della periodicità delle valutazioni sull'andamento del percorso?	25	73,5	2	5,9	5	14,7	2	5,9
8. E' soddisfatto della qualità delle valutazioni sull'andamento del percorso?	23	67,6	1	2,9	8	23,5	2	5,9
9. E' soddisfatto del percorso svolto dalla persona da Lei inviata, in base agli obiettivi concordati?	21	61,8	1	2,9	10	29,4	2	5,9
10. In generale è soddisfatto del lavoro di Dianova?	26	76,5	0	0,0	7	20,6	1	2,9

Media dei risultati

Nella tabella e nel grafico seguente sono rappresentate e descritte le medie percentuali di soddisfazione raggruppate per Regioni.

	% si	*% abbastanza*	*% no*	*% non risponde*	*Totale*
Campania	62,0%	20,0%	2,0%	16,0%	100,0%
Lazio	85,0%	14,2%	0,0%	0,8%	100,0%
Lombardia	88,0%	7,0%	2,0%	3,0%	100,0%
Altre (Abruzzo, Marche, Molise, Puglia, Sardegna)	67,1%	30,0%	2,9%	0,0%	100,0%

Grafico soddisfazione (media aritmetica)



Elaborazione delle domande suddivise per Regioni

Domanda 1. Il servizio che rappresenta ha già collaborato con le nostre comunità?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	100,0	0	0,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	12	100,0	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	1	14,3	6	85,7	0	0,0	7	20,6
Totale	*0*	*0,0*	*0*	*0,0*	*1*	*3,0*	*33*	*97,0*	0	0,0	*34*	*100,0*

Domanda 2. E' soddisfatto dei mezzi di comunicazione esterni di Dianova? (Web – Newsletter – Bilancio Sociale – Carta dei servizi)

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	0	0,0	5	100,0	0	0,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	91,7	1	8,3	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	1	14,3	6	85,7	0	0,0	7	20,6
Totale	*0*	*0,0*	*0*	*0,0*	*1*	*3,0*	*32*	*94,0*	*1*	*3,0*	*34*	*100,0*

Domanda 3. E' soddisfatto dell'iter procedurale per l'ingresso in Dianova?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	2	40,0	2	40,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	3	25,0	9	75,0	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	1	14,3	6	85,7	0	0,0	7	20,6
Totale	*0*	*0,0*	*0*	*0,0*	*6*	*18,2*	*27*	*81,8*	*1*	*3,0*	*34*	*100,0*

Domanda 4. E' soddisfatto dei tempi di attesa per l'accoglienza della persona in Dianova?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	2	40,0	2	40,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	3	25,0	9	75,0	0	0,0	12	35,3
Lombardia	1	10,0	0	0,0	9	90,0	0	0,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	*1*	*3,0*	*0*	*0,0*	*17*	*51,5*	*15*	*45,5*	*1*	*3,0*	*34*	*100,0*

Domanda 5. E' soddisfatto della competenza e della professionalità dell'équipe multidisciplinare Dianova?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	0	0,0	4	80,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	*0*	*0,0*	*0*	*0,0*	*5*	*15,2*	*28*	*84,8*	*1*	*3,0*	*34*	*100,0*

Domanda 6. E' soddisfatto del livello di collaborazione dell'équipe multidisciplinare Dianova con il suo Servizio?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	1	20,0	3	60,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	2	16,7	10	83,3	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	100,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	1	14,3	6	85,7	0	0,0	7	20,6
Totale	*0*	*0,0*	*0*	*0,0*	*4*	*12,1*	*29*	*87,9*	*1*	*3,0*	*34*	*100,0*

Domanda 7. E' soddisfatto del rispetto della periodicità delle valutazioni sull'andamento del percorso?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	1	20,0	0	0,0	2	40,0	1	20,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	1	10,0	8	80,0	1	10,0	10	29,4
Altre*	1	14,3	0	0,0	2	28,6	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	*2*	*6,1*	*0*	*0,0*	*6*	*18,2*	*24*	*72,7*	*2*	*6,1*	*34*	*100,0*

Domanda 8. E' soddisfatto della qualità delle valutazioni sull'andamento del percorso?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	2	40,0	2	40,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	1	8,3	11	91,7	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	3	30,0	6	60,0	1	10,0	10	29,4
Altre*	1	14,3	0	0,0	2	28,6	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	*1*	*3,0*	*0*	*0,0*	*8*	*24,2*	*23*	*69,7*	*2*	*6,1*	*34*	*100,0*

Domanda 9. E' soddisfatto del percorso svolto dalla persona da Lei inviata, in base agli obiettivi concordati?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	1	20,0	3	60,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	3	25,0	9	75,5	0	0,0	12	35,3
Lombardia	1	10,0	0	0,0	6	60,0	2	20,0	1	10,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	*1*	*3,0*	*0*	*0,0*	*13*	*39,4*	*18*	*54,5*	*2*	*6,1*	*34*	*100,0*

Domanda 10. In generale è soddisfatto del lavoro di Dianova?

	No		Poco		Abbastanza		Si		NR		Questionario	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Campania	0	0,0	0	0,0	1	20,0	3	60,0	1	20,0	5	14,7
Lazio	0	0,0	0	0,0	2	25,0	10	83,3	0	0,0	12	35,3
Lombardia	0	0,0	0	0,0	1	60,0	9	90,0	0	0,0	10	29,4
Altre*	0	0,0	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7	20,6
Totale	*0*	*0,0*	*0*	*0,0*	*7*	*21,2*	*26*	*78,8*	*1*	*3,0*	*34*	*100,0*

Commenti

Di seguito vengo riportati i commenti, suddivisi per Regioni, espressi nella parte dei questionari denominata "note/suggerimenti".

Servizio (raggruppati per regione di provenienza)	*Commenti alla domanda 2 inerente i mezzi di comunicazione*	*Commenti generali*
Campania	• nessuno	• maggior disponibilità posti per pz detenuti; • aggiornare il servizio delle varie dinamiche che succedono all'interno della struttura con gli utenti del serd competente;
Lazio	• non li conosco abbastanza da esprimere un parere; • considerare la possibilità di programmare con i servizi invianti un'occasione annuale di incontro/confronto sui contenuti esposti attraverso gli stessi mezzi di comunicazione, creando l'opportunità per l'organizzazione di ricevere contestualmente dei feed-back direttamente dagli invianti; • In realtà li conosco molto poco. Non ho avuto occasione di utilizzarli. Ho consultato la vostra Homepage solo in questi giorni • la corrispondenza cartacea (per posta) non è necessaria	• molto utile il "modulo alcolisti". Gradita la cordialità degli operatori, che "completa" l'esperienza, la competenza e la professionalità; • Elaborazione e realizzazione progetti terapeutici inclusivi di programma terapeutico-riabilitativo residenziale. Predisporre una guida schematica da consegnare all'utente inviato dai SERD della provincia che devono raggiungere la comunità per la prima volta, ponendo come riferimento di partenza Roma Termini; • Ho espresso una valutazione media, che tiene conto della nostra esperienza nelle diverse sedi nelle quali abbiamo inserito pazienti (Palombara Sabina, Montefiore dell'Aso e Ortacesus), nelle quali il livello di collaborazione e la professionalità degli operatori è apparsa diversa.
Lombardia	• utilizzata solo posta elettronica x comunicazioni con colleghi	• Nessuno
Altre (Abruzzo, Marche, Molise, Puglia, Sardegna)	• pianificazione preventiva della fase di reinserimento familiare e/o socio lavorativo da concordare con il ser.d inviante	• relative alla sede di Ortacesus: 1) esiste commistione tra le diverse tipologie di programma; 2) il tempo del CPA è fisso (90gg) non personalizzato; 3) modesta la rete territoriale di riferimento e la capacità di progettare/realizzare attività di reinserimento-riabilitazione-inclusione; • concordare con il ser.d inviante, con notevole anticipo rispetto alla data prevista per il fine programma, la fase successiva

Azioni migliorative

Durante le riunioni di restituzione dei risultati dei questionari, ogni struttura ha individuato delle azioni di miglioramento, di seguito riportate.

Domande/commenti di riferimento	*Azioni di miglioramento*
D2 - E' soddisfatto dei mezzi di comunicazione esterni di Dianova? (Web – Newsletter – Bilancio Sociale – Carta dei servizi)	• *Inviare tramite mail a tutti i servizi o a quelli maggiormente interessati aggiornamenti sulle diverse attività che si tengono in CT (esempio: post di Facebook)*
Commento: Predisporre una guida schematica da consegnare all'utente inviato dai SERD della provincia che devono raggiungere la comunità per la prima volta, ponendo come riferimento di partenza Roma Termini	• *Realizzare dei volantini con indicazioni dettagliate da distribuire ai Ser.d che possano essere consegnati agli utenti che devono raggiungerci.*
D7 - E' soddisfatto del rispetto della periodicità delle valutazioni sull'andamento del percorso?	• *Effettuare telefonata al Ser.d per verificare la ricezione della relazione trimestrale sull'andamento del programma e per aggiornare verbalmente il servizio.*
D8 - E' soddisfatto della qualità delle valutazioni sull'andamento del percorso?	• *Verifica del rispetto delle procedure interne* • *Revisione strumenti*
D9 - E' soddisfatto del percorso svolto dalla persona da Lei inviata, in base agli obiettivi concordati?	• *Chiamare il Servizio o fissare incontro di monitoraggio al raggiungimento degli obiettivi definiti e condivisi da PEI.* • *Sarebbe possibile ipotizzare un feedback con il Servizio successivo all'uscita dell'utente? Magari dopo un mese o due in modo che loro abbiamo modo di incontrarlo e darci un parere postumo al programma?* • *Verifica del rispetto delle procedure interne* • *Revisione strumenti*
Commento: il tempo del CPA è fisso (90gg) non personalizzato	• *Riportare nei progetti individuali la tempistica secondo quanto previsto dalla delibera 44/9 del 20/09/2005 (Regione Sardegna) che prevede un massimo di 90gg per la permanenza nel servizio denominato CPA*
Commento: modesta la rete territoriale di riferimento e la capacità di progettare/realizzare attività di reinserimento riabilitazione-inclusione	• *Incrementare ulteriormente i contatti tra utente e aziende, cooperative, servizi sociali presenti nel territorio; favorire un maggior numero di uscite in modo di consentire agli utenti di rapportarsi con maggior costanza ai servizi esterni e permettere un adeguato monitoraggio delle proprie capacità e dei comportamenti tesi al reinserimento sociale.*
Commento: concordare con il ser.d inviante, con notevole anticipo rispetto alla data prevista per il fine programma, la fase successiva	• *Incrementare i contatti con il Ser.D inviante in modo da concordare con il Servizio un'adeguata progettazione della fase successiva.*

Elenco dei Servizi partecipanti

Nella tabella seguente sono riportati i 34 servizi che hanno partecipato alla rilevazione

Regioni	*Servizi*	*Totale*
Abruzzo	Ser.T. di Teramo; A.S.L. N° 1 Avezzano Sulmona L'Aquila	2
Campania	Ser.T. di Gesù e Maria; Ser.T di Pozzuoli; Ser.T. di Nola; Ser.T. di Giugliano in Campania; Ser.T di Castellammare	5
Lazio	Ser.T. di Anzio; Ser.T. di Frascati; Ser.T. di Palestrina; Ser.T di Regina Coeli + Ser.T. di Riari; Ser.T. di Casaletto; Ser.T. di Tivoli; Ser.T. di Terracina; Ser.T. di Capena; Ser.T. di Rebibbia; Ser.T. di Subiaco; Ser.T. di Ciampino Ser.T di Frosinone	12
Lombardia	N.O.A. di Via Perini; S.M.I. Il Mago di Oz Ospitaletto; S.M.I. mago di Oz di Pisogne; S.M.I. relazioni; Ser.D di via Boifava; Ser.D di Crema; Ser.D di Monza (inviati 2 questionari, di cui uno specifico per la struttura di Cozzo); Ser.D Trezzo sull'Adda; Ser.D. di Lecco	10
Marche	S.T.D.P. Senigallia; Ser.T di Fabriano	2
Molise	Ser.T. di Isernia	1
Puglia	Ser.T. di Manfredonia	1
Sardegna	Ser.D di Guspini	1
	Totale	*34*