

5.4 La rilevazione della soddisfazione del personale

Anche nel 2013 è stata effettuata la rilevazione della soddisfazione del personale dell'Associazione Dianova e della Cooperativa Dianova attraverso la somministrazione di un questionario anonimo, avvenuta dopo la presentazione sul significato dello strumento da parte del direttore di ogni struttura a tutti i collaboratori.

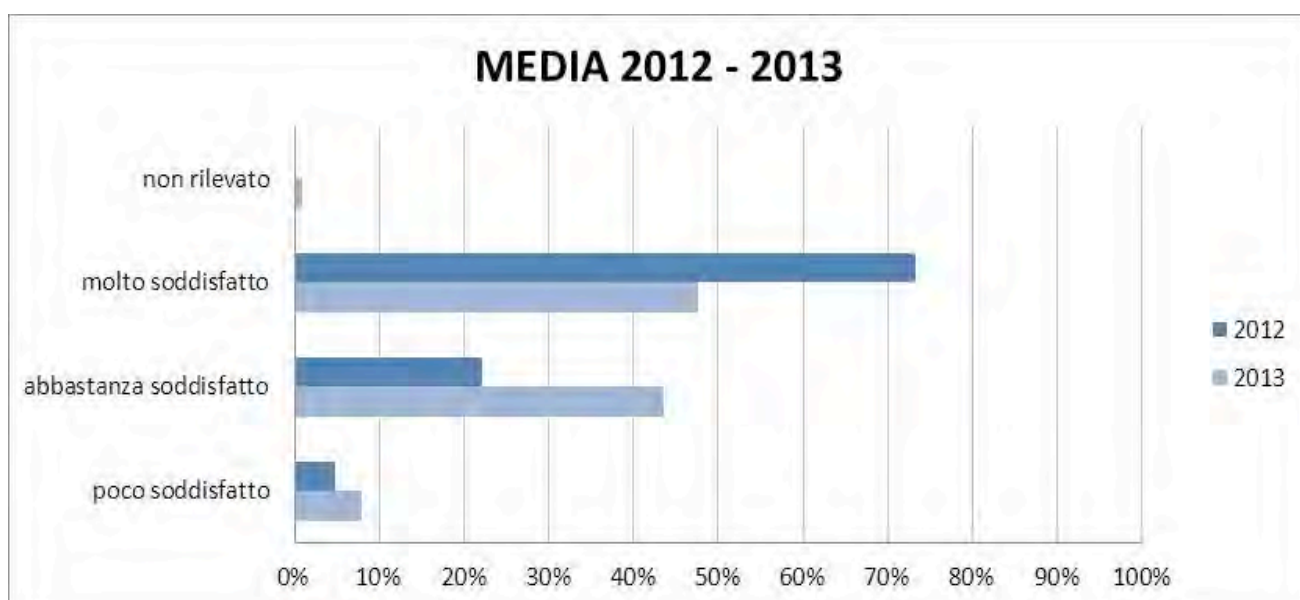
I questionari sono stati consegnati a tutto il personale dipendente ed a una parte delle persone con contratto a tempo determinato e a partita IVA; tutti hanno restituito il questionario compilato, per un totale di 79.

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

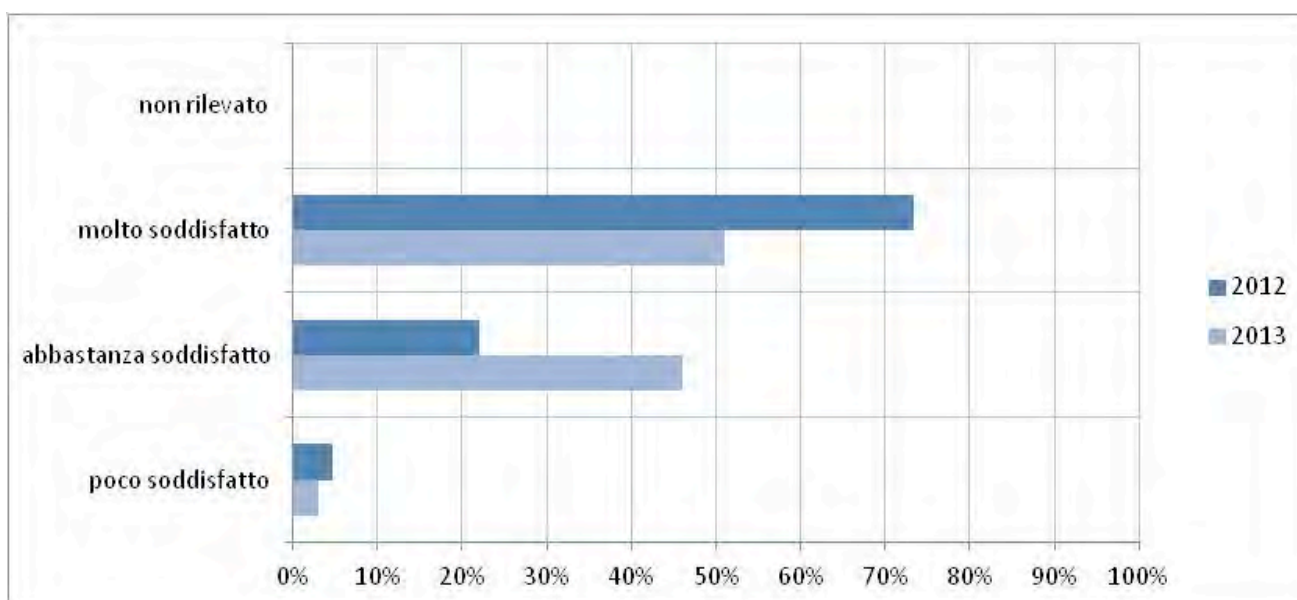
Di seguito vengono forniti i risultati dell'indagine (elaborati aggregando le risposte poco soddisfatto/no e molto soddisfatto/si), affiancati a quelli dell'anno precedente.

2012 – 86 questionari

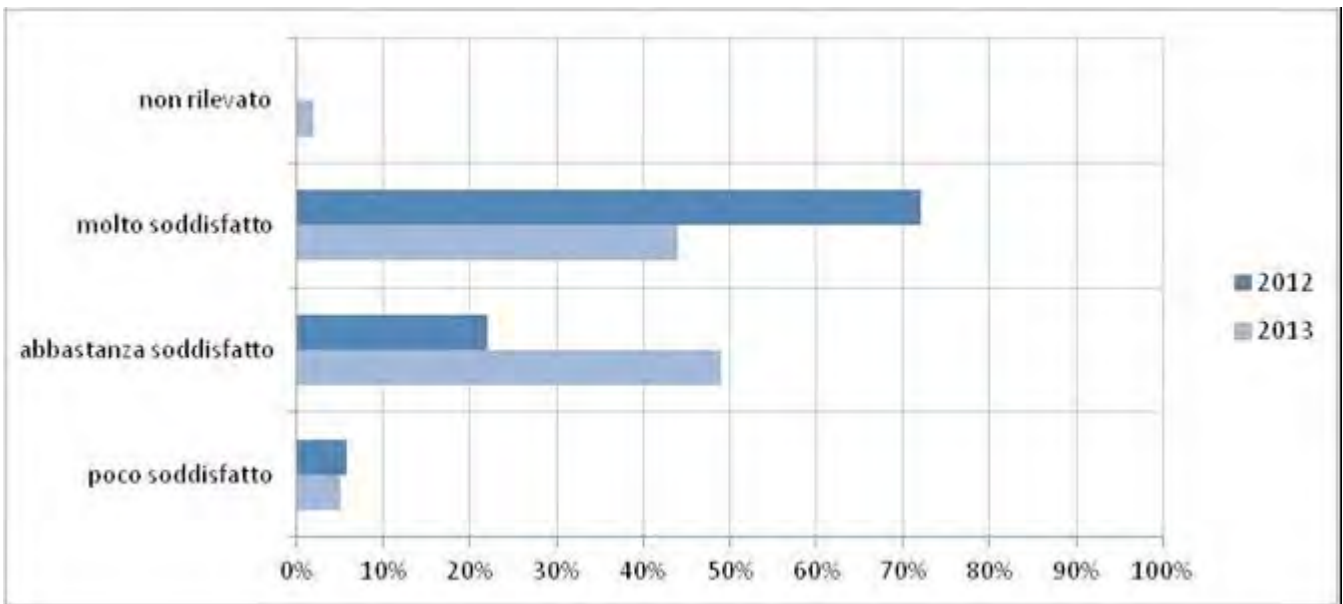
2013 – 79 questionari



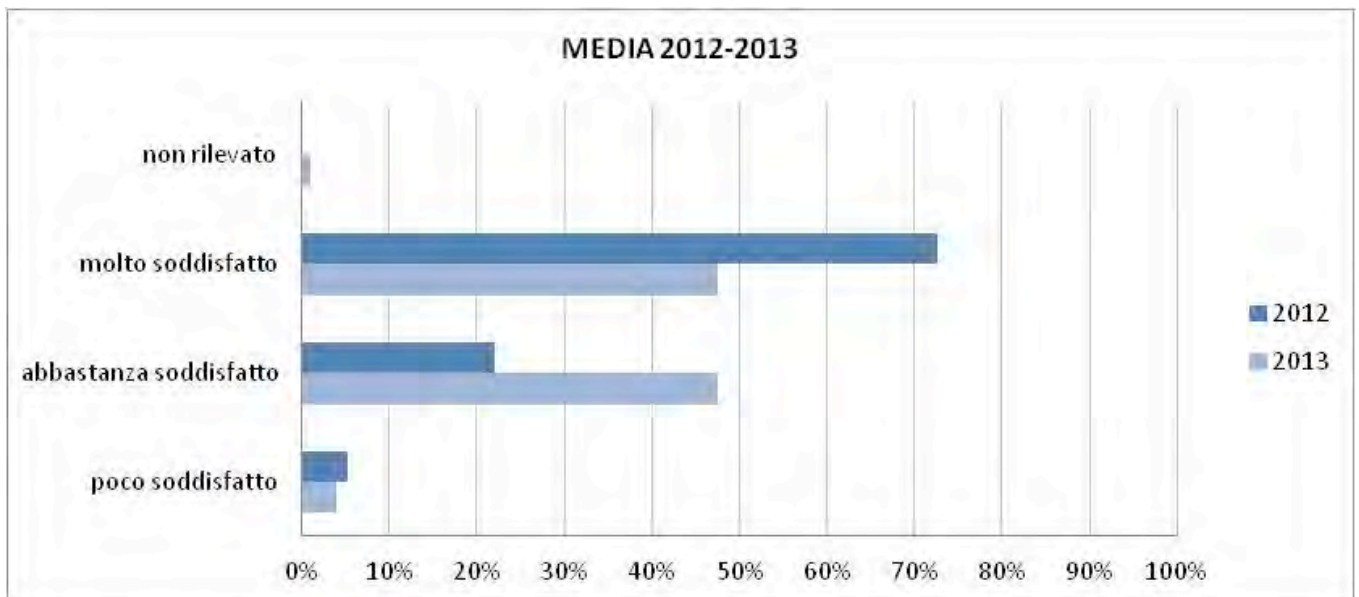
Sezione A) AMBIENTE DI LAVORO		% 2012	% 2013	
1.	Operi in un ambiente che rispetta le esigenze di chi ci lavora	Poco soddisfatto	4,7	3
		Abbastanza soddisfatto	22,1	46
		Molto soddisfatto	73,3	51
		Non rilevato	0,0	0



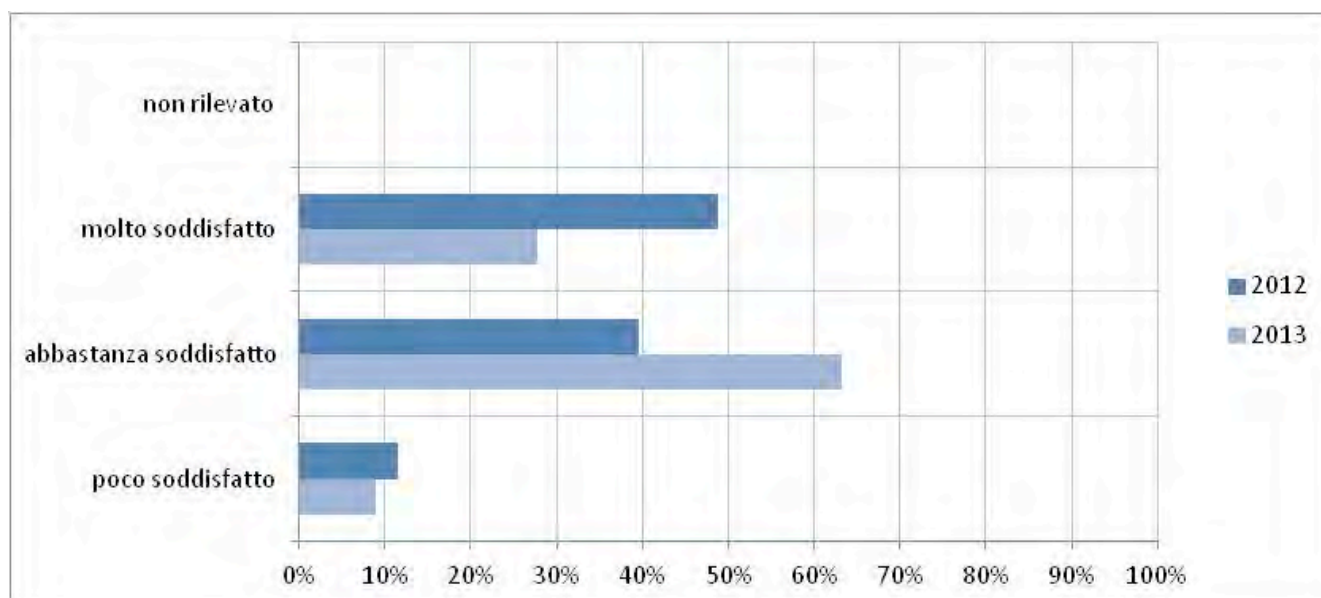
Sezione A) AMBIENTE DI LAVORO		% 2012	% 2013	
2.	Disponi delle condizioni e dei mezzi necessari per l'esecuzione dei tuoi compiti	Poco soddisfatto	5,8	5
		Abbastanza soddisfatto	22,1	49
		Molto soddisfatto	72,1	44
		Non rilevato	0	2



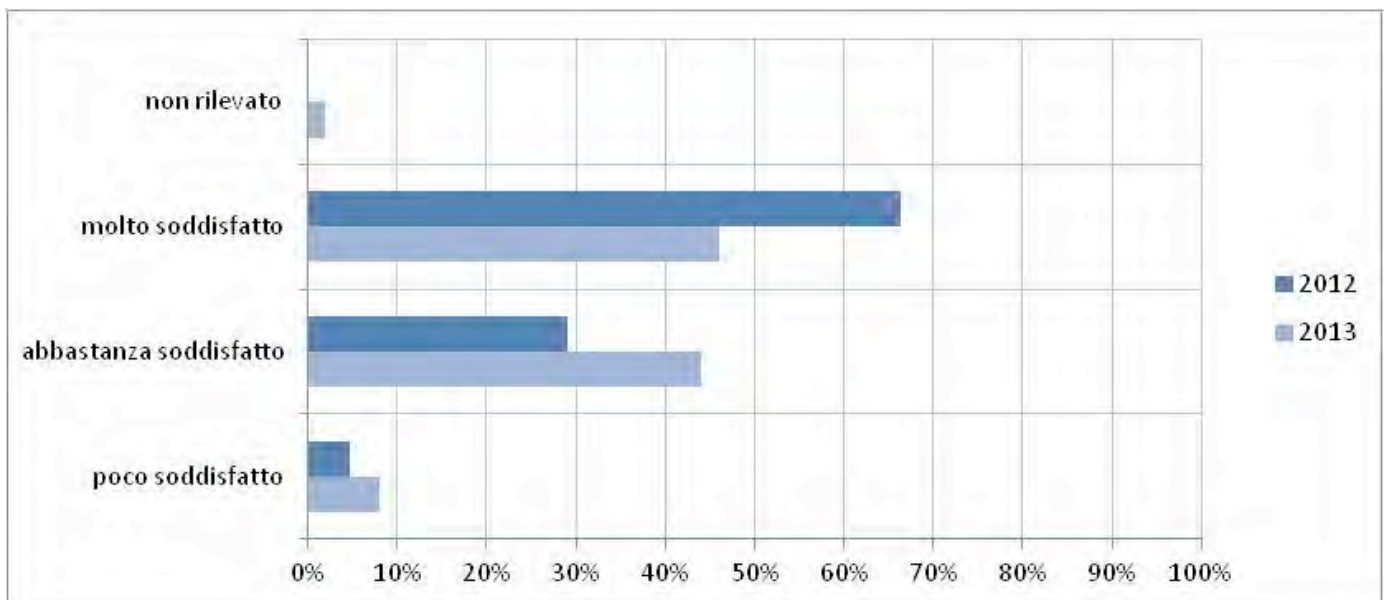
Area A) Ambiente di lavoro



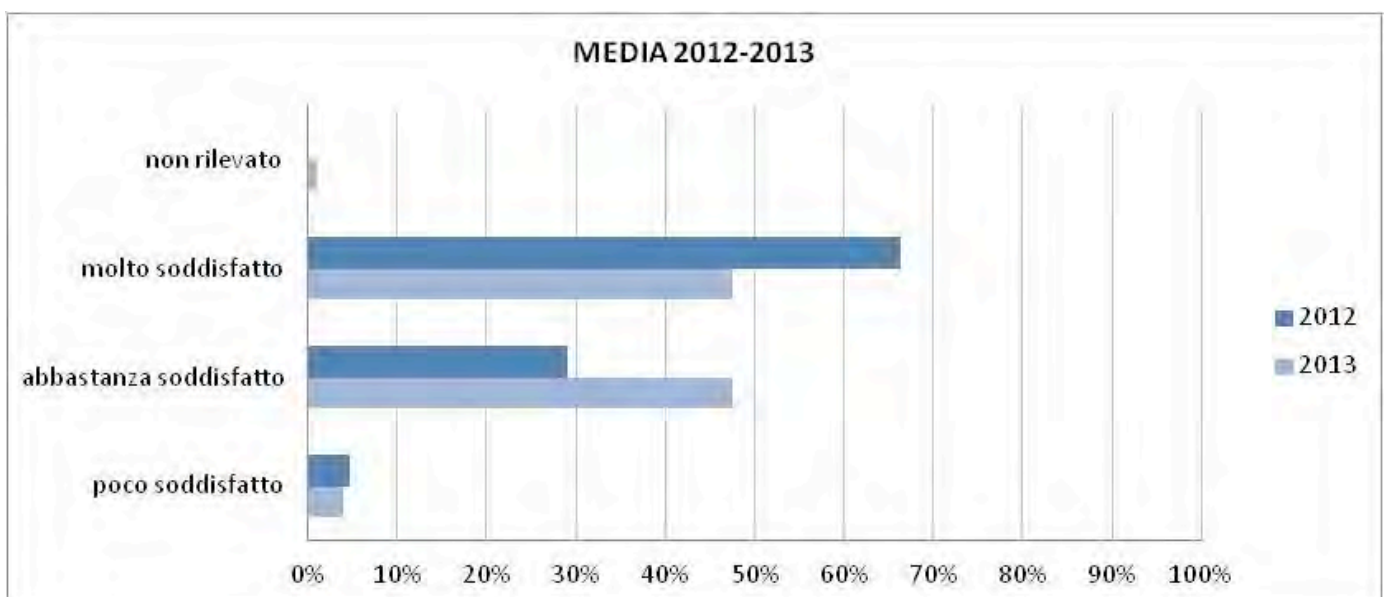
Sezione B) IMMAGINE E COERENZA		% 2012	% 2013	
3.	L'immagine di Dianova all'esterno corrisponde alla realtà interna.	Poco soddisfatto	11,6	9
		Abbastanza soddisfatto	39,5	63
		Molto soddisfatto	48,8	28
		Non rilevato	0	0



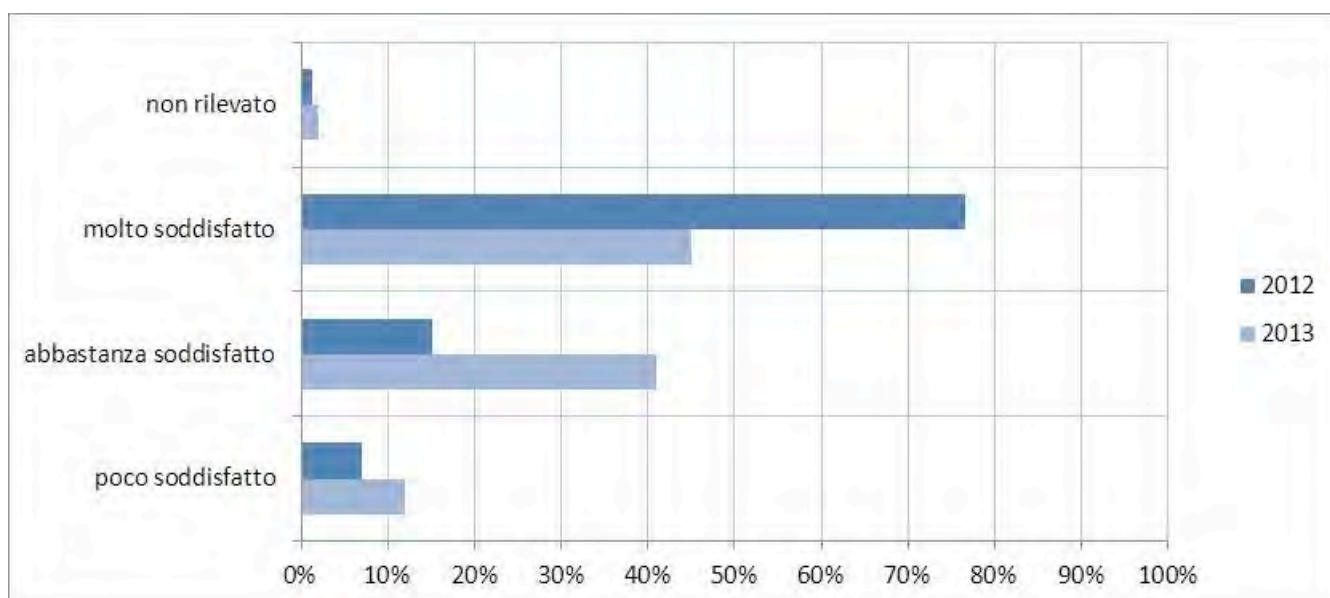
Sezione B) IMMAGINE E COERENZA		% 2012	% 2013	
4.	I collaboratori coniugano i loro sforzi in modo che l'organizzazione realizzi i suoi obiettivi.	Poco soddisfatto	4,7	8
		Abbastanza soddisfatto	29,1	44
		Molto soddisfatto	66,3	46
		Non rilevato	0,0	2



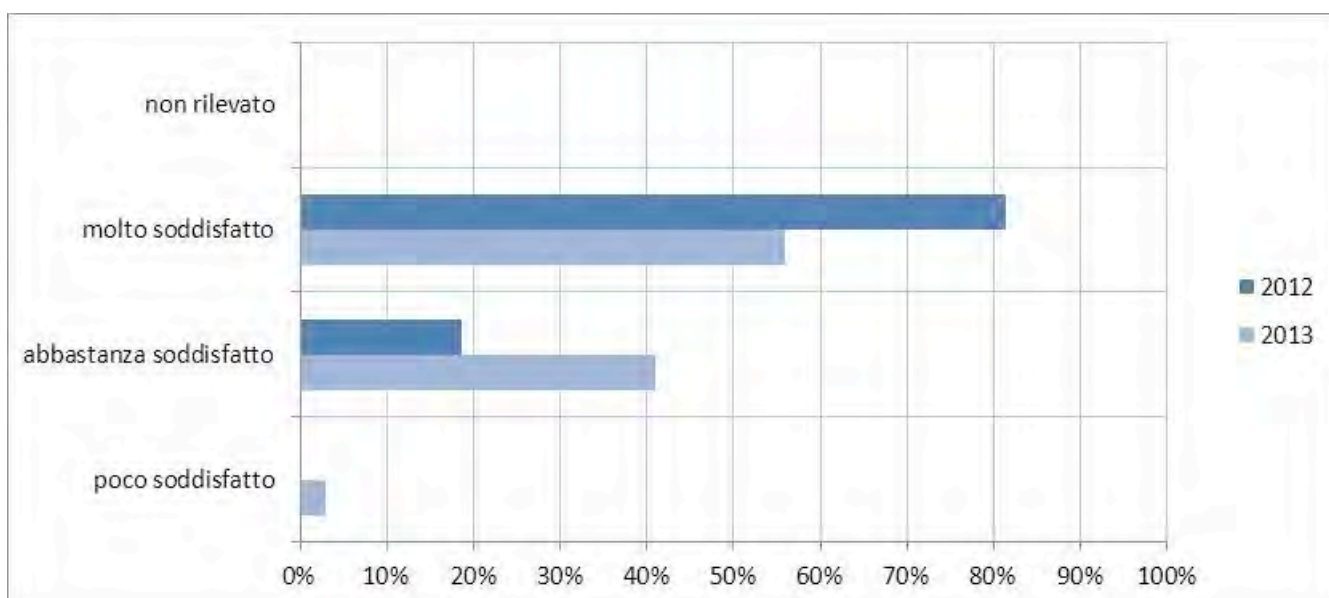
Area B) Obiettivi e coerenza



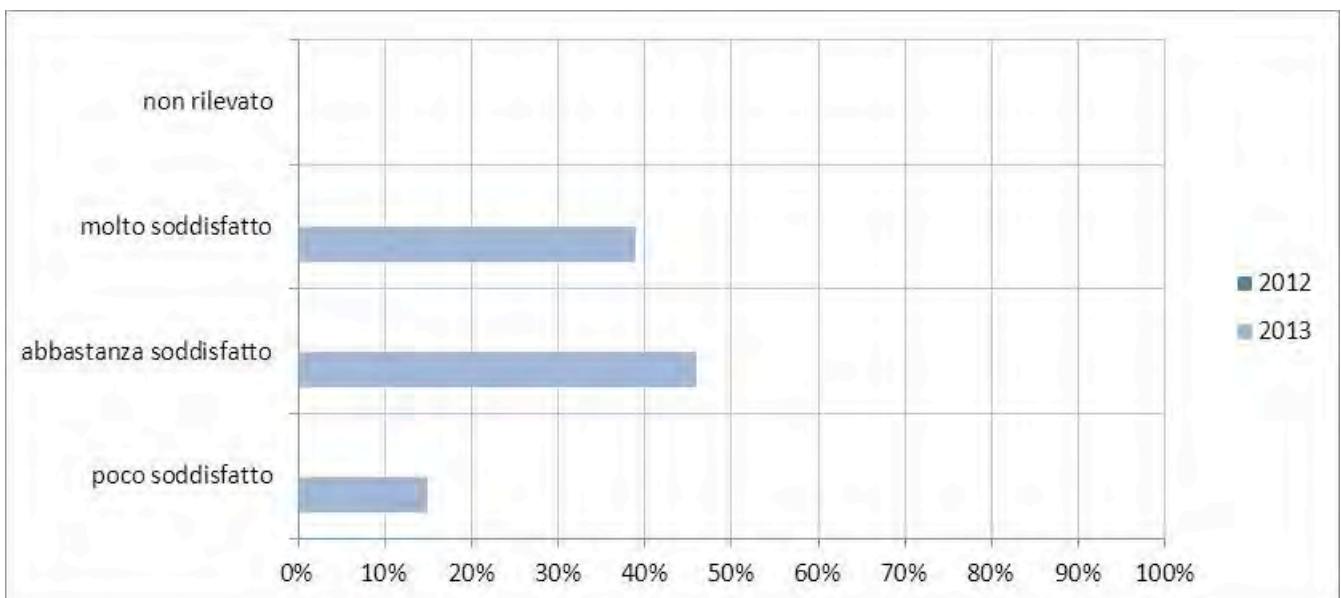
Sezione C) RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE		% 2012	% 2013	
5.	Dianova riconosce la qualità del tuo lavoro	Poco soddisfatto	7,0	12
		Abbastanza soddisfatto	15,1	41
		Molto soddisfatto	76,7	45
		Non rilevato	1,2	2



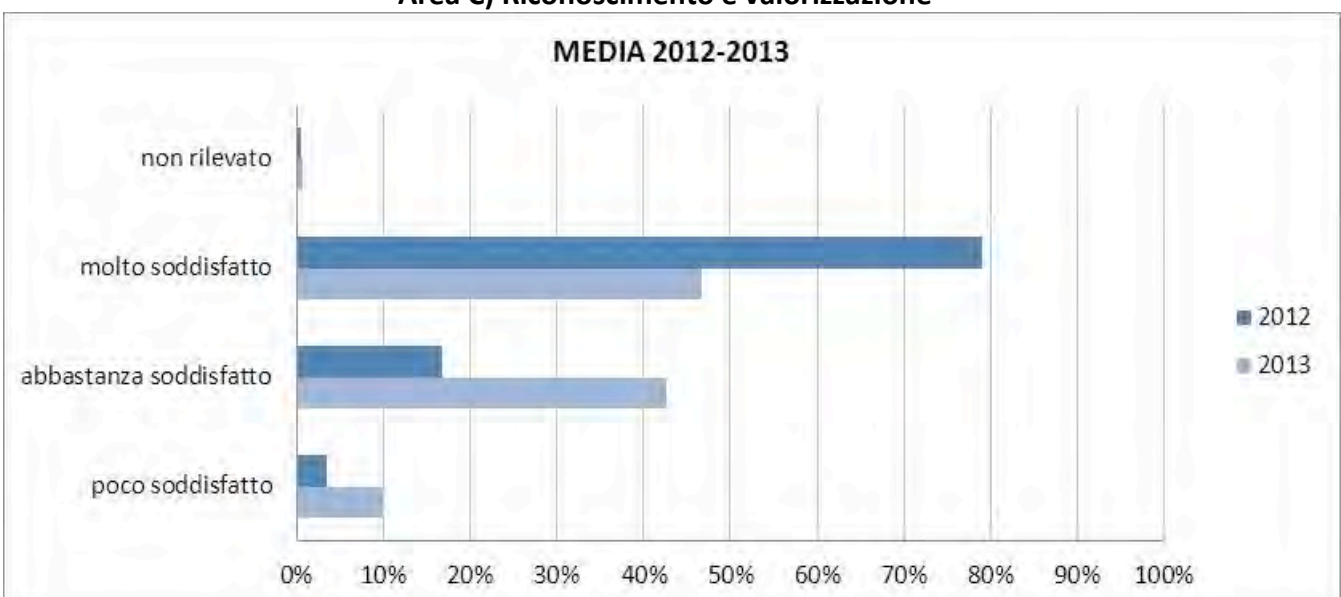
Sezione C) RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE		% 2012	% 2013	
6.	Il tuo ruolo è importante per il buon funzionamento del Servizio	Poco soddisfatto	0	3
		Abbastanza soddisfatto	18,6	41
		Molto soddisfatto	81,4	56
		Non rilevato	0	0



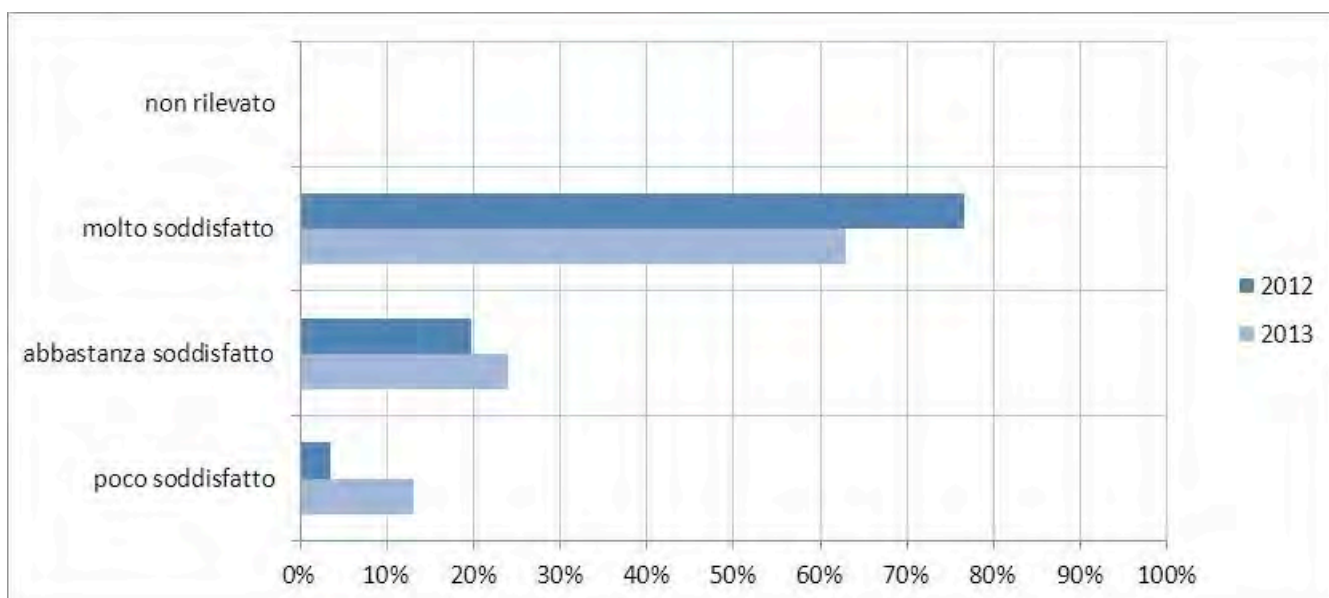
Sezione C) RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE			% 2012	% 2013
7.	Dianova si preoccupa della tua crescita professionale	Poco soddisfatto	N.A.	15
		Abbastanza soddisfatto	N.A.	46
		Molto soddisfatto	N.A.	39
		Non rilevato	N.A.	0



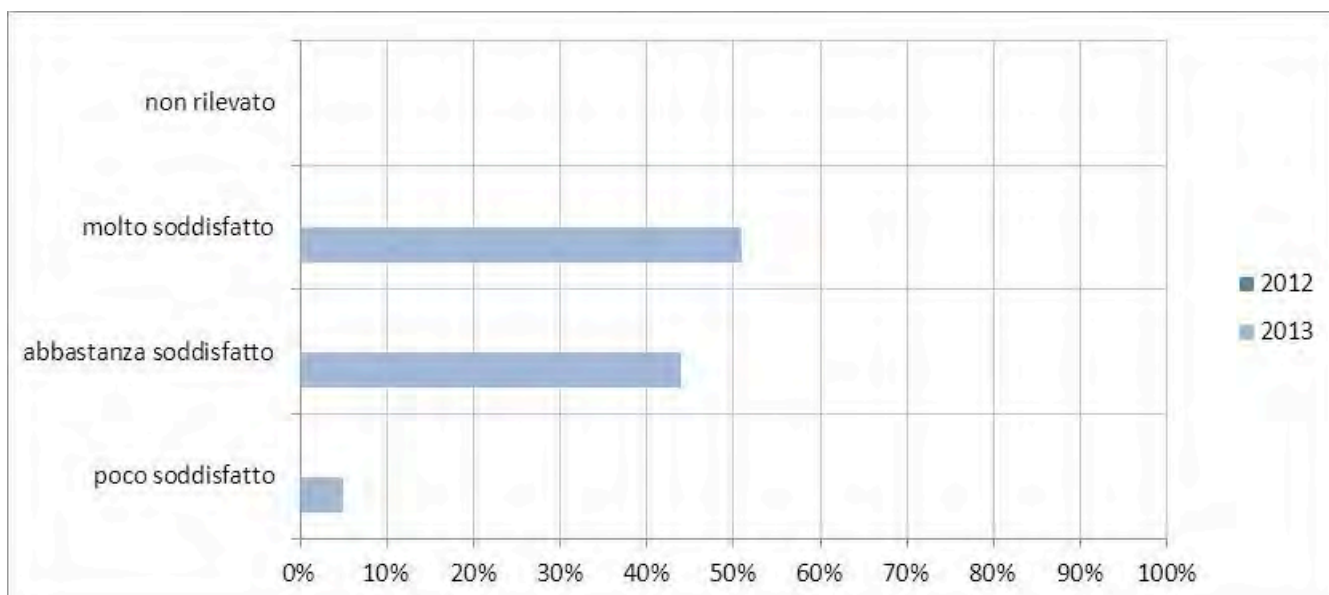
Area C) Riconoscimento e valorizzazione



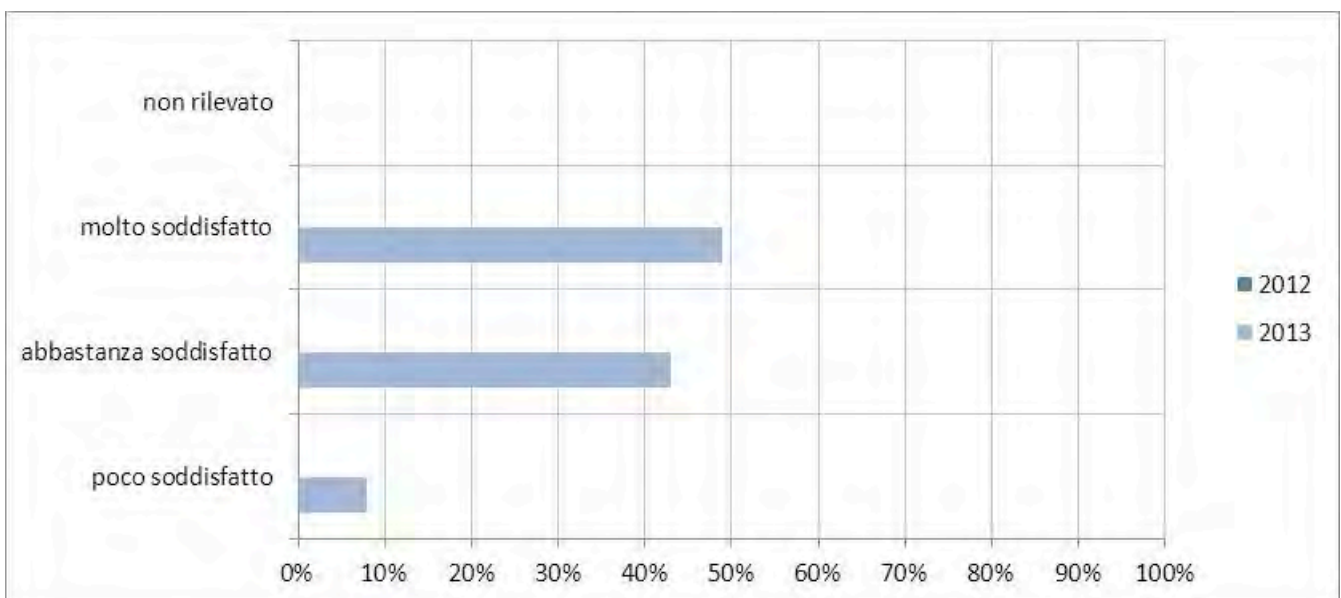
Sezione D) ASCOLTO		% 2012	% 2013	
8.	Nel tuo lavoro ti senti libero/a di esprimere osservazioni, suggerimenti e critiche.	Poco soddisfatto	3,5	13
		Abbastanza soddisfatto	19,8	24
		Molto soddisfatto	76,7	63
		Non rilevato	0,0	0



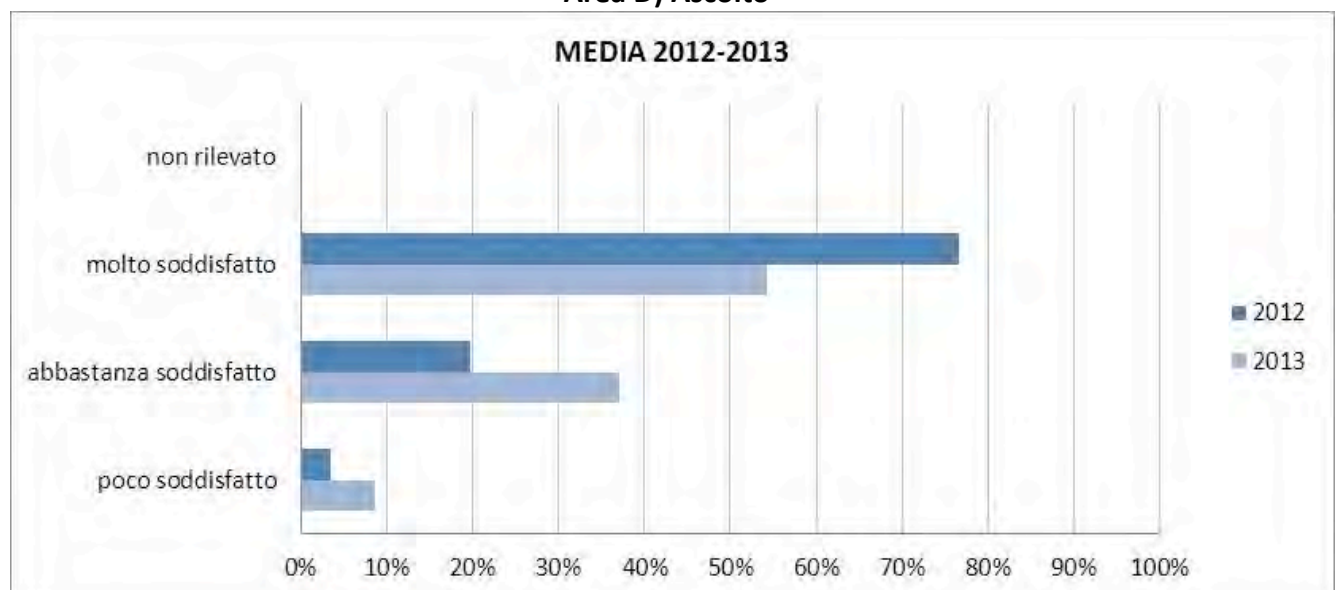
Sezione D) ASCOLTO		% 2012	% 2013	
9.	I responsabili sono sempre disponibili ad ascoltare proposte migliorative dell'attività, sia tua che dell'equipe.	Poco soddisfatto	N.A.	5
		Abbastanza soddisfatto	N.A.	44
		Molto soddisfatto	N.A.	51
		Non rilevato	N.A.	0



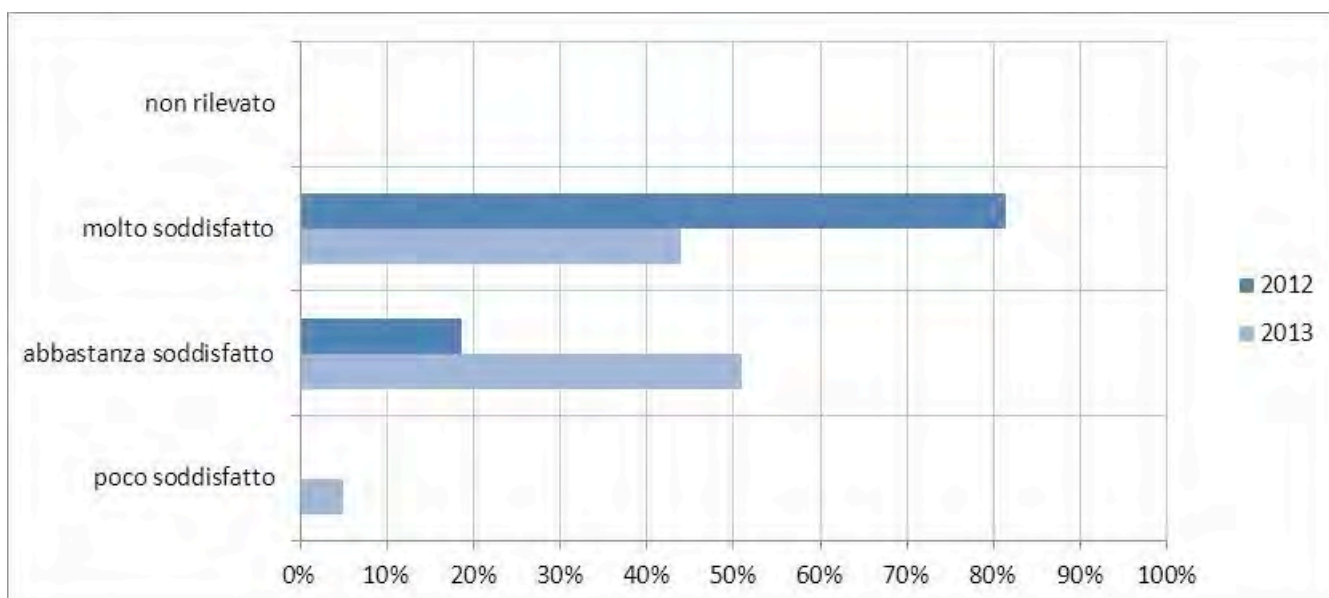
Sezione D) ASCOLTO			% 2012	% 2013
10.	Dianova dedica molta attenzione alle sue risorse umane.	Poco soddisfatto	N.A.	8
		Abbastanza soddisfatto	N.A.	33
		Molto soddisfatto	N.A.	49
		Non rilevato	N.A.	0



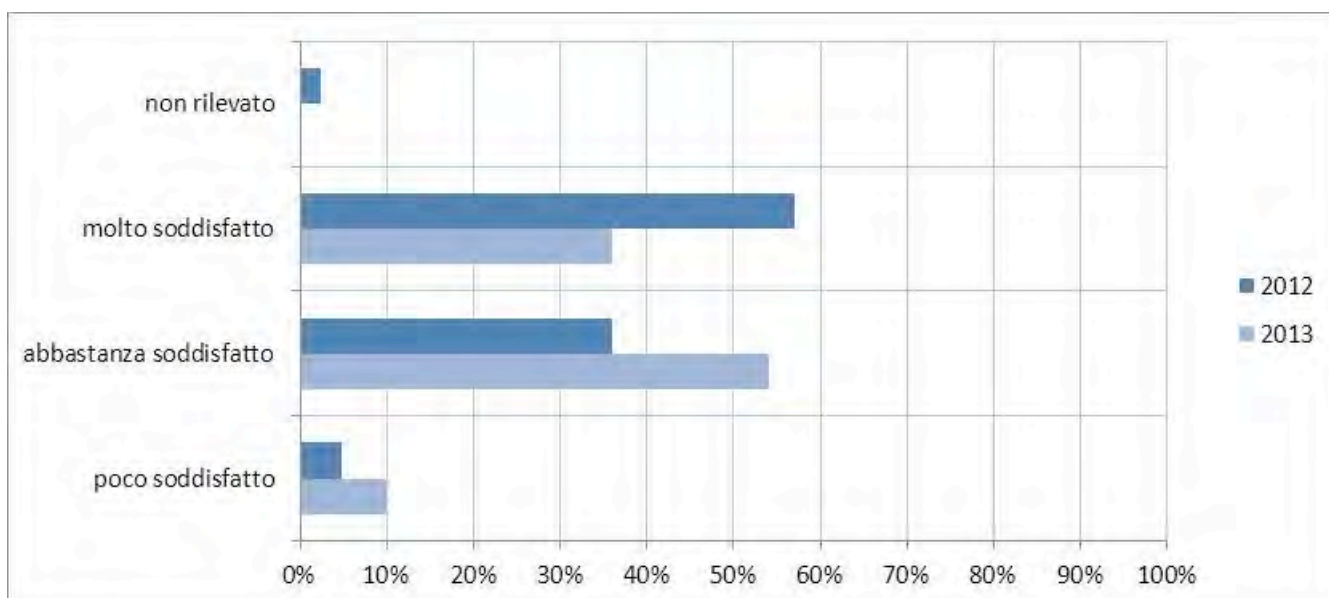
Area D) Ascolto



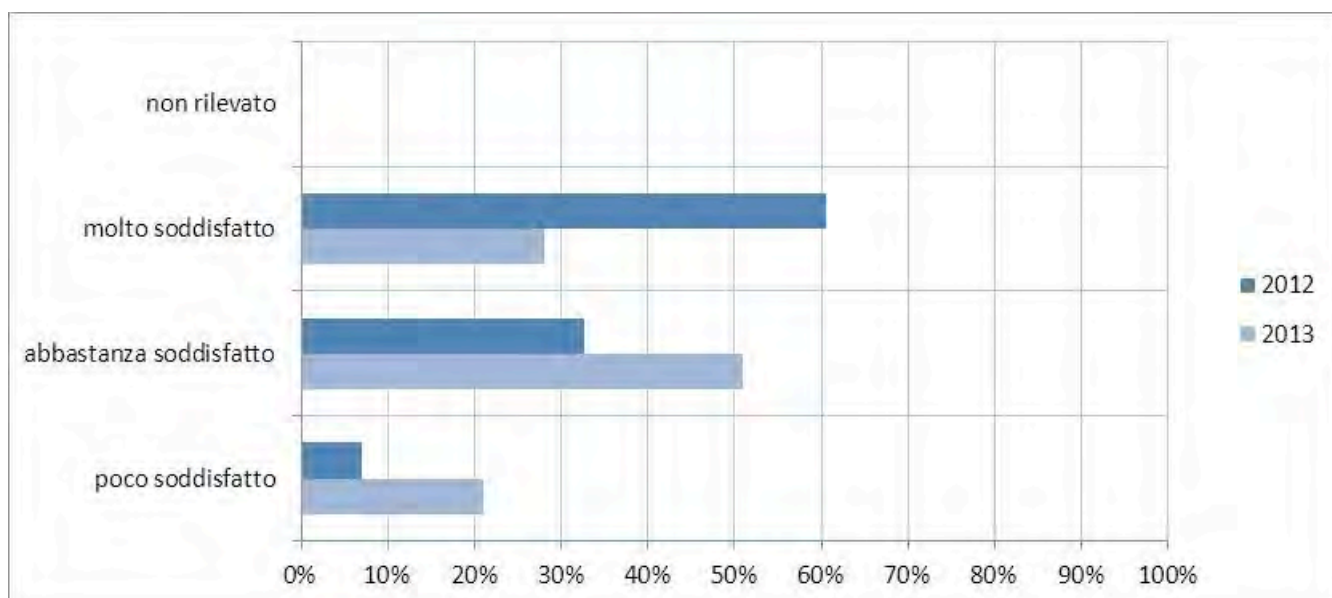
Sezione E) INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE		% 2012	% 2013	
11.	Hai le informazioni sufficienti per poter svolgere efficacemente i tuoi compiti.	Poco soddisfatto	0	5
		Abbastanza soddisfatto	18,6	51
		Molto soddisfatto	81,4	44
		Non rilevato	0	0



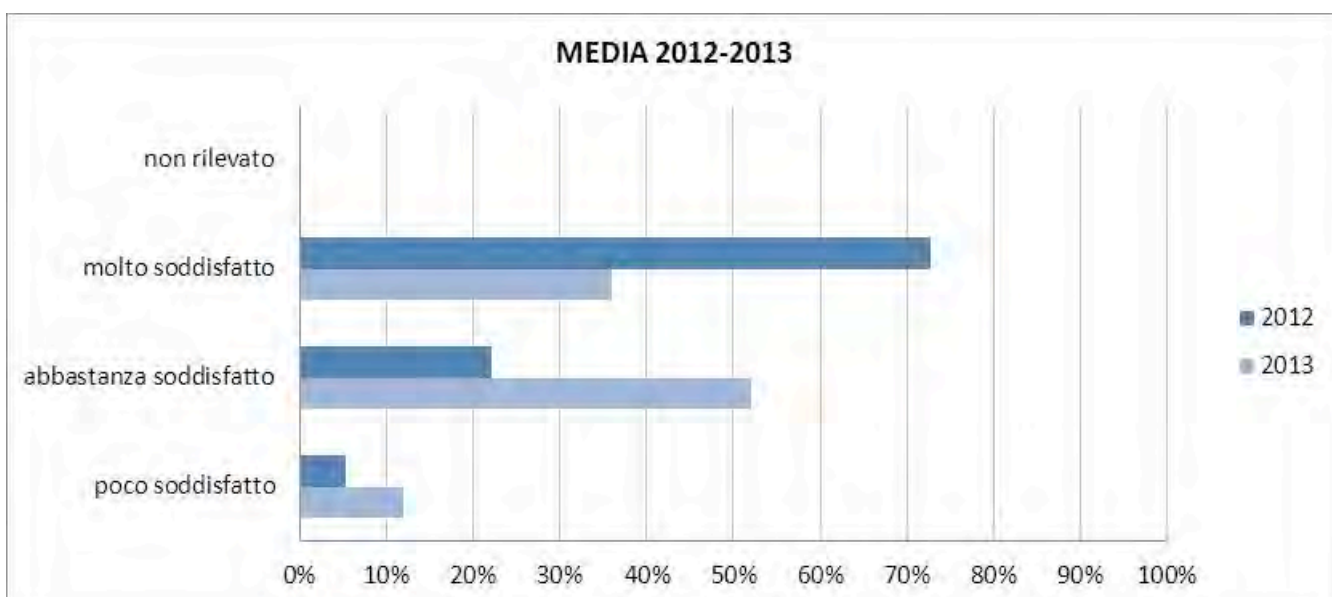
Sezione E) INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE		% 2012	% 2013	
12.	Il clima organizzativo favorisce l'interscambio di informazioni, esperienze e conoscenze.	Poco soddisfatto	4,7	10
		Abbastanza soddisfatto	36	54
		Molto soddisfatto	57	36
		Non rilevato	2,3	0



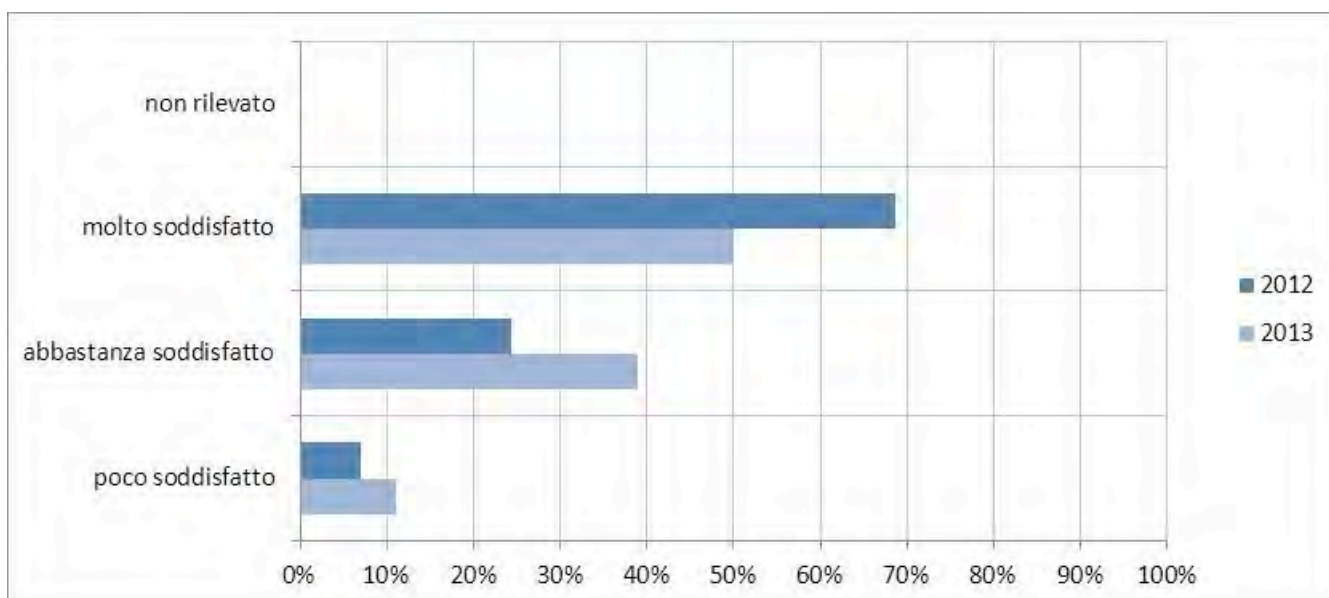
Sezione E) INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE		% 2012	% 2013	
13.	La comunicazione interna dell'organizzazione è chiara, obiettiva e completa.	Poco soddisfatto	7	21
		Abbastanza soddisfatto	32,6	51
		Molto soddisfatto	60,5	28
		Non rilevato	0	0



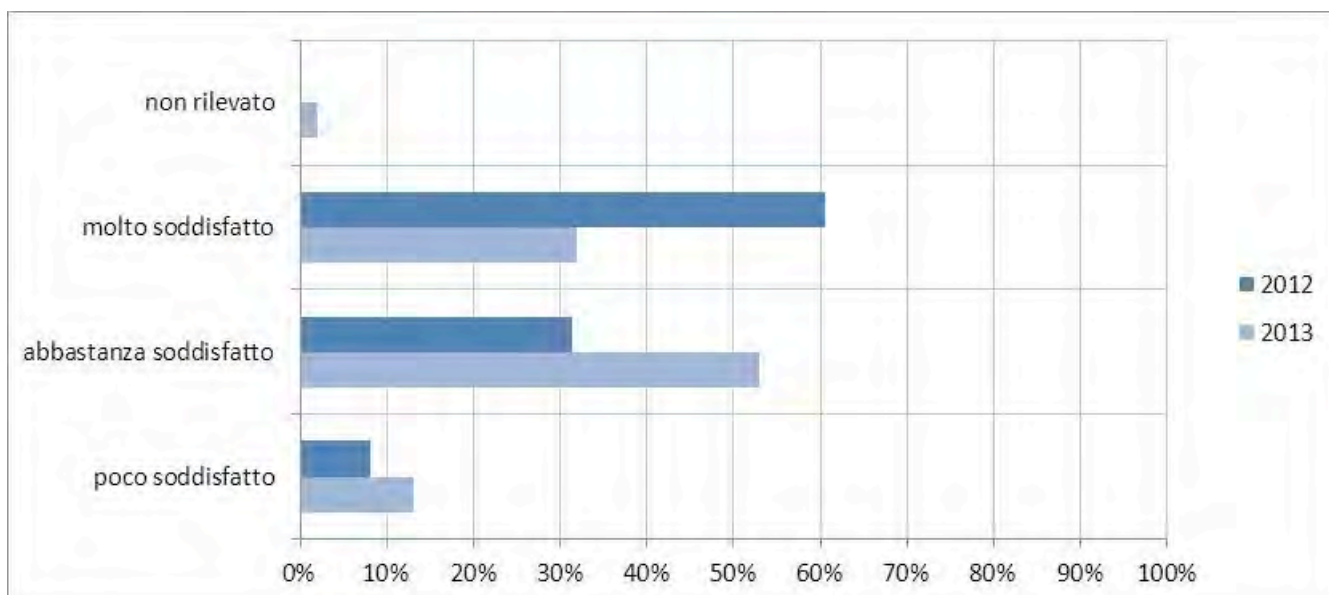
Area E) Informazione



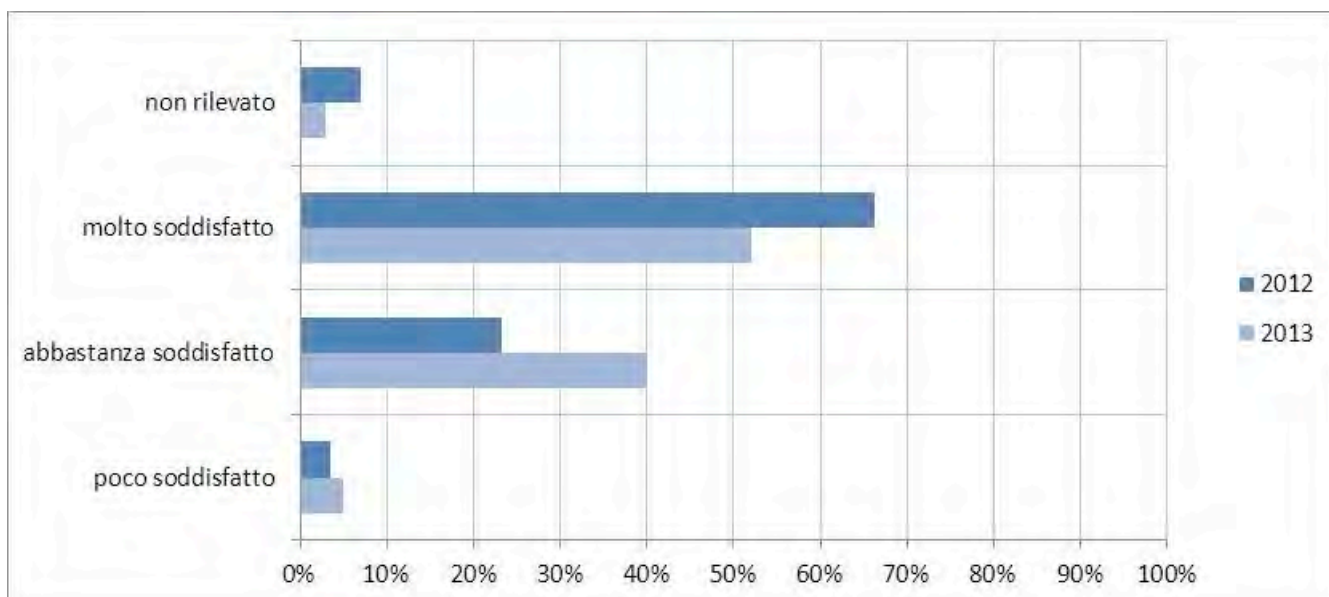
Sezione F) AMBIENTE RELAZIONALE		% 2012	% 2013	
14.	Esiste uno spirito solidaristico tra collaboratori di Dianova	Poco soddisfatto	7	11
		Abbastanza soddisfatto	24,4	39
		Molto soddisfatto	68,6	50
		Non rilevato	0	0



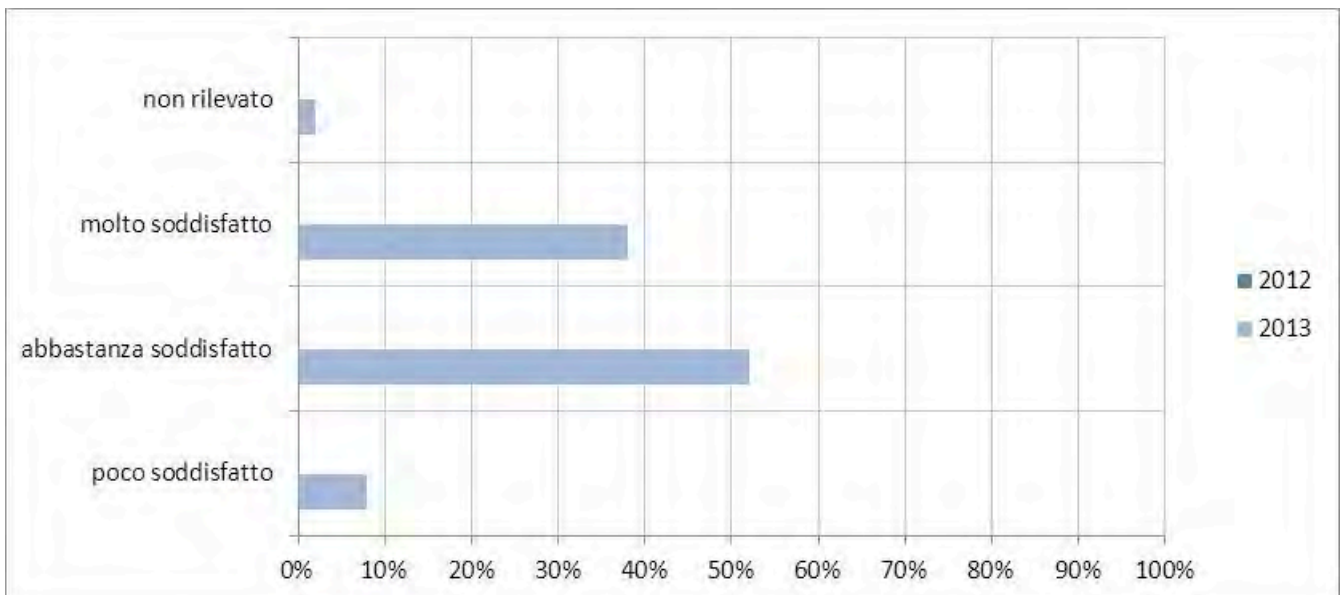
Sezione F) AMBIENTE RELAZIONALE		% 2012	% 2013	
15.	Ricevi regolarmente da parte dei responsabili il feedback sul lavoro che svolgi.	Poco soddisfatto	8,1	13
		Abbastanza soddisfatto	31,4	53
		Molto soddisfatto	60,5	32
		Non rilevato	0	2



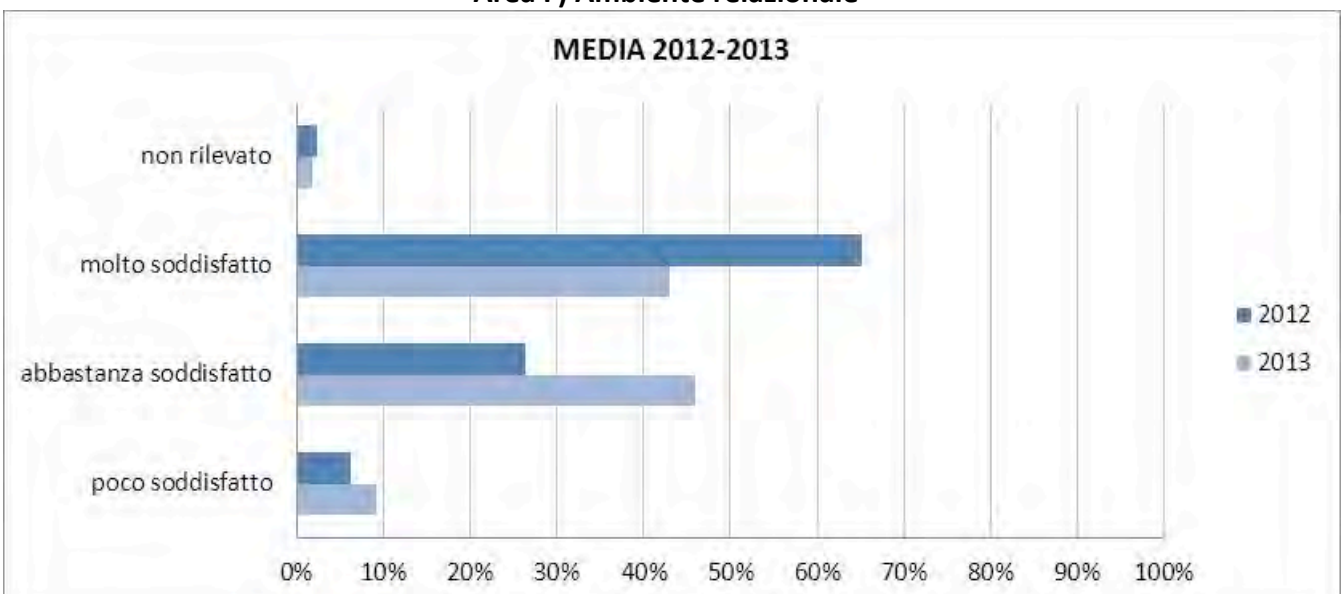
Sezione F) AMBIENTE RELAZIONALE		% 2012	% 2013	
16.	I rapporti di lavoro con i tuoi colleghi sono buoni	Poco soddisfatto	3,5	5
		Abbastanza soddisfatto	23,3	40
		Molto soddisfatto	66,3	52
		Non rilevato	7	3



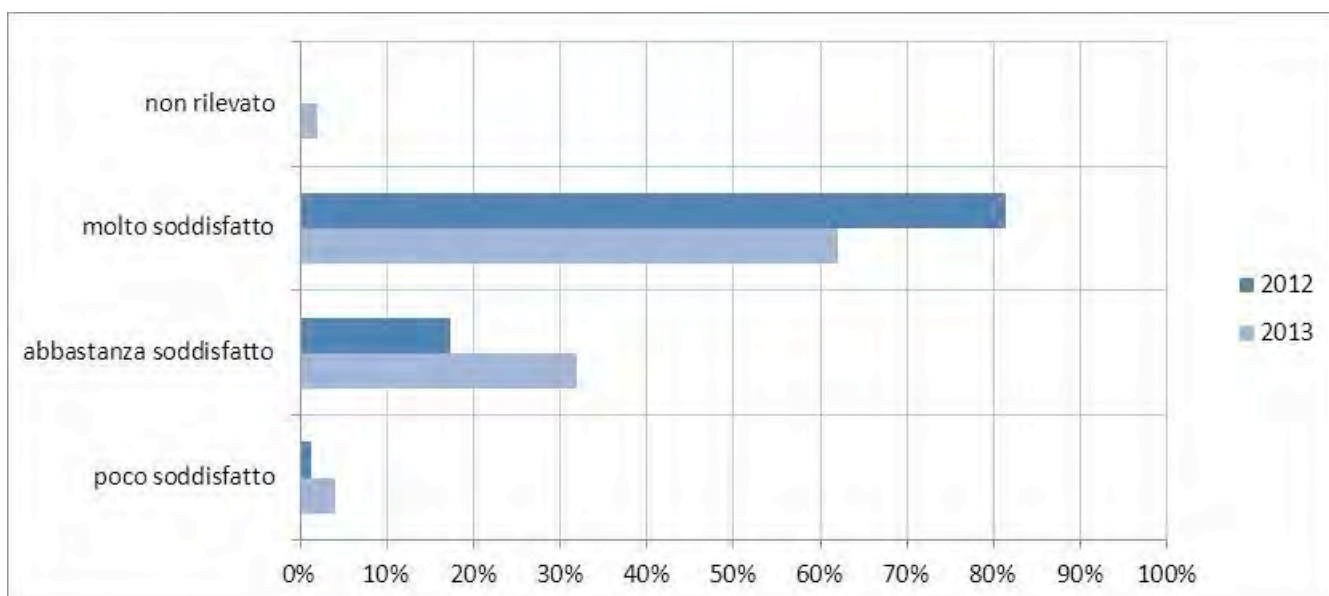
Sezione F) AMBIENTE RELAZIONALE		% 2012	% 2013
17.	Dianova prende le misure più adatte alla creazione di buone relazioni interpersonali.	Poco soddisfatto	N.A. 8
		Abbastanza soddisfatto	N.A. 52
		Molto soddisfatto	N.A. 38
		Non rilevato	N.A. 2



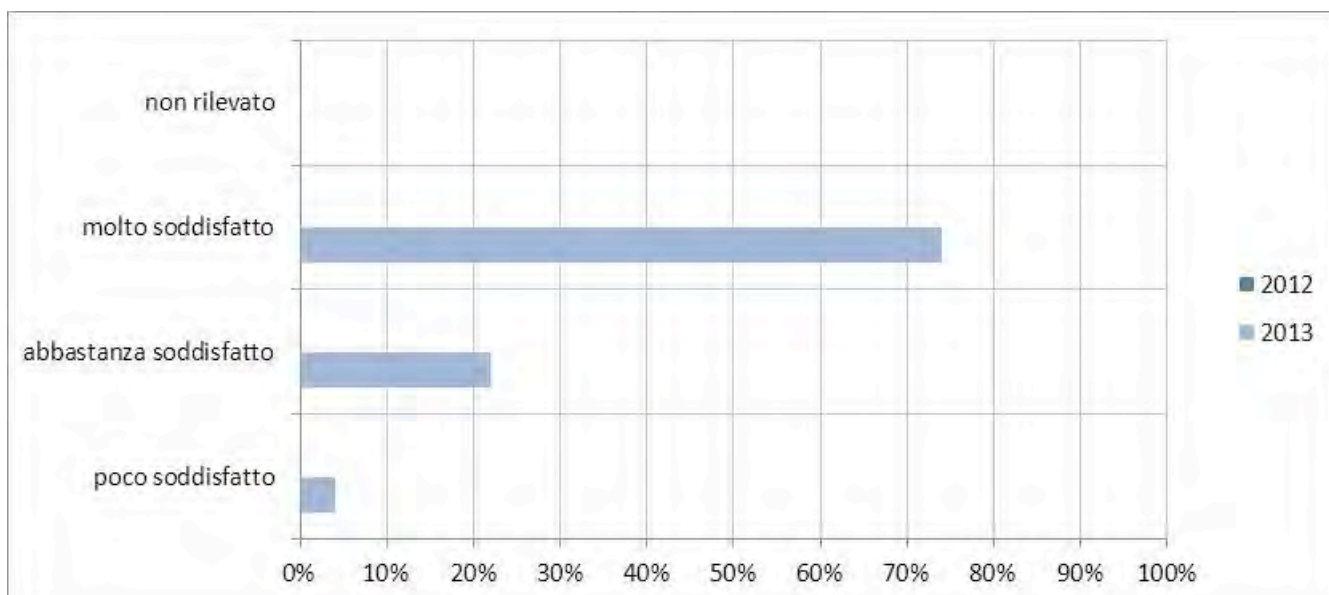
Area F) Ambiente relazionale



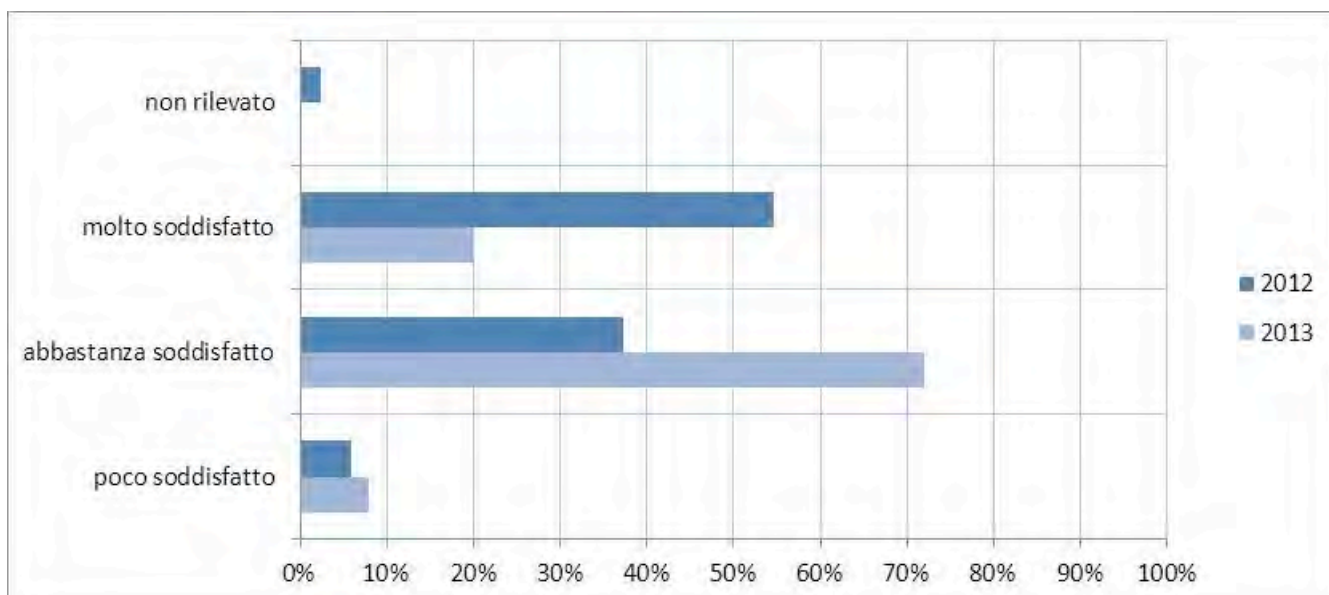
Sezione G) OPERATIVITA'		% 2012	% 2013	
18.	Il tuo responsabile è pronto a darti aiuto nelle situazioni in cui ti trovi in difficoltà.	Poco soddisfatto	1,2	4
		Abbastanza soddisfatto	17,4	32
		Molto soddisfatto	81,4	62
		Non rilevato	0	2



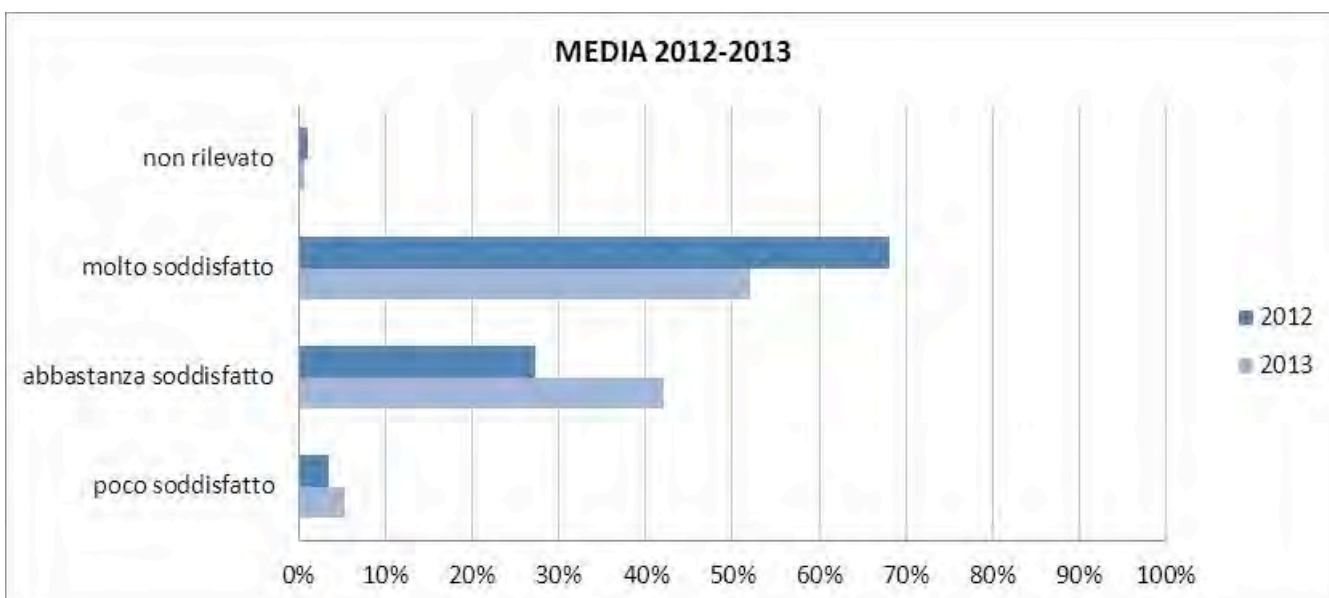
Sezione G) OPERATIVITA'		% 2012	% 2013	
19.	Hai idee chiare su quelli che sono i tuoi compiti e obiettivi.	Poco soddisfatto	N.A.	4
		Abbastanza soddisfatto	N.A.	22
		Molto soddisfatto	N.A.	42
		Non rilevato	N.A.	2



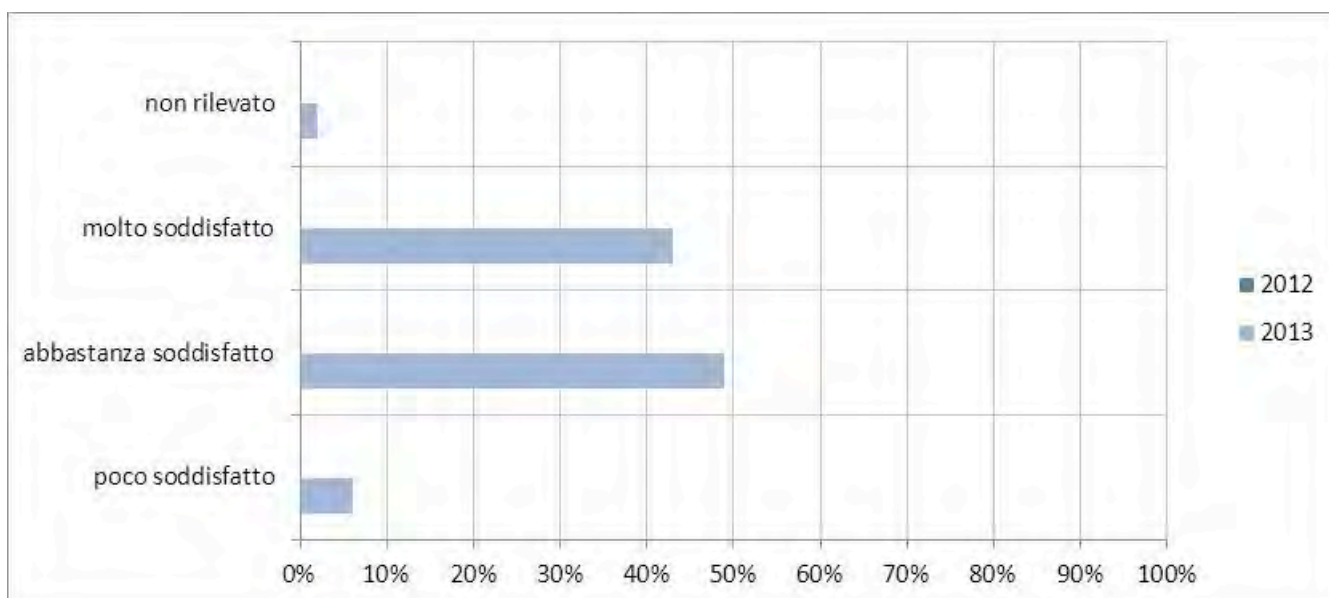
Sezione G) OPERATIVITA'		% 2012	% 2013	
20.	Le decisioni relative all'attività operativa vengono prese con tempestività.	Poco soddisfatto	5,8	8
		Abbastanza soddisfatto	37,2	72
		Molto soddisfatto	54,7	20
		Non rilevato	2,3	0



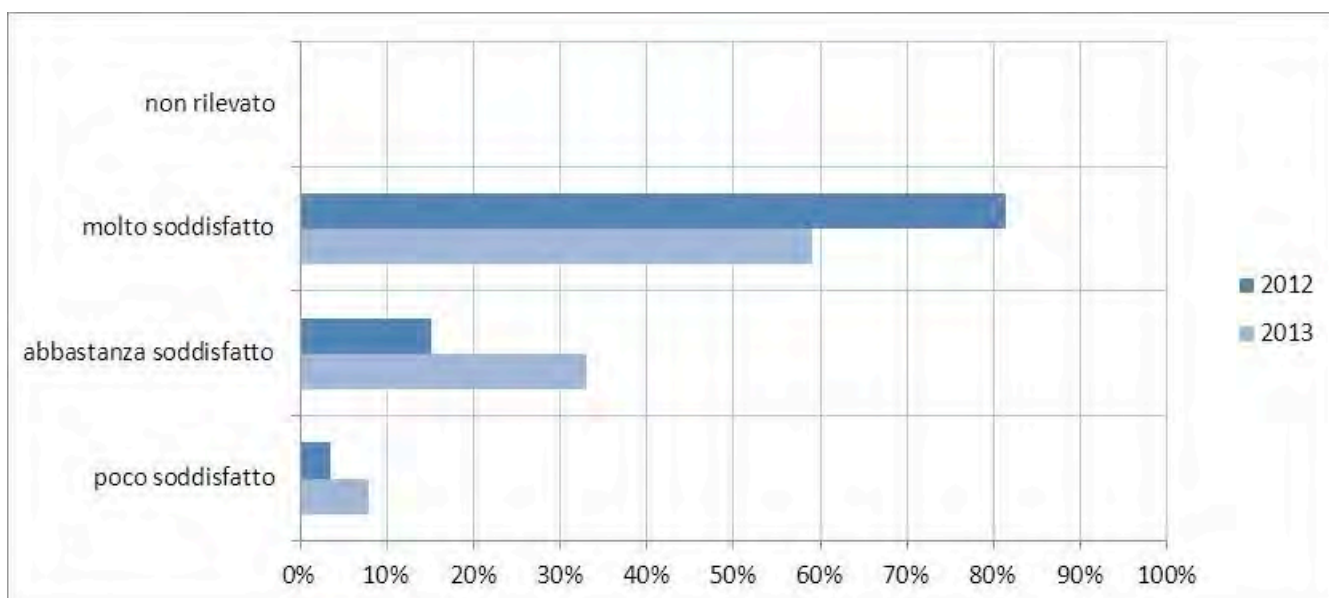
Area G) Operatività



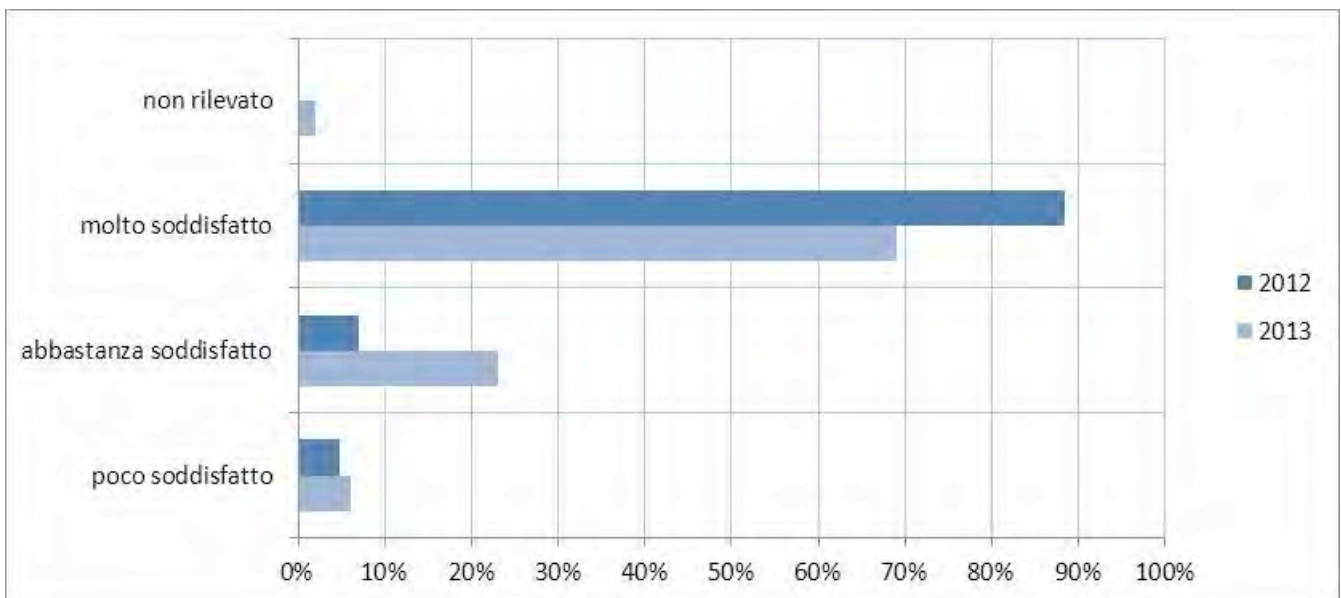
Sezione H) STIMOLI		% 2012	% 2013
21.	L'organizzazione incoraggi la presentazione di nuove idee.	Poco soddisfatto	N.A. 6
		Abbastanza soddisfatto	N.A. 49
		Molto soddisfatto	N.A. 43
		Non rilevato	N.A. 2



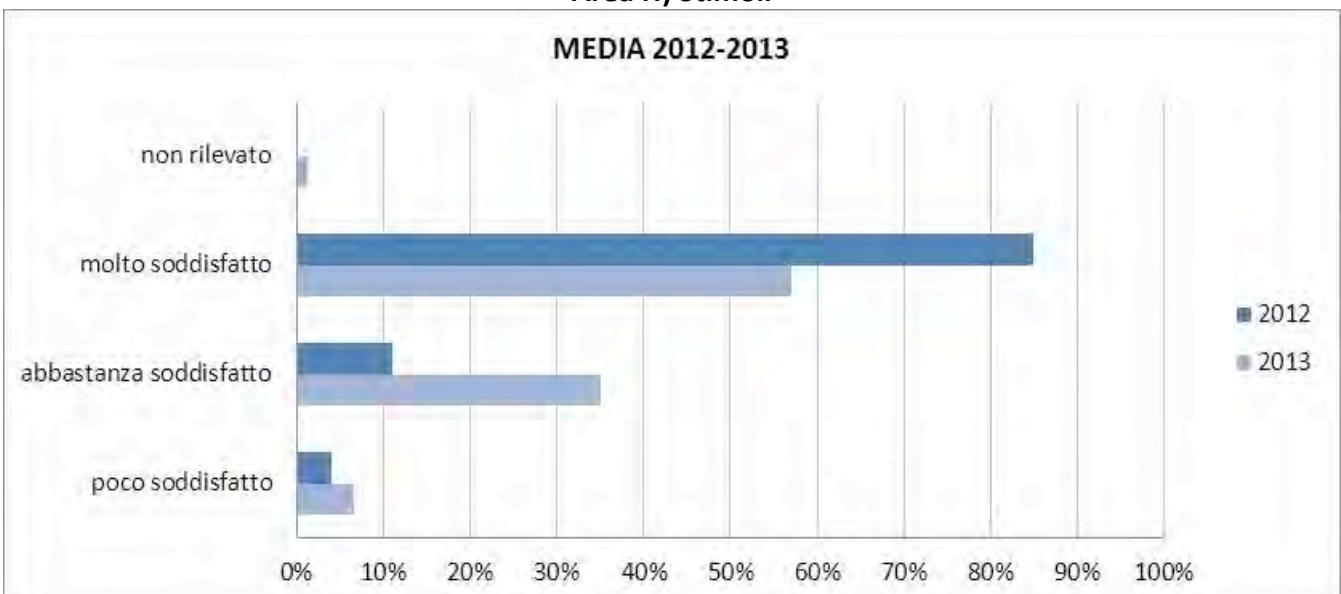
Sezione H) STIMOLI		% 2012	% 2013	
22.	Ti senti stimolato/a a continuare a sviluppare il tuo lavoro nell'organizzazione.	Poco soddisfatto	3,5	8
		Abbastanza soddisfatto	15,1	33
		Molto soddisfatto	81,4	59
		Non rilevato	0	0



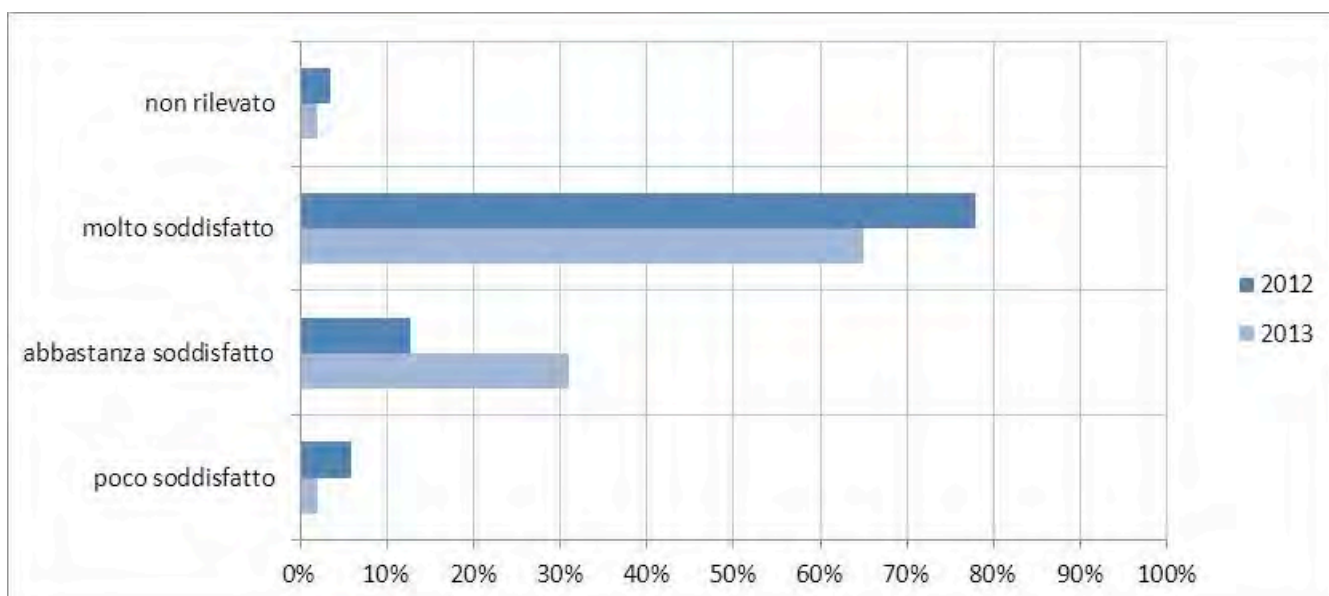
Sezione H) STIMOLI		% 2012	% 2013	
23.	Se dovessi ricevere un'altra proposta di lavoro a parità di condizioni resteresti in Dianova.	Poco soddisfatto	4,7	6
		Abbastanza soddisfatto	7	23
		Molto soddisfatto	88,4	69
		Non rilevato	0	2



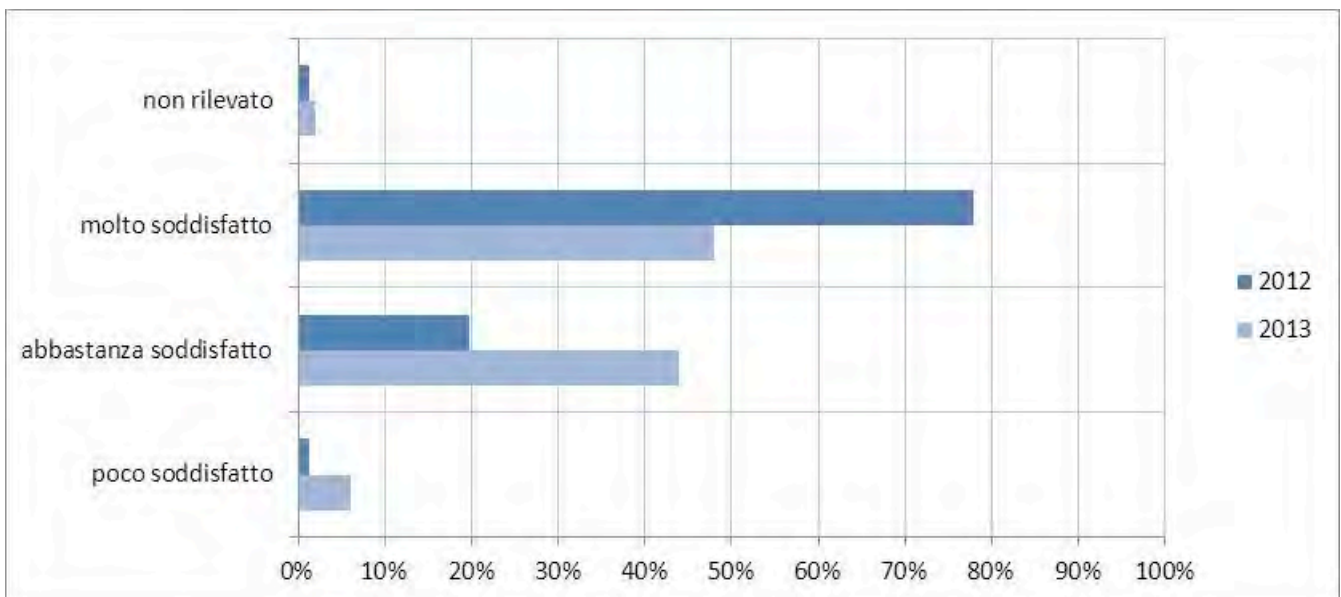
Area H) Stimoli



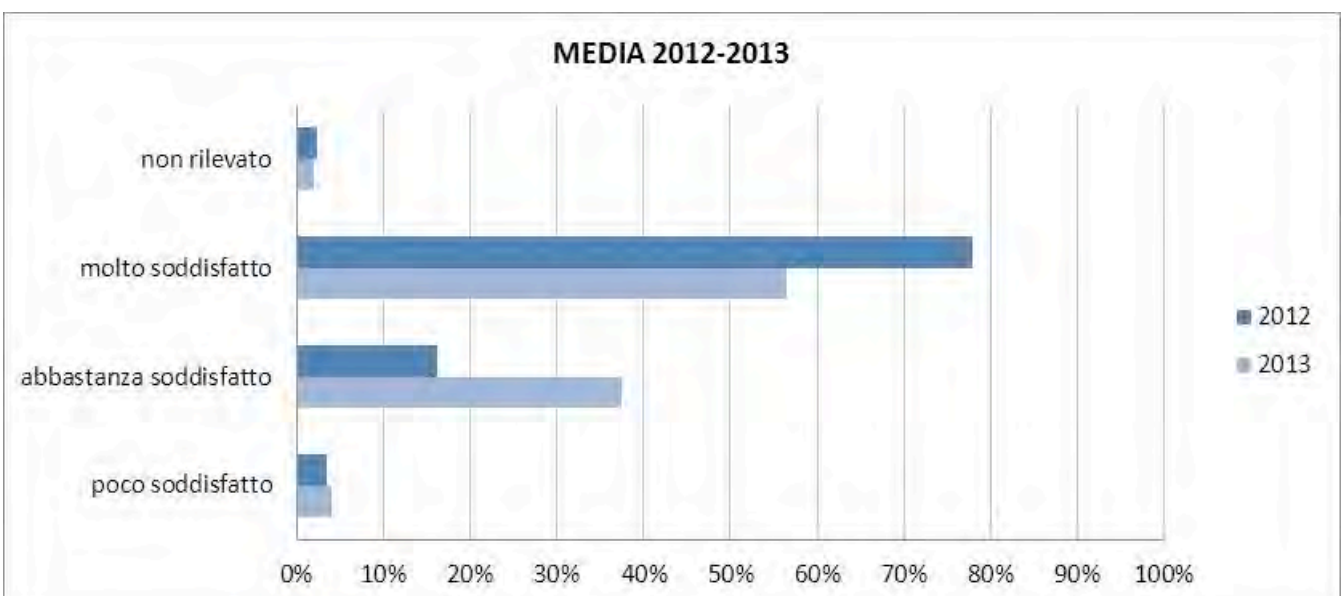
Sezione I) GENERALE		% 2012	% 2013	
24.	Sei orgoglioso/a di lavorare con Dianova.	Poco soddisfatto	5,8	2
		Abbastanza soddisfatto	12,8	31
		Molto soddisfatto	77,9	65
		Non rilevato	3,5	2



Sezione I) GENERALE		% 2012	% 2013	
25.	Pensando al tuo lavoro in Dianova in generale, quanto ti consideri soddisfatto.	Poco soddisfatto	1,2	6
		Abbastanza soddisfatto	19,8	44
		Molto soddisfatto	77,9	48
		Non rilevato	1,2	2



Area I) Generale



Azioni di miglioramento derivanti del monitoraggio soddisfazione personale

1. Proporre corsi di formazione /aggiornamento.
2. Far circolare maggiormente le informazioni e le news di Dianova a tutti i collaboratori.
3. Dare in maniera costante e regolare maggiori feedback sul lavoro svolto a tutti i livelli (operatori, responsabili, direttori).
4. Modificare il questionario suddividendolo in due sezioni separate, una con domande specifiche sulla sede operativa e un'altra sul giudizio di Dianova Italia.

5.4 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/supervisori.

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

Iniziative formative interne realizzate nel 2013		
Comunità	Titolo del corso	Destinatari
Cozzo	Applicazione strumenti terapeutico/educativi/gestionali	Tutto il personale
	Elementi di gestione modulo alcol	Alcuni psicologi/educatori
	Il ruolo del Case Manager	Alcuni psicologi/educatori
Garbagnate	Gestione del paziente con diagnosi psichiatrica	Tutto il personale
	Gestione dei gruppi educativi	Tutto il personale
	Gestione del paziente alcoldipendente	Tutto il personale
	Strumenti educativi	Tutto il personale
	Gestione della qualità	3 operatori/trice
	Social camp	1 operatrice
Montefiore	Approfondimento sui vissuti degli operatori che lavorano nella tossicodipendenza e sulle dinamiche interne all'équipe	Tutto il personale
	Gestione utenza femminile	Tutto il personale
	Elementi di psicopatologia	Tutto il personale
Ortacesus	“Gestione del conflitto” - saper riconoscere e gestire “il conflitto” all’interno dell’équipe, con il singolo utente e con il gruppo. Teoria e pratica.	Tutto il personale

Palombara Sabina		
	I pazienti con doppia diagnosi e cenni di psicopatologia	Tutto il personale
	La conduzione dei gruppi terapeutici ed educativi	Tutto il personale

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

Iniziative formative esterne nel 2013			
Centro Dianova	Iniziativa formativa	Partecipanti	Durata (ore)
Nazionale	Corso Aggiornamento RLS	4	2
	Corso formazione lavoratori	5	4
	Aggiornamento Privacy: il nuovo Codice sulla Privacy	20	4
	Formazione addetti Primo Soccorso	17	16
	Aggiornamento addetti Primo Soccorso	20	4
	Haccp	3	20
	Corso Antincendio	3	8
Palombara Sabina	V Congresso Nazionale FeDerSerD "La società dipendente – Il sistema di competenze e responsabilità per comprendere, decidere e agire”.	2	16
	Scuola superiore per le dipendenze, Corso base, Dipartimento politiche antidroga	2	150
	Laurea specialistica Educatore Professionale e Coordinatore dei Servizi Educativi	1	2° annualità
	Convegno “Cocaina: nuovi modelli di trattamento” Progetto CARE. Roma –Regione Lazio- 24 e 25 gennaio 2013	2	14
	Seminario “Appropriatezza delle cure e valutazione degli esiti clinici” – Presentazione in Regione Lazio progetto implementazione linee guida presso Dianova -Centro Trattamento Residenziale sede operativa Palombara Sabina (Roma) settembre 2013	2	6
	La valutazione di outcome nei servizi per le dipendenze: Sperimentazione locale e condivisione del modello operativo in Regione Lazio 26-28/02/2013	1	22
	La valutazione di outcome nei servizi per le dipendenze: Disseminazione sul territorio da giugno a novembre 2013	8	36
Garbagnate Milanese	Corso inglese intermedio B1	1	32
	Corso inglese intermedio B2	1	32
	Coordinamento e cambiamento: che cosa bisogna sapere e saper fare per decidere	1	24

Montefiore dell'Aso	Corso del Dipartimento Nazionale Antidroga (formazione multidisciplinare sulle tossicodipendenze, corso base)	1	150
	S.T.D.P. di Macerata (Corso formativo sul gioco d'azzardo patologico)	4	8
Cozzo	Corso formazione per addetto alle industrie alimentari HACCP - CE 852/04	2	4
	Corso di aggiornamento sulla gestione dell'emergenza e lotta antincendio nei luoghi di lavoro – rischio medio	5	4
	Corso di formazione per addetti al primo soccorso	4	4
La villa	Giornata Internazionale “Mai più un bambino...” dai diritti umani violati ai modelli alternativi di accoglienza e accompagnamento	2	8
	Seminario Internazionale: "La famiglia di fronte al reato. Azioni sperimentali a supporto delle famiglie dei minori autori di reato"	1	8
	Ciclo di Seminari su: “Il collocamento in comunità dei Minori dell'area Penale; I minori, il procedimento penale e l'intervento pedagogico in comunità”	2	32
	Workshop La semina e il raccolto - Ricomincio dal bio.	1	8
Ufficio comunicazioni/redazione	Corso avanzato di web marketing	3	16