

Comunità Terapeutica MONTEBUONO

Rilevazione NOVEMBRE 2022

	Questionario 01	Questionario 02	Questionario 03	Questionario 04	Questionario 05	Questionario 06	Questionario 07	Questionario 08	Questionario 09	Questionario 10
A. RAPPORTI CON L'EQUIPE										
a.1 Come valuti il tuo rapporto con il responsabile?	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4
a.2 Come valuti il tuo rapporto con l'operatore di riferimento?	4	4	4	3	4	4	4		4	4
a.3 Come valuti il tuo rapporto con gli operatori della comunità?	4	3	4	2	4	3	4	2	4	4
a.4 Come valuti il tuo rapporto con lo psicologo?		2	4	1	4	3	4		4	1
a.5 Come valuti la capacità dell'èquipe di essere attenta ai bisogni degli utenti?	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3
B. GRUPPO										
b.1 Come valuti il tuo rapporto con il gruppo degli ospiti?	4	2	3	2	3	4	4	3	0	3
b.2 Come valuti la capacità del gruppo di sostenerti nei momenti di difficoltà?	4	2	3	1	4	3	3	3	4	3
b.3 Come valuti la capacità del gruppo di agire nel rispetto delle regole?	4	2	2	3	4	3	3	3	4	3
C. AMBIENTI										
c.1 Come valuti gli ambienti dove svolgi i colloqui e i gruppi ?	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4
c.2 Come valuti gli ambienti in cui svolgi l'attività lavorativa ?	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3
c.3 Come valuti gli ambienti dove svolgi l'attività ricreativa?	3	2	4	1	3	2	3	3	4	3
c.4 Come valuti nel suo insieme l'intera struttura della comunità?	3	3	3	1	4	4	3	3	4	3
c.5 Come valuti lo spazio esterno della comunità?	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
D. ORGANIZZAZIONE										
d.1 Come valuti l'organizzazione e la pianificazione della giornata ?	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3
d.2 Come valuti l'organizzazione del servizio mensa ?	4	2	4	3	4	4	4	3	4	3
d.3 Come valuti l'organizzazione dei rapporti con i tuoi famigliari ?	4	4	4	3	3	4	4		4	3
d.4 Come valuti il regolamento della comunità ?	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3
E. ATTIVITA'										
e.1 Come valuti le uscite individuali e di gruppo?	4	4	4	3	3	2	4		4	3
e.2 Come valuti le attività sportive proposte e organizzate dalla struttura?	3	2		1	3	2	1		4	4
e.3 Come valuti le attività ergoterapiche?	3	2	3	1	4	3	1		4	2
e.4 Come valuti il servizio educativo proposto in comunità?	4	2	3	2	4	3	3	2	4	3
e.5 Come valuti il servizio psicologico proposto in comunità ?	4	2	4	1	4	3	3	2		1
e.6 Come valuti l'efficacia dei colloqui e dei gruppi?	4	3	4	2	3	4	3	2	4	2
e.7 Come valuti l'attenzione della comunità alla cura della tua salute?	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2
e.8 Come valuti l'attenzione della comunità alla cura degli aspetti giuridico/legali?	3	3	3	0	3	4	3		4	3
e.9 Come valuti in generale l'attenzione ai tuoi bisogni ?	4	3	3	2	4	4	4	2	4	3
F. PROGETTUALITA'										
f.1 Come valuti la costruzione del tuo progetto individuale?	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2
f.2 Come valuti l'attenzione agli obiettivi del tuo progetto individuale?	4	3	3	2	4	4	4	2	4	2
f.3 Come valuti in generale i servizi offerti dalla comunità in relazione alla tue aspettative?	4	3	3	1	4	3	4	2	4	4
GLOBALE (A-B-C-D-E-F)	3,8	2,8	3,6	2,2	3,6	3,4	3,6	2,9	3,8	3,2
MEDIA VALUTAZIONE GLOBALE (G)	3,8									

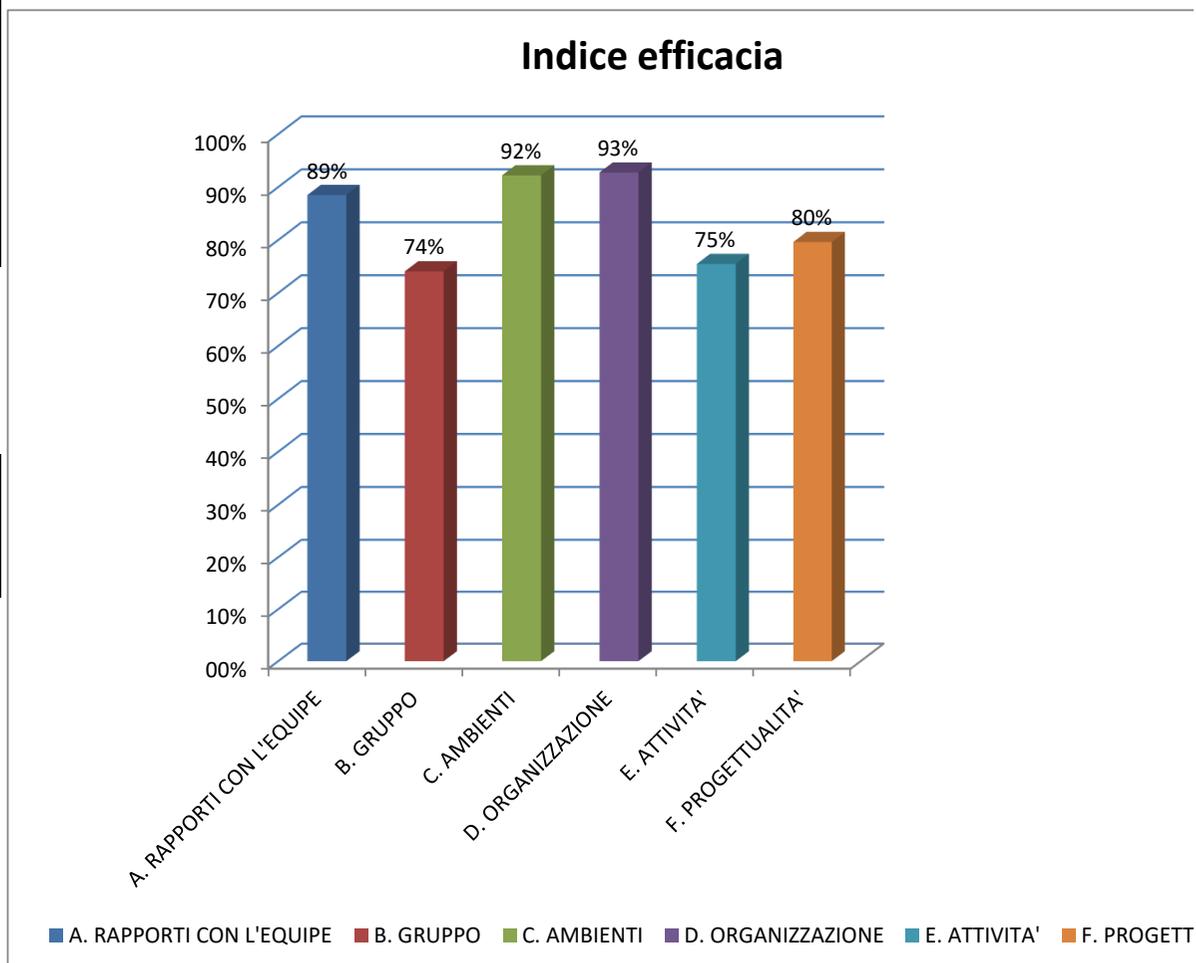
SCALA DI VALORI	
Ottimo/a	4
Buono/a	3
Accettabile	2
Scarso/a	1
Pessimo/a	0
SUFFICIENZA MINIMA	2,5

Comunità Terapeutica MONTEBUONO Rilevazione NOVEMBRE 2022		Giudizi positivi	Giudizi negativi	Media	Indice efficacia	Scostamento
A. RAPPORTI CON L'EQUIPE	87	77	06	3,49	89%	- 11%
a.1 Come valuti il tuo rapporto con il responsabile?	18	17	01	3,61	94%	- 06%
a.2 Come valuti il tuo rapporto con l'operatore di riferimento?	17	16	01	3,71	94%	- 06%
a.3 Come valuti il rapporto con gli operatori della tua comunità?	18	16	02	3,50	89%	- 11%
a.4 Come valuti il tuo rapporto con lo psicologo?	16	12		3,19	75%	- 25%
a.5 Come valuti la capacità dell'èquipe di essere attenta ai bisogni degli utenti?	18	16	02	3,44	89%	- 11%
B. GRUPPO	54	40	14	2,93	74%	- 26%
b.1 Come valuti il tuo rapporto con il gruppo degli ospiti?	18	14	04	3,00	78%	- 22%
b.2 In che misura hai costruito rapporti significativi con gli altri ospiti ?	18	14	04	3,06	78%	- 22%
b.3 Come valuti la capacità del gruppo di agire nel rispetto delle regole?	18	12	06	2,72	67%	- 33%
C. AMBIENTI	90	83	07	3,42	92%	- 08%
c.1 Come valuti gli ambienti dove svolgi i colloqui e i gruppi ?	18	17	01	3,44	94%	- 06%
c.2 Come valuti gli ambienti in cui svolgi l'attività lavorativa ?	18	17	01	3,39	94%	- 06%
c.3 Come valuti gli ambienti dove svolgi l'attività ricreativa?	18	14	04	3,06	78%	- 22%
c.4 Come valuti nel suo insieme l'intera struttura della comunità?	18	17	01	3,39	94%	- 06%
c.5 Come valuti lo spazio esterno della comunità?	18	18	00	3,83	100%	00%
D. ORGANIZZAZIONE	69	64	05	3,52	93%	- 07%
d.1 Come valuti l'organizzazione e la pianificazione della giornata ?	18	17	01	3,33	94%	- 06%
d.2 Come valuti l'organizzazione rispetto al vitto ?	17	16	01	3,65	94%	- 06%
d.3 Come valuti l'organizzazione rispetto all'alloggio ?	16	16	00	3,69	100%	00%
d.4 Come valuti il regolamento della comunità?	18	15	03	3,44	83%	- 17%
E. ATTIVITA'	155	117	38	3,04	75%	- 25%
e.1 Come valuti le uscite individuali e di gruppo?	17	14	03	3,18	82%	- 18%
e.2 Come valuti le uscite individuali ?	16	07	09	2,19	44%	- 56%
e.3 Come valuti le attività ergoterapiche?	17	11	06	2,53	65%	- 35%
e.4 Come valuti il servizio educativo proposto in comunità?	18	14	04	3,22	78%	- 22%
e.5 Come valuti il servizio psicologico proposto in comunità ?	17	12	05	3,00	71%	- 29%
e.6 Come valuti l'efficacia dei colloqui e dei gruppi?	18	14	04	3,22	78%	- 22%
e.7 Come valuti l'attenzione della comunità alla cura della tua salute?	18	16	02	3,39	89%	- 11%
e.8 Come valuti l'attenzione della comunità alla cura degli aspetti giuridico/legali?	16	13	03	3,13	81%	- 19%
e.9 Come valuti in generale l'attenzione ai tuoi bisogni ?	18	16	02	3,39	89%	- 11%
F. PROGETTUALITA'	54	43	11	3,39	80%	- 20%
f.1 Come valuti la costruzione del tuo progetto individuale?	18	14	04	3,39	78%	- 22%
f.2 Come valuti l'attenzione agli obiettivi del tuo progetto individuale?	18	14	04	3,39	78%	- 22%
f.3 Come valuti in generale i servizi offerti dalla comunità in relazione alla tue aspet	18	15	03	3,39	83%	- 17%
Comunità Terapeutica MONTEBUONO Rilevazione NOVEMBRE 2022	00					
GLOBALE (A-B-C-D-E-F)	509	424	81	3,28	83%	- 17%
MEDIA VALUTAZIONE GLOBALE (G)	3,75					

Quesiti	Indice efficacia
A. RAPPORTI CON L'EQUIPE	89%
B. GRUPPO	74%
C. AMBIENTI	92%
D. ORGANIZZAZIONE	93%
E. ATTIVITA'	75%
F. PROGETTUALITA'	80%

MEDIA 84%

Comunità Terapeutica MONTEBUONO
Rilevazione NOVEMBRE 2022



'UALITA'

FOGLIO RACCOLTA DATI RECLAMI E SEGNALAZIONI U.d.O. Comunità Montebuono

n	data	TIPO		riferimento	CAUSE					CHIUSURA			
		rec	segn		cucina	personale	programma	regolamento	gruppo	altro	data	lettera	colloquio
1	02.06.2022	X		A.B.						X			
2	10.07.2022	X		M.F.						X			
3	25.08.2022	X		M.S.						X			
4	14.09.2022	X		G.Z.						X			
5	22.09.2022	X		A.M.		X							
6	11.10.2022	X		G.Z.			X						
7	15.11.2022	X		A.B.						X			
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													
16													
17													
18													
totale		7	0		0	1	1	0	0	5		0	0

REPORT RECLAMI

n° reclami	7
n° segnalazioni	0
n° relativi alla cucina	0
% relativi alla cucina	0%
n° relativi al personale	1
% relativi al personale	14%
n° relativi al programma	1
% relativi al programma	14%
n° relativi al regolamento	0
% relativi al regolamento	0%
n° relativi al gruppo	0
% relativi al gruppo	0%
n° relativi ad altre cause	5
% relativi ad altre cause	71%
n° chiusi tramite lettera	0
n° chiusi tramite colloquio	0



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

PIANO DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Scheda. N° 05/0
revisione 04
del 17/12/18

U.d.O./Servizio: COMUNITA' MONTEBUONO

Analisi dei dati ANNO 2022 – Azioni di miglioramento per l'anno 2023

(Report “raccolta dati customer utenti” e Report “dati reclami”).

Dall'analisi della Customer si evidenzia un miglioramento rispetto alla raccolta customer dell'anno precedente: si può ipotizzare che l'intervento e l'attenzione della Struttura rivolte soprattutto nell'ambito del lavoro di gruppo, nelle attività e parallelamente nella progettualità del singolo ospite hanno portato ad alcune migliorie evidenziate dagli stessi ospiti nella compilazione report di soddisfazione.

Per quanto concerne gli item “Gruppo” si è riscontrato un valore più alto presumibilmente riconducibile alle modifiche attuate e che in parte sono ancora in atto: disgregazione del “vecchio” gruppo + continua modifica di intervento da parte dell'equipe centrati sempre più verso la *comprensione* che all'*imposizione* + interventi mirati alla comprensione dei nuovi ospiti (tipologia di utenza) e dunque alle modifiche da attuare affinché si riesca a maturare una buona alleanza di-con il gruppo => in linea con lo scorso anno, tale tipologia di utenza all'interno di un gruppo “mediano-grande” si potrebbe ipotizzare che sia mossa principalmente dal sentimento di diffidenza reciproco e dal desiderio egoistico e che ciò renda più faticoso il raggiungimento di un clima di gruppo che ne favorisca l'alleanza. Si fa presente comunque la difficoltà nel mantenere una certa regolarità nella frequenza del gruppo di plenaria, presumibilmente legata al carico di lavoro e alla turnazione, unito alle variabili di emotività e/o resistenza propriamente legate alla conduzione di un gruppo come quello della nostra comunità (membri del gruppo con spiccati tratti narcisistici-antisociali; omogeneità VS eterogeneità del gruppo; ecc) : l'idea sarebbe quella di poter raggiungere come obiettivo la possibilità di poter essere ciascun operatore formato e preparato a fiancheggiare la conduzione del gruppo, con tutto quello che ciò implica (gestione del controtransfert gruppale ed individuale; transfert personale; ecc)

Si continua ad intensificare il rapporto coi singoli dedicando più spazio ai colloqui individuali, come è evidenziato dal grafico nell'item “A” RAPPORTI CON L'EQUIPE, in particolar modo, oltre alle occasioni prettamente di colloquio individuale, anche in quelle situazioni nelle quali si valuta necessario intervenire prima in individuale prima di poter agire sulle modifiche da apportare negli interventi in gruppo. In quanto, in linea con lo stesso indice dell'anno precedente, si nota un miglioramento su un valore già sufficiente.

Le attività, soprattutto all'esterno, hanno risentito positivamente dell'allentamento delle restrizioni legate alle procedure anti-covid, mentre le attività interne di tipo laboratoriale risentono dalla scarsa possibilità da parte degli operatori di potersi dedicare in tal senso perché spesso coinvolti con le procedure medico-legali-assistenziali che richiedono notevole impiego di tempo ed energie, oltre che per ulteriori variabili riconducibili alla sfera professionale del singolo.

Pertanto l'equipe si impegna nel monitoraggio dell'operato e delle attività con l'obiettivo di coinvolgere in modo sempre più proficuo gli utenti attraverso una maggior presenza durante le stesse, oltre ad una strategia che permetta di poter ottimizzare le risorse. Si impegna nel continuare inoltre nel lavoro di incremento di responsabilità degli ospiti, con il fine di rendere gli stessi maggiormente responsabili circa il proprio progetto individualizzato e dunque agevolare il raggiungimento degli obiettivi prefissati. E, in conclusione, si continua a



Famiglia Nuova

Società Cooperativa Sociale Onlus
via Agostino da Lodi n. 11 - 26900 Lodi LO
tel. 0371.413610 Fax 0371.410374 info@famnuova.com

Scheda. N° 05/0
revisione 04
del 17/12/18

PIANO DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

lavorare nel tentativo di rendere più critici gli utenti rispetto alle motivazioni per le quali hanno scelto un percorso comunitario che come tale può essere efficace se si comprendono le problematiche legate alla tossicodipendenza e alla devianza ad essa connessa.

Per quanto concerne i reclami si evidenzia che l'equipe si è attivata per la risoluzione della criticità. Sono stati attuati piani di interventi che hanno portato alla risoluzione delle criticità, o sono ancora in atto.

AZIONI	RESPONSABILITÀ	TEMPI
MIGLIORIE, ALLA LAVANDERIA, OVVERO RINNOVO ELETTRODOMESTICI E UNO SPAZIO COPERTO PER POTER ASCIUGARE GLI INDUMENTI LAVATI	EQUIPE/ TECNICO	6MESI
AUTOMEZZI: VISTA L'ETA DEL FURGONE, IN ATTESA DI POTER CAMBIARE IL MEZZO (E' RICHIESTA UNA MANUTENZIONE E UNA ATTENZIONE MAGGIORE)	EQUIPE/COOPERATIVA	IN ATTO
UFFICIO OPERATORI	EQUIPE/COOPERATIVA	IN FASE DI COMPLETAMENTO
SISTEMAZIONE/PULIZIA DEPENDANCE PER UTILIZZO INCONTRO FAMILIARI	EQUIPE/UTENZA	In atto
STRUTTURA FATISCENTE	EQUIPE/COOPERATIVA	IN ATTO, PER QUANTO DI COMPETENZA CON AVORI DI ROUTINE, PER I LAVORI STRUTTURALI SI RIMANDA ALLA COOPERATIVA
NUMERO OPERATORI/ORE INSUFFICIENTI	EQUIPE/COOPERATIVA	IN ATTO RIFLESSIONE SU POSSIBILITA' CON L'AMMINISTRAZIONE
ATTIVITA' ESTERNA, SPORT E PALESTRA INTERNA	EQUIPE	IN ATTO AZIONI MIGLIORAMENTO SU ATTREZZATURA INTERNA ED AMPLIAMENTO COLLABORAZIONI ESTERNE AL FINE DI AUMENTARE LE ESPERIENZE SPORTIVE CON LA RETE TERRITORIALE