

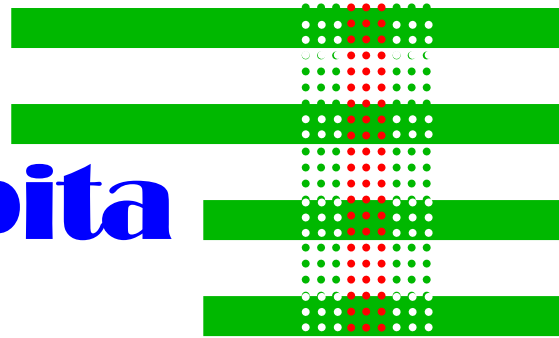
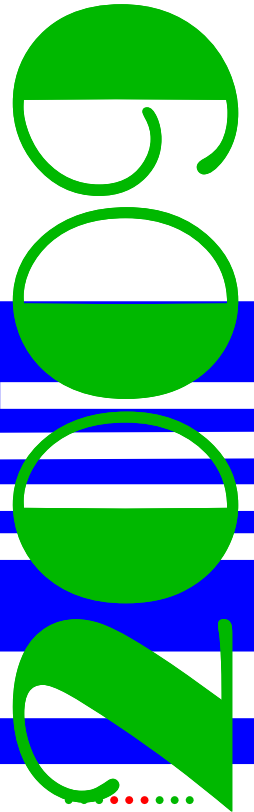


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Cesena

Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche
Unità Operativa Ser.T.
Unità Operativa C.S.M.

Osservatorio Epidemiologico DSM / DP

Osservatorio Qualità Percepita Ser.T. e C.S.M.



Redazione del progetto Conduzione della ricerca Stesura del report finale

a cura di

Segreteria tecnico-scientifica ricerca

Roberto Bosio	Direttore UO C.S.M. Cesena
Liana Farolfi	Responsabile AUSL Cesena Qualità Percepita, referente aziendale del Progetto nell'Ufficio Qualità e referente aziendale della "Rete Metodologia"
Alessandro Mariani D'Altri	Referente Valutazione Soddisfazione Ser.T.
Gregorio Reggiani	Direttore C.S.M. Rubicone
Michele Sanza	Direttore DSM-DP, Direttore UO Ser.T. Programma Dipendenze Patologiche
Paolo Ugolini	Responsabile Osservatorio Epidemiologico e RD Qualità DSM-DP

Coordinamento e realizzazione ricerca Osservatorio Epidemiologico DSM-DP

Paolo Ugolini	Responsabile Osservatorio Epidemiologico e RD Qualità DSM-DP
Alessandro Mariani D'Altri	Referente Valutazione Soddisfazione Ser.T.

Referenti C.S.M. e Ser.T. responsabili di tutte le attività legate alle diverse fasi della ricerca

Susanna Baldini	Infermiera C.S.M. Rubicone
Guya Barducci	Servizio Civile Nazionale Ser.T.
Laura D'Aniello	Servizio Civile Nazionale C.S.M.
Sara Gostoli	Servizio Civile Nazionale C.S.M.
Luciana Magalotti	Infermiera C.S.M. Rubicone
Alessandro Mariani D'Altri	Referente Valutazione Soddisfazione Ser.T.
Elisa Migliarini	Servizio Civile Nazionale Ser.T.
Paolo Ugolini	Responsabile Osservatorio Epidemiologico e RD Qualità DSM-DP
Rosa Sant'Angelo	Medico Psichiatra C.S.M. Cesena

INDICE

Introduzione	pag.	4
I) Il Sistema di Gestione delle Segnalazioni URP/AUSL Cesena	»	6
II) Obiettivi ricerca qualità percepita DSM-DP	»	8
III) Metodologia della ricerca	»	10
1. Servizio per le Dipendenze Patologiche		
1.1 Sintesi dei principali risultati	»	18
1.2 Informazioni di contesto	»	22
1.3 Valutazione complessiva del Servizio per le Dipendenze Patologiche	»	22
1.4 Risultati indicatore relativo a “Struttura e Organizzazione”	»	23
1.5 Risultati indicatore relativo alla valutazione degli operatori	»	25
1.6 Risultati indicatore relativo ai risultati raggiunti dal Servizio	»	27
1.7 Regressione mediana	»	29
1.8 Analisi fattoriale	»	29
2. Centro di Salute Mentale di Cesena		
2.1 Sintesi dei principali risultati	»	31
2.2 Informazioni di contesto	»	36
2.3 Valutazione complessiva del Servizio C.S.M. Cesena	»	36
2.4 Risultati indicatore relativo a “Struttura e Organizzazione”	»	36
2.5 Risultati indicatore relativo alla valutazione degli operatori	»	39
2.6 Risultati indicatore relativo alla valutazione delle cure ricevute	»	41
2.7 Risultati indicatore relativo alla comunicazione con il Servizio	»	42
2.8 Regressione mediana	»	44
2.9 Analisi fattoriale	»	44
3 Centro di Salute Mentale Rubicone		
3.1 Sintesi dei principali risultati	»	46
3.2 Informazioni di contesto	»	50
3.3 Valutazione complessiva del Centro di Salute Mentale Costa Rubicone	»	50
3.4 Risultati indicatore relativo a “Struttura e Organizzazione”	»	51
3.5 Risultati indicatore relativo alla valutazione degli operatori	»	53
3.6 Risultati indicatore relativo alla valutazione delle cure ricevute	»	55
3.7 Risultati indicatore relativo alla comunicazione con il Servizio	»	56
3.8 Regressione mediana	»	57
3.9 Analisi fattoriale	»	57
4. Verso la validazione del questionario C.S.M.		59
Allegati	»	61

INTRODUZIONE

La ricerca sulla qualità percepita 2009 che l'Osservatorio Epidemiologico DSM –DP ha coordinato e realizzato si pone nell'ottica di superare indagini spot sulla customer satisfaction a favore di sistemi di rilevazione della qualità percepita che siano in grado di includere il cittadino/utente all'interno del sistema di erogazione dei servizi, valorizzandone il giudizio, e contestualmente responsabilizzandolo e alimentando la sua fiducia verso l'organizzazione. Perché questo sia possibile l'organizzazione deve essere disposta a mettersi in gioco, strutturandosi in modo tale da poter gestire i processi di ascolto avviati e impegnandosi per un costante miglioramento.

All'interno di questo quadro va evidenziato che il progredire dei modelli organizzativi dei Ser.T. e dei C.S.M. all'interno del DSM-DP trova un punto di riferimento nella normativa inerente l'Accreditamento Istituzionale della Regione Emilia Romagna, assegnando così un ruolo di primo piano alla valutazione dei servizi da parte degli utilizzatori. Ciò impone il passaggio da sperimentazioni ed esperienze più o meno rilevanti e coordinate di indagini sulla soddisfazione, ad una prospettiva di indirizzo regionale, dove i Dipartimenti di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche dovranno orientarsi “verso la costruzione di un osservatorio per il dialogo coi cittadini e sulle azioni di miglioramento”.

Accettare questa prospettiva implica per il Ser.T. e per il C.S.M., in primo luogo, ricondurre ad una logica unitaria e di sistema, i diversi strumenti che a livello locale vengono impiegati dall'Azienda USL per dialogare con i cittadini; è necessario, quindi, non limitarsi ad effettuare l'indagine annuale sulla soddisfazione, ma aprire un dialogo permanente con gli utenti stimolandoli ad utilizzare diversi canali comunicativi (es. dialogo con gli operatori, interviste in profondità, Focus Group, reclami Ufficio Relazioni con il Pubblico, Audit Civico, Comitati Consultivi Misti, Comitati Utenti e Familiari) promuovendo un processo di riflessione nell'organizzazione, chiamata a interrogarsi continuamente sul proprio operato nell'ottica del miglioramento continuo.

Il DSM-DP di Cesena è la struttura aziendale di organizzazione, coordinamento ed integrazione delle diverse Unità Operative dedicate alla individuazione, strutturazione, gestione e offerta delle prestazioni finalizzate alla promozione del benessere psichico e sociale, alla prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione delle persone con disturbi mentali e/o con dipendenze patologiche, di ogni tipo e gravità, in ogni età della vita.

Il DSM-DP di Cesena è composto da:

- Unità Operativa Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza
- Unità Operativa Centro di Salute Mentale
- Unità operativa Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura
- Unità Operativa Servizio per le Tossico-alcoldipendenze

Il Dipartimento garantisce la risposta alle necessità delle persone in una ottica medico- psico-sociale, basato sull'unitarietà e l'integrazione degli interventi terapeutici, riabilitativi e di inclusione sociale. Contribuisce alla costruzione e all'attuazione dei Piani distrettuali per la Salute e il Benessere sociale e riconosce a proprio fondamento i valori di destigmatizzazione, partecipazione, continuità terapeutica, riabilitativa ed assistenziale, innovazione e tutela dei diritti di cittadinanza in collegamento con altri servizi, in particolare Enti Locali e Privato Sociale.

La ricerca sulla qualità percepita per il 2009 è mirata al Centro di Salute Mentale e al Ser.T.

Nello specifico all'interno del Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche il Centro di Salute Mentale e il Servizio per le Dipendenze Patologiche svolgono in sintesi le seguenti attività:

Il Centro di Salute Mentale (C.S.M.) si occupa di tutte le sofferenze di disagio di tipo psicologico o psichico; è un servizio a carattere territoriale e si struttura attraverso i principi base dell'ascolto, accoglienza, condivisione, elaborazione del programma di aiuto, monitoraggio e soddisfazione del cittadino-utente. Si integra con le altre Unità Operative del DSM-DP e collabora con EELL, Distretti, Altri Dipartimenti di Salute, Enti e Associazioni, Volontariato, Associazioni, Servizi Sociali e MMG attraverso un'ottica di intervento di rete al fine di massimizzare il coinvolgimento degli utenti nel proprio progetto di cura, riabilitativo o di aiuto coinvolgendolo nelle normali attività del territorio.

Il Servizio per le Dipendenze Patologiche (Ser.T) offre servizi rivolti a persone con problemi di dipendenza (da alcool, sostanze stupefacenti, in alcuni casi anche da tabacco e da gioco d'azzardo), ai loro familiari, e a coloro che si occupano dei disagi derivanti dall'uso di queste sostanze. Sono assicurati interventi di prevenzione, trattamento, riabilitazione da dipendenza da sostanze legali ed illegali attraverso programmi terapeutici personalizzati, anche all'interno degli istituti carcerari. Sono effettuate visite mediche, trattamenti di disintossicazione, supporto psicologico, sostegno sociale ed educativo. Viene garantito l'accesso ai servizi terapeutici e riabilitativi all'interno di comunità terapeutiche. I Ser.T operano in rete con gli enti locali ed il privato sociale.

Buona lettura.

Responsabile Osservatorio Epidemiologico DSM – DP
Paolo Ugolini

I) Il Sistema di Gestione delle Segnalazioni URP AUSL Cesena¹

L'URP si avvale di un sistema informatizzato comune a tutte le Aziende Sanitarie dell'Emilia-Romagna per la registrazione delle segnalazioni dei cittadini, ad eccezione dei contatti informativi (semplici informazioni gestite principalmente dagli sportelli dei Punti Informativi oltre che dall'URP).

Ai fini di un'univoca interpretazione e rielaborazione dei dati relativi a tutte le segnalazioni è stato predisposto dalla Regione il glossario di seguito riportato, per la corretta definizione delle segnalazioni.

- *Reclamo*

Un reclamo è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari. Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti. (DGR 320/2000).

- *Rilievo*

Indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo. Rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio.

- *Elogio/ringraziamento*

Espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente, presentata sotto qualsiasi forma o modalità, al soggetto erogatore del servizio.

- *Suggerimento/proposta*

Segnalazione dei cittadini/utenti che ha lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore, affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

- *Improprio*

è una segnalazione riferita ad un evento che non è imputabile alla responsabilità della Azienda Sanitaria. Non di competenza: può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/apprezzamento, un suggerimento/proposta.

Tab. A) Segnalazioni DSM –DP, URP AUSL di Cesena, anni 2007-2008

	ANNO 2008				ANNO 2007			
	RECLAMI		ELOGI	SUGGER. / RILIEVI	RECLAMI		ELOGI	SUGGER. / RILIEVI
	Reclami conclusi con esito "Conferma operato Azienda"	Reclami conclusi con altro esito			Reclami conclusi con esito "Conferma operato Azienda"	Reclami conclusi con altro esito		
SERVIZIO DIPENDENZE PATOLOGICHE						1		
SERVIZIO NEUROPSICHIATRIA INFANTILE		2			4			
SERVIZIO PSICHIATRICO DI DIAGNOSI E CURA		2		1	1	1	1	
SERVIZIO SALUTE MENTALE	3	4	1		4	1	2	
TOTALE	3	8	1	0	5	5	3	
	11				10			

¹ Per approfondimenti vedi Report "Segnalazioni dei Cittadini anno 2008" a cura dell'U.O. Pubbliche Relazioni e Comunicazione - Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tab. B. Reclami DSM –DP, URP AUSL di Cesena, anno 2008

<u>DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE</u>	Aspetti strutturali	Informazioni	Aspetti organizzativi burocratici am.m.vi	Aspetti tecnico professionali	Umanizz. e aspetti relazionali	Aspetti alberghieri e comfort	Tempi	Aspetti economici	Adeguam. alla normativa	TOTALE
SERVIZIO DIPENDENZE PATOLOGICHE										0
SERVIZIO NEUROPSICH. INFANTILE			1				1			2
SERVIZIO PSICHIATRICO DI DIAGNOSI E CURA			1		1					2
SERVIZIO SALUTE MENTALE			1	3	2				1	7
TOTALE	0	0	3	3	3	0	1	0	1	11

Azioni di miglioramento DSM –DP AUSL di Cesena scaturite da segnalazioni URP, anno 2008

STRUTTURE COINVOLTE	PROBLEMATICHE EMERSE	AZIONI DA INTRAPRENDERE	DATA PREVISTA CHIUSURA	DATA CHIUSURA	STATO DI AVANZAMENTO
DIP. TECNICO (UO Tecnico Patrimoniale) / DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	Assenza di servizi igienici per disabili presso il SERT. (AZIONE PROPOSTA DAL GRUPPO AUDIT CIVICO)	Rendere agibile ai disabili il servizio igienico.	31/12/2008	30/09/2008	<u>AZIONE INTRAPRESA</u>
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE / DIP. TECNICO (UO Tecnico Patrimoniale)	Assenza di un campanello d'allarme presso il CS (AZIONE PROPOSTA DAL GRUPPO AUDIT CIVICO)	Richiesta all'Ufficio competente ed installazione campanello.	31/12/2008	30/09/2008	<u>AZIONE INTRAPRESA</u>
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE / DIP. TECNICO (UO Tecnico Patrimoniale)	La cartellonistica stradale in prossimità del C.S.M. non è adeguata. (AZIONE PROPOSTA DAL GRUPPO AUDIT CIVICO)	Inoltrata proposta di adeguamento all'UO Tecnico Patrimoniale.	31/12/2008	30/09/2008	<u>AZIONE INTRAPRESA</u>
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	Assenza di distributori d'acqua sia presso il C.S.M. sia presso il SERT. (AZIONE PROPOSTA DAL GRUPPO AUDIT CIVICO)	Richiesta installazione distributore acqua.	31/12/2008	30/09/2008	<u>AZIONE INTRAPRESA</u>

II) OBIETTIVI RICERCA QUALITA' PERCEPITA DSM-DP

Nella prospettiva di addivenire a un sistema di rilevazione della qualità percepita che sappia includere il cittadino – utente o associazioni che li rappresentano all'interno del sistema di erogazione del servizio, la nostra ricerca si è posta i seguenti obiettivi:

- Acquisire informazioni “dalla parte del cittadino” circa i livelli di soddisfazione della qualità del trattamento ricevuto.
- Valutare l'incidenza di variabili strutturali, e non (per es. motivazioni accesso al servizio, “l'intensità di cura”, ecc.) rispetto al grado di soddisfazione espresso.
- Far emergere eventuali sacche di insoddisfazione e relativi ambiti di miglioramento.
- Confrontare longitudinalmente negli anni il livello di soddisfazione.
- Evidenziare eventuali differenze fra Unità operative o Dipartimenti della stessa AUSL o fra AUSL diverse.
- Aprire un dialogo permanente con le associazioni dei cittadini (utenti e famigliari in particolare) e promuovere la loro partecipazione coinvolgendoli nelle scelte organizzative e rendendoli protagonisti attivi dei percorsi di cura.
- Attivare conseguenti azioni di miglioramento cliniche e organizzative.

III) METODOLOGIA DELLA RICERCA

Nel 2007 è stato attivato un gruppo di lavoro multidisciplinare - costituito da referenti per la qualità e professionisti dei DSM-DP provenienti dalle diverse Aziende USL della Regione Emilia-Romagna e coordinato dalla Agenzia Sociale e Sanitaria Regionale - con l'obiettivo di approfondire le specificità dei servizi per la salute mentale e le dipendenze patologiche in relazione alla qualità percepita dagli utenti di quei servizi. Dall'analisi condotta nel merito delle attività delle diverse tipologie di servizi afferenti ai DSM-DP è emersa la necessità di utilizzare strumenti e tecniche differenziate di indagine della qualità percepita proprio in ragione delle caratteristiche del tutto peculiari degli utenti di quei servizi. Come primo step l'intero gruppo ha condiviso il percorso di elaborazione di strumenti specifici di rilevazione della percezione da parte degli utenti della qualità dei servizi, che rispondessero anche ai criteri metodologici della ricerca.

Sono stati pertanto predisposti due questionari, uno per la valutazione della soddisfazione degli utenti del Centro di Salute Mentale, uno per gli utenti che accedono ai Servizi per le Dipendenze Patologiche.

Da settembre 2008 i questionari prodotti sono stati oggetto di sperimentazione in alcune aziende della Regione Emilia Romagna.

Per garantire un adeguato livello di omogeneità nell'intero processo di raccolta dei dati, è stato predisposto un piano operativo-metodologico inerente: la modalità di somministrazione dello strumento, il campionamento della popolazione "target", l'elaborazione statistica dei dati, e alcuni utili consigli ed eventuali criticità che si potrebbero incontrare nel corso delle varie fasi della ricerca.

La costruzione del piano operativo-metodologico è maturata nel corso di alcuni incontri, avvenuti all'interno del gruppo di lavoro formato dagli "Esperti di Metodologia della Qualità". Tale gruppo è stato costituito in seguito ad un apposito percorso formativo strutturato dall'Agenzia Sociale e Sanitaria Regionale in collaborazione con l'Università degli Studi di Parma.

La struttura del questionario: le dimensioni indagate, le aree tematiche, le scale di valutazione

I questionari sono strutturati per rilevare le caratteristiche di "Qualità" dei servizi offerti Centri di Salute Mentale (C.S.M.) e Servizi per le Dipendenze Patologiche (SERT).

La parte iniziale dello strumento contiene una breve nota introduttiva rivolta all'utente, il cui scopo è quello di motivarlo e coinvolgerlo nella partecipazione all'iniziativa, spiegando gli obiettivi della ricerca, le modalità di compilazione del questionario, il luogo ove riporre lo strumento una volta compilato, nella garanzia dell'anonimato del rispondente. Il frontespizio del questionario prevede uno spazio in cui apporre il logo dell'Azienda in cui viene realizzata l'indagine.

I questionari sono strutturati in item costituiti da affermazioni su cui si chiede al rispondente di esprimere il proprio grado di accordo o disaccordo su una scala ad etichette numeriche a 6 punti, una domanda di valutazione complessiva misurata con un "termometro" a 10 punti, ed infine una domanda aperta, il cui scopo è quello di rilevare eventuali suggerimenti/miglioramenti da parte degli utenti.

Le domande dei questionari sono articolate in quattro sezioni, una per ciascuna area tematica. In particolare sono indagate:

- struttura e organizzazione dei Servizi;
- i rapporti con gli operatori;
- il progetto di cura rispetto al proprio bisogno;
- una valutazione complessiva dei Servizi.

Nel questionario dedicato al C.S.M. è stata inserita un'ulteriore area tematica relativa alla "comunicazione con il Servizio" in caso di urgenza o di necessità di ulteriori chiarimenti e informazioni.

Infine vengono rilevate, con domande specifiche in relazione alle modalità organizzative che caratterizzano i due Servizi, le modalità di accesso e la frequenza del Servizio.

Entrambe le tipologie di questionario terminano con una sezione dedicata alle variabili socio-demografiche (sesso, età, nazionalità, titolo di studio conseguito, condizione lavorativa, stato civile) dell'intervistato.

Va sottolineato come il quadro teorico di riferimento assuma la qualità come concetto multidimensionale, nel valutarla infatti vengono presi in considerazione numerosi elementi; questa prospettiva mette in evidenza come i diversi indicatori utilizzati possano essere fra loro sommati, ma non rivestano la stessa importanza, non siano cioè equipreferenziali. La logica che viene qui adottata è una logica di tipo compensativo in quanto la debolezza di un'area può essere compensata da un punto di forza di una altra. Adottare quindi una logica sommativa consente di costruire una misura sintetica che tiene conto della complessità dei concetti.²

Modalità di somministrazione

Il questionario proposto è stato somministrato esclusivamente ai pazienti/utenti con la seguente modalità:

1. Autosomministrazione all'interno del servizio con consegna da parte di un operatore di servizio civile appositamente formato o, in caso di impossibilità dello stesso, da un altro professionista del servizio e riconsegna mediante inserimento in apposita urna predisposta all'interno del servizio.
2. Coinvolgimento del personale SerT e C.S.M. per la buona riuscita dell'iniziativa e per sensibilizzare l'utenza alla partecipazione.
3. Comunicazione dell'iniziativa all'interno di ogni Servizio con particolare attenzione al coinvolgimento dell'utenza.
4. Distribuzione del questionario a tutti gli utenti che accedono al servizio nel periodo 17 febbraio 17 marzo 2009 avendo cura di non consegnarlo più volte a chi frequenta il servizio quotidianamente, o comunque con una frequenza superiore a quella del periodo considerato; per ovviare a tale inconveniente preservando l'anonimato, è stato opportuno individuare un ridotto numero di referenti della somministrazione.
5. Consegna del questionario all'utente insieme alla nota informativa che spiega le motivazioni e gli obiettivi dell'indagine.
6. I rilevatori avevano a disposizione una copia in bianco del questionario per rispondere ad eventuali domande di chiarimento in modo da esplicitare la volontà di rispetto della privacy e riservatezza di chi compila il questionario
7. Predisposizione di un'apposita urna per la raccolta dei questionari compilati, collocata in un'area ben visibile all'interno del Servizio. La predisposizione e collocazione dell'urna dotata di serratura è stata curata dall' Osservatorio Epidemiologico Dipartimentale (le quattro urne sono state progettate e realizzate dagli utenti del Centro Diurno La Meridiana durante il laboratorio di falegnameria), il quale alla fine del periodo di riferimento procederà al conteggio dei questionari raccolti.

² Bertin G. (2007), *Governance e valutazione della qualità nei servizi socio-sanitari*, Franco Angeli, Milano.

Rilevatori individuati nel DSM-DP di Cesena

Per il Ser.T.:

- 2 operatori di Servizio Civile Nazionale appositamente formati come da progetto approvato dall'ufficio nazionale.
- In caso di impossibilità a raggiungere un'utenza non contattabile durante gli orari di presenza dei 2 volontari civili (che garantiranno la presenza durante l'orario di apertura al pubblico: da lunedì a sabato dalle 8,30 alle 13,30); il questionario è stato somministrato direttamente da un professionista clinico presente in servizio e opportunamente formato.

Per il C.S.M. Cesena:

- 2 operatori di Servizio Civile Nazionale appositamente formati come da progetto approvato dall'ufficio nazionale.
- In caso di impossibilità a raggiungere l'utenza (dato l'orario di apertura 8 – 20) sono stati coinvolti i professionisti dell'accettazione.

Per il C.S.M. Rubicone:

- La somministrazione è stata curata dai professionisti attribuiti all'ufficio dell'accettazione.

Il campionamento

- Campionamento accidentale di durata mensile da ripetersi una volta l'anno.
- Data l'esperienza maturata nelle annualità precedenti e dal confronto con altri DSM-DP regionali, oltre all'ASSR, si è deciso di concentrare la rilevazione nell'arco di un mese (17 feb-16 marzo '09).
- Il numero di questionari raccolti è risultato di n° 92 presso il Ser.T. di Cesena, n° 141 presso il C.S.M. Cesena, n° 194 presso il C.S.M. Rubicone.

Osservazioni dei rilevatori

L'utilizzo di una griglia di analisi ha consentito di raccogliere informazioni inerenti la fase di somministrazione dei questionari: è stato registrato il numero dei questionari rifiutati, la motivazione che ha condotto al rifiuto, il numero di questionari consegnati e non compilati immediatamente all'interno del servizio (ad alcuni familiari di utenti in carico al Ser.T. è stato consegnato il questionario unitamente ad una busta nella quale gli utenti avrebbero potuto riporre il questionario compilato per garantire l'anonimato anche rispetto ai familiari); una attenzione particolare è stata dedicata alla chiarezza e semplicità del questionario annotando i chiarimenti chiesti dagli utenti riguardo alle domande.

Ser.T. CESENA

Totale rifiuti 43

Motivazioni:

- Fretta 16
- Sfiducia 17
- Primo accesso al Servizio e mancanza di elementi per poter dare un giudizio esaustivo 10 (questi ultimi sono per lo più etilisti)

Numero di questionari consegnati per la compilazione a casa 33.

Numero utenti che hanno chiesto chiarimenti 6; al contrario del C.S.M. al Ser.T. non si sono verificati casi in cui sia stato necessario il supporto diretto alla compilazione da parte delle somministratrici, probabilmente dovuto alle differenti caratteristiche dell'utenza dei due Servizi.

Item sui quali gli utenti hanno manifestato più dubbi, facendo riferimento alla rispettiva area indagata dal questionario:

- Come valuta Struttura e Organizzazione del Servizio per le Dipendenze Patologiche
6) La sede del Servizio è facilmente accessibile (raggiungibilità, segnaletica, barriere)

(dall'analisi delle domande aperte emerge come molti utenti abbiano manifestato l'esigenza di avere maggiori parcheggi, nonostante l'item 6 "La sede del servizio è facilmente accessibile" abbia una media abbastanza alta (4,4) indice di un giudizio positivo da parte dell'utenza.)

- Informazioni di contesto
23) Lei è seguito da questo Servizio in appoggio da altro Servizio per le Dipendenze Patologiche?

Fra gli aspetti positivi di questa somministrazione va sottolineata la partecipazione attiva dell'utenza; infatti molti utenti hanno segnalato volontariamente i miglioramenti avvenuti dopo le rilevazioni degli anni precedenti.

Fra gli aspetti negativi invece va sottolineata la difficoltà organizzativa della distribuzione dei questionari; infatti non è stato possibile coprire la fasce orarie pomeridiane. Infine vanno messi in evidenza i problemi dovuti al furto del lucchetto dell'urna per la raccolta di questionari (possibile sottrazione di questionari).

C.S.M. CESENA

Totale rifiuti 63

Motivazioni:

- Fretta 11
- Sfiducia 18
- Primo accesso al Servizio e mancanza di elementi per poter dare un giudizio esaustivo 14
- Incomprensione linguistica 14
- Altro 6

Numero di questionari consegnati per la compilazione a casa 2

Numero utenti che hanno chiesto chiarimenti 11.

In 10 casi è risultato necessario un supporto alla compilazione del questionario da parte delle somministratrici, in particolare si è distinto fra:

- Supporto soft (meno di 3 item) 7
- Supporto hard (più di 3 item) 3

Item sui quali gli utenti hanno manifestato più dubbi, facendo riferimento alla rispettiva area indagata dal questionario:

- Come valuta Struttura e Organizzazione del Centro di Salute Mentale
04) I tempi di attesa fra la prenotazione e la prestazione (colloquio, visita) sono brevi.
08) Le pratiche amministrative (impegnativa, esenzione, ticket, ecc.) sono semplici.
- Come valuta gli Operatori del Centro di Salute Mentale
09) Gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi.

- 10) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute.
- 11) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie.
- 12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura.

- Come valuta le cure ricevute nel Centro di Salute Mentale

16) Il Centro di Salute Mentale mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno.

- Come valuta la comunicazione con il Centro di Salute Mentale

19) Ha avuto bisogno di ricontattare il Centro di Salute Mentale per ulteriori chiarimenti e informazioni?

20) Ho trovato disponibilità all'ascolto e alla soluzione dei miei problemi.

(In merito a questi items le richieste di chiarimenti da parte degli utenti riguardavano principalmente la struttura delle domande; inoltre, in molti hanno risposto sia alla domanda 20 che alla 22, nonostante avessero risposto 'no' alle precedenti)

- Come valuta il Centro di Salute Mentale nel suo insieme

24) Quali suggerimenti darebbe per migliorare la qualità di questo servizio?

- Informazioni di contesto

27) Come è venuto/a a conoscenza del Centro di Salute Mentale?

32) Condizione lavorativa.

33) Stato civile.

(In particolare, riguardo alla condizione lavorativa, in molti hanno affermato di essere inseriti in un percorso riabilitativo di Borsa Lavoro e di non sapere come indicarlo)

L'unica difficoltà riscontrata è stata l'iniziale diffidenza degli utenti nei confronti delle somministratrici, probabilmente dovuta al fatto di non essere figure ben conosciute all'interno del servizio.

C.S.M. RUBICONE

Totale rifiuti 16

Motivazioni:

- Fretta
- Sfiducia

Il numero di questionari consegnati per la compilazione a casa è risultato modesto anche se vi sono state numerose richieste (motivazioni: mancanza degli occhiali, mancanza di tempo, richiesta di aiuto ai famigliari per la comprensione delle domande)

I chiarimenti richiesti hanno riguardato in particolar modo lo scopo effettivo del questionario e la scala di valutazione.

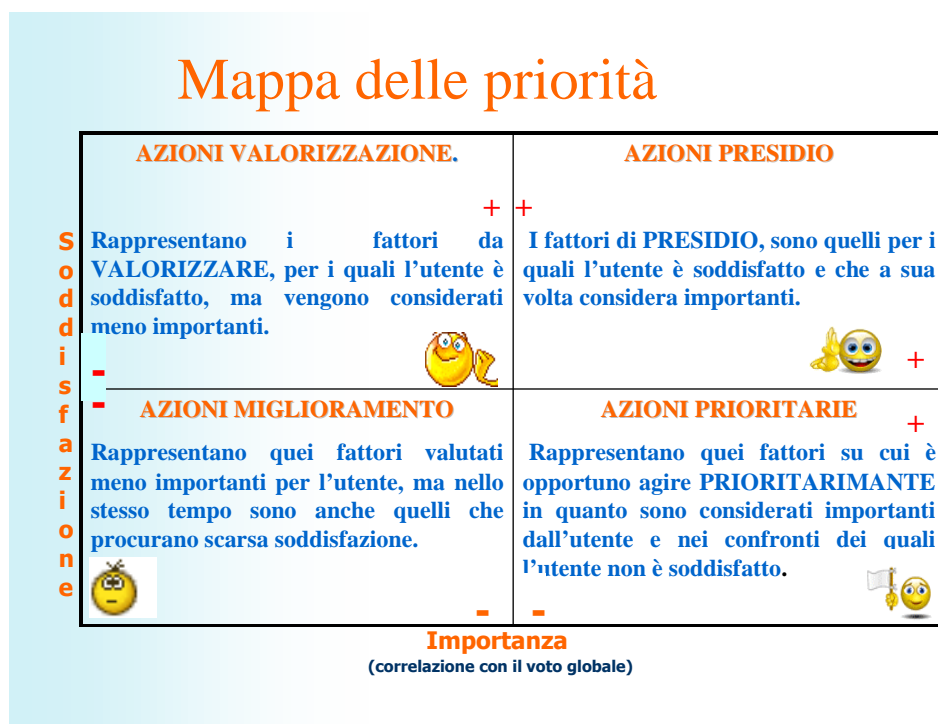
In alcuni casi è stato richiesto un supporto alla compilazione del questionario da parte delle somministratrici.

Mappa delle priorità

Per determinare gli indicatori di maggior impatto sulla soddisfazione complessiva è stato possibile calcolare la correlazione di ogni item specifico con il giudizio globale espresso sull'intero servizio offerto.

Poiché siamo in presenza di una scala di concetti che viene trasformata in una scala quantitativa da 1 a 6, si ritiene opportuno calcolare l'indice di correlazione per ranghi Tau-b di Kendall, che fornisce una misura non parametrica (compresa tra -1 e 1) dell'associazione del singolo indicatore con il giudizio complessivo.

In un'ottica di questo tipo, si può associare il concetto di correlazione al grado di importanza del singolo fattore nel determinare la soddisfazione complessiva, supponendo che più un fattore è associato alla soddisfazione complessiva più è importante per l'utente, pertanto maggiore sarà il suo impatto. Perciò azioni di miglioramento sui fattori più "importanti" produrranno un aumento più forte sulla soddisfazione complessiva.



Sull'asse delle X abbiamo messo il valore medio, mentre sull'asse delle Y la correlazione degli item con il voto globale.

Se rappresentiamo graficamente i diversi fattori su un sistema di assi cartesiani, dove su un asse misuriamo l'importanza, e sull'altro la soddisfazione, e suddividiamo in quattro parti il piano, tracciando i valori medi di importanza e soddisfazione, è possibile trarre queste indicazioni operative:

1. su quali fattori è opportuno agire PRIORITARIAMENTE poiché sono importanti, in quanto l'utente manifesta insoddisfazione;
2. i fattori di PRESIDIO, per i quali l'utente è soddisfatto e che a sua volta sono ritenuti importanti;
3. i fattori da VALORIZZARE, per i quali l'utente manifesta soddisfazione, ma li considera meno importanti;
4. i fattori di MIGLIORAMENTO, valutati meno importanti per l'utente, ma ai quali è attribuita anche scarsa soddisfazione.

Livelli di dettaglio

L'analisi dei dati (e di conseguenza il tipo di *report*) è avvenuta secondo livelli di dettaglio successivi:

- aziendale
- di dipartimento
- di singolo servizio territoriale

I dati così raccolti hanno permesso di effettuare a livello aziendale confronti tra diversi servizi, dipartimenti, e a livello regionale tra diverse Aziende. In altri termini, l'indagine permette il monitoraggio nel tempo della qualità percepita nelle singole realtà territoriali al fine di effettuare progetti di miglioramento continuo della qualità:

- tra Servizi dello stesso dipartimento, nello stesso momento;
- all'interno dello stesso Servizio, in tempi diversi;
- tra servizi/dipartimenti diversi, confrontati con il dato regionale.

Possibili criticità da tenere sotto controllo

Tra le principali criticità evidenziate nell'esperienza delle indagini sulla qualità dei servizi per la Salute Mentale e le Dipendenze Patologiche, emergono:

- la consegna con le relative spiegazioni può risultare particolarmente critica e difficoltosa, soprattutto dal punto di vista della disponibilità di personale e del dispendio di tempo;
- la cautela e attenzione alla riservatezza sia per la compilazione che per la raccolta, data la forte caratterizzazione degli utenti di questi servizi;
- la grande numerosità di utenti in carico molto variabile tra i diversi servizi, tale da rendere problematica la definizione del campione e l'analisi dei risultati;
- l'analisi delle risposte date alla domanda aperta e la valorizzazione delle indicazioni in esse contenute.

Pubblicizzazione

Per quanto riguarda la restituzione dei risultati e la diffusione dei *report* di ricerca, si è deciso di rivolgersi alle diverse tipologie di soggetti interessati con diverse e mirate modalità comunicative: cittadini utenti (in particolare Comitati consultivi misti, eventualmente il Comitato consultivo regionale per la qualità dei servizi sanitari dal lato del cittadino-CCRQ, e associazioni di rappresentanza degli utenti e dei cittadini, Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria); dirigenza aziendale (Direzione sanitaria e generale, referenti per l'accreditamento e la qualità, ecc.); professionisti/operatori.

Possibili sviluppi

Approfondire l'analisi quantitativa di questa rilevazione con interviste in profondità o focus group di cittadini utenti sulle criticità rilevate e sugli eventi sentinella a livello clinico e organizzativo allo scopo di meglio focalizzare i problemi e mirare le azioni di miglioramento.

Sintesi livelli di responsabilità e tempi di realizzazione

1) MODALITA' DI AVVIO	<ul style="list-style-type: none"> • Segreteria tecnico-scientifica ricerca: Roberto Bosio (Direttore UO C.S.M. Cesena), Liana Farolfi (responsabile AUSL Cesena Qualità Percepita, referente aziendale del Progetto nell'Ufficio Qualità e referente aziendale della "Rete Metodologia"); Regorio Reggiani (Direttore C.S.M. Gatteo), Alessandro Mariani D'Altri (referente Valutazione Soddisfazione Ser.T.); Michele Sanza (Direttore DSM-DP), Paolo Ugolini (responsabile Osservatorio Epidemiologico e RD Qualità DSM-DP); • Coordinamento e realizzazione ricerca da parte dell'Osservatorio Epidemiologico DSM-DP, (piano di somministrazione, elaborazione dati, stesura <i>report</i>): Paolo Ugolini, responsabile Osservatorio Epidemiologico e RD Qualità DSM - DP; Alessandro Mariani D'Altri (referente Valutazione Soddisfazione Ser.T.). • Referenti C.S.M. o Ser.T cui è assegnata la responsabilità di tutte le attività legate alle diverse fasi dell'indagine (individuazione e coinvolgimento personale, promozione e comunicazione iniziativa agli utenti, raccolta dei questionari compilati, ecc.) Susanna Baldini Infermiera C.S.M. Rubiconde, Guya Barducci SCN Ser.T., Laura D'Aniello SCN C.S.M. Cesena, Sara Gostoli SCN C.S.M. Cesena, Luciana Magalotti Infermiera C.S.M. Rubiconde, Alessandro Mariani D'Altri referente Valutazione Soddisfazione Ser.T., Elisa Migliarini SCN Ser.T., Rosa Sant'Angelo Psichiatra C.S.M. Cesena, Paolo Ugolini RD Qualità DSM - DP.
2) VALUTAZIONE CONGIUNTA	<p>Questo progetto di fattibilità verrà inviato all'ASSR prima dell'avvio della sperimentazione. In questa fase sono previsti 1 o più incontri con l'ASSR e DSM-DP di Cesena per verificare i contenuti del progetto e per individuare le diverse forme di collaborazione.</p>
3) AVVIO SPERIMENTAZIONE	<p>17 febbraio (30 gg, estendibili a max 45 gg per la raccolta dei questionari)</p>
4) VERIFICA SPERIMENTAZIONE E VALIDAZIONE	<p>A conclusione della/e sperimentazione è prevista una sintesi valutativa elaborata sulla base dei punti di forza e delle criticità emersi nel percorso di sperimentazione.</p>
5) STESURA CONGIUNTA DEL PACCHETTO METODOLOGICO	<p>Stesura congiunta (Assr/aziende) e diffusione del Pacchetto Metodologico, validato a livello regionale, per la conduzione dell'indagine e l'utilizzo degli strumenti.</p>
6) 2° FASE RICERCA	<p>a. Confronto tra servizi coinvolti sui risultati di ricerca b. Interviste in profondità (ricerca qualitativa) sui temi oggetto della ricerca quantitativa (in particolare sui nodi critici o eventi sentinella) *Fattibilità da verificare c. Stesura report finale</p>
7) RESTITUZIONE	<p>Conferenza pubblica di presentazione dei risultati complessivi (entro 2009)</p>

1. Servizio per le Dipendenze Patologiche

1.1 SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

Aspetti positivi:

- La soddisfazione complessiva ha registrato valori elevati, anche rispetto alla serie storica (§ 1.3).
- Tutti gli indicatori sono contraddistinti da giudizi con valori medi positivi o molto positivi.
- Gli utenti indicano, tra gli aspetti di maggior soddisfazione, il rapporto con gli operatori. Tale indicatore è quello che ha registrato i valori più elevati e il minor numero di giudizi negativi.
- Gli utenti mostrano una particolare attenzione ai risultati da raggiungere con il percorso di cura sia in termini di miglioramento della salute che di uscita dalla dipendenza.
- Non si sono verificati reclami all'URP.

Aspetti negativi:

- Il 15% degli utenti non è soddisfatto dei risultati ottenuti dal proprio percorso di cura e in particolare il 25% afferma che il percorso di cura seguito non lo aiuta ad uscire dalla tossicodipendenza. Tale aspetti risultano, allo stesso tempo, uno di quelli più importanti nel determinare la soddisfazione complessiva.
- Il sostegno nei momenti di difficoltà è uno degli aspetti da considerare, il 25% dei soggetti afferma di non sentirsi sostenuto in questi momenti. Questo aspetto emerge in modo trasversale sia al Ser.T. che nei CSM Cesena e Rubicone.
- L'indicatore "struttura e organizzazione" è quello che registra i valori meno elevati, tra i diversi indicatori: le domande riferite a tempi di attesa per prenotazione o prestazione, accessibilità, privacy garantita dai locali e orari di apertura registrano oltre il 20% di giudizi negativi.
- Nelle risposte alle domande aperte emerge la richiesta di apertura pomeridiana dell'Ambulatorio di distribuzione dei Farmaci per poter conciliare i trattamenti farmacologici con le esigenze di vita e di lavoro degli utenti (§ 1.4). Un altro aspetto di criticità, segnalato dagli utenti, riguarda la difficoltà di parcheggio e di raggiungibilità del Servizio.

Nel grafico 1 vengono presentate i livelli di soddisfazione di ogni indicatore globale; gli indicatori che hanno registrato i valori più bassi sono quelli relativi alla "Struttura e Organizzazione" (0,71) e alla "Soddisfazione Complessiva" (0,72), mentre i più elevati sono riferiti ai "Risultati raggiunti" (0,75) e alla "Soddisfazione operatori" (0,76)³.

Il grafico 2 mostra le percentuali di giudizi negativi di ogni singolo indicatore globale, in particolare l'indicatore "risultati" ha ottenuto la percentuale più alta (16%), mentre l'indicatore "operatori" ha ottenuto la percentuale più bassa (11%)⁴.

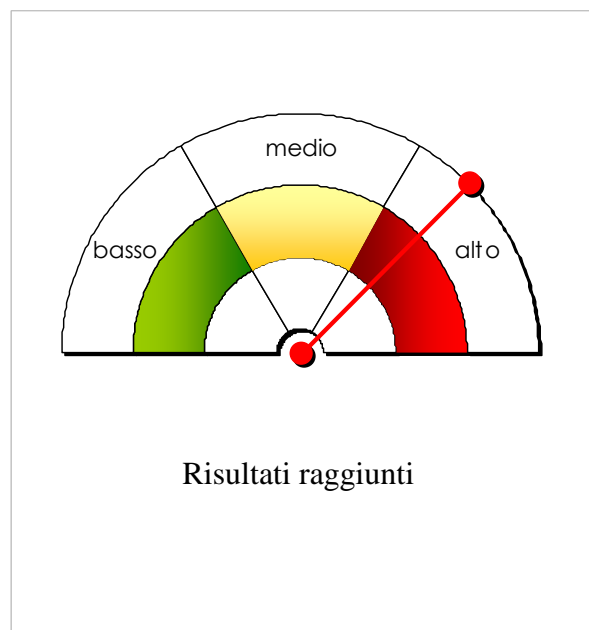
Analizzando insieme i grafici 1 e 2 emerge come, nonostante l'indicatore relativo alla soddisfazione per i risultati raggiunti abbia registrato un valore elevato, risulta quello con la percentuale più alta di giudizi negativi.

La mappa delle priorità che analizzeremo di seguito potrà aiutarci a trovare una chiave di lettura di questa apparente contraddizione.

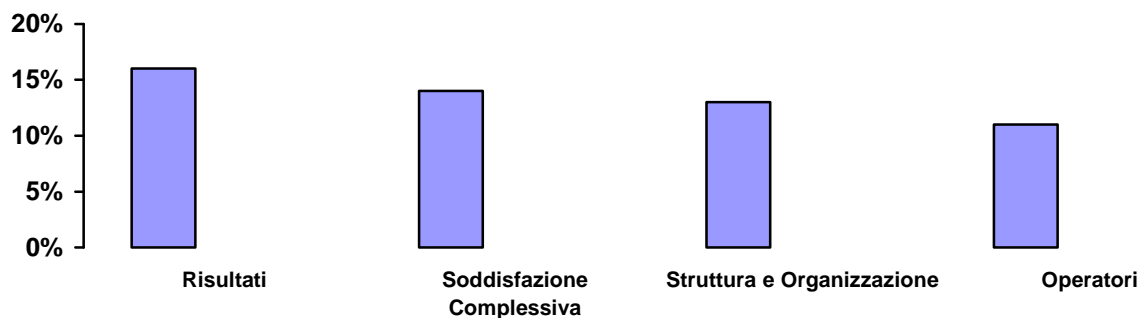
³ Gli Indicatori Globali sono stati standardizzati, tramite un algoritmo di calcolo, su una scala che va da 0 (massima insoddisfazione) a 1 (massima soddisfazione).

⁴ Per giudizi negativi si intendono i valori degli Indicatori Globali uguali o inferiori a 0,50 e i valori delle risposte alle domande singole con valori compresi tra 1 e 3.

Graf. 1 Soddisfazione per singolo indicatore globale



Graf. 2 Percentuali giudizi negativi per Singolo Indicatore Globale



Dall'analisi del grafico 3 si evidenzia come le azioni prioritarie, caratterizzate da un grado di soddisfazione inferiore alla media e da una importanza (Tau-b di Kendall) superiore alla media, comprendano gli items:

17) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute
18) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a uscire dalla dipendenza
13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Servizio
12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura

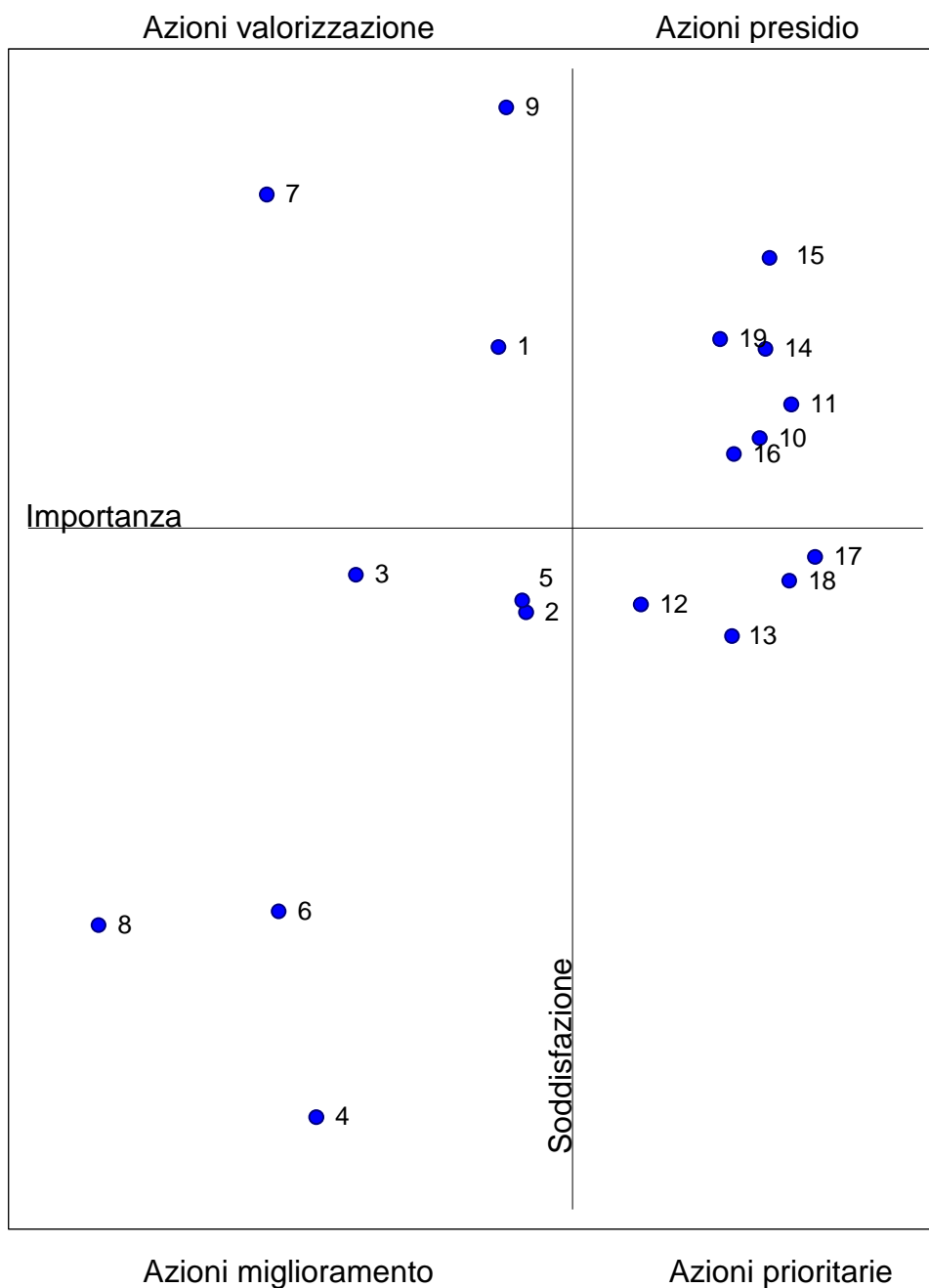
Il tema della percezione dei risultati raggiunti da parte degli utenti evidenzia in particolare come risultino importanti nel determinare la soddisfazione complessiva: in primo luogo il livello di benessere conseguito con il trattamento (item 17) e in secondo luogo le strategie di superamento della tossicodipendenza (item 18). Chiarificatrice in tal senso può risultare la distinzione fra utenti ad alta e a bassa evolutività. Questa dicotomia percettiva e di significati attribuiti al percorso di cura, pare confermata dal fatto che proprio l'item 18, pur registrando un livello di soddisfazione elevato presenta una alta polarizzazione fra giudizi positivi e negativi.

Assumendo che il livello di soddisfazione per i servizi ricevuti possa incidere sulla compliance del paziente al trattamento e sull'outcome del progetto terapeutico, il suggerimento per il servizio è di agire nel migliorare la percezione generale del benessere del paziente (salute bio –psico –sociale) e nell'adottare strategie che permettano l'empowerment del paziente sugli obiettivi raggiungibili con il trattamento (riduzione del danno e miglioramento qualità della vita o superamento della condizione di tossicodipendenza)⁵.

Riguardo al rapporto con gli operatori pare che la nostra attenzione nell'ottica del miglioramento si debba concentrare sui due item 12 e 13 che più degli altri sintetizzano in momenti puntualmente definiti, aspetti tecnico professionali e relazionali. L'item 13 in particolare pone l'accento su di un tema che emerge con forza anche riguardo ai due C.S.M.: quello della percezione del sostegno nei momenti di maggiore bisogno, crisi, urgenza, quei momenti cioè di particolare fragilità dei pazienti.

⁵ Lovaste R., Corposanto C., Molteni L., Callà R. M. (2008), *La percezione della qualità dei servizi da parte dei pazienti nei Ser.T. del Trentino*, «Mission», a. VII, n. 26, pp. 25-31.

Graf. 3 Mappa delle priorità



Anche le analisi di regressione e fattoriale (§1.7; 1.8) confermano come gli utenti siano particolarmente sensibili ai risultati del percorso di cura (che vanno perseguiti anche grazie al rispetto e alla fiducia negli operatori) e a una adeguata accessibilità del servizio (connotata in particolare da orari di apertura adeguati).

1.2 Informazioni di contesto

Variabili socio-anagrafiche

I questionari considerati validi ai fini delle elaborazioni statistiche sono risultati 92. Riguardo alle variabili socio-anagrafiche analizzate risulta che l'86,8% del campione è composto da uomini, mentre il 13,2% da donne.

Rispetto alle classi di età il 6,3 % si colloca nella fascia 0-19 anni, il 25,4 % si colloca nella fascia 20-29 anni, il 36,5 % nelle fasce 30-39, il 25,4% nelle fasce 40-49 anni, il 6,3% nelle fasce 50-59.

La quasi totalità (96,7%) degli utenti che frequentano il Servizio è italiana.

Il titolo di studio conseguito è per l'8,3 % la licenza elementare, per il 54,2 % la licenza media inferiore mentre il 26,4 % risulta diplomato ed il 6,9 % laureato, infine il 4,2 % dichiara di non aver conseguito nessun titolo.

Per quanto riguarda la condizione lavorativa, il 49,3% risulta avere un'occupazione mentre il 39,4% risulta non occupato, quote marginali risultano inoltre studenti e pensionati.

Il 66,7% dei soggetti risulta celibe/nubile mentre il 22,2% risulta coniugato/convivente e infine l'11,1% è separato/divorziato.

Rapporto con il Ser.T.

Analizzando le motivazioni per le quali gli utenti accedono al Ser.T. emerge che: l'83,8 % viene al Servizio per motivi legati alle droghe, mentre il 10,8 % per motivi connessi all'uso-abuso di alcol, l'1,4 % per gioco d'azzardo e l'1,4 % per dipendenza da tabacco.

Il 69,4% dichiara di essersi rivolto al servizio di sua spontanea volontà, il 15,3% su invito della prefettura, il 15,3% per altri motivi (invio da parte di altri servizi sanitari, invii giudiziari e sollecitazioni di familiari).

Il 12,3 % frequenta il Ser.T. da meno di due mesi, il 23,3 % da un periodo compreso tra i 2 mesi e 1 anno, il 64,4 % da più di 1 anno. Tra questi ultimi (circa il 30% del campione), la media di frequentazione del Servizio è pari a circa 9 anni, con alcuni picchi di 20-30 anni.

Il 55,9% frequenta il servizio mediamente una volta a settimana, il 26,5% più volte a settimana, il 13,2% una volta al mese e il 4,4% meno di una volta al mese.

Il 30,4 % dichiara di essere seguito al Ser.T. di Cesena in appoggio da altro Servizio per le dipendenze patologiche, in realtà di questi oltre il 55,0% afferma anche di essere seguito dal Ser.T. di Cesena da oltre un anno, **ponendo qualche dubbio sulla attendibilità delle risposte**. Tale risultato potrebbe indicare una non chiara comprensione della domanda, in effetti durante la fase di somministrazione del questionario, i rilevatori avevano riscontrato qualche incomprensione.

1.3 Valutazione complessiva del Servizio per le Dipendenze Patologiche

Nel 2009 l'indicatore soddisfazione complessiva ha registrato un valore di 0,72 confermando il trend positivo degli anni precedenti, anche se con una leggera flessione rispetto al 2008⁶.

Analizzando le domande aperte, sembra emergere un generale apprezzamento per il servizio; come vedremo in seguito le criticità si emergono maggiormente dall'analisi di aspetti legati alle aree specifiche di indagine.

⁶ Tale indicatore non è collegato da algoritmi di calcolo agli altri indicatori, ma viene ricavato esclusivamente elaborando il punteggio dell'item n°20

Tab. 1.3a - Indicatore di soddisfazione complessiva, valori medi per anno e % giudizi negativi (scala da 0 a 1)

INDICATORE GLOBALE ⁷	1998	1999	2001	2003	2004	2005	2007	2008	2009	2009 giudizi negativi ⁸
Soddisfazione complessiva	0,63	0,66	0,67	0,69	0,73	0,66	0,71	0,75	0,72	14 %

Tab. 1.3b Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

<p><i>“Continue così”</i></p> <p><i>“Nessuno per me, va tutto bene”</i></p> <p><i>“Nessuno, di meglio non si può”</i></p> <p><i>“Meglio di così non si può”</i></p> <p><i>“Per me va bene.”</i></p> <p><i>“Servizio buono”</i></p> <p><i>“Trovo il servizio completo”</i></p> <p><i>“Per il momento mi sento molto soddisfatto di tutto e non ho suggerimenti...ma in futuro non saprei!!!”</i></p> <p><i>“Nessun suggerimento data la complessità delle patologie trattate”</i></p> <p><i>“Non c’è qualcosa che io possa dire a favore o sfavore, il Ser.T. aiuta chi si vuol fare aiutare, mille persone usano il Ser.T. come scudo e continuano a sbagliare ugualmente (io ce l’ho fatta ma perchè ero io a volerlo)”</i></p> <p><i>“Non è sufficiente il tempo da me passato in questo servizio per poter dare suggerimenti in merito”</i></p> <p><i>“Oramai è 30 anni che frequento, cosa devo dire”</i></p> <p><i>“Fare le regole in base alle persone”</i></p> <p><i>“Le dottoresse più giovani e belle”</i></p> <p><i>“Più informazione sui mass-media”</i></p> <p><i>“Più visibilità Ser.T. in Cesena Informa”</i></p> <p><i>“Distributori automatici di siringhe e contenitori per siringhe usate presso ogni farmacia”</i></p>

1.4 Risultati indicatore relativo a “Struttura e Organizzazione”

Come si può vedere dai dati riportati sotto, il 2009 conferma il trend degli anni precedenti per quanto riguarda la soddisfazione relativa a strutture e organizzazione⁹.

L’unico item che registra un miglioramento significativo è “i locali sono confortevoli”, mentre al contrario, registra un peggioramento “i tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi”.

Le risposte ad alcuni items (“I tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi”, “La sede del servizio è facilmente accessibile”, “I locali garantiscono la privacy”, “Gli orari di apertura del servizio sono adeguati alle mie esigenze”), sono state caratterizzate da una percentuale di giudizi negativi intorno al 25%. Questi sono i temi sui quali prestare particolare attenzione, dal momento che si sono rivelati importanti (vedi analisi di regressione) nel determinare la soddisfazione degli utenti del Servizio per le Dipendenze Patologiche.

⁷ Gli Indicatori Globali sono stati standardizzati, tramite un algoritmo di calcolo, su una scala che va da 0 (massima insoddisfazione) a 1 (massima soddisfazione).

⁸ Per giudizi negativi si intendono i valori degli Indicatori Globali uguali o inferiori a 0,50 e i valori delle risposte alle domande singole con valori compresi tra 1 e 3.

⁹ Tali dati non sono del tutto confrontabili, a causa delle modifiche apportate al questionario dal Gruppo di Ricerca sulla Qualità Percepita nei Dipartimenti di Salute Mentale nel corso del 2008. Laddove è stato possibile, il confronto con gli items degli anni precedenti viene riportato in tabella.

L'analisi delle domande aperte conferma come le maggiori criticità siano legate in primo luogo all'accessibilità del Servizio, esemplificativi in tal senso sono le critiche inerenti l'assenza di parcheggi adeguati e per utenti che in assenza di sedi territoriali decentrate sono "costretti" ad affrontare trasferimenti in macchina; viene inoltre sottolineata con forza l'esigenza di accedere al Servizio e ottenere prestazioni in tempi brevi e in orari anche pomeridiani, maggiormente in sintonia con le esigenze di vita e di lavoro degli utenti. Infine non manca qualche segnalazione legata alla privacy, dovuta al fatto che non vi siano stanze dedicate esclusivamente a colloqui, che, di conseguenza, possono essere svolti alla presenza di operatori estranei al caso.

Tab. 1.4a – Indicatore generale di soddisfazione rispetto a Struttura e Organizzazione, valori medi per anno e % giudizi negativi (scala da 0 a 1)

INDICATORE GLOBALE	1998	1999	2001	2003	2004	2005	2007	2008		2009	2009 giudizi negativi
Struttura	0,52	0,56	0,67	0,65	0,67	0,62	0,64	0,67	Struttura e Organizzazione ¹⁰	0,71	13%
Organizzazione	0,61	0,70	0,76	0,74	0,70	0,68	0,71	0,73			

Tab. 1.4b – Media degli items che compongono l'indicatore per anno (scala da 1 a 6)

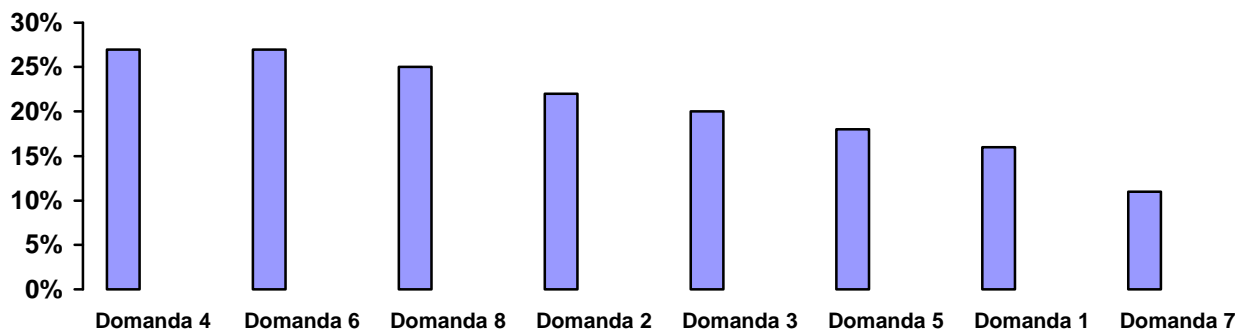
Qualità delle strutture per singoli items	1998	1999	2001	2003	2004	2005	2007	2008	2009
7) I locali sono confortevoli	3,4	3,6	5,0	4,7	4,7	4,2	4,4	4,7	5,0
1) Le informazioni che mi vengono date sul funzionamento del Servizio sono chiare									4,9
3) E' semplice fissare o spostare un appuntamento ¹¹	4,1	4,7	4,8	4,7	4,4	4,4	4,4	4,6	4,7
2) Gli orari di apertura del Ser.T. sono adeguati	3,8	4,5	4,3	4,4	4,3	4,2	4,6	4,6	4,6
5) L'orario dell'appuntamento è rispettato									4,6
6) La sede del Servizio è facilmente accessibile									4,4
8) I locali garantiscono la privacy ¹²	2,8	3,3	4,0	3,9	4,3	4,1	4,4	4,4	4,4
4) I tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi	4,1	4,3	4,6	4,6	4,4	4,1	4,3	4,6	4,2

¹⁰ Nel questionario 2009 sono stati aggregati in un unico indicatore gli indicatori 2008 "struttura" e "organizzazione".

¹¹ L'item n° 3 del questionario 2009 è stato confrontato con quello 2008 dal testo "Mi è facile mettermi in contatto con l'operatore che mi segue".

¹² L'item n° 8 del questionario 2009 è stato confrontato con quello 2008 dal testo "La posizione del Ser.T. in città garantisce l'anonimato degli utenti".

Graf. 4 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



Tab. 1.4c Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

<p><i>“Fissare gli appuntamenti dovrebbe essere più semplice”</i></p> <p><i>“Qualche appuntamento in più pomeridiano o serale”</i></p> <p><i>“Stare aperto fino alle 15,00 per i lavoratori, così devono correre di meno”</i></p> <p><i>“Apertura pomeriggio, almeno uno a settimana”</i></p> <p><i>“Orari di apertura: almeno un pomeriggio per urine e metadone”</i></p> <p><i>“Prolungare orario fino alle 14,00”</i></p> <p><i>“Cambiate orario: 7-14; 15-17,30 per chi lavora”</i></p> <p><i>“Orario 7-14”</i></p> <p><i>“La distribuzione del metadone dovrebbe essere più veloce e scorrevole e bisognerebbe fare 2 ore di apertura pomeridiane”</i></p> <p><i>“Privacy”</i></p> <p><i>“Uffici più grandi e singoli (più confortevoli e con un solo medico o operatore per ufficio)”</i></p> <p><i>“Più sedi nei paesini limitrofi”</i></p> <p><i>“Poter avere delle sedi più vicine a casa, nel mio caso abito a San Mauro Pascoli, una quindicina di chilometri, e venendo 2 volte alla settimana ho un po’ di problemi nello spostamento”</i></p> <p><i>“Problema parcheggio”</i></p> <p><i>“Migliorare il parcheggio”</i></p> <p><i>“Problema parcheggi: rende più “difficile” un “facile accesso””</i></p> <p><i>“Parcheggi non a pagamento con posti disponibili”</i></p> <p><i>“Spostare il servizio in una zona dove i parcheggi sono riservati esclusivamente al Ser.T. e non come ora che i parcheggi sono numerati e le persone prendono una multa anche solo per 10 minuti!!!Direi che se questo si può migliorare sarei sicuramente (e non solo io) molto più soddisfatto”</i></p> <p><i>“Quando fuori piove ci bagnamo”</i></p> <p><i>“Avere una macchina del caffè a cialde”</i></p>
--

1.5 Risultati indicatore relativo alla valutazione degli operatori

I dati sulla valutazione degli operatori per il 2009 confermano il trend positivo degli anni precedenti.

La fiducia per gli operatori, il rispetto da questi dimostrato nei confronti dei pazienti (anche se vi sono rari casi di forte critica) e la disponibilità all’ascolto, sono alcuni degli aspetti valutati in modo più positivo. Il coinvolgimento nella definizione del progetto di cura e il sostegno ricevuto in caso di difficoltà sono invece gli aspetti valutati meno positivamente; in quest’ultimo caso si registra il 25% di giudizi negativi.

L'analisi delle domande aperte evidenzia segnalazioni sporadiche ma che meriterebbero un approfondimento (in quanto possibili eventi sentinella), in particolare appare significativa la richiesta di "essere contattati periodicamente per fare il punto" e "prendere il problema con più serietà da parte del servizio".

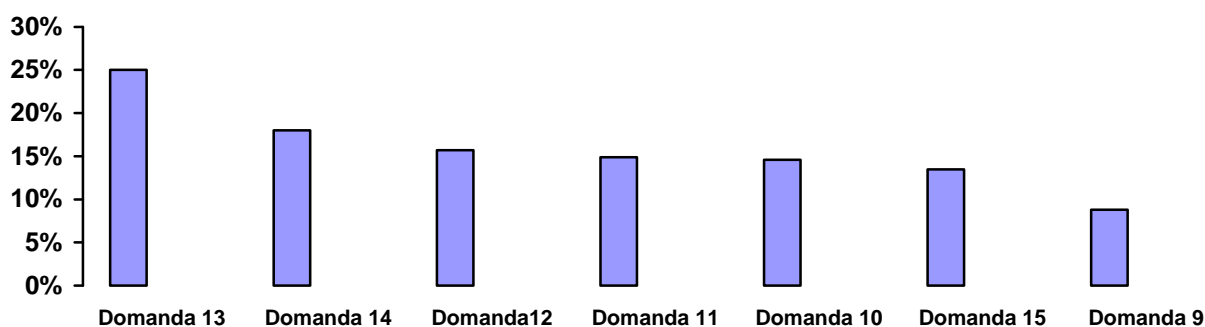
Tab. 1.5a – Indicatore generale di soddisfazione relativo alla valutazione degli operatori, valori medi per anno (scala da 0 a 1)

INDICATORE GLOBALE	1998	1999	2001	2003	2004	2005	2007	2008	2009	2009 giudizi negativi
Valutazione degli operatori	0,68	0,77	0,75	0,73	0,72	0,70	0,75	0,76	0,76	11%

Tab. 1.5b – Media degli items che compongono l'indicatore per anno (scala da 1 a 6)

Rapporto con gli operatori per singoli items	1998	1999	2001	2003	2004	2005	2007	2008	2009
9) Gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi	5,1								
14) Mi sento rispettato dagli operatori del Servizio	4,5	5,0	5,1	4,8	4,7	4,7	5,0	5,1	4,9
15) Ho fiducia negli operatori che mi seguono	4,7	5,1	4,9	4,8	4,9	4,7	4,9	4,9	4,9
10) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute	4,8								
11) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie	4,8								
12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura	4,6								
13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Servizio ¹³	4,4	4,9	4,5	4,6	4,4	4,3	4,6	4,7	4,6

Graf. 5 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



¹³L'item n° 13 del questionario 2009 è stato confrontato con quello 2008 dal testo "Ritengo che gli operatori mi stiano aiutando a risolvere i miei problemi"

Tab. 1.5c Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

<p><i>“Valutare con l’utente la propria cura tipo piano terapeutico concordato insieme per raggiungere obiettivi maggiori”</i></p> <p><i>“Periodicamente vorrei essere convocato per fare il punto, ecc...”</i></p> <p><i>“Prendere il problema con più serietà”</i></p> <p><i>“Gli operatori dovrebbero essere più disponibili come qualcuno di sotto (cioè una di sotto)!! ”</i></p> <p><i>“Quando si fanno domande sulle droghe gli operatori dovrebbero essere più preparati”</i></p> <p><i>“Imparate a fidarvi di più ed essere più dolci con chi è veramente in difficoltà e non sa neanche da che parte iniziare”</i></p> <p><i>“Pazienza con coscienza nel senso che gli operatori devono calarsi nei panni di chi ha il problema”</i></p> <p><i>“Seguire di più le persone che hanno bisogno senza illuderle”</i></p>
--

1.6 Risultati indicatore relativo alla valutazione dei risultati raggiunti nel Servizio

È possibile osservare come la stabilizzazione del risultato degli anni precedenti, per quanto riguarda l’indicatore “valutazione dei risultati raggiunti”, venga confermato dal fatto che i singoli items di questa area non hanno subito sostanziali variazioni.

Va inoltre sottolineato come non solo dall’analisi di regressione mediana (che verrà approfondita in seguito) emerga l’importanza di questo indicatore nel determinare la soddisfazione complessiva del servizio, ma anche l’analisi fattoriale individui come principale fattore, su cui porre l’attenzione, “l’orientamento al risultato”. Allo stesso tempo il fatto che sia proprio questo indicatore ad aver ottenuto la percentuale più elevata di giudizi negativi; evidenzia la complessità del tema in questione.

Alcune segnalazioni degli utenti hanno evidenziato che i risultati ottenuti con l’intervento del Ser.T. risultino positivi solo se associati a una forte motivazione individuale.

Altre indicazioni che a primo avviso paiono essere in contrasto fra loro (più metadone vs meno metadone; più farmaci vs meno farmaci) vanno lette alla luce delle considerazioni fatte sugli utenti ad alta e a bassa evolutività e sulle strategie di superamento della tossicodipendenza alle quali soggettivamente attribuiscono senso (vedi § 2.1 pag. 27).

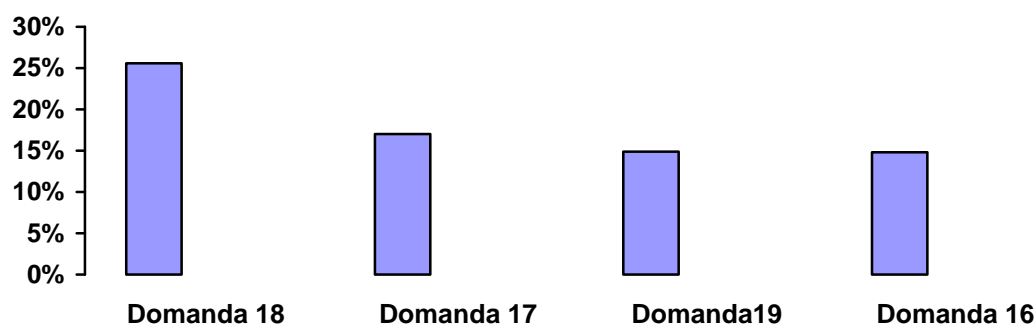
Tab. 1.6a – Indicatore generale di soddisfazione rispetto ai risultati raggiunti nel Servizio per le Dipendenze Patologiche, valori medi per anno (scala da 0 a 1)

INDICATORE GLOBALE	1998	1999	2001	2003	2004	2005	2007	2008	2009	2009 giudizi negativi
Valutazione dei risultati raggiunti	0,70	0,76	0,73	0,75	0,77	0,72	0,75	0,75	0,75	16%

Tab. 1.6b – Media degli items che compongono l'indicatore per anno (scala da 1 a 6)

Capacità di risolvere la tossicodipendenza per singoli items	1998	1999	2001	2003	2004	2005	2007	2008	2009
19) Consiglierei a un parente o a un amico di rivolgersi a questo Servizio in caso di bisogno									4,9
16) Il Servizio mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno ¹⁴	4,6	5,1	5,0	5,0	5,1	4,9	4,9	4,9	4,8
17) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute									4,7
18) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a uscire dalla dipendenza ¹⁵	4,7	4,8	4,4	4,7	4,7	4,5	4,7	4,6	4,7

Graf. 6 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



Tab. 1.6c Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

“L'appoggio è ottimo e grazie a questo servizio riesco ad avere una vita pressoché normale”

“Non c'è qualcosa che io possa dire a favore o sfavore, il Ser.T. aiuta chi si vuol fare aiutare, mille persone usano il Ser.T. come scudo e continuano a sbagliare ugualmente (io ce l'ho fatta ma perchè ero io a volerlo)”

“Spero che il servizio mi fornisca l'aiuto di cui ho bisogno”

“Evitare di far diventare tossici da medicine. Disintossicazioni brevi”

“Anche se non lo uso darei meno metadone”

“Dare la roba al posto del metadone”

“Alternativa al metadone”

“Più subutex”

“Fare le regole in base alle persone”

¹⁴ L'item n° 16 del questionario 2009 è stato confrontato con quello 2008 dal testo “Chi ha problemi di dipendenza può trovare al Ser.T. un valido aiuto”.

¹⁵ L'item n° 18 del questionario 2009 è stato confrontato con quello 2008 dal testo “Il Ser.T. può aiutare ad uscire dalla dipendenza”.

1.7 Regressione mediana (47 casi)

Tab. 1.7 – Modello di regressione mediana

Variabili	Coefficiente di regressione	95% (intervallo di confidenza)		Significatività
Indicatore Globale Struttura	2,89	0,27	5,50	0,031
Indicatore Globale Risultati	2,47	0,40	4,55	0,021

L'analisi di regressione mediana evidenzia come le variabili "Struttura" e "Risultati" siano le più significative nell'influenzare la soddisfazione complessiva degli utenti del Ser.T.

1.8 Analisi fattoriale (75 casi)

È stata, inoltre, effettuata l'analisi fattoriale per spiegare le correlazioni tra le variabili a disposizione, costruendo un numero ridotto di fattori che non sono immediatamente osservabili, ma che sono latenti tra le variabili stesse. Ogni fattore equivale a un componente che costituisce una sintesi delle caratteristiche più significative cercando di rendere minima la perdita di informazione. Dall'elaborazione sono emersi 4 fattori, che riportiamo in ordine di rilevanza decrescente, dove il primo fattore costituisce quello su cui appuntare le maggiori attenzioni.

1) Il primo fattore è composto da items che si riferiscono all'**orientamento al risultato**, inteso come la capacità del Ser.T. di aiutare gli utenti a migliorare la propria salute; inoltre la fiducia e il rispetto degli operatori risultano un presupposto indispensabile affinché il Ser.T possa fornire l'aiuto di cui si ha bisogno, consentendo di migliorare lo stato di salute e uscire dalla dipendenza patologica.

2) Il secondo fattore riguarda il **coinvolgimento degli utenti nel proprio progetto di cura** e comprende aspetti come: la chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute e sulle terapie da seguire, il coinvolgimento degli utenti nel progetto di cura, ed il sostegno da parte degli operatori, specialmente nei momenti di maggiore difficoltà.

3) Il terzo fattore riguarda l'**accessibilità del servizio**, interpretato in associazione al comfort dei locali, all'accessibilità della sede, alla chiarezza delle informazioni ricevute ed infine al rispetto della privacy.

4) Il quarto fattore riguarda l'**organizzazione degli appuntamenti** e comprende aspetti come il rispetto degli orari, la semplicità nel fissare gli appuntamenti e il fatto che i tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione siano brevi.

Tab. 1.8 – Analisi fattoriale – fattori emersi e valori

ORIENTAMENTO AL RISULTATO	
15) Ho fiducia negli operatori che mi seguono	,800
16) Il Servizio mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno	,754
2) Gli orari di apertura del Ser.T. sono adeguati	,711
17) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute	,697
14) Mi sento rispettato dagli operatori del Servizio	,670
9) Gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi	,577
18) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a uscire dalla dipendenza	,506
19) Consiglierei a un parente o a un amico di rivolgersi a questo Servizio in caso di bisogno	,490
COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI NEL PROPRIO PROGETTO DI CURA	
11) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie	,806
10) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute	,788
12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura	,739
13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Servizio	,691
ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	
7) I locali sono confortevoli	,808
1) Le informazioni che mi vengono date sul funzionamento del Servizio sono chiare	,724
6) La sede del Servizio è facilmente accessibile	,700
8) I locali garantiscono la privacy	,544
ORGANIZZAZIONE DEGLI APPUNTAMENTI	
5) L'orario dell'appuntamento è rispettato	,730
3) E' semplice fissare o spostare un appuntamento	,653
4) I tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi	,626

2. Centro di Salute Mentale di Cesena

2.1 SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

Aspetti positivi:

- La soddisfazione complessiva ha registrato valori elevati e tutti gli indicatori sono contraddistinti da giudizi positivi o molto positivi.
- Gli utenti indicano, tra gli aspetti di maggior soddisfazione, il rapporto con gli operatori. Tale indicatore è quello che ha registrato i valori più elevati e il minor numero di giudizi negativi.
- Anche l'indicatore "cure ricevute" è tra quelli con punteggi più elevati.

Aspetti negativi:

- Il 25 % degli utenti non è soddisfatto della "comunicazione con il servizio". Tale aspetto risulta, allo stesso tempo, uno di quelli più importanti nel determinare la soddisfazione complessiva.
- All'interno dell'indicatore struttura le domande inerenti tempi di attesa per prenotazione o prestazione e rispetto dell'orario dell'appuntamento registrano oltre un terzo (33%) di giudizi negativi.
- Il sostegno nei momenti di difficoltà è uno degli aspetti da considerare con attenzione (il 18% lo considera insufficiente), emerge infatti come aspetto trasversale anche al Ser.T di Cesena e presso il CSM Rubicone.
- Nelle risposte alle domande aperte emerge la richiesta di un maggior rispetto degli orari di appuntamento e di minori tempi di attesa (§ 2.4). Inoltre molti utenti segnalano l'esigenza di essere seguiti da un solo medico per avere un rapporto più continuativo con l'operatore. Nella stessa ottica le segnalazioni di un maggiore disponibilità e spazio per l'ascolto dei pazienti. Infine viene segnalato il problema parcheggi.

Nel grafico 7 vengono presentati i livelli di soddisfazione di ogni indicatore globale; gli indicatori che hanno registrato i valori più bassi sono quelli relativi alla "Comunicazione col Servizio" (0,71) e alla "Soddisfazione Complessiva" (0,73), mentre i più elevati sono riferiti alle "Cure Ricevute" (0,77) e agli "Operatori" (0,80)¹⁶.

Il grafico 8 mostra le percentuali di giudizi negativi per singolo indicatore globale, in particolare l'indicatore "Comunicazione col Servizio" ha ottenuto la percentuale più alta (26%), mentre gli indicatori "Cure Ricevute" ed "Operatori" hanno ottenuto le percentuali più basse (13%)¹⁷.

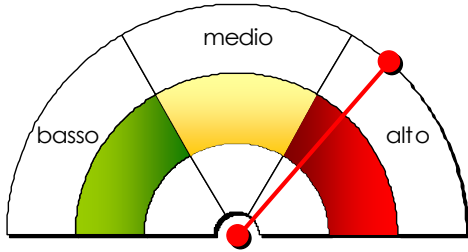
Analizzando insieme i due grafici emerge come l'indicatore relativo alla comunicazione con il servizio abbia registrato il valore più basso ed anche la percentuale più alta di giudizi negativi.

Le domande aperte associate ai giudizi negativi, nello specifico, sollecitano maggiore disponibilità, umanità, coinvolgimento dei pazienti nella definizione dei progetti di cura e stabilità nel tempo degli operatori di riferimento.

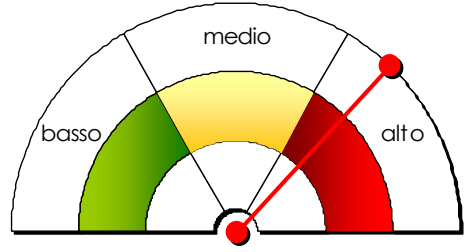
¹⁶ Gli Indicatori Globali sono stati standardizzati, tramite un algoritmo di calcolo, su una scala che va da 0 (massima insoddisfazione) a 1 (massima soddisfazione).

¹⁷ Per giudizi negativi si intendono i valori degli Indicatori Globali uguali o inferiori a 0,50 e i valori delle risposte alle domande singole con valori compresi tra 1 e 3.

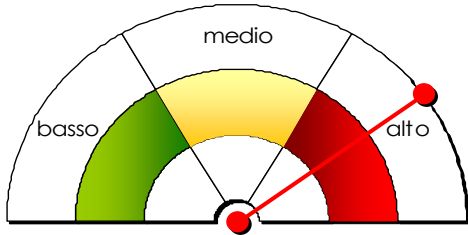
Graf. 7 Soddisfazione per singolo indicatore globale



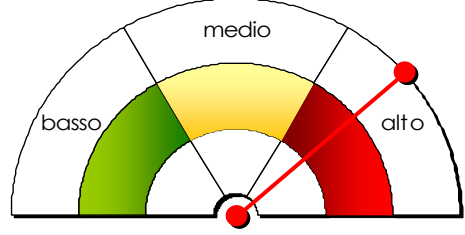
Soddisfazione Complessiva



Struttura e Organizzazione



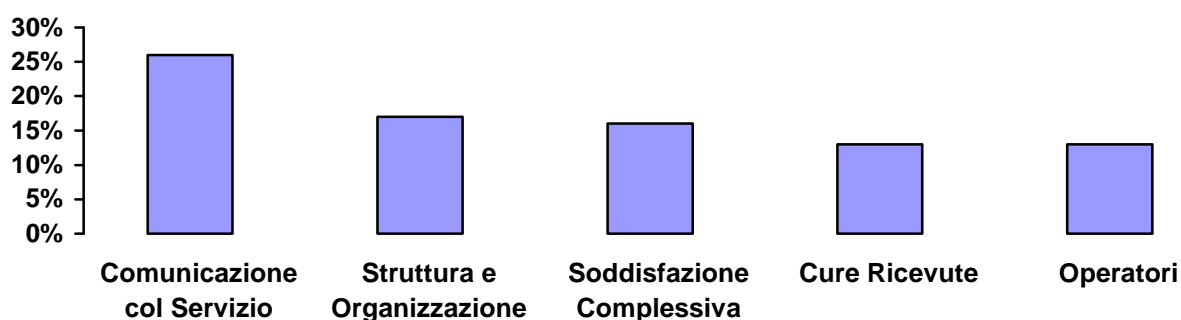
Operatori



Cure Ricevute



Graf. 8 Percentuali giudizi negativi per Singolo Indicatore Globale



Dall'analisi del grafico 9 si evidenzia come le azioni prioritarie, caratterizzate da un grado di soddisfazione inferiore alla media e da un'importanza (Tau-b di Kendall) superiore alla media, comprendano gli items:

20) Ho trovato disponibilità all'ascolto e alla soluzione dei miei problemi
13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Centro di Salute Mentale
17) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute

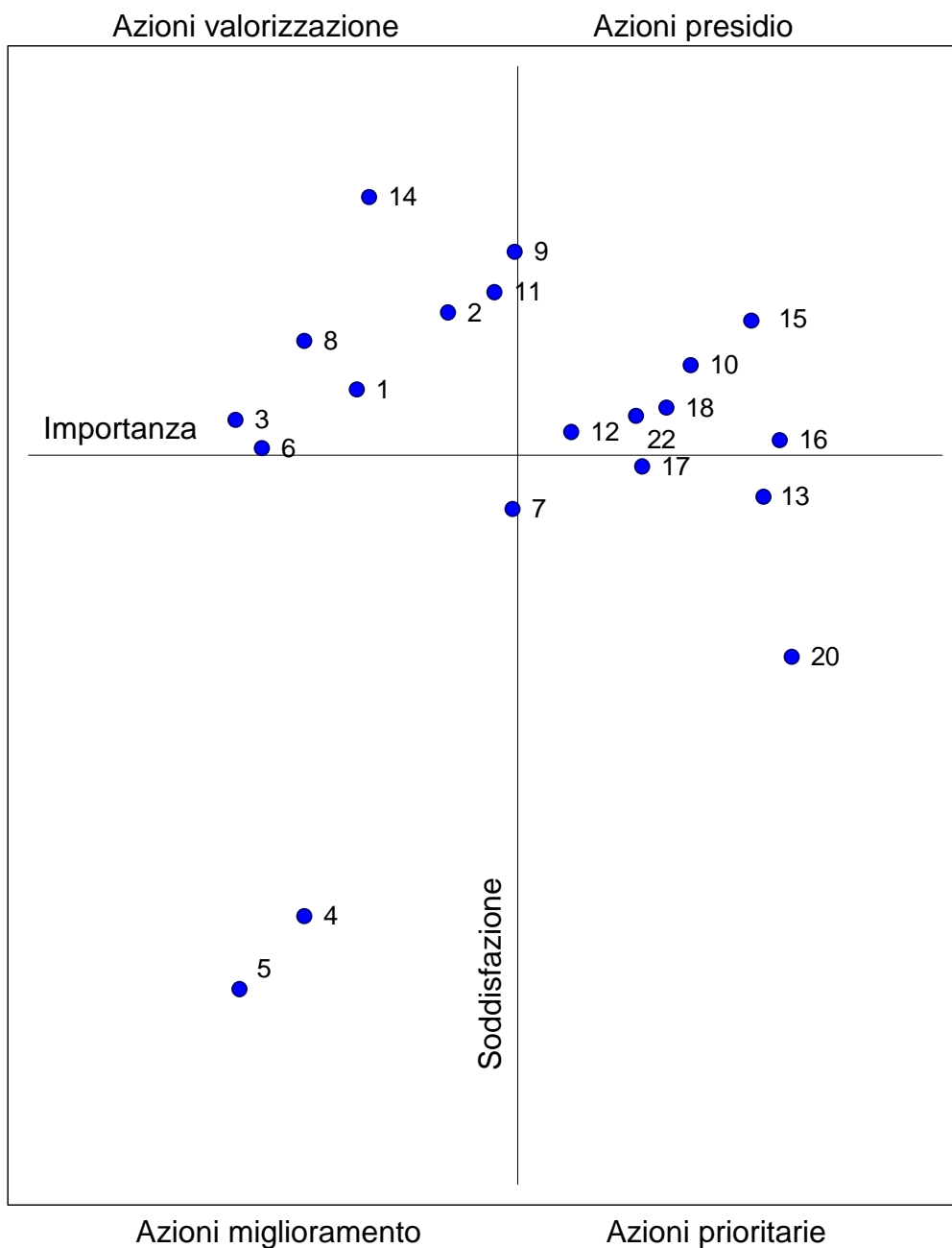
Il tema della comunicazione con il Servizio nei momenti di difficoltà risulta essere il fattore più importante nel determinare la soddisfazione complessiva. Particolarmente significativi sono la disponibilità all'ascolto e all'aiuto nella risoluzione dei problemi (item 20); tuttavia, essendo quest'ultima una domanda filtro, le risposte date non possono essere generalizzate all'intero campione ma sono rappresentative solamente della parte di esso che ha risposto (circa la metà del campione).

Come si evince dal grafico risulta prioritario agire su questa area in quanto essa è percepita come importante ma al tempo stesso fonte di insoddisfazione. Va sottolineato inoltre che la comunicazione col Servizio, e in specifico l'item 20, presentando un'alta polarizzazione tra giudizi positivi e negativi.

In sintonia con quanto sopra riportato, riguardo al rapporto con gli operatori, la nostra attenzione dovrebbe concentrarsi principalmente sul sostegno fornito agli utenti nei momenti di maggiore bisogno ed urgenza (item 13), ovvero in quelle situazioni in cui l'utente mostra maggiore fragilità emotiva..

Infine, l'area riguardante la valutazione delle cure ricevute da parte degli utenti, declinabile in termini di risultati raggiunti, evidenzia l'importanza e, al contempo, le criticità del livello di benessere ottenuto con il trattamento (item 17) nel determinare la soddisfazione complessiva.

Graf. 9 Mappa delle priorità



L'analisi fattoriale e quella di regressione (§ 2.8; 2.9) mostrano come gli utenti siano particolarmente attenti ai risultati del proprio percorso di cura, risultati ottenibili soprattutto grazie alla percezione di migliorare la propria salute e di ottenere dal Servizio l'aiuto di cui si ha bisogno unita alla chiarezza ed alla completezza delle informazioni fornite dagli operatori.

2.2 Informazioni di contesto¹⁸

Variabili socio-anagrafiche

I questionari considerati validi al fine delle elaborazioni statistiche sono risultati 141.

Il campione analizzato è composto per il 41,8% da uomini e per il 58,2% da donne.

Rispetto alle classi di età il 50,6 % si colloca nella fascia 18-44 anni, il 40% nella fascia 45-64 anni, il 9,4% nella fascia over 65.

La nazionalità è quasi esclusivamente italiana (96,8%).

Il titolo di studio conseguito è nel 14,5% dei casi la licenza elementare, nel 42,8 % la licenza media inferiore, il 34,7 % risulta diplomato, il 4,6 % laureato ed infine il 3,5% dichiara di non aver conseguito nessun titolo.

Per quanto riguarda la condizione lavorativa, il 48,5 % risulta avere un'occupazione mentre il 19,8% risulta essere non occupato, il 22,2% pensionato, l'1,2% studente e l'8,4% altro.

Rispetto allo stato civile il 40,3% è celibe/nubile, il 39,2% coniugato/convivente, il 15,3% separato/divorziato ed il 5,1% vedovo.

Rapporto con il C.S.M.

Il 2,9% del campione dichiara di essersi recato per la prima volta al C.S.M.; il 7,6 % frequenta il Centro di Salute Mentale da meno di 6 mesi, il 7,6 % si rivolge al servizio da un periodo compreso tra 6 mesi e 1 anno e l'82 % da più di 1 anno.

Il Servizio è frequentato più volte a settimana dal 3,8% dell'utenza, una volta a settimana dal 6,4%, una volta la mese dal 56,7% e meno di una volta al mese dal 33,1%.

La principale fonte di conoscenza del C.S.M. è il medico di famiglia (48,7%), seguono altri servizi dell'AUSL o del Comune (22,2%), amici e parenti (13,9%), altro (12%), U.R.P. (1,9%), associazioni di volontariato (0,6%) e tv e giornali (0,6%).

2.3 Valutazione complessiva del Servizio C.S.M. Cesena

Per quanto riguarda questa prima rilevazione, la soddisfazione complessiva ha registrato un valore di 0,73.

Tale indicatore non è collegato da algoritmi di calcolo agli altri indicatori, ma viene ricavato esclusivamente elaborando il punteggio dell'item n° 23 ("Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto si ritiene soddisfatto di questo Centro di Salute Mentale"), il quale ha registrato un valore medio pari a 7,6, risultato da considerare positivo.

L'indicatore che ha registrato il valore più basso è quello relativo alla comunicazione con il Centro di Salute Mentale (0,71), mentre quello che ha ottenuto il punteggio più elevato è quello relativo alla valutazione degli operatori (0,80).

Analizzando le domande aperte, emerge un generale apprezzamento per i servizi forniti dal Centro di Salute Mentale; vedremo in seguito le aree specifiche di criticità.

¹⁸ Nel Centro di Salute Mentale di Cesena la rilevazione dei dati inerenti l'indagine della qualità dei servizi è stata condotta per la prima volta nel 2009 e per questo motivo non è stato possibile comparare i dati derivanti dalla ricerca attuale con quelli ottenuti negli anni precedenti.

Tab. 2.3a - Indicatore di soddisfazione complessiva del Centro di Salute Mentale (scala da 0 a 1) e percentuale dei giudizi negativi

INDICATORE GLOBALE	2009 media	Giudizi negativi
Soddisfazione complessiva	0,73	16%

Tab. 2.3b - Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

<p><i>“Tutto ok”</i></p> <p><i>“Per ciò che riguarda il mio caso personale non ho particolari suggerimenti in quanto più di così non potrei pretendere”</i></p> <p><i>“Nessun suggerimento:state facendo un buon lavoro”</i></p> <p><i>“Nessun suggerimento, va bene così”</i></p> <p><i>“Di mantenere lo spirito per cui è nato il Servizio, mantenendo e dando fiducia ai pazienti, cosa molto sentita e apprezzata dagli stessi”</i></p> <p><i>“Continuare così”</i></p> <p><i>“Complessivamente va bene”</i></p> <p><i>“Andate bene così. Grazie per quello che fate”</i></p> <p><i>“A posto”</i></p> <p><i>“Fare tornare la Dott.ssa ... a Cesena!!!”</i></p>
--

2.4 Risultati indicatore relativo a Struttura e Organizzazione

Come emerge dai dati di seguito riportati, la maggior parte degli item è caratterizzata da valori elevati; in particolare “Gli operatori che mi danno le informazioni sono disponibili” e “Le pratiche amministrative sono semplici” sono gli items che hanno ottenuto i punteggi più alti.

Al contrario: “I tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi” e “L’orario dell’appuntamento è rispettato” hanno punteggi leggermente più bassi rispetto agli altri.

In particolare il 40% degli utenti ha espresso un giudizio negativo rispetto all’orario degli appuntamenti ed il 35% rispetto ai tempi di attesa che vengono considerati troppo lunghi; due elementi sui quali andrebbe approfondita la riflessione da parte del servizio.

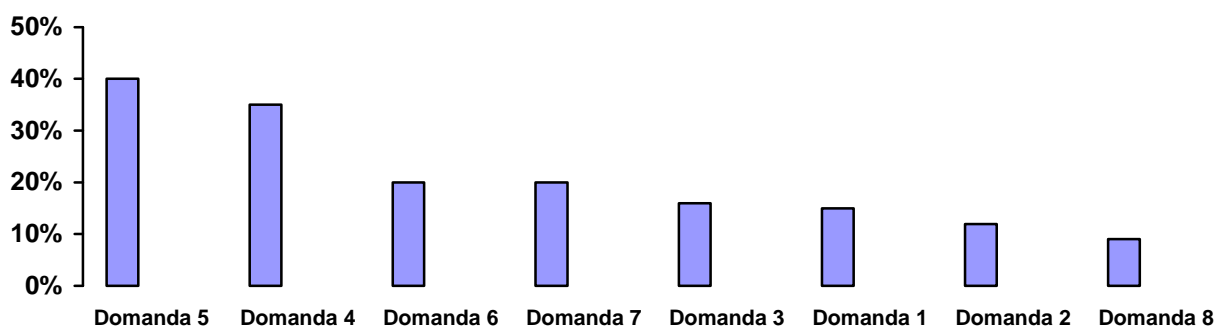
Tab. 2.4a – Indicatore generale di soddisfazione rispetto alla Struttura e all’Organizzazione del C.S.M. (scala da 0 a 1) e percentuale dei giudizi negativi

INDICATORE GLOBALE	2009 media	Giudizi negativi
Struttura e Organizzazione	0,74	17%

Tab. 2.4b – Media degli items che compongono l'indicatore

Qualità delle strutture per singoli items	2009 media
2) Gli operatori che mi danno le informazioni sono disponibili	5,1
8) Le pratiche amministrative sono semplici	5
1) Le informazioni che mi vengono date sul funzionamento del Centro di Salute Mentale sono chiare	4,9
3) E' semplice fissare o spostare un appuntamento	4,9
6) La sede del Centro di Salute Mentale è facilmente accessibile	4,8
7) I locali sono confortevoli	4,7
4) I tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi	4
5) L'orario dell'appuntamento è rispettato	3,9

Graf. 10 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



Tab. 2.4c - Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

“Assoluta trasparenza sulle regole che vigono all'interno del Centro di Salute Mentale”

“Semplicità”

“Se è possibile rispettare gli orari dell' appuntamento”

“Rispettare l'orario dell'appuntamento; avere contatti e visite più frequenti”

“Rispettare gli orari, gli appuntamenti”

“Il rispetto degli orari (appuntamenti)”

“Di rispettare gli orari degli appuntamenti”

“Rispetto degli orari degli appuntamenti”

“Essere più puntuali”

“A me piace la puntualità”

“Per quanto mi riguarda vorrei appuntamenti più frequenti”

“Appuntamenti ravvicinati per non aumentare l'ansia”

“Purtroppo gli orari degli appuntamenti non vengono sempre rispettati, ma mi rendo conto che non sempre dipende dai medici. Il paziente, se possibile, dovrebbe essere avvertito in tempo di eventuali ritardi o di spostamenti d'orario. Grazie”

“Meno lunghi i tempi di attesa”

“Magari sono un po' lunghi i tempi di attesa fra un appuntamento e l'altro”

“Aumentare il personale, diminuire i tempi d'attesa per avere una visita ed i tempi d'attesa nel corridoio prima di ogni visita”

“Avere la possibilità di prendere le pastine tutti i giorni all’infuori della domenica”
 “Di essere conosciuto da un solo medico che ti segue fino alla fine (dispongo che meglio seguire più spesso il centralino e che nessuno ti chiede di raccontare la tua storia telefonicamente perché il disagio è personale)”
 “Poter essere seguita sempre dalla stessa persona”
 “Aumentare il personale”
 “Non cambiare troppo spesso il medico curante”
 “Appuntamenti più frequenti”
 “Non cambiare così di frequente il medico che segue”
 “Ci vorrebbero più medici, perché il numero dei pazienti è considerevole”
 “Maggior coordinamento fra operato di psicologi e medici”
 “Fare un ambiente più confortevole”
 “Ripristinare la vecchia sala d’attesa (lontana dagli studi medici) per questioni di riservatezza, chi attende sente il colloquio del paziente precedente”
 “Una maggiore flessibilità negli orari di ritiro dei medicinali da parte dei pazienti”
 “Più parcheggi”
 “Non si trova il parcheggio”
 “Mi sono trovata solo oggi molto impossibilitata a parcheggiare, perché non c’era posto; ho dovuto lasciare fuori dal parcheggio la macchina e poi sono arrivata in ritardo all’appuntamento”
 “Creare un parcheggio adeguato per non prendere continuamente multe”
 “Adeguato parcheggio per il paziente”
 “Migliorare la segnaletica”
 “Suggerisco se è possibile più parcheggi”

2.5 Risultati indicatore relativo alla valutazione degli operatori

Come evidenziato dalla tabella 2.5 b, gli items presentano dei valori medi elevati; in particolare il rispetto dimostrato dagli operatori e la loro disponibilità ad ascoltare gli utenti risultano essere gli aspetti valutati in maniera più positiva, mentre la capacità degli operatori del C.S.M. di sostenere gli utenti nei momenti di difficoltà e di coinvolgerli nella definizione del progetto di cura sono aspetti caratterizzati da valori meno elevati.

Dai suggerimenti forniti dagli utenti per migliorare la qualità del servizio emerge il bisogno di avere un operatore di riferimento stabile nel tempo.

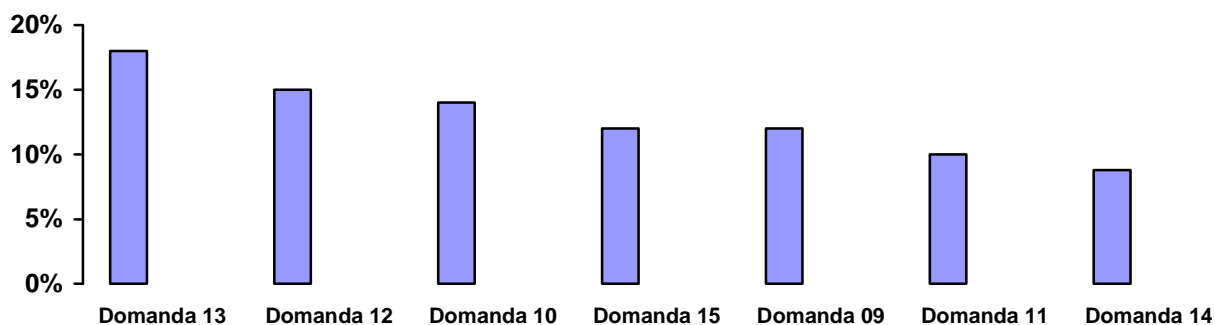
Tab. 2.5a – Indicatore generale di soddisfazione rispetto agli operatori del C.S.M. (scala da 0 a 1) e percentuali dei giudizi negativi

INDICATORE GLOBALE	2009 media	Giudizi Negativi
Valutazione degli operatori	0,80	13%

Tab. 2.5b – Media degli items che compongono l'indicatore

Rapporto con gli operatori per singoli items	2009 media
14) Mi sento rispettato dagli operatori	5,3
09) Gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi	5,2
11) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie	5,1
10) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute	5
15) Ho fiducia negli operatori che mi seguono	5
12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura	4,8
13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Centro di Salute Mentale	4,7

Graf. 11 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



Tab. 2.5c - Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

“Essere conosciuto da un solo medico che ti segue fino alla fine (dispongo che meglio seguire più spesso il centralino e che nessuno ti chiede di raccontare la tua storia telefonicamente perché il disagio è perso)”
“Poter essere seguita sempre dalla stessa persona”
“Ci vorrebbero più medici, perché il numero dei pazienti è considerevole”
“Possibilità di visite più lunghe e ascolto più accurato; più chiarezza nelle terapie e loro effetti. Alcune infermiere sono un po’ scorbutiche con i pazienti”
“Vorrei che le assistenti sociali fossero meno acide!”
“Più tempo disponibile per i pazienti in cura”
“Più ascolto al paziente; più tempo disponibile a favore del paziente”
“Gli psichiatri dovrebbero ascoltare di più i pazienti”
“Più onestà da parte loro”
“Più umanità”
“Trasmettere serenità agli assistiti”
“Chi riceve chi ha molto bisogno di aiuto è poco disponibile e a comunicazione è assolutamente poco chiara. Sembra che disturbi chiamando, è molto frustrante per chi non può permettersi un altro aiuto e ne ha purtroppo molto bisogno”
“Che i dottori si esprimano più chiaramente sia sui pazienti sia sulle medicine, coinvolgendoli come soggetti umani. Poi su un'altra cosa non sono d'accordo: che i

dottori sono troppo presi a curare i pazienti dal punto di vista sociale!!! E l'alternativa”

“Migliore disponibilità da parte delle operatrici e maggiore considerazione da parte dei medici “della mutua””

“Maggiore disponibilità dei medici. Molto maggiore disponibilità di psicoterapeuti”

“Apertura”

“Avrei piacere che mi vengano a trovare ogni tanto a casa”

“Avere un'assistente alla persona dell'AUSL andata e ritorno per raggiungere il S.Ir.Ar. e poi per tornare a casa”

“Per quel che mi riguarda va bene la terapia farmacologica ma vorrei un dialogo maggiore con il medico”

2.6 Risultati indicatore relativo alla valutazione delle cure ricevute

La valutazione dell'area riguardante le “cure ricevute” ha fornito punteggi molto elevati.

Le analisi di regressione e fattoriale ne evidenziano la rilevanza nel determinare la soddisfazione complessiva da parte degli utenti.

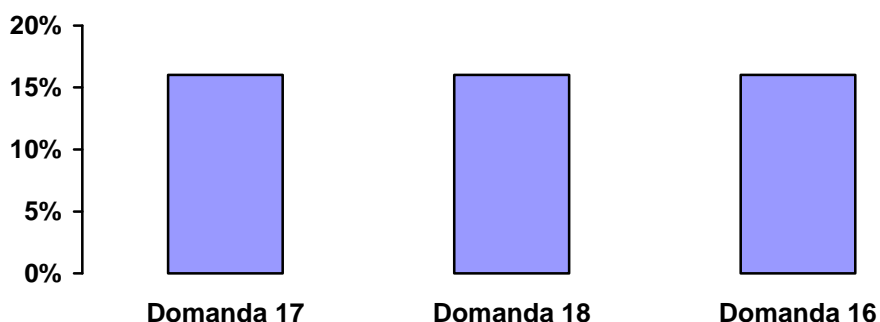
Tab. 2.6a – Indicatore generale di soddisfazione rispetto alle cure ricevute nel Centro di Salute Mentale (scala da 0 a 1) e percentuali di giudizi negativi

INDICATORE GLOBALE	2009 media	Giudizi negativi
Cure ricevute	0,77	13%

Tab. 2.6b – Media degli items che compongono l'indicatore

Valutazione delle cure ricevute per singoli items	2009 media
18) Consiglierei a un parente o a un amico di rivolgersi a questo Centro di Salute Mentale in caso di bisogno	4,9
17) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute	4,8
16) Il Centro di Salute Mentale mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno	4,8

Graf. 12 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



Tab. 2.6c - Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

“Migliorare la vita nei semplici momenti negativi degli ultimi anni come nella famiglia nei periodi di crisi”

“Capire se il paziente ha bisogno veramente di uno psichiatra o di una psicoterapeuta. La depressione non si cura solo con i farmaci, noi siamo profani, sta a voi indirizzarci”

“Cambiare il metodo di cura basandolo anche e soprattutto sull’analisi psicologica, quindi supporto psicologico e meno farmaci”

“Maggior coordinamento fra operato di psicologi e medici”

“Sostenere nella salute del paziente una posizione operativa concludente e continuamente in collaborazione dei familiari”

“Coinvolgere anche i familiari ed educare i parenti su come darmi l’affetto e il sostegno”

“Dare la possibilità agli utenti di socializzare fra loro”

“Vorrei che ci fosse più prudenza nell’uso dei farmaci e più colloqui. Quelli esistenti danno purtroppo effetti collaterali e sono poco efficaci”

“Per quel che mi riguarda va bene la terapia farmacologia”

“Meno medicinali”

2.7 Risultati indicatore relativo alla comunicazione con il Servizio

L’area “Comunicazione con il Servizio” in caso di bisogno è caratterizzata da giudizi meno positivi rispetto a quelli degli altri indicatori; ciò potrebbe indicare come la capacità del Servizio di intervenire in situazioni non programmate non sempre risponda ai bisogni degli utenti. A tal proposito, si registra una certa polarizzazione dei giudizi (l’utenza ha espresso valutazioni o molto positive o molto negative) rispetto alla domanda n° 20 che ha ottenuto il 26% di giudizi negativi.

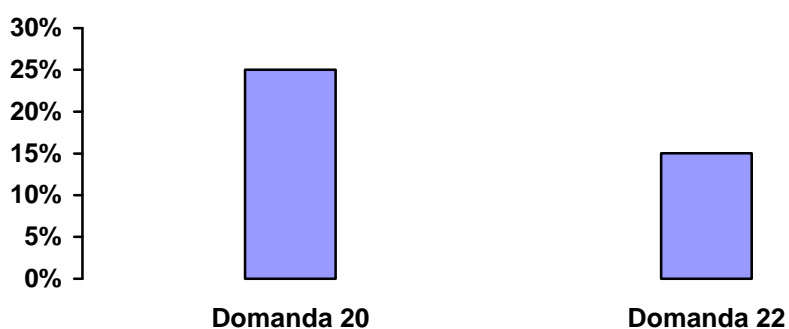
Tab. 2.7a – Indicatore generale di soddisfazione rispetto alla comunicazione con il Centro di Salute Mentale

INDICATORE GLOBALE	2009 media	Giudizi negativi
Comunicazione	0,71	26%

Tab. 2.7b – Media degli items che compongono l'indicatore

Comunicazione con il Centro di Salute Mentale	2009 media
22) ¹⁹ Ho ottenuto l'aiuto di cui avevo bisogno	4,9
20) ²⁰ Ho trovato disponibilità all'ascolto e alla soluzione dei miei problemi	4,4

Graf. 13 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



¹⁹ Ha risposto alla domanda il 61% del campione. La domanda era preceduta da una domanda filtro "Ha avuto bisogno di rivolgersi a questo centro di salute mentale per un'urgenza".

²⁰ Ha risposto alla domanda il 59,6% del campione. La domanda era preceduta da una domanda filtro "Ha avuto bisogno di ricontattare il centro di salute mentale per ulteriori chiarimenti e informazioni".

2.8 Regressione mediana (83 casi)

Il modello di regressione mediana mostra che le variabili più significative²¹ nell'influenzare la soddisfazione complessiva sono: operatori, risultati, struttura, età e titolo di studio.

Tab. 2.8 – Modello di regressione mediana – C.S.M. Cesena

C.S.M. Cesena	Coefficiente di regressione	95% (intervallo di confidenza)		Significatività
Operatori	5,12	3,26	6,97	0,000
Risultati	2,15	0,85	3,45	0,002
Struttura	1,87	0,51	3,23	0,008
Titolo di studio (basso)	-0,50	-0,95	-0,05	0,031
Età	0,02	0,00	0,03	0,030

2.9 Analisi fattoriale (113 casi)

È stata, inoltre, effettuata l'analisi fattoriale per spiegare le correlazioni tra le variabili a disposizione, costruendo un numero ridotto di fattori che non sono immediatamente osservabili, ma comunque latenti tra le variabili stesse. Ogni fattore equivale a una componente che costituisce una sintesi delle caratteristiche più significative, cercando di rendere minima la perdita di informazione. Dall'elaborazione sono emersi 3 fattori che riportiamo in ordine di significatività decrescente, nei quali il primo costituisce quello più rilevante.

1) Il primo fattore è composto da items che si riferiscono all'**orientamento al risultato** inteso come la capacità del C.S.M. di aiutare gli utenti a migliorare la propria salute. L'utenza ritiene inoltre che il C.S.M. le fornisca l'aiuto di cui ha bisogno e che possa essere un valido sostegno, tanto da consigliarlo ad un parente oppure ad un amico. Infine, è ritenuto importante che gli operatori siano chiari ed esaustivi nel descrivere le condizioni di salute e le terapie da assumere.

2) Il secondo fattore riguarda l'**organizzazione del servizio** e comprende aspetti quali: l'assenza di liste d'attesa per le prestazioni, la disponibilità degli operatori nel fornire le informazioni, il rispetto degli orari degli appuntamenti e la semplicità nel fissarli, il comfort dei locali e la semplicità delle pratiche amministrative.

3) Il terzo fattore riguarda l'**accessibilità del servizio** intesa non solamente in senso letterale (raggiungibilità, barriere architettoniche e segnaletica) ma anche come componente legata al rispetto e al coinvolgimento dell'utenza.

²¹ Con significatività minore di 0,05 ($p < 0,05$).

Tab. 2.9 – Analisi fattoriale – fattori emersi e valori (Questionari C.S.M. Cesena)

ORIENTAMENTO AL RISULTATO	
17) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute	,843
18) Consiglierei a un parente o a un amico di rivolgersi a questo Centro di Salute Mentale in caso di bisogno	,835
16) Il Centro di Salute Mentale mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno	,825
10) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute	,804
11) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie	,796
15) Ho fiducia negli operatori che mi seguono	,711
12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura	,640
13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Centro di Salute Mentale	,627
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	
4) I tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi	,832
2) Gli operatori che mi danno le informazioni sono disponibili	,657
5) L'orario dell'appuntamento è rispettato	,649
7) I locali sono confortevoli	,610
3) E' semplice fissare o spostare un appuntamento	,595
ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	
6) La sede del Centro di Salute Mentale è facilmente accessibile	,745
14) Mi sento rispettato dagli operatori	,638
8) Le pratiche amministrative sono semplici	,575

3. Centro di Salute Mentale Rubicone

3.1 SINTESI DEI PRINCIPALI RISULTATI

Aspetti positivi:

- La soddisfazione complessiva ha registrato valori elevati e tutti gli indicatori sono contraddistinti da giudizi molto positivi.
- In particolare hanno ottenuto i risultati migliori: il “rapporto con gli operatori” e le “cure ricevute”.
- Non vi sono problemi legati alla disponibilità di parcheggi.

Aspetti negativi:

- Circa il 20 % degli utenti non è soddisfatto della “comunicazione con il servizio”. Tale aspetto risulta, allo stesso tempo, uno dei più rilevanti nel determinare la soddisfazione complessiva.
- All’interno dell’indicatore struttura le domande inerenti tempi di attesa per prenotazione, tempi di attesa per prestazioni e rispetto dell’orario dell’appuntamento registrano oltre il 20% di giudizi negativi.
- Il sostegno nei momenti di difficoltà è uno degli aspetti da considerare con attenzione, emerge infatti come aspetto trasversale anche presso il Ser.T. e il CSM di Cesena.
- Nelle risposte alle domande aperte emerge la richiesta di maggiore ascolto e sostegno emotivo da parte degli operatori (§3.4; 3.5), in particolare si evidenzia una carenza di professionisti preposti al supporto psicologico.

Nel grafico 14 vengono presentati i livelli di soddisfazione di ogni indicatore globale; gli indicatori che hanno registrato valori leggermente più bassi sono quelli relativi alla “Comunicazione col Servizio” e alla “Soddisfazione Complessiva” (0,82), mentre il valore più elevato è riferito agli “Operatori” (0,86)²².

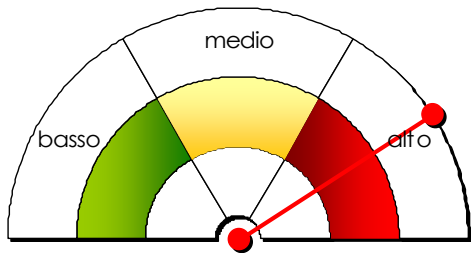
Il grafico 15 mostra le percentuali di giudizi negativi di ogni singolo indicatore globale, in particolare l’indicatore “Comunicazione col Servizio” ha ottenuto la percentuale più alta (19%), mentre l’indicatore “Struttura e Organizzazione” ha ottenuto la percentuale più bassa (3%)²³.

Analizzando insieme i due grafici emerge come l’indicatore relativo alla comunicazione con il servizio abbia registrato il valore più basso ed anche la percentuale più alta di giudizi negativi.

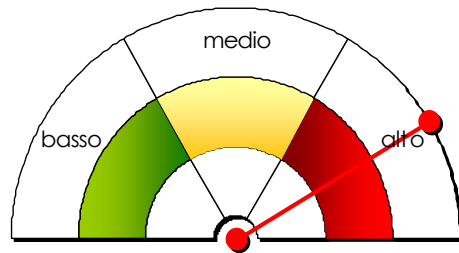
²² Gli Indicatori Globali sono stati standardizzati, tramite un algoritmo di calcolo, su una scala che va da 0 (massima insoddisfazione) a 1 (massima soddisfazione).

²³ Per giudizi negativi si intendono i valori degli Indicatori Globali uguali o inferiori a 0,50 e i valori delle risposte alle domande singole con valori compresi tra 1 e 3.

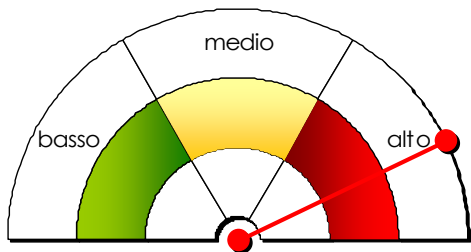
Graf. 14 Soddisfazione per singolo indicatore globale



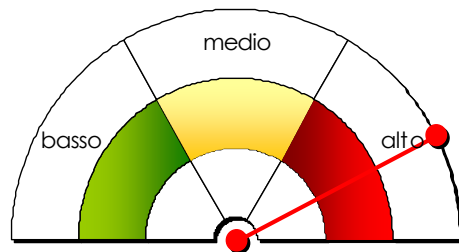
Soddisfazione Complessiva



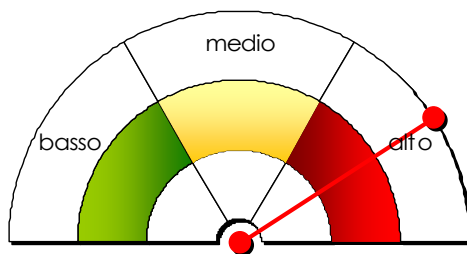
Struttura e Organizzazione



Operatori

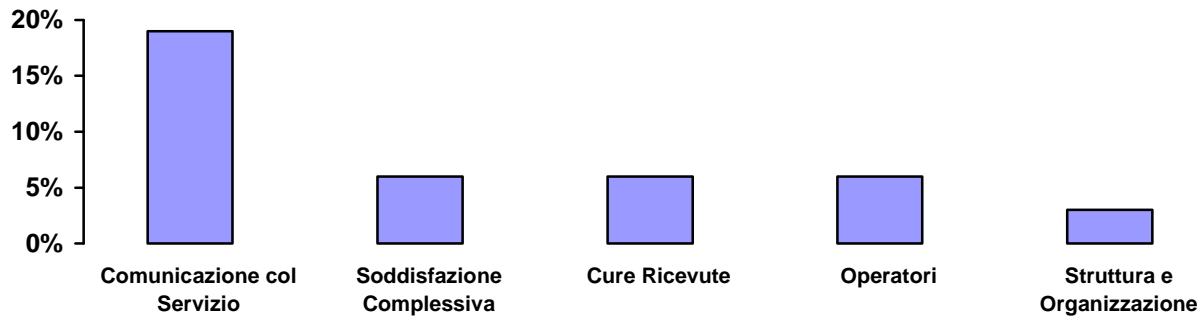


Cure Ricevute



Comunicazione col Servizio

Graf. 15 Percentuali giudizi negativi per Singolo Indicatore Globale



Dall'analisi del grafico 16 si evidenzia come le azioni prioritarie, caratterizzate da un grado di soddisfazione inferiore alla media e da un'importanza (Tau-b di Kendall) superiore alla media, comprendano gli items:

22) Ho ottenuto l'aiuto di cui avevo bisogno
20) Ho trovato disponibilità all'ascolto e alla soluzione dei miei problemi
13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Centro di Salute Mentale
12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura
4) I tempi di attesa fra la prenotazione e la prestazione (colloquio, visita) sono brevi

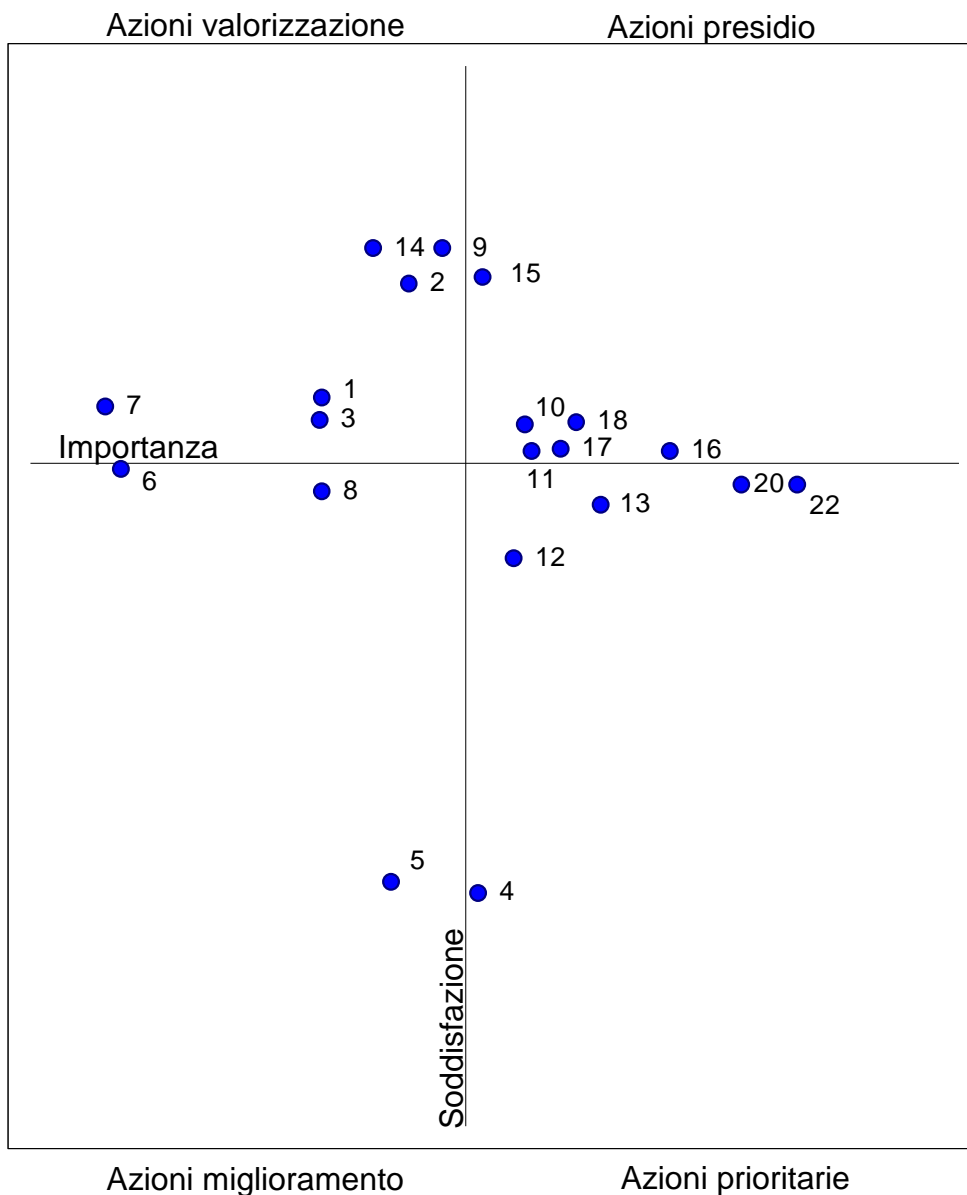
Il tema della comunicazione con il Servizio nei momenti di difficoltà risulta essere il fattore più influente nel determinare la soddisfazione complessiva; in particolare i fattori che risultano di primaria importanza sono il ricevere un aiuto puntuale nel momento del bisogno (item 22) e la disponibilità all'ascolto e all'aiuto da parte degli operatori del Servizio (item 20)²⁴.

Riguardo al rapporto con gli operatori, la nostra attenzione, in un'ottica di miglioramento, dovrebbe concentrarsi principalmente sul sostegno fornito agli utenti nei momenti di difficoltà (item 13) e sul coinvolgimento degli stessi nel proprio progetto di cura (item 12).

Infine, è da segnalare come certi aspetti dell'organizzazione del Centro di Salute Mentale, quali ad esempio la lunga durata dei tempi di attesa tra prenotazione e prestazione (item 4), nonostante non risultino essere di primaria importanza per gli utenti, vengano percepiti come altamente insoddisfacenti

²⁴ Essendo queste una domande filtro, le risposte date non possono essere generalizzate all'intero campione ma sono rappresentative solamente della parte di esso che ha risposto (circa la metà del campione).

Graf. 16 Mappa delle priorità



L'analisi fattoriale e quella di regressione (§3.8;3.9) confermano come gli utenti richiedano di essere parte attiva del proprio progetto di cura, aspetto questo legato alla capacità degli operatori di coinvolgerli fornendo inoltre informazioni chiare e complete sia sulle terapie che sulle condizioni di salute.

3.2 Informazioni di contesto²⁵

Variabili socio-anagrafiche

In totale, i questionari raccolti sono stati 194 (dei quali 20 sono stati somministrati presso la sede di Cesenatico).

Riguardo alle variabili socio-anagrafiche analizzate risulta che il 41,8% del campione è composto da uomini, ed il 58,2% da donne.

Rispetto alle classi di età il 50,6 % si colloca nella fascia 18-44 anni, il 40% si colloca nella fascia 45-64 anni, il 9,4% nella fascia over 65.

La nazionalità è prevalentemente italiana (96,8%).

Il titolo di studio conseguito è per il 14,5% la licenza elementare, per il 42,8 % la licenza media inferiore, il 34,7% del campione risulta diplomato, il 4,6 % laureato ed infine il 3,5% dichiara di non aver conseguito nessun titolo di studio.

Per quanto riguarda la condizione lavorativa, il 48,5% dell'utenza risulta avere un'occupazione mentre il 19,8% risulta essere non occupato, il 22,2% pensionato, l'1,2% studente e l'8,4% altro.

Il 40,3% del campione è celibe/nubile, il 39,2% coniugato/convivente, il 15,3% separato/divorziato ed il 5,1% vedovo.

Rapporto con il C.S.M.

Il 2,9% dell'utenza dichiara di essersi recato per la prima volta al C.S.M., il 7,6 % frequenta il C.S.M. da meno di 6 mesi, il 7,6 % si rivolge al Centro di Salute Mentale da un periodo di tempo compreso tra 6 mesi e 1 anno e l'82 % da più di 1 anno.

In media, il Servizio è frequentato più volte a settimana dal 3,8% del campione, una volta a settimana dal 6,4%, una volta al mese dal 56,7% e meno di una volta al mese dal 33,1.

La principale fonte di conoscenza del C.S.M. è costituita dal medico di famiglia (48,7%), seguita da altri servizi dell'AUSL e del Comune (22,2%), da amici e parenti (13,9%), altro (12%), U.R.P. (1,9%), da associazioni di volontariato (0,6%) e da tv e giornali (0,6%).

3.3 Valutazione complessiva del Centro di Salute Mentale Costa Rubicone

Come per il Centro di Salute Mentale di Cesena, anche per il C.S.M. del Rubicone la rilevazione della qualità percepita del Servizio è stata effettuata, come già detto, per la prima volta nel 2009.

La soddisfazione complessiva ha registrato un valore di 0,82²⁶. Va rimarcato come l'indicatore relativo alla soddisfazione complessiva del Servizio non è collegato da algoritmi di calcolo agli altri indicatori, ma viene ricavato esclusivamente elaborando il punteggio dell'item n° 23.

La domanda del questionario che genera tale indicatore ("Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto si ritiene soddisfatto di questo Centro di Salute Mentale"), ha registrato un valore medio pari a 8,4, risultato da considerarsi molto positivo.

Tutti gli items registrano valori elevati, in particolare quelli riguardanti gli operatori e la loro disponibilità all'ascolto, il rispetto nei confronti degli utenti e la fiducia di questi ultimi verso gli operatori. Solamente due items, risultati critici anche nei dati raccolti presso il C.S.M. di Cesena, hanno registrato un valore medio inferiore a 5: "I tempi di attesa fra la prenotazione e la prestazione sono brevi" (media 4,6) e "L'orario dell'appuntamento è rispettato" (media 4,6).

²⁵ Per il Centro di Salute Mentale del Rubicone la rilevazione dei dati inerenti l'indagine sulla qualità dei servizi è stata condotta per la prima volta nel 2009 e per questo motivo non è stato possibile comparare i dati con quelli ottenuti negli anni precedenti.

²⁶ Va rimarcato come l'indicatore relativo alla soddisfazione complessiva del Servizio non è collegato da algoritmi di calcolo agli altri indicatori, ma viene ricavato esclusivamente elaborando il punteggio dell'item n° 23.

Tab. 3.3a - Indicatore di soddisfazione complessiva

INDICATORE GLOBALE	2009	Giudizi negativi
Soddisfazione complessiva	0,82	6%

Tab. 3.3b - Media dell' item soddisfazione complessiva

Soddisfazione complessiva	2009 media	Giudizi negativi
20) Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto si ritiene soddisfatto di questo Centro di Salute Mentale	8,4	6%

Tab. 3.3c - Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

<p>“ 😊 ”</p> <p>“A me il servizio va bene”</p> <p>“A mio giudizio trovo tutto perfetto”</p> <p>“Allo stato attuale il servizio risulta soddisfacente”</p> <p>“Continuare come state facendo, non è un suggerimento, ma un grazie per come state lavorando, grazie !!!”</p> <p>“Mantenersi sempre così”</p> <p>“Essere sempre così bravi”</p> <p>“Il servizio va già bene”</p> <p>“Nessuno”</p> <p>“Non saprei”</p> <p>“Per la mia esperienza le cose funzionano”</p> <p>“Per me lo vedo funzionare molto bene così”</p> <p>“Per me non ho niente”</p> <p>“Va bene così”</p> <p>“E' troppo complicato da spiegare”</p> <p>“Nessuno dal punto di vista formale o esteriore- correttezza, dal punto di vista tecnico non sono in grado di suggerirne o rilevarne”</p> <p>“Nessuno, va bene così”</p> <p>“Non rompere ...con le vostre fisse ...”</p> <p>“Niente trasporto pubblico”</p> <p>“No”</p> <p>“Non c'è bisogno perché per me va bene nella buonissima media così com'è”</p>

3.4 Risultati indicatore relativo alla struttura e organizzazione

Come evidenziato dai dati riportati di seguito, tutti i punteggi sono caratterizzati da valori elevati. Solamente i punteggi degli items “I tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi” e “L'orario dell'appuntamento è rispettato” sono leggermente più bassi rispetto agli altri; in questi due casi i soggetti che danno un giudizio negativo superano di poco il 20%.

La sezione delle domande aperte contiene diverse lamentazioni legate ad una carenza di personale, in particolare nell'area del supporto psicologico; inoltre parte dell'utenza sottolinea la necessità: non solo di una maggiore flessibilità negli orari ma anche un maggior rispetto degli stessi.

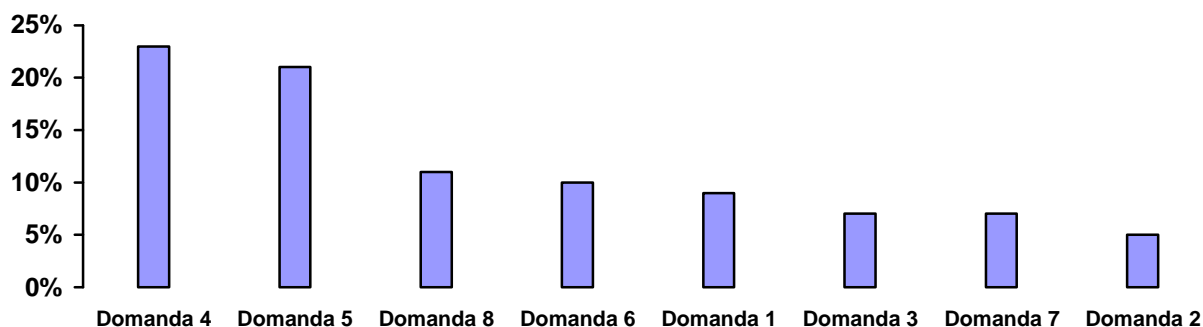
Tab. 3.4a – Indicatore generale di soddisfazione rispetto alla struttura e all’organizzazione

INDICATORE GLOBALE ²⁷	2009	Giudizi negativi
Struttura e organizzazione	0,83	3%

Tab. 3.4b – Media degli items che compongono l’indicatore

Qualità delle strutture per singoli items	2009 media
2) Gli operatori che mi danno le informazioni sono disponibili	5,4
7) I locali sono confortevoli	5,3
3) E’ semplice fissare o spostare un appuntamento	5,3
1) Le informazioni che mi vengono date sul funzionamento del Centro di Salute Mentale sono chiare	5,3
6) La sede del Centro di Salute Mentale è facilmente accessibile	5,2
8) Le pratiche amministrative sono semplici	5,2
4) I tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi	4,6
5) L’orario dell’appuntamento è rispettato	4,6

Graf. 17 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



Tab. 3.4c - Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

“Ampliare gli orari in cui è possibile farsi visitare dal dottore”
“Avere lo psicologo”
“Avvicinare i farmaci a zone locali”
“Camice bianco operatori”
“Dal mio punto di vista il servizio funziona bene, manca un supporto psicologico. Ci sarebbe infatti bisogno della presenza di uno psicologo con cui aprirsi in maniera più ampia”
“Dovreste solo migliorare nel rispetto degli orari”
“Ho notato che la puntualità del dottore non è conforme! E’ grave.”
“I tempi di attesa delle prestazioni dovrebbero essere più rispettati”

²⁷ Gli indicatori sono stati standardizzati, tramite un algoritmo di calcolo, su una scala che va da 0 (massima insoddisfazione) a 1 (massima soddisfazione).

“Maggiore flessibilità degli orari di visita. Maggiore spazio al sostegno psicologico con ampia flessibilità di orario. Maggiore informazione sulle caratteristiche /effetti dei farmaci prescritti.”

“Mantenere questo standard di qualità e servizi e eventualmente ampliare i supporti psicologici”

“Occorre più personale medico per le terapie. I tempi sono lunghi perché c’è troppa richiesta e quindi la cura non è del tutto ottimale, essendo situazioni che andrebbero seguite con tempi più frequenti”

“Più colloqui coi pazienti”

“Più infermieri”

“Poter avere la possibilità di parlare con una psicologa quando se ne sente il bisogno”

“Vorrei che ci fossero meno tempi di attesa per la psicoterapia e più psicologi a disposizione”

“Il mio suggerimento è proiettato all’ausilio della figura del mio psicologo per poter capire le varie problematiche che ogni caso può presentare. Questo lo ritengo indispensabile dopo il superamento dell’acuta”

“Una disponibilità pomeridiana per il ritiro farmaci”

3.5 Risultati indicatore relativo alla valutazione degli operatori

Anche per questo indicatore i singoli items hanno riportato punteggi elevati, in particolare: la disponibilità all’ascolto, il rispetto dimostrato dagli operatori e il senso di fiducia degli utenti nei loro confronti.

Nonostante ciò, dall’analisi delle domande aperte emerge la richiesta di una maggiore attenzione verso l’utente, manifestata attraverso il bisogno di una più ampia considerazione delle implicazioni psicologiche del proprio disagio e maggiore chiarezza rispetto alle informazioni inerenti il proprio stato di salute e alle caratteristiche dei farmaci prescritti.

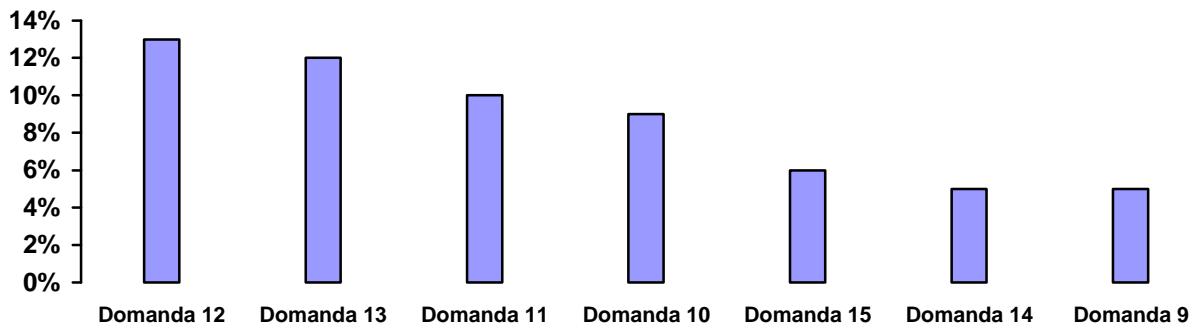
Tab. 3.5a – Indicatore generale di soddisfazione rispetto agli operatori

INDICATORE GLOBALE	2009 media	Giudizi negativi
valutazione degli operatori	0,86	6%

Tab. 3.5b – Media degli items che compongono l’indicatore

Rapporto con gli operatori per singoli items	2009 media
15) Ho fiducia negli operatori che mi seguono	5,5
14) Mi sento rispettato dagli operatori	5,5
9) Gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi	5,5
11) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie	5,2
10) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute	5,2
12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura	5,1
13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Centro di Salute Mentale	5,1

Graf. 18 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



Tab. 3.5c - Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

“Accertarsi che i farmaci assunti da noi pazienti se presi per anni non siano tossici (e posologie giuste). Richiedere esami clinici ordinari del sangue per controlli annuali.

“Ascoltare le persone! Rapporto umano che si deve creare tra paziente e operatore da migliorare (da alcuni operatori mi sento rispettato da altri no).”

“Si dovrebbe dare più fiducia al paziente che ha bisogno di cure accessibili.”

“Gli infermieri dovrebbero spiegare a cosa servono le medicine.”

“Fidatevi dei pazienti”

“Instaurare un rapporto di fiducia tale da poter contattare sempre lo stesso medico, o, dove non possibile un medesimo operatore (conoscerlo per nome, chiamarlo sul cell. di servizio, ecc...)”

“Nel centro c’è un’ottima accoglienza e comprensione da parte di tutti gli operatori. Grazie”

“Nessuno in quanto gli addetti che conosco sono disponibili all’assistenza”

“Non ho suggerimenti da dare, voglio solo dire che mi sto trovando ben, anzi, meglio di quando andavo dal medico a pagamento, sia come ascolto che come disponibilità!!”

“Grazie a voi tutti siete molto disponibili”

“Per il momento nessun suggerimento, perché per il mio bisogno e più che funzionale, grazie agli operatori che fino ad ora ho incontrato molto disponibili”

“Personale infermieristico più competente”

“Più disponibilità sui farmaci”

“Più domande dell’operatore verso il paziente”

“Sentire il medico più vicino al mio stato di salute e spiegarmi che ce la farò a uscire da questo stato di depressione”

“Sono molto contenta di operatori, di dottoressa sempre disponibili e mi trovo bene. Mi aiuta molto per il mio problema”

“Sostituire ...psichiatra ... incapace e inumano. Stesso giudizio ... psichiatra ... non adatta a comunicare con i propri pazienti, a instaurare un rapporto intimo e comprensivo. Con le bacchettate e gli ammonimenti no”

“Un’ulteriore disponibilità da parte degli operatori, una maggiore chiarezza riguardante il proprio stato di salute e una maggiore apertura riguardo a disagi di natura soprattutto psicologica e ambientale”

“Un approfondimento maggiore da parte dei medici verso gli utenti sulle medicine che vengono prescritte”

“Un po’ più di riviste per uomini(moto e simili), nonché gli infermieri meno freddi la prima volta che mi vedono: io non ci bado ma per uno in crisi profonda è un problema sicuramente”

3.6 Risultati indicatore relativo alla valutazione delle cure ricevute

Tutti i valori medi degli items che compongono l’indicatore “cure ricevute” e riportati in tabella sono elevati. L’unico aspetto da segnalare riguarda la richiesta di attività supportate dal Servizio per promuovere varie forme di socializzazione negli utenti.

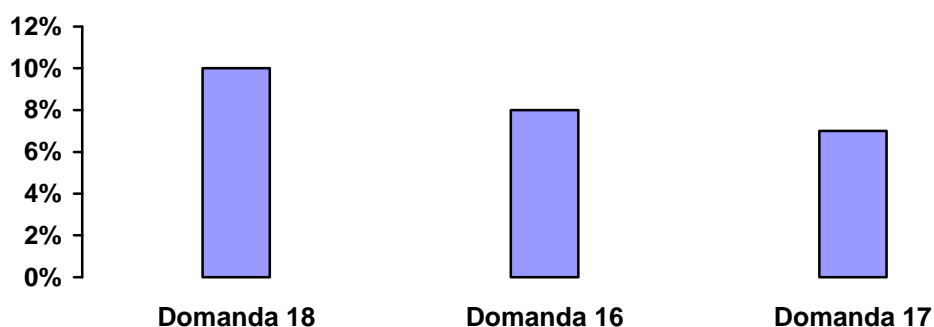
Tab. 3.6a – Indicatore generale di soddisfazione rispetto alle cure ricevute nel Centro di Salute Mentale

INDICATORE GLOBALE	2009	Giudizi negativi
Cure ricevute	0,85	6%

Tab. 3.6b – Media degli items che compongono l’indicatore

Valutazione delle cure ricevute per singoli items	2009 media
18) Consiglierei a un parente o a un amico di rivolgersi a questo Centro di Salute Mentale in caso di bisogno	5,2
16) Il Centro di Salute Mentale mi fornisce l’aiuto di cui ho bisogno	5,2
17) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute	5,2

Graf. 19 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



Tab. 3.6c - Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

“Controlli da parte dei medici di base in modo periodico e continuo”
“Attività pratiche per accostarsi a qualsiasi tipo di lavoro, iniziare un cammino spirituale che ho trovato di immenso aiuto tramite la mia parrocchia e una coscienza personale, santa messa”

“Dare a chi vuole andare ad abitare da sola l’aiuto di una assistenza domiciliare. Anche l’aiuto, la presenza di un assistente sociale per il paziente che ora non c’è”

“Io mi trovo bene. Grazie a voi adesso sto bene”

“Meno medicinali e più interventi relazionali (colloqui- comunità diurne intensive di breve periodo, recupero delle anamnesi individuali e loro studio)”

“Più forniture di medicinali nel Centro di Salute Mentale”

“Fare delle attività ulteriori, supportare meglio i pazienti, fare tante iniziative utili, aiutare di più i malati, essere più disponibili”

3.7 Risultati indicatore relativo alla comunicazione

I valori degli items che compongono l’indicatore “Comunicazione con il C.S.M.” sono elevati.

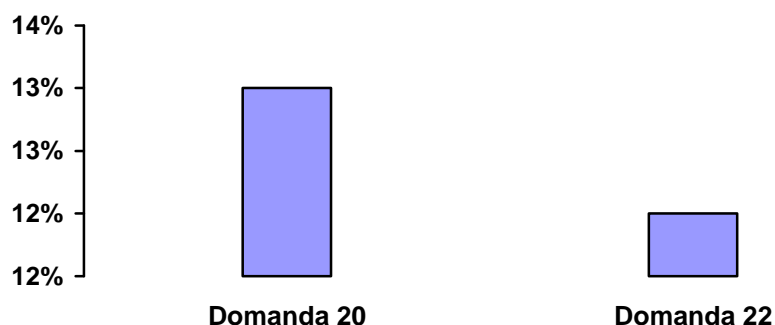
Tab. 3.7a - Indicatore generale di soddisfazione rispetto alla comunicazione con il Centro di Salute Mentale

INDICATORE GLOBALE	2009 media	Giudizi negativi
Comunicazione	0,82	19%

Tab. 3.7b - Media degli items che compongono l’indicatore

Comunicazione con il Centro di Salute Mentale	2009 media
20) ²⁸ Ho trovato disponibilità all’ascolto e alla soluzione dei miei problemi	5,2
22) ²⁹ Ho ottenuto l’aiuto di cui avevo bisogno	5,2

Graf. 20 Percentuali giudizi negativi per singola domanda



²⁸ Ha risposto alla domanda il 59,6% del campione. La domanda era preceduta da una domanda filtro “Ha avuto bisogno di ricontattare il Centro di Salute Mentale per ulteriori informazioni e chiarimenti”.

²⁹ Ha risposto alla domanda il 61% del campione. La domanda era preceduta da una domanda filtro “Ha avuto bisogno di rivolgersi al C.S.M. per un’ urgenza”.

Tab. 3.7c - Scrivono gli utenti: risposte alla domanda aperta

*“Di essere disponibili anche alle urgenze”
“Di fornire medicine tutti i giorni; nel lato psicologico di parlare con psichiatri insieme allo psicologo e di esserci sempre quando c’è bisogno. Altre cose sono soddisfatto”*

3.8 Regressione mediana (117 casi)

Il modello di regressione mediana mostra che le variabili più significative³⁰ nell’influenzare la soddisfazione complessiva sono: operatori, struttura, risultati e titolo di studio.

Tab. 3.8– Modello di regressione mediana – C.S.M. Rubicone

C.S.M. Rubicone	Coefficiente di regressione	95% (intervallo di confidenza)		Significatività
Operatori	3,58	2,20	4,96	0,000
Struttura	2,48	1,16	3,80	0,000
Risultati	2,39	1,22	3,56	0,000
Titolo di studio (basso)	0,51	0,18	0,84	0,003

3.9 Analisi fattoriale (161 casi)

È stata, inoltre, effettuata l’analisi fattoriale per spiegare le correlazioni tra le variabili a disposizione, costruendo un numero ridotto di fattori che non sono immediatamente osservabili, ma che sono latenti tra le variabili stesse. Ogni fattore equivale ad una componente che costituisce una sintesi delle caratteristiche più significative, cercando di rendere minima la perdita di informazione.

Dall’elaborazione sono emersi 3 fattori, riportati in ordine di significatività decrescente, dei quali il primo costituisce quello più rilevante.

1) Il primo fattore è composto da items che si riferiscono **coinvolgimento degli utenti nel proprio progetto di cura** ovvero alla capacità del C.S.M. di aiutare gli utenti a migliorare la propria salute. L’utenza ritiene che il C.S.M. debba dare con chiarezza e completezza le informazioni sullo stato di salute e sulle terapie da seguire; inoltre si rende necessaria una maggiore semplicità nel fissare o spostare gli appuntamenti ed una maggiore disponibilità degli operatori in questo.

Il C.S.M. è quindi considerato dagli utenti un valido supporto, tanto che lo consiglierebbero ad un parente o ad un amico, che gli fornisce l’aiuto di cui hanno bisogno.

2) Il secondo fattore riguarda il **rapporto con gli operatori** e comprende aspetti quali il rispetto, la fiducia e la disponibilità all’ascolto da parte degli operatori, il fatto che il Servizio fornisce agli utenti l’aiuto di cui pensano di aver bisogno, la capacità di migliorare lo stato di salute ed il comfort dei locali.

3) Il terzo fattore riguarda l’**accessibilità del servizio** che sembra essere valutata tenendo conto della brevità delle liste d’attesa e del rispetto degli orari.

³⁰ Con significatività minore di 0,05 (p<0,05)

Tab. 3.9 – Analisi fattoriale – Fattori emersi e valori (Questionari C.S.M. Rubicone)

COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI NEL PROPRIO PROGETTO DI CURA	
12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura	,819
11) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie	,787
3) E' semplice fissare o spostare un appuntamento	,692
10) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute	,647
18) Consiglierei a un parente o a un amico di rivolgersi a questo Centro di Salute Mentale in caso di bisogno	,629
13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Centro di Salute Mentale	,620
16) Il Centro di Salute Mentale mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno	,582
RAPPORTO CON GLI OPERATORI	
14) Mi sento rispettato dagli operatori	,774
9) Gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi	,737
15) Ho fiducia negli operatori che mi seguono	,687
7) I locali sono confortevoli	,672
17) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute	,618
ACCESSIBILITA' DEL SERVIZIO	
6) La sede del Centro di Salute Mentale è facilmente accessibile	,652
4) I tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi	,630
5) L'orario dell'appuntamento è rispettato	,513

4. Verso la validazione del questionario C.S.M.

Regressione mediana C.S.M. Cesena + C.S.M. Rubicone (200 casi)

Il modello di regressione mediana conferma le analisi precedenti e mostra che le variabili più significative nell'influenzare la soddisfazione complessiva sono: operatori, risultati e struttura. Inoltre come è possibile osservare dalla tabella sotto-riportata, l'appartenenza ad un distretto rispetto ad un altro (Cesena o Rubicone) non sembra influenzare la soddisfazione complessiva.

Tab. 4.1 – Modello di regressione mediana – C.S.M. Cesena + C.S.M. Rubicone

C.S.M. Cesena + Rubicone	Coefficiente di regressione	95% (intervallo di confidenza)		Significatività
Operatori	3,62	1,76	5,49	0,000
Risultati	2,78	1,36	4,20	0,000
Struttura	2,53	1,08	3,98	0,001

Analisi fattoriale C.S.M. Cesena + C.S.M. Rubicone (274 casi)

È stata, inoltre, effettuata l'analisi fattoriale sia sui dati del Centro di Salute Mentale di Cesena che sui dati del Centro di Salute Mentale del Rubicone per spiegare le correlazioni tra le variabili a disposizione, costruendo un numero ridotto di fattori che non sono immediatamente osservabili, ma che sono latenti tra le variabili stesse. Ogni fattore equivale a un componente che costituisce una sintesi delle caratteristiche più significative cercando di rendere minima la perdita di informazione.

Dall'elaborazione sono emersi 2 fattori, che riportiamo in ordine di significatività decrescente, tra i quali il primo è quello maggiormente significativo.

1) Il primo fattore è composto da items che si riferiscono **all'orientamento al risultato attraverso il coinvolgimento dell'utente nel proprio progetto di cura** (capacità del progetto di cura di migliorare lo stato di salute degli utenti) e al rapporto con gli operatori (capacità degli operatori di fornire informazioni sullo stato di salute e sulle terapie).

2) Il secondo fattore riguarda **la struttura e l'organizzazione del Servizio** e comprende aspetti come l'assenza di liste d'attesa, il rispetto degli orari di appuntamento e la semplicità delle pratiche amministrative

Tab. 4.2 – Analisi fattoriale – questionario C.S.M.

ORIENTAMENTO AL RISULTATO ATTRAVERSO IL COINVOLGIMENTO DELL'UTENTE NEL PROPRIO PROGETTO DI CURA	
17) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute	,799
11) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie	,793
10) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute	,791
18) Consiglierei a un parente o a un amico di rivolgersi a questo Centro di Salute Mentale in caso di bisogno	,772
16) Il Centro di Salute Mentale mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno	,764
12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura	,746
15) Ho fiducia negli operatori che mi seguono	,746
13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Centro di Salute Mentale	,651
14) Mi sento rispettato dagli operatori	,626
STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	
4) I tempi di attesa tra la prenotazione e la prestazione sono brevi	,767
8) Le pratiche amministrative sono semplici	,703
5) L'orario dell'appuntamento è rispettato	,694
2) Gli operatori che mi danno le informazioni sono disponibili	,664
6) La sede del Centro di Salute Mentale è facilmente accessibile	,613
7) I locali sono confortevoli	,582
1) Le informazioni che mi vengono date sul funzionamento del Centro di Salute Mentale sono chiare	,544
3) E' semplice fissare o spostare un appuntamento	,538

ALLEGATI

Questionari utilizzati nel Ser.T. e nei C.S.M.



La qualità nei Servizi per le Dipendenze Patologiche

Gentile Signora/e,

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere le opinioni degli utenti sulla **qualità dei Servizi per le Dipendenze Patologiche** al fine di migliorare l'assistenza fornita.

Le rivolgiamo alcune semplici domande sulle strutture, sull'organizzazione, sugli operatori di questo Servizio e le chiediamo di esprimere **la sua personale opinione**. Le ricordiamo che **non ci sono risposte giuste o sbagliate**, ma siamo interessati unicamente **al suo punto di vista**.

Le garantiamo in ogni caso **la riservatezza e l'anonimato delle sue risposte**, che verranno trattate ed elaborate sempre in forma aggregata.




Risponda alle domande che seguono facendo riferimento alla **sua esperienza in questo Servizio per le Dipendenze Patologiche**.

Nel questionario sono riportate alcune affermazioni sulle quali le chiediamo di esprimere il suo grado di accordo o disaccordo mettendo una croce [X] sulla casella che più si avvicina al suo punto di vista.




Quando avrà completato il questionario lo inserisca lei stessa/o nell'apposita cassetta.

La ringraziamo per la sua disponibilità.




Come valuta Struttura e Organizzazione del Servizio per le Dipendenze

- | | non d'accordo | | d'accordo | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| |  |  |  | | | | | | |
| 1) Le informazioni che mi vengono date sul funzionamento del Servizio sono chiare (orari, regole di accesso ecc.) | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 2) Gli orari di apertura del Servizio sono adeguati alle mie esigenze | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 3) E' semplice fissare o spostare un appuntamento | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 4) I tempi di attesa fra la prenotazione e la prestazione (colloquio, visita) sono brevi | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 5) L'orario dell'appuntamento è rispettato | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 6) La sede del Servizio è facilmente accessibile (raggiungibilità, segnaletica, barriere) | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 7) I locali (uffici, corridoi, ambulatori) sono confortevoli | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 8) I locali (uffici, corridoi, ambulatori) garantiscono la privacy | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |

Come valuta gli Operatori del Servizio per le Dipendenze Patologiche




- | | non d'accordo | | d'accordo | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| |  |  |  | | | | | | |
| 9) Gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 10) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 11) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 12) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 13) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Servizio | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 14) Mi sento rispettato dagli operatori del Servizio | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 15) Ho fiducia negli operatori che mi seguono | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |

Come valuta i risultati raggiunti nel Servizio per le Dipendenze Patologiche

- | | | | | | | | | | | | |
|---|--|---|---|---|-----------|---|---|---|---|---|---|
| | non d'accordo |  |  |  | d'accordo | | | | | | |
| 16) Il Servizio mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> </tr> </table> | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | | | |
| 17) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> </tr> </table> | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | | | |
| 18) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a uscire dalla dipendenza | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> </tr> </table> | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | | | |
| 19) Consiglierei a un parente o a un amico di rivolgersi a questo Servizio in caso di bisogno | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> </tr> </table> | | | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | | | |

Come valuta il Servizio per le Dipendenze Patologiche nel suo insieme

20) Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto si ritiene soddisfatto di questo Servizio?

Per nulla soddisfatto				Molto soddisfatto										
<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20px; text-align: center;">1</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">2</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">3</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">4</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">5</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">6</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">7</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">8</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">9</td> <td style="width: 20px; text-align: center;">10</td> </tr> </table>					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					

21) Quali suggerimenti darebbe per migliorare la qualità di questo Servizio?

Informazioni di contesto

22) Attualmente lei è seguito da questo Servizio per

(è possibile dare più di una risposta)

- ① Droghe
- ② Alcool
- ③ Tabacco
- ④ Gioco d'azzardo
- ⑤ Altro (specificare _____)

23) Lei è seguito da questo Servizio in appoggio da altro Servizio per le Dipendenze Patologiche?

- ① Sì
- ② No

24) Lei si è rivolto a questo Servizio

- ① Di sua spontanea volontà
- ② Su invito della Prefettura
- ③ Altro (specificare _____)

25) Da quanto tempo è seguito da questo Servizio

- ① Meno di 2 mesi
- ② da 2 mesi a 1 anno
- ③ più di 1 anno (specificare numero anni)

26) Nell'ultimo anno mediamente lei ha frequentato il Servizio:

- ① Più volte a settimana
- ② Una volta a settimana
- ③ Una volta al mese
- ④ Meno di una volta al mese

27) Sesso

Maschio

Femmina

28) Età (in anni compiuti)

29) Nazionalità

italiana

altra (specificare _____)

30) Titolo di studio conseguito

- ① Nessun titolo
- ② Licenza elementare
- ③ Licenza di scuola media inferiore
- ④ Diploma o qualifica di scuola media superiore
- ⑤ Laurea e post-laurea

31) Condizione lavorativa

- ① Occupato
- ② Non occupato
- ③ Studente
- ④ Pensionato
- ⑤ Altro (specificare _____)

32) Stato civile

- ① Celibe/nubile
- ② Coniugato/a o convivente
- ③ Separato/a – divorziato/a
- ④ Vedovo/a

La ringraziamo molto per la sua disponibilità

La qualità dei Servizi nei Centri di Salute Mentale

Gentile Signora/e,

Il presente questionario ha lo scopo di raccogliere le opinioni degli utenti sulla **qualità dei Servizi nei Centri di Salute Mentale** al fine di migliorare l'assistenza fornita.

Le rivolgiamo alcune semplici domande sulle strutture, sull'organizzazione, sugli operatori del Centro di Salute Mentale e le chiediamo di esprimere **la sua personale opinione**. Le ricordiamo che **non ci sono risposte giuste o sbagliate**, ma siamo interessati unicamente **al suo punto di vista**.

Le garantiamo in ogni caso **la riservatezza e l'anonimato delle sue risposte**, che verranno trattate ed elaborate sempre in forma aggregata.




Risponda alle domande che seguono facendo riferimento alla **sua esperienza in questo Centro di Salute Mentale**.

Nel questionario sono riportate alcune affermazioni sulle quali le chiediamo di esprimere il suo grado di accordo o disaccordo mettendo una croce [X] sulla casella che più si avvicina al suo punto di vista.




Quando avrà completato il questionario lo inserisca lei stessa/o nell'apposita cassetta.

La ringraziamo per la sua disponibilità.

Come valuta Struttura e Organizzazione del Centro di Salute

- | | non d'accordo | | d'accordo | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| |  |  |  | | | | | | |
| 33) Le informazioni che mi vengono date sul funzionamento del Centro di Salute Mentale sono chiare (orari, regole di accesso ecc.) | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 34) Gli operatori che mi danno le informazioni sono disponibili | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 35) E' semplice fissare o spostare un appuntamento | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 36) I tempi di attesa fra la prenotazione e la prestazione (colloquio, visita) sono brevi | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 37) L'orario dell'appuntamento è rispettato | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 38) La sede del Centro di Salute Mentale è facilmente accessibile (raggiungibilità, segnaletica, barriere) | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 39) I locali (uffici, corridoi, ambulatori) sono confortevoli | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 40) Le pratiche amministrative (impegnativa, esenzione, tiket, ecc.) sono semplici | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |




Come valuta gli Operatori del Centro di

- | | non d'accordo | | d'accordo | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|---|---|--|--|
| |  |  |  | | | | | | |
| 41) Gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 42) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 43) Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 44) Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 45) Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Centro di Salute Mentale | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 46) Mi sento rispettato dagli operatori | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |
| 47) Ho fiducia negli operatori che mi seguono | <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"><tr><td style="width: 20px; height: 20px;">1</td><td style="width: 20px; height: 20px;">2</td><td style="width: 20px; height: 20px;">3</td><td style="width: 20px; height: 20px;">4</td><td style="width: 20px; height: 20px;">5</td><td style="width: 20px; height: 20px;">6</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | | |

Come valuta le cure ricevute nel Centro di

48) Il Centro di Salute Mentale mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno

non d'accordo d'accordo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

49) Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

50) Consiglierei a un parente o a un amico di rivolgersi a questo Centro di Salute Mentale in caso di bisogno




1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Come valuta la comunicazione con il Centro di

51) Ha avuto bisogno di ricontattare il Centro di Salute Mentale per ulteriori chiarimenti e informazioni ?

① si ② no (se no, passi alla domanda 21)

non d'accordo d'accordo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---




Se sì:

52) Ho trovato disponibilità all'ascolto e alla soluzione dei miei problemi

53) Ha avuto bisogno di rivolgersi a questo Centro di Salute Mentale per un'urgenza?

① si ② no (se no, passi alla domanda 23)

non d'accordo d'accordo

1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---

Se sì:




54) Ho ottenuto l'aiuto di cui avevo bisogno

Come valuta il Centro di Salute Mentale nel suo

55) Complessivamente, su una scala da 1 a 10, quanto si ritiene soddisfatto di questo Centro di Salute Mentale

Per nulla soddisfatto

Molto soddisfatto

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

56) Quali suggerimenti darebbe per migliorare la qualità di questo servizio?

2009

