

LA QUALITÀ PERCEPITA NEI CENTRI DI SALUTE MENTALE

PROGETTO

Il DSM ha rilevato la qualità percepita dagli utenti in due dei quattro Centri di Salute Mentale, in seguito alla richiesta da parte dell'Azienda di accreditamento all'eccellenza.

Lo strumento, individuato nella esperienza dell'Emilia Romagna ("Fidatevi dei pazienti", La qualità percepita nei CSM e nei Servizi per le dipendenze patologiche), è stato utilizzato coinvolgendo utenti, familiari esperti, membri dell'ufficio Qualità Accreditamento e Rischio Clinico.

L'obiettivo posto era indagare la qualità percepita da parte degli utenti di due CSM, il CSM di Tolmezzo e di San Daniele del Friuli.

Valutazione della qualità percepita nei CSM

Setting	CSM 24h di Tolmezzo e CSM 24h di San Daniele del Friuli
Strumento	Questionario ASSR Emilia - Romagna (Dossier 215-2011), somministrato da utenti e familiari esperti come collaboratori volontari
Popolazione target	Utenti che accedono ai diversi servizi dei CSM (anche 24 h) dal lunedì al venerdì, nelle fasce orarie 8-12 e 14-19
Tempistica	2 settimane (21 novembre - 2 dicembre 2016 CSM San Daniele e 28 novembre - 10 dicembre 2016 CSM Tolmezzo)
Logistica	Banchetto all'ingresso/sala d'attesa, stampa questionari, manifesti per sale d'attesa, contenitore chiuso per raccolta dei questionari compilati, nota dati di ritorno dei questionari (questionari consegnati, restituiti compilati, elaborati), inserimento dati in database excel

METODI

Lo strumento utilizzato per la rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei CSM è un questionario strutturato in cinque sezioni e una introduzione (tabella 1):

1. la prima sezione riguarda la struttura e l'organizzazione,
2. la seconda riguarda gli operatori,
3. la terza riguarda le cure ricevute,
4. la quarta il CSM nel suo insieme,
5. la quinta riguarda alcune informazioni di contesto.

Il questionario è costituito da affermazioni a cui si chiede di rispondere esprimendo il proprio grado di accordo o disaccordo su una scala Likert ad etichette numeriche a 6 punti, una domanda di valutazione complessiva misurata con scala a 10 punti, e una domanda aperta, il cui scopo è rilevare eventuali suggerimenti/miglioramenti da parte degli utenti.

Area di indagine	Dimensione della qualità indagata
Aspetti strutturali e organizzativi	1. Informazioni sul funzionamento del servizio 2. Disponibilità degli operatori a dare informazioni 3. Flessibilità nel dare appuntamenti 4. Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione 5. Rispetto degli orari 6. Accessibilità del servizio 7. Comfort locali 8. Semplicità nelle pratiche amministrative
Relazioni con il personale	1. Disponibilità all'ascolto 2. Chiarezza e completezza delle informazioni sulle terapie 3. Coinvolgimento nella definizione del progetto di cura 4. Sostegno nei momenti di difficoltà 5. Rispetto 6. Fiducia
Esiti del progetto di cura rispetto ai propri bisogni (efficacia terapeutica)	1. Aiuto fornito in base al bisogno 2. Miglioramento della propria salute a seguito del progetto di cura 3. Consiglierei questo servizio a un amico/conoscente
Comunicazione con il servizio	1. Ho avuto bisogno di ricontattare il servizio 2. Ho trovato disponibilità ad ascolto e risoluzione dei miei problemi 3. Ho avuto bisogno di ricontattare il servizio per un'urgenza 4. Ho ottenuto l'aiuto di cui avevo bisogno
Valutazione complessiva	Valutazione complessiva Suggerimenti

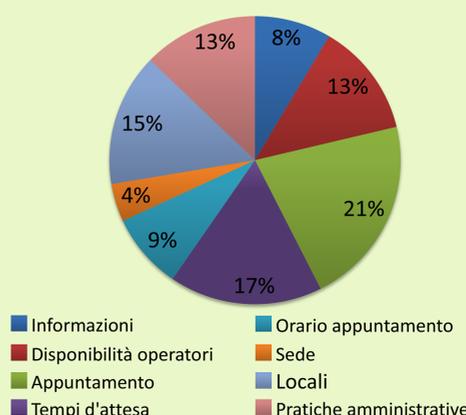
Tabella 1. Aree del Questionario

RISULTATI

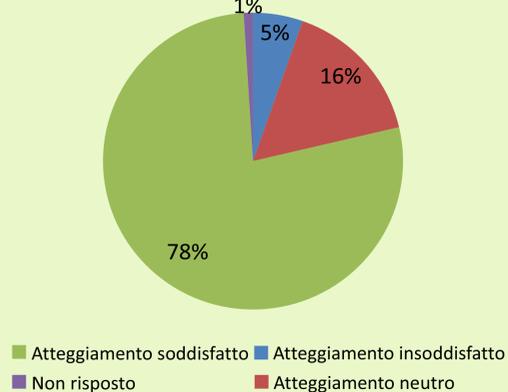
Hanno risposto 298 utenti: si rivolgono al CSM più volte a settimana o una volta al mese, frequentano il servizio da più di un anno, la maggior parte degli utenti è stata inviata dal medico di medicina generale, molti sono venuti a conoscenza del servizio da amici e parenti. Possiedono un diploma/qualifica di scuola media superiore nel 40% dei casi, sono pensionati/non occupati (CMS di Gemona), occupati/pensionati (CSM di San Daniele), celibi/nubili. Il 78% è soddisfatto degli aspetti organizzativi, le aree più critiche riguardano: la flessibilità nel fissare appuntamenti, i tempi di attesa tra prenotazione e prestazione, il rispetto degli orari. La relazione con gli operatori è soddisfacente nell'81% dei casi, anche se il 6% degli utenti non risponde su chiarezza e completezza delle informazioni sul piano di cura/terapia; anche il coinvolgimento e il ricevere sostegno nei momenti di difficoltà presentano la medesima percentuale di mancata risposta.

Rispetto all'area delle cure la soddisfazione cala, 65%, da rilevare che i non rispondenti in quest'area sono del 20%. Il livello di soddisfazione globale si attesta intorno a valori 8-10 della scala Likert. Il 16% dei rispondenti ha formulato suggerimenti riguardo alle quattro categorie, proponendo un aumento del personale, più comunicazione ed empatia, maggiori risorse per utenti e le loro famiglie.

Valutazione degli aspetti strutturali e organizzativi



Soddisfazione complessiva riguardo a organizzazione, operatori, cure



CONCLUSIONI

La qualità percepita dagli utenti coinvolti si attesta su un livello buono. La maggior parte di essi esprime una valutazione soddisfacente, con gradazioni diverse a seconda dei CSM e dell'area esplorata.

La qualità delle cure è inoltre risultata simile all'interno dei due CSM, anche se i non rispondenti nel CSM di San Daniele sono stati minori. Il percorso verrà riproposto negli altri due CSM aziendali (Gemona e Codroipo).

Inoltre, a fine 2017 è stato fatto un incontro di restituzione dei dati, ed in tale occasione è stato istituito un tavolo di miglioramento composto da utenti, familiari ed operatori con lo scopo di rispondere in maniera ottimale alle richieste dell'utenza.