

***La qualità percepita nei Centri di Salute Mentale
dell'Azienda per l'Assistenza Sanitaria 3. Alto Friuli, Collinare, Medio Friuli***

Barbara Narduzzi. (contatti e riferimenti: barbara.narduzzi@aas3.sanita.fvg.it)

Servizio Professionale per l'Assistenza Infermieristica e Ostetrica. Responsabile progetti di ricerca, sviluppo e innovazione.

Cinzia Gregorutti.

Dipartimento di Salute Mentale. Responsabile della Piattaforma di Salute Mentale.

Introduzione.

In seguito alla richiesta da parte dell'Azienda di accreditamento all'eccellenza, il DSM ha rilevato la qualità percepita dagli utenti in due dei quattro Centri di Salute Mentale. Lo strumento, individuato nell'esperienza dell'Emilia Romagna ("Fidatevi dei pazienti"), è stato utilizzato coinvolgendo utenti, familiari esperti, membri dell'ufficio Qualità Accreditamento e Rischio Clinico.

Obiettivo.

Indagare la qualità percepita da parte degli utenti dei CSM individuati.

Materiali e metodi.

Il questionario indaga 5 aree (struttura e organizzazione, relazioni con il personale, valutazione delle cure ricevute, comunicazioni con il servizio, informazioni di contesto). Le affermazioni sono su scala Likert (1-6), o da 1 a 10. Il questionario è stato posto all'ingresso o nella sala d'attesa, predisponendo un contenitore chiuso per la raccolta dei questionari compilati. Utenti e familiari esperti sono stati coinvolti nella fase di somministrazione/compilazione, nella fase di analisi/commento dei risultati e nella fase di elaborazione delle azioni di miglioramento.

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, sono stati inviati dal medico di medicina generale. 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), celibe/nubile. L'81% 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 dell'8-10%. 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.

Conclusioni.

La qualità delle cure è 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.