RELAZIONE SUI RISULTATI DEI QUESTIONARI DI CUSTOMER SATISFACTION PER OPERATORI E RESPONSABILI DEI SERVIZI COINVOLTI

dott. Gianfranco Bruschi
dott.ssa Anna Baratta

Questionario Operatori

La soddisfazione dei partecipanti ai corsi di formazione nell'area delle dipendenze patologiche (rete dei servizi sia pubblici che privati che lavorano nell'ambito dipendenze), che si è svolta dal 2000 ad oggi, è stata esplorata attraverso due questionari: uno per gli operatori dei servizi; uno per i responsabili degli stessi servizi.

I principali aspetti emersi, in relazione agli operatori, riguardano le dimensioni, più o meno articolate:

- **Utilità percepita;**
- **Efficacia percepita;**
- **Didattica e docenza;**
- **Organizzazione e servizi;**
- **Importanza della formazione.**

La prima dimensione, **Utilità percepita**, ha registrato una serie di risposte che per la maggior parte dei casi (in media tra il 70 ed il 90% circa) si situano nella fascia medio-alta di gradimento (abbastanza, molto, moltissimo) su voci che riguardano: la congruenza dei contenuti, l'impatto sulle conoscenze e abilità tecniche, l'integrazione con i servizi.

La seconda dimensione, **Efficacia percepita**, riguarda la quantificazione della percezione che gli operatori hanno avuto rispetto alla capacità delle azioni formative di favorire miglioramenti nelle competenze tecnico-professionali teoriche, pratiche, di tipo trasversale e di metacompetenza sul monitoraggio ai fini di sviluppo delle proprie competenze. Le risposte si concentrano nell'intervallo medio-alto (abbastanza, molto, moltissimo) con percentuali complessive tra il 67 e l'80 % circa. Sembra quindi che vi sia un effetto della formazione che si trasferisce sul campo concreto e continua sull'attività lavorativa, ricadendo positivamente su di essa.

Didattica e docenza, la terza dimensione ha ricevuto un giudizio positivo su adeguatezza, competenza dei docenti, chiarezza e comprensibilità dei contenuti, organizzazione degli eventi. Le percentuali di Abbastanza e Molto vanno insieme dal 60 al 85%.

La quarta dimensione, **Organizzazione e Servizi** su adeguatezza, disponibilità, accessibilità ha visto le risposte: Abbastanza, Molto e Moltissimo, complessivamente dal 82 al 95%.

La dimensione **Importanza della formazione**, ha ricevuto un riscontro che sottolinea il suo essere fondamentale e molto importante con una percentuale di risposta del 97%.

Gli argomenti più richiesti per il futuro, altra voce inserita nel questionario, risultano essere, in ordine di preferenza: prevenzione, droghe e relativi aspetti, leggi, comorbilità psichiatrica.

Punti critici.

La formazione sembra essere, nella percezione degli operatori che vi hanno partecipato in questi anni, abbastanza utile per lo sviluppo di integrazione con altri servizi, in particolare dell'azienda. La percentuale dei Poco (28-39%) riguardante il rafforzamento dell'integrazione con i servizi della Salute Mentale e dell'Adolescenza ci porta a porre già alcune iniziali domande che certo non esauriscono la questione e che ci invitano a cominciare una riflessione.

- 1) Le relazioni tra sotto-sistemi dell'azienda sono difficili e complesse da costruire e gestire ed abbisognano anche di altre azioni specifiche di tipo organizzativo per affrontare il nodo dell'integrazione (la formazione è utile e necessaria per questo, ma non sufficiente)?

- 2) Si può migliorare su questo fronte con percorsi formativi più interattivi e sul campo, visto l'efficacia che gli operatori attribuiscono alla formazione nello sviluppo dei rapporti con gli altri operatori (per esempio percorsi di supervisione organizzativa su equipe di lavoro congiunte)?

Questionario Responsabili

Per quanto riguarda le risposte dei responsabili dei diversi servizi coinvolti nella ricerca, si è riscontrato un andamento nelle stesse dimensioni considerate prima, più o meno simile, eccetto per alcuni aspetti.

La dimensione **Utilità percepita** registra un atteggiamento molto favorevole per lo sviluppo delle conoscenze, abilità tecniche e per le attività di servizio. Più critica appare la percezione riguardo al contributo alla modificazione delle attività di servizio (27%).

Si conferma quanto prima osservato riguardo all'aiuto che la formazione può dare sull'integrazione, che anche per i responsabili sembrerebbe importante ma non sufficiente da sola. In particolare il dato critico riguarda l'aiuto dei percorsi formativi per l'integrazione con i servizi psichiatrici.

Le dimensioni: **Efficacia percepita, Didattica e docenza, Organizzazione e servizi, Importanza della formazione**, lasciano emergere un atteggiamento di risposta che si colloca nella fascia medio alta con percentuali alte, simili a quelle già riscontrate per gli operatori. Si osserva qualche differenza in positivo rispetto all'efficacia verso il miglioramento di competenze di tipo trasversale (Saper approcciarsi ai problemi, sapersi mettere in relazione, saper rivedere la propria attività ai fini di modificarla). Si conferma in questo modo anche agli occhi dei responsabili il valore strategico della formazione per la crescita professionale degli operatori.

Importanza della formazione come dimensione fondamentale viene sottolineata anche dai responsabili per una percentuale cumulata del 94%.

Le preferenze per il futuro seguono più o meno lo stesso andamento visto da parte degli operatori, nell'ordine i primi quattro temi sono: prevenzione, leggi, problematiche alcoolcorrelate, comorbilità psichiatrica, droghe.