

## Rilevazione della qualità percepita nel DSMDP

La valutazione della soddisfazione dell'utente riporta la centralità del paziente nel percorso di cura:  
Utente è soggetto attivo

# Un Ser.T allo specchio

Attraverso i questionari i servizi

2. Riflettono su loro stessi superando l'autoreferenzialità
3. Offrono continuità assistenziale: reperibilità e raggiungibilità
4. Creano percorsi di cura nell'ottica del miglioramento continuo
5. Verificano costantemente il loro operato attraverso strumenti di valutazione

# Perché un questionario

- Fa risparmiare tempo
- Può essere somministrato da diverse figure
- E' comparabile
- E' riproducibile
- Permette di individuare indicatori stabili

## Lo strumento

un questionario  
autosomministrato articolato  
in 4 aree di soddisfazione  
essenziali + una valutazione  
complessiva

## Aree indagate

- STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI
- RAPPORTO CON GLI OPERATORI
- PROGETTO DI CURA RISPETTO AL BISOGNO
- VALUTAZIONE COMPLESSIVA

# CONTENUTO

- Frontespizio con nota introduttiva esplicativa e motivante
- Items costituiti da affermazioni alle quali si risponde con scale di accordo-disaccordo
- Spazio per suggerimenti degli utenti
- Informazioni sull'utente circa dipendenza patologica e dati sociodemografici
- Modalità di accesso al servizio

## Come somministrarlo

- Somministrazione ad opera di personale addestrato o/e referente
- Compilazione all'interno del servizio
- Rispetto dei tempi previsti
- Il questionario va somministrato a tutti gli utenti 1 sola volta
- Chi somministra il test deve avere copia bianca per domande

# PUNTI CRUCIALI

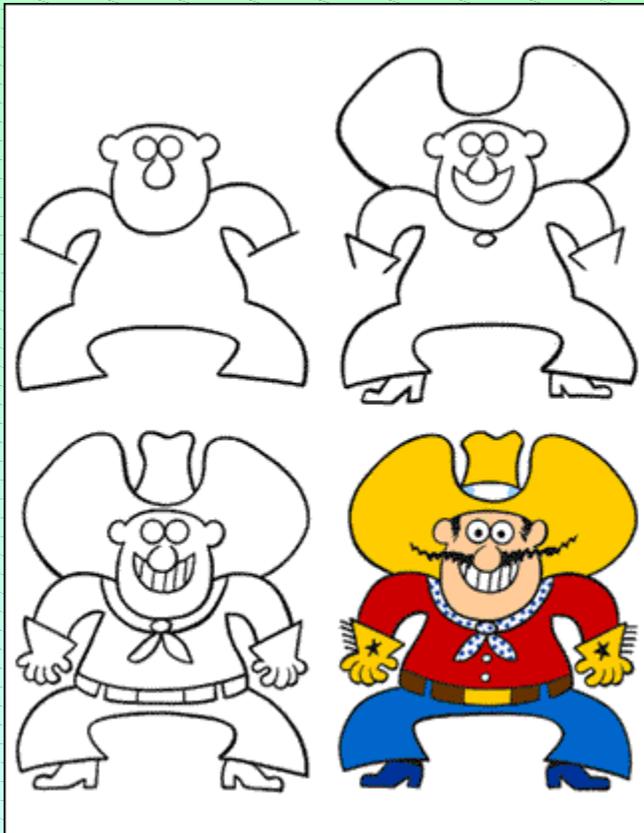
- Problematiche di tempo e e disponibilità del personale
- Riservatezza
- Domande aperte: necessità di sostenere e spiegare
- Chiarire che il test non ha risposte giuste, ma è soggettivo
- Le domande si riferiscono solo al servizio richiedente

# Cosa deve essere esplicitato

- Scopo dell'intervista
- Importanza di conoscere l'opinione del paziente
- Disponibilità a prevedere correttivi
- Portare esempi alle eventuali domande del paziente



# Cosa non deve essere comunicato



- La fretta
- La sfiducia circa l'utilità del test
- L'idea di imposizione al test
- La richiesta di fare un compito

# Idee motivanti



- Disponibilità ad approfondire items o domande
- Possibile restituzione dei risultati su richiesta
- Spiegazione del cammino del test
- Il test per riflettere sulle proprie idee

# Filtri: utente vs operatore



- Priorità
- Punti di forza
- Criticità
- Competenze tecniche
- Pregiudizio
- Abitudine al feed back
- Spiegazione
- Condizione di bisogno
- Relazione con operatori

## Criticità individuate

- Carenze strutturali e barriere architettoniche
- Faticenza dei servizi
- Accessibilità dei servizi nelle emergenze
- Materiale informativo
- Orari di apertura
- Attesa
- Clima del servizio
- Rispetto della privacy

## Opinioni a confronto

Il test per gli utenti sarà confrontato con il medesimo questionario somministrato agli operatori

l'obiettivo è

di confrontare opinioni e punti di vista

facilitare somministrazione dei questionari

sensibilizzare operatori al test

Per concludere

Il fine di tutto il  
nostro esplorare  
sarà di giungere al  
punto da cui  
siamo partiti e di  
conoscere il luogo  
per la prima volta

T.S.Eliot

