

# Le dimensioni della Qualità: indagine esplorativa nel mondo degli adolescenti

## DAISM-DP: Miglioramento dei Servizi

Nelle organizzazioni la rilevazione della qualità percepita ha assunto nel tempo una rilevanza sempre maggiore, portando al centro della progettazione e valutazione dei servizi l'utente. Il presente report è volto a fornire una panoramica riguardo la rilevazione della qualità percepita nel Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale e Dipendenze Patologiche dell'Azienda Usi di Parma con riferimento specifico al mondo degli adolescenti e alla misurazione di determinate dimensioni di qualità.



## INTRODUZIONE

Avvio di un'indagine esplorativa sul mondo dei servizi offerti dal Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale e Dipendenze Patologiche dell'Azienda Usl di Parma (DAISM-DP), rivolti ai giovani. L'indagine intende disegnare una fotografia dello stato attuale del mondo degli adolescenti, che fruiscono di prestazioni specifiche entro tali servizi e, di come questi si posizionano nel panorama della qualità percepita. Diventa sempre più cruciale e imprescindibile per questi stessi Servizi studiare in modo approfondito il proprio Target di utenti, nonché comprendere gli adolescenti nell'interazione con i loro principali bisogni ed i loro *desiderata*. La ricerca rappresenta un ricco database per le scelte di progettazione e miglioramento della qualità dei servizi stessi.

### Obiettivi del Progetto

Il progetto nella sua globalità intende:

- Studiare approfonditamente gli adolescenti che frequentano i servizi, in quanto portatori di nuovi desideri e di nuovi bisogni, ma anche di un nuovo modo di fruire, di percepire, decodificare e apprendere dai servizi stessi.
- Definizione delle dimensioni della qualità, intesa come capacità di misurare correttamente il vissuto del Target in oggetto.
- Monitorare nel tempo l'evoluzione delle risposte dei soggetti entro ciascun segmento d'indagine, in quanto in ogni contesto i bisogni ad esso relati non sono tutti uguali.

### Target e Metodologia

Adolescenti (dai 14 ai 24 anni) fruitori dei servizi offerti dall'Azienda Usl di Parma, nello specifico: Centri di Salute Mentale (CSM), Centro Adolescenza e Giovane età (CAGE), Servizi per le dipendenze Patologiche (Ser.T), Mondo Teen, Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza (NPIA).

L'indagine è stata svolta a livello Aziendale.

Lo strumento è stato strutturato con il metodo del Blueprinting. Tale schema consiste nella rappresentazione di un diagramma di flusso in cui vengono definite la singole fasi dell'evento, questo permette di individuare delle caratteristiche (attributi) secondo le dimensioni della qualità. Dimensioni che sono oggettivabili e soprattutto misurabili.

Nello specifico il questionario è formato da 11 *items*, valutati su un scala a 5 punti così declinata: pessimo; insufficiente; sufficiente; buono; ottimo. Il questionario contiene poi una valutazione globale sulla qualità dell'esperienza misurata su scala a 10 punti. L'ultima sezione del questionario contiene una domanda aperta utile ad incoraggiare eventuali suggerimenti. Chiude il questionario la sezione dedicata alle informazioni socio-demografiche nello specifico età, sesso, scuola e classe frequentata.

Gli *items* che formano il questionario sono stati strutturati in modo tale da valutare 3 principali dimensioni della qualità:

- **DIMENSIONE 1. ATTIVITA' DEGLI OPERATORI:** item 1, 2, 3,
- **DIMENSIONE 2. ATTIVITA' DELLO PSICOLOGO/MEDICO:** item 5,6,7,8,9
- **DIMENSIONE 3. ORGANIZZAZIONE e COMFORT DEL SERVIZIO:** item 4, 10, 11

## TEMPI

La ricerca è stata effettuata nel primo semestre del 2013.

## ANALISI DEI DATI

I dati verranno analizzati segmentandoli per singola dimensione e suddivisi poi per specifiche aree disciplinari. Per rendere funzionali i dati evinti, abbiamo analizzato i risultati ponendo un valore soglia (cut-off) necessario a fornire ai professionisti indicazioni operative interessanti e utili al miglioramento della qualità dei servizi. Evidenziamo che da letteratura viene riportata la seguente classificazione:

- %insoddisfatti < 3%= non sono necessarie azioni di miglioramento
- %insoddisfatti dal 3 al 5%= monitoraggio (% fisiologiche)
- %insoddisfatti dal > 5%= sono necessarie azioni di miglioramento

Per facilitare il lavoro, abbiamo sviluppato una scheda di sintesi.

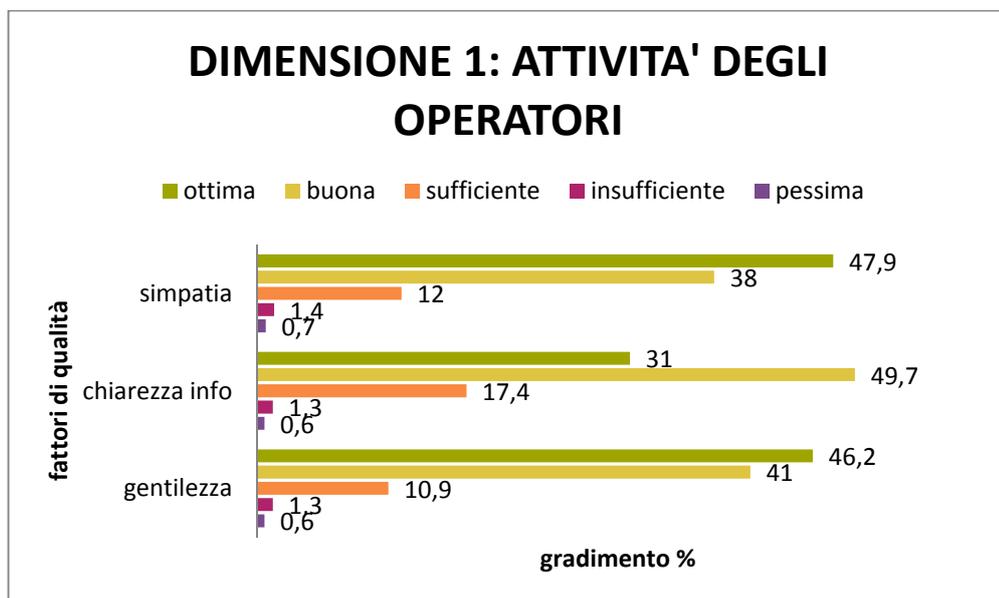
## Risultati dell'indagine

Hanno compilato il questionario 156 soggetti. Il campione è formato per il 58.3% da maschi e per il restante 41.7% da femmine. L'età media dei pazienti corrisponde a 19.37 anni con una S.D pari a 3.38.

Data l'età del campione, circa la metà dello stesso 47% dichiara di frequentare la scuola.

### DIMENSIONE 1. ATTIVITA' DEGLI OPERATORI

Grafico 1. Percentuale di risposte sull'attività degli operatori. n= 156



NELLA TABELLA SOTTO RIPORTATA L'ANALISI  
DETTAGLIATA PER SINGOLA AREA  
DISCIPLINARE

Nella fase quantitativa dell'indagine sono state raccolte le dichiarazioni dei ragazzi circa la dimensione 1 del questionario, deputata cioè a valutare l'attività degli operatori, il quadro ricavato è il seguente:

**Tabella 1.** Percentuale di risposte sull'attività degli operatori, segmentate per area disciplinare. n= 156. Cut-off per le azioni di miglioramento  $\geq 5\%$  insoddisfatti.

AREA DISCIPLINARE	Pessima%	Insufficiente%	Sufficiente%	Buona%	Ottima%
<b>Ser.T</b>					
<i>gentilezza</i>			6.7	51	44
<i>simpatia</i>			1.7	42.3	45.7
<i>Chiarezza informativa</i>		1.7	20.3	42.3	33.8
<b>CSM</b>					
<i>gentilezza</i>	4.1		12.5	29.1	54.1
<i>simpatia</i>	4.1		16.6	25	50
<i>Chiarezza informativa</i>	4.1		16.6	37.5	41.6
<b>NPIA</b>					
<i>gentilezza</i>		3.8	1.9	38.4	55.7
<i>simpatia</i>		3.8	5.7	30.7	48
<i>Chiarezza informativa</i>		1.9	7.4	46.1	42.3
<b>CAGE</b>					
<i>gentilezza</i>			42.8	38	19
<i>simpatia</i>			42.8	33.3	4.7
<i>Chiarezza informativa</i>			28.5	57.1	14.2

Emerge sul totale del campione:

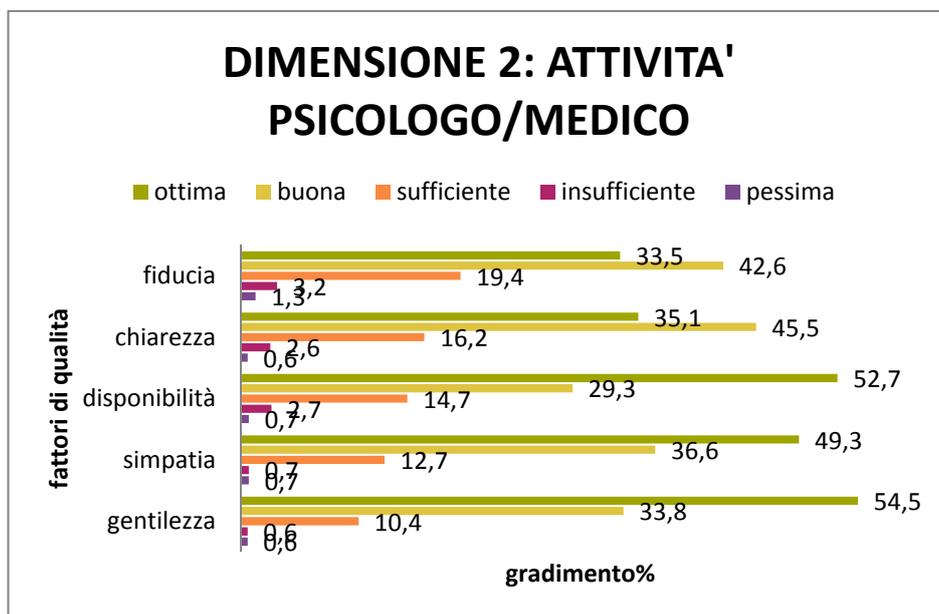
- Una tendenza forte nel valutare in termini molto positivi le variabili in oggetto - gentilezza, simpatia e chiarezza informativa - per la maggioranza dei soggetti rispondenti la valutazione è più che soddisfacente (la maggior parte dei giudizi riporta un livello di soddisfazione che supera ampiamente il 70%);

- Un atteggiamento più critico, anche se tendenzialmente positivo, si evidenzia presso alcuni servizi, nello specifico il CSM e l'NPIA, in cui la percentuale degli utenti insoddisfatti, rientra nel range definito da letteratura "degli insoddisfatti fisiologici", si consigliano azioni periodiche di monitoraggio affinché il dato non superi livelli di criticità più severi.

## DIMENSIONE 2. ATTIVITA' DELLO PSICOLOGO/MEDICO

**Grafico 2.** Percentuale di risposte sull'attività dello Psicologo/Medico. n= 156

NELLA TABELLA SOTTO RIPORTATA L'ANALISI DETTAGLIATA PER SINGOLA AREA DISCIPLINARE



Viene confermato il quadro sopra riportato. Posto in generale la valutazione sullo Psicologo e/o Medico è risultata molto positiva. Tuttavia, in alcuni Servizi si riportano dei fattori che rilevano determinate criticità. Si osserva, infatti, che:

- Nel Servizio Ser.T l'indicatore riferito al livello di fiducia trasmesso dal professionista raggiunge e supera la soglia di criticità (6.7% la quota di utenti insoddisfatti), a tal riguardo si consigliano azioni di miglioramento;

Andamento simile per quanto riguarda il Servizio CSM in cui i fattori riferiti alla disponibilità e alla semplicità e chiarezza dei professionisti hanno superato il livello dei valori soglia precedentemente esposti, la percentuale degli insoddisfatti (8.2%) supera tale cut-off, da noi definito della criticità, si consigliano pertanto azioni di miglioramento.

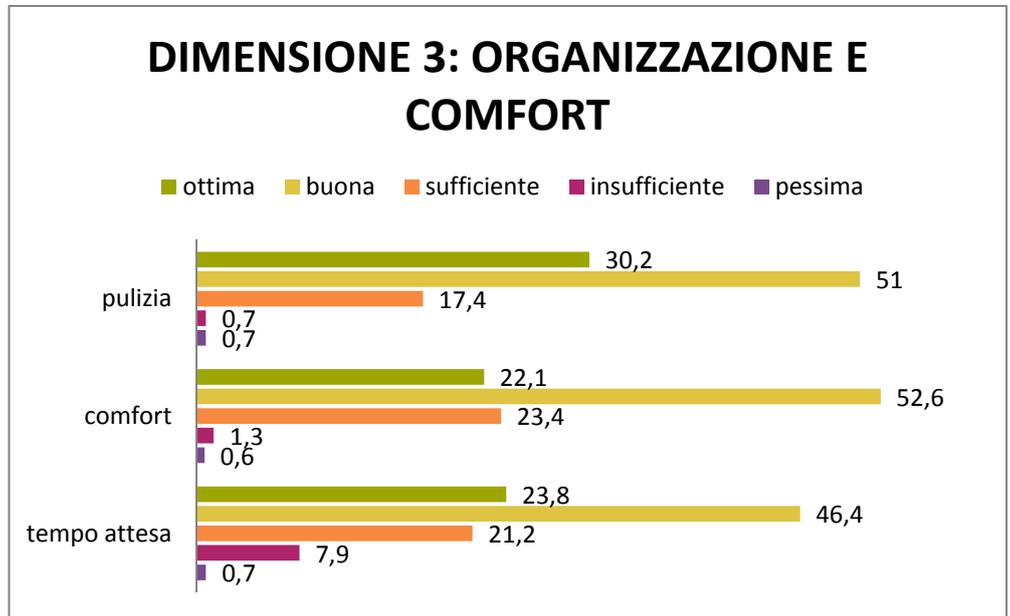
**Tabella 2.** Percentuale di risposte sull'attività dello Psicologo/Medico, segmentate per area disciplinare. n= 156. Cut-off per le azioni di miglioramento  $\geq 5\%$  insoddisfatti.

AREA DISCIPLINARE	Pessima%	Insufficiente%	Sufficiente%	Buona%	Ottima%
<b>Ser.T</b>					
<i>gentilezza</i>			8.4	40.6	49.1
<i>simpatia</i>			6.7	47.4	32.2
<i>disponibilità</i>		3.3	10.1	30.5	52.5
<i>chiarezza</i>		1.7	16.9	55.9	38.9
<i>fiducia</i>	<b>1.7</b>	<b>5</b>	20.3	49.1	27.1
<b>CSM</b>					
<i>gentilezza</i>	4.1		4.1	25	66.6
<i>simpatia</i>	4.1		12.5	16.6	62.5
<i>disponibilità</i>	<b>4.1</b>	<b>4.1</b>	12.5	16.6	62.5
<i>chiarezza</i>	<b>4.1</b>	<b>4.1</b>	4.1	37.5	50
<i>fiducia</i>	4.1		16.6	29.1	50
<b>NPIA</b>					
<i>gentilezza</i>		1.9	7.7	26.9	61.5
<i>simpatia</i>		1.9	13.4	23	61.5
<i>disponibilità</i>		1.9	9.6	32.6	51.9
<i>chiarezza</i>		3.8	9.6	46.1	46.2
<i>fiducia</i>		3.8	11.5	46.1	36.5
<b>CAGE</b>					
<i>gentilezza</i>			28.5	38	33.3
<i>simpatia</i>			28.5	38	19
<i>disponibilità</i>			38	23.8	28.5
<i>chiarezza</i>			47.6	33.3	19
<i>fiducia</i>			38	38	23.8

### DIMENSIONE 3. ORGANIZZAZIONE E COMFORT DEL SERVIZIO

Grafico 3. Percentuale di risposte sull'organizzazione ed il comfort del servizio. n= 156

NELLA TABELLA SOTTO RIPORTATA L'ANALISI  
DETTAGLIATA PER SINGOLA AREA  
DISCIPLINARE



Sul totale delle risposte analizzate prevale nettamente la percezione di ragazzi soddisfatti sulla dimensione che valuta l'organizzazione ed il comfort dei Servizi. Corrisponde a più del 75% la quota degli utenti ampiamente soddisfatti. La lettura dei dati secondo i *range* precedentemente evidenziati, riporta un numero di pazienti insoddisfatti che raggiunge il valore soglia definito da letteratura, di criticità. Nel merito, quindi, si consiglia di attenzionare tali fattori al fine di ipotizzare azioni di miglioramento. Entrando nel dettaglio delle aree disciplinari questi i risultati:

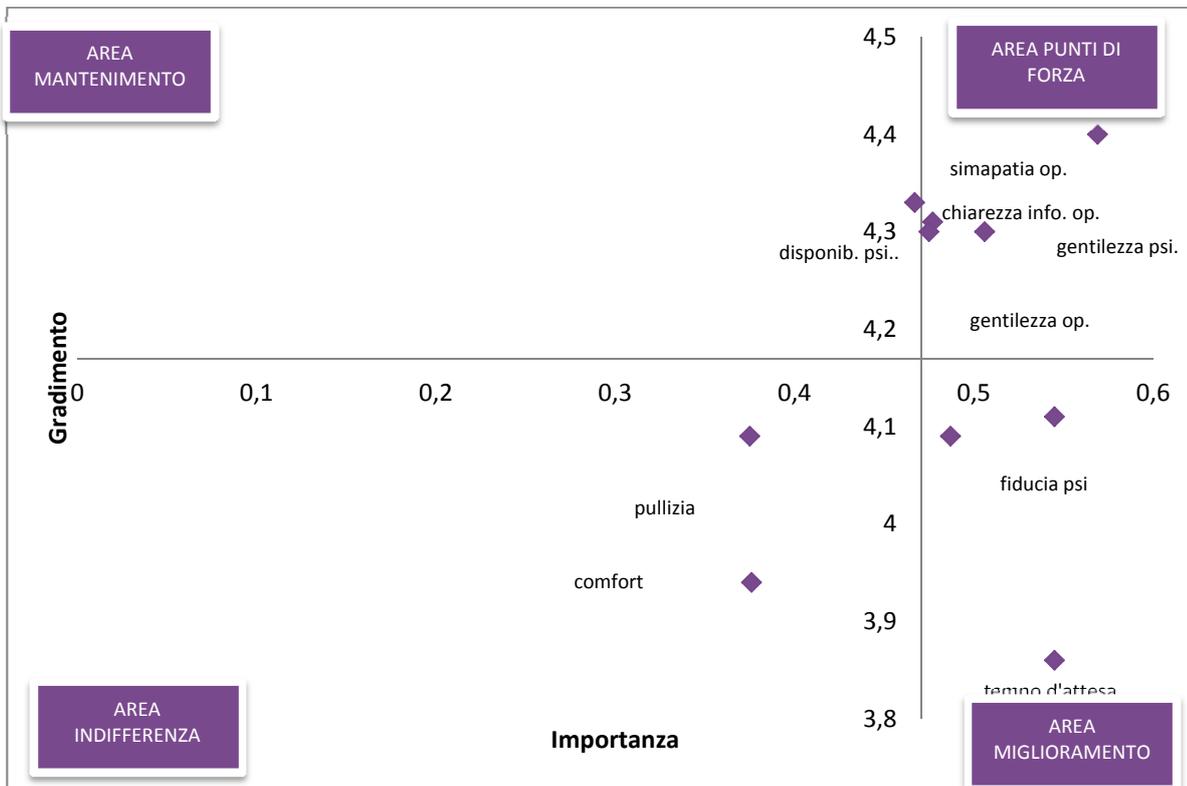
- A livello dei tempi di attesa la configurazione degli utenti insoddisfatti supera i livelli critici e si "spalma" su tutte e 4 le aree disciplinari – 5.1% Ser.T; 12.4% CSM; 7.7% NPIA e 14.2% degli insoddisfatti al CAGE.

**Tabella 3.** Percentuale di risposte sull'organizzazione ed il comfort dei Servizi, segmentate per area disciplinare. n= 156. Cut-off per le azioni di miglioramento  $\geq 5\%$  insoddisfatti.

AREA DISCIPLINARE	Pessima%	Insufficiente%	Sufficiente%	Buona%	Ottima%
<b>Ser.T</b>					
<i>tempo di attesa</i>		<b>5.1</b>	23.7	47.4	18.6
<i>comfort</i>		3.3	25.4	50.8	18.6
<i>pulizia</i>		1.7	20.3	50.8	25.4
<b>CSM</b>					
<i>tempo di attesa</i>	<b>4.1</b>	<b>8.3</b>	16.6	41.6	29.1
<i>comfort</i>	4.1		29.1	41.6	25
<i>pulizia</i>	4.1		25	54.1	12.5
<b>NPIA</b>					
<i>tempo di attesa</i>		<b>7.7</b>	17.3	48	26.9
<i>comfort</i>			17.3	53.8	26.9
<i>pulizia</i>			3.8	48	32.6
<b>CAGE</b>					
<i>tempo di attesa</i>		<b>14.2</b>	23.8	42.8	9.5
<i>comfort</i>			23.8	61.9	14.2
<i>pulizia</i>			38	42.8	19

## GIUDIZIO COMPLESSIVO

**Figura 1.** Mappa analisi di secondo livello sull'incrocio fra le valutazioni di qualità dei servizi offerti e la valutazione complessiva dei servizi. La mappa può essere letta in riferimento ai quadranti che genera, il cui significato è sintetizzato dalle relative etichette. n= 156



**AREA MIGLIORAMENTO.** I fattori che si trovano entro questa area (nello specifico: la chiarezza delle informazioni fornite dall'operatore, e la fiducia trasmessa dallo psicologo ed i tempi di attesa), risultano molto importanti per i rispondenti, questi infatti contribuiscono enormemente alla definizione di qualità del progetto, pertanto essendo caratterizzati da un livello percepito mediamente basso, necessitano di attività di miglioramento tali da incrementare il loro livello di qualità percepita.

**AREA PUNTI DI FORZA.** In questo caso sia il livello di percepito che il grado di importanza del fattore in oggetto (gentilezza dello psicologo e dell'operatore, così come la simpatia di questi) riportano risultati piuttosto elevati e coincidenti con le aspettative e l'importanza attribuita dai soggetti ai fattori implicati, pertanto questi rappresentano un vero e proprio punto di forza del progetto.

### AREA INDIFFERENZA.

In questa area i fattori (quali: la pulizia ed il comfort degli ambienti) sono da considerarsi per i ragazzi fattori, mediamente importanti, anche se il loro livello di qualità percepita risulta al di sotto della media. Si desume pertanto che tale fattori contribuiscono scarsamente alla qualità globale del progetto, in altre parole sono da considerarsi elementi scarsamente rilevanti.

## **AREA MANTENIMENTO.**

I fattori che si trovano entro questa area mostrano un livello di qualità percepita mediamente alto (e sono: la disponibilità dello psicologo), tale elementi non è risultato particolarmente importanti per i rispondenti, pertanto per questo stesso fattore sono consigliate solo azioni di monitoraggio nel tempo.

Di seguito riportiamo alcuni commenti...

*“dedicare più tempo durante l’appuntamento senza ritardi”*

*“difficoltà a contattare telefonicamente operatori e medici”*

*“l’esperienza che ho vissuto mi ha formato e mi ha aperto gli ridurre i tempi di attesa”*

*“aumentare le ore”*

*“maggior disponibilità per gli appuntamenti”*

*“per un maggior comfort i colloqui andrebbero svolti sempre nella stessa stanza, invece spesso le stanze cambiano da una volta all’altra!”*