NUOVA RASSEGNA DI STUDI PSICHIATRICI
rivista online di psichiatria

Volume 22 - 25 Marzo 2021
Numero speciale: "Salute mentale e contesto pandemico"

Verifica della soddisfazione dei genitori dell'utenza di un servizio territoriale di salute mentale infanzia e adolescenza durante la pandemia di Covid-19

Autori

Camuffo Mauro[1], Acchiappati Maria Maddalena[2], De Luca Antonella[3], Radice Lucia[2] Sammarco Gian Paolo[3] Toninelli Francesco[3] Valvo Giulia[2]

1 Neuropsichiatra Infantile, Responsabile UFSMIA Grosseto-Amiata Grossetana-Colline Metallifere
2 Neuropsichiatra Infantile UFSMIA Grosseto-Amiata Grossetana- Colline Metallifere
3 Psicologo UFSMIA Grosseto-Amiata Grossetana- Colline Metallifere

Corresponding author: Mauro Camuffo, mauro.camuffo@uslsudest.toscana.it, cell. 3385089266

(Ricevuto il 05 gen 2021; accettato il 05 febbraio 2021)

Riassunto

Gli autori descrivono la valutazione della soddisfazione dei genitori degli utenti del loro servizio, l'UFSMIA Grosseto-Amiata Grossetana-Colline Metallifere, realizzata utilizzando un questionario ad hoc, l'OSS-cam, proposto sistematicamente nello spazio di 45 giorni a 110 genitori/coppie di genitori. I risultati consentono alcune considerazioni in merito all'utilità di individuare soprattutto i motivi di insoddisfazione dei genitori, così da poter approntare le più opportune modifiche strutturali e di processo. In particolare viene

evidenziata la necessità che il servizio, in epoca di pandemia di Covid-19, si preoccupi della sensazione di alcuni genitori che non venga fatto abbastanza per farli sentire meno soli e più capaci di affrontare le situazioni dei/le figli/e.

Abstract

The authors describe the evaluation of the satisfaction of the parents of the users of their service, the UFSMIA Grosseto-Amiata Grossetana-Colline Metallifere, carried out using an ad hoc questionnaire, the OSS-cam, systematically proposed in the space of 45 days to 110 parents / pairs of parents. The results allow some considerations regarding the usefulness of identifying above all the reasons for parental dissatisfaction, so as to be able to prepare the most appropriate structural and process changes. In particular, the need is highlighted for the service, in the era of the Covid-19 pandemic, to worry about the feeling of some parents that not enough is done to make them feel less alone and more capable of dealing with the situations of their children.

Introduzione

Tra gli esiti di un servizio sanitario occupa oggi un ruolo centrale l'opinione dei pazienti e dei familiari (la cosiddetta qualità percepita) (Camuffo 1996, Camuffo 1998), mentre la valutazione della soddisfazione degli utenti rappresenta elemento fondamentale di tutti i programmi di accreditamento e valutazione della qualità organizzativa (Camuffo 2001, Gigantesco et al. 2005).

Le famiglie, infatti, possono esprimere il proprio consenso (che tra l'altro è compito dell'autorità sanitaria sollecitare e conoscere) e la propria soddisfazione rispetto ad aspetti dell'assistenza meno tecnici ma non per questo meno importanti nella sensazione complessiva di gradimento. E tali osservazioni sono probabilmente misure utili anche della correttezza dell'intervento clinico.

I servizi territoriali italiani di Neuropsichiatria Infantile, Psicologia e Riabilitazione dell'età evolutiva incontravano fino al 2005 particolari difficoltà nel procedere a verifiche della soddisfazione dell'utenza, per la mancanza di strumenti di rilevazione che fossero specifici per fascia d'età e tipologia delle strutture sanitarie e validati in campo nazionale.

Nel 2005 sono stati pubblicati, a cura dell'Istituto Superiore di Sanità e dell'A.USL n.9 di Grosseto (Gigantesco et al. 2006), i risultati di una ricerca multicentrica che ha portato alla validazione e alla successiva applicazione in cinque servizi italiani di un questionario (**OSS-cam, Orbetello Satisfaction Scale for child and adolescent mental health services**) per valutare l'opinione dei genitori di utenti dei servizi territoriali di salute mentale per l'infanzia e l'adolescenza. L'OSS-cam è composto da 46 item raggruppati in 7 sezioni, di cui le prime 6 (comodità di accesso al servizio, ambienti, stile di lavoro degli operatori, organizzazione del servizio, coinvolgimento dei genitori nel percorso di cura, risultati dell'intervento) contenenti da 5 a 7 domande specifiche più una di giudizio complessivo e l'ultima contenente 3 domande generali conclusive (le prime due con cui si chiede al genitore di dare un giudizio sulla sua esperienza con il servizio e sulla soddisfazione delle sue aspettative, la terza con cui si chiede se il familiare

raccomanderebbe il servizio ad altri genitori con problemi simili). Costruito con precisi criteri psicometrici, con un linguaggio semplice e comprensibile anche per persone di scarsa istruzione e con domande formulate in modo da richiedere opinioni (giudizi) su aspetti concreti e particolari del servizio nell'ultimo anno, utilizza scale di risposta ordinali a 6 livelli tipo Likert tranne che per le domande complessive che prevedono risposte su scale quantitative di tipo analogico da 1 a 10 e prevede al termine di ciascuna sezione uno spazio libero in cui il genitore può annotare critiche specifiche e i motivi degli eventuali giudizi negativi. L'OSS-cam ha dimostrato di essere uno strumento completo, caratterizzato da una più che soddisfacente riproducibilità e da un alto tasso di rispondenza nell'applicazione nella pratica, tali da renderlo facilmente adottabile a scopo sia auto-valutativo che di ricerca ed è oggi utilizzato da un numero crescente di servizi su tutto il territorio nazionale (Bologna, Casalecchio di Reno, Empoli, L'Aquila, Matera, Milano, Napoli, Padova, Prato, Torino, Vicenza).

L'UFSMIA Grosseto-Amiata Grossetana-Colline Metallifere è un servizio territoriale di Neuropsichiatria Infantile, Psicologia e Riabilitazione dell'età evolutiva (Camuffo e Dei 2007), con 5 sedi di erogazione delle prestazioni (sede UFSMIA Grosseto, Centro Riabilitazione UFSMIA Grosseto, Centro Autismo Grosseto, sede UFSMIA Follonica, sede UFSMIA Castel del Piano) dove svolgono la loro attività 41 Operatori, così suddivisi: 6 Neuropsichiatri Infantili (5,6 tpe), 6 Psicologi (3,5 tpe), 12 Logopedisti (10,1 tpe), 6 Fisioterapisti (2,2 tpe), 2 Terapisti della Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva (1,6 tpe), 5 Educatori Professionali (3,2 tpe), 3 Infermieri (2,8 tpe), 1 Amministrativo.

L'UFSMIA effettua ogni due anni una verifica della soddisfazione dell'utenza, utilizzando l'OSS-cam per i genitori e producendo un documento conclusivo ad uso interno; i suoi specialisti sono vincolati alla valutazione routinaria degli esiti dei trattamenti (Camuffo e Costantino 2013) da un'Istruzione Operativa ad hoc; nel 2019 ha pubblicato i risultati di una valutazione della soddisfazione dei genitori in merito alla qualità dell'integrazione scolastica dei figli con disabilità in Provincia di Grosseto, con un questionario costruito ad hoc (Camuffo, Acchiappati, Burzi et al 2019).

Materiali e metodi

L'OSS-cam, questionario per la verifica della soddisfazione dei genitori (allegato), è stato proposto presso la sede di Grosseto dell'UFSMIA, sistematicamente, a tutti i genitori degli utenti che hanno avuto contatti con il Servizio a decorrere dall'1-11-2020 e fino al raggiungimento della data limite del 15-12-2020 (decisa per ottenere un numero sufficiente di questionari compilati, comunque superiore a 100), quindi durante la pandemia di Covid-19.

Nel periodo, l'attività dell'UFSMIA era profondamente modificata rispetto alle modalità di funzionamento ordinarie. Dopo il blocco pressocchè totale del primo lock-down per l'epidemia di Covid-19, le visite specialistiche erano riprese lentamente durante l'estate, per tornare, con l'adozione di tutte le misure e di tutti i dispositivi di protezione necessari, a pieno ritmo in autunno; l'attività con la scuola era ripartita con gli incontri esclusivamente online in ottobre, tanto che gli incontri in videoconferenza con tutti i consigli di classe dei bambini/ragazzi con disabilità (715, dei quali 425 in carico alla sede di Grosseto) potevano dirsi completati già all'inizio di dicembre; gli Operatori della Riabilitazione e del Centro Autismo avevano ricominciato ad erogare i trattamenti con la necessaria cautela, diradando il più possibile gli interventi. E

questo aveva determinato la scelta di ridurre la verifica, a differenza di altre esperienze precedenti, alla sola sede UFSMIA di Grosseto, dove la procedura avrebbe interferito al minimo con l'attività ambulatoriale e il maggior afflusso di utenza avrebbe consentito di raggiungere l'obiettivo del campionamento in tempi rapidi.

Il questionario è stato consegnato, insieme alla lettera di presentazione (nota), ai genitori/al genitore in attesa in sala d'aspetto, indipendentemente dal tipo di disturbo presentato dall'utente, purché lo stesso avesse già usufruito di almeno tre prestazioni (dell'UFSMIA), con la richiesta di compilarlo nei 15 minuti successivi e di inserirlo, una volta completato, nell'apposita scatola con fenditoia. Al momento della consegna, al/ai genitore/i è stato sottolineato che il questionario avrebbe dovuto restare anonimo, come indicato nella lettera di presentazione.

La procedura di somministrazione e compilazione dei questionari e l'elaborazione dei dati sono stati controllati da COeSO - Società della Salute Grosseto, a garanzia della loro correttezza. I questionari consegnati ai genitori sono stati 110; di questi, 104 sono stati inseriti nell'apposito contenitore (percentuale di restituzione: 94%).

Nessun questionario è stato eliminato, perché non compilato o compilato per meno di un terzo degli item; il campione finale complessivo è quindi rappresentato da 104 questionari.

Nota

Cari Genitori, Vi chiediamo di concederci quindici minuti di tempo per rispondere ad alcune domande. Si tratta di un questionario che stiamo distribuendo a tutti i genitori dei bambini che hanno avuto contatti con questo Servizio. Il Vostro contributo sarà prezioso per raccogliere le informazioni necessarie per migliorarlo e renderlo più adeguato alle esigenze dell'utenza. Basterà segnare con una croce le risposte che più corrispondono alla Vostra situazione e scrivere, eventualmente, delle brevi note negli spazi disponibili. Vi raccomandiamo di rispondere in modo sincero e di esprimere liberamente la Vostra opinione, qualunque essa sia, descrivendo la Vostra esperienza specifica e il Vostro punto di vista. Ci interessa conoscere sia le Vostre critiche che gli aspetti positivi della Vostra esperienza nell'ultimo anno. Il questionario è anonimo. Tutte le risposte saranno trattate con la massima riservatezza e nessuno, compreso il personale del Servizio, verrà mai a conoscenza delle opinioni da Voi espresse. Prima di rispondere, Vi suggeriamo di leggere con attenzione tutte le domande, chiedendo spiegazioni agli operatori in caso di dubbi. Potrete poi compilare il questionario con calma e, al termine, inserirlo in uno degli appositi contenitori. Grazie per la collaborazione. Il Responsabile

Risultati

I questionari compilati ed inseriti nell'urna hanno consentito di raccogliere il livello di soddisfazione dei genitori in merito a 6 dimensioni caratterizzanti il servizio, in particolare a: modalità di accesso, ambienti, stile di lavoro degli Operatori, organizzazione del servizio, coinvolgimento personale, risultato

dell'intervento. Le tre domande conclusive hanno invece sondato l'opinione dei genitori rispetto all'esperienza complessiva, la possibilità che loro stessi consigliassero il servizio ad altri con problemi simili, l'eventuale soddisfazione delle loro aspettative sul servizio.

I dati/voti (da 1 di pessimo a 6 di eccellente, con 0 per nessuna opinione, per ciascuno dei 37 aspetti/item indagati; da 1 di pessimo a 10 di eccellente per le 6 valutazioni complessive di ogni dimensione; da 1 a 10 per le 3 domande conclusive) sono stati raccolti su un semplice foglio di calcolo e poi inseriti in altrettante tabelle-pivot che hanno consentito le semplici verifiche numeriche e il calcolo delle percentuali più interessanti. Le risposte 0 (nessuna opinione) sono state escluse dai calcoli delle percentuali. Tutte le tabelle, i relativi commenti e le osservazioni critiche (i motivi di insoddisfazione) trascritte dai genitori sui questionari sono state sistemati in un documento messo a disposizione dell'A.USL di appartenenza.

L'ACCESSO AL SERVIZIO

I genitori ritengono "sufficiente" o "buono" o "eccellente" la comodità e la pulizia dei locali di attesa (24+53+25=99%), il percorso necessario per raggiungere il servizio (16+58+24=95%) e la facilità di accesso per i disabili (18+38+16=95%), "**insufficienti**" (pessimo o scarso o mediocre) le possibilità di parcheggio (8+13+13=34%), le informazioni sui tempi di attesa per avere un appuntamento (2+5+13=19%) e la semplicità delle procedure amministrative (0+3+9=12%).

GLI AMBIENTI DEL SERVIZIO

I genitori valutano "sufficienti" o "buone" o "eccellenti" la tranquillità e la silenziosità degli ambienti (16+57+28=99%), il rispetto del divieto di fumare (5+37+58=99%), la pulizia e la manutenzione dei locali (16+58+26=98%) e il materiale e gli strumenti necessari per i trattamenti (21+38+7=94%), "**insufficiente**" la dotazione di giochi a disposizione dei bambini (2+9+9=23%).

LO STILE DI LAVORO

I genitori ritengono "buone" o "eccellenti" la cortesia degli operatori (43+50=89%), la professionalità e la competenza degli operatori (44+47=88%), il rapporto stabilito dal/la figlio/a con gli operatori con i quali è entrato/a in contatto (40+49=86%), la semplicità e la chiarezza di linguaggio degli operatori (51+38=86%) e la capacità di ascolto dimostrata dagli operatori (42+46=85%) e la puntualità degli operatori agli appuntamenti (53+33=83%), "sufficiente" o "buono" o "eccellente" il rispetto dei diritti degli utenti e della riservatezza delle informazioni (9+47+44=99%).

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

I genitori valutano "sufficiente" o "buono" o "eccellente" gli orari di apertura del servizio (23+57+20=98%), la risposta del servizio alle emergenze (13+18+15=96%), la capacità degli operatori di collaborare tra loro (19+34+19=96%), il complesso delle informazioni e delle spiegazioni ricevute sui diritti del/la figlio/a

(15+53+29=95%), il supporto fornito dagli operatori alla scuola (17+31+26=94%), lo scambio di informazioni tra il servizio e le altre figure sanitarie (13+38+21=91%), la brevità dei tempi di attesa (26+44+19=86%).

IL COINVOLGIMENTO PERSONALE (del genitore)

I genitori ritengono "buono" o "eccellente" il proprio coinvolgimento negli incontri tra operatori e scuola (34+27=86%), il proprio coinvolgimento nei rapporti tra il servizio e le altre figure sanitarie (33+29=86%), "sufficienti" o "buone" o "eccellenti" la sensazione di avere voce in capitolo nelle decisioni da prendere (16+40+35=94%), il complesso delle informazioni e delle spiegazioni ricevute sul tipo di cura e sulle tecniche utilizzate (14+43+32=93%), il complesso delle informazioni e delle spiegazioni ricevute sulla natura del problema del/la figlio/a (14+43+35=92%) e il complesso delle informazioni e delle spiegazioni ricevute sulla prognosi (11+43+32=91%).

IL RISULTATO DELL'INTERVENTO

I genitori ritengono "buono" o "eccellente" la capacità del servizio di aiutare il/la figlio/a ad affrontare meglio i suoi problemi (50+28=80%), "sufficiente" o "buono" o "eccellente" la sensazione di essere più sicuro sulle cose da fare (14+52+21=91%) e il miglioramento dovuto al servizio della qualità di vita del/la figlio/a (14+46+24=75%), "**insufficienti**" quanto fatto dal servizio per farli sentire meno soli (4+3+5=13%) e il miglioramento dovuto al servizio della propria capacità di affrontare la situazione (4+4+2=11%).

I VOTI COMPLESSIVI SULLE SEI DIMENSIONI

I voti complessivi su ciascuna delle sei dimensioni (Tab.1) raggiungono i seguenti punteggi medi:
accesso al servizio = 7,7 (7,3 nel 2019);
ambienti del servizio = 7,8 (7,5 nel 2019);
stile di lavoro degli operatori = 8,5 (8,1 nel 2019);
organizzazione del servizio = 7,8 (7,3 nel 2019);
coinvolgimento personale (del genitore) = 7,9 (7,8 nel 2019);
risultato dell'intervento = 7,6 (7,9 nel 2019).

Tabella 1 I voti complessivi assegnati a ciascuna dimensione, su una scala da 0 a 10.

voti	1.7 Accesso al servizio	2.7 Ambienti del servizio	3.7 Stile di lavoro operatori	4.7 Organizzazione del servizio	5.7 Coinvolgimento personale	6.7 Risultato dell'intervento
1 pessimo	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	1
3	0	0	0	0	0	3
4	0	1	0	0	4	3
5	5	2	1	4	4	5
6	15	13	9	15	13	12
7	21	28	13	22	15	14
8	36	28	26	31	27	27
9	17	23	24	24	23	25
10 eccellente	10	9	31	8	18	12
	104	**104**	**104**	**104**	**104**	**102**

LE TRE DOMANDE CONCLUSIVE

I voti complessivi alle tre domande conclusive raggiungono, infine, i seguenti punteggi medi: "In generale che voto dareste alla vostra esperienza con il servizio negli ultimi 12 mesi?" = 7,9 (8,0 nel 2019) (Tab.2); "Consigliereste il servizio ad altre persone con problemi simili ai vostri?" = 8,2 (8,4 nel 2019) (Tab. 3); "Le vostre aspettative sul servizio sono state soddisfatte?" = 8,0 (8,1 nel 2019) (Tab. 4).

Solo il 6% dei genitori assegna un voto insufficiente alla sua esperienza con il servizio negli ultimi 12 mesi (il 66% assegna un punteggio pari o superiore ad 8).

Solo il 4% dei genitori non consiglierebbe il servizio ad altri con problemi simili (il 74% assegna un punteggio pari o superiore ad 8).

Solo il 9% dei genitori ritiene che le personali aspettative sul servizio non siano state soddisfatte (il 69% assegna un punteggio pari o superiore ad 8).

Tab. 2 "In generale, che voto dareste alla Vostra esperienza con il servizio negli ultimi 12 mesi?"

voti	
1 pessimo	0
2	0
3	0
4	3
5	3
6	14
7	15
8	31
9	23
10 eccellente	15
Totale	**104**

Tab. 3 "Consigliereste il servizio ad altre persone con problemi simili ai vostri?"

voti	
1 assolutamente no	0
2	0
3	2
4	0
5	2
6	13
7	10
8	26
9	30
10 con entusiasmo	21
Totale	**104**

Tab.4 “Le Vostre aspettative sul servizio sono state soddisfatte?”

voti	
Opinione non espressa	1
1 per niente	0
2	2
3	2
4	2
5	3
6	11
7	12
8	24
9	25
10 molto più di quello che ci aspettassimo	22
Totale	**104**

Discussione

La raccolta delle opinioni dei genitori dei minori che accedono ad un servizio territoriale di salute mentale infanzia e adolescenza, effettuata attraverso un questionario intuitivo e di facile compilazione come l'OSS-cam, consente di verificare una tantum o di monitorare, se periodicamente realizzata, molte delle dimensioni che entrano a pieno titolo nell'efficienza di un servizio e nell'efficacia dei suoi interventi. Una procedura corretta di somministrazione e di raccolta dei questionari compilati, che garantisca la disponibilità di oltre il 90% dei moduli consegnati (e un numero minimo di questionari eliminati perchè incompleti o inutilizzabili), permette con calcoli semplici e facili di valutare la soddisfazione dei genitori, o meglio i motivi della loro insoddisfazione (Camuffo 1998, Camuffo e Costantino 2013) in merito alle difficoltà incontrate negli accessi, agli aspetti negativi degli ambienti, alle caratteristiche meno apprezzabili dello stile di lavoro degli operatori, agli elementi di disorganizzazione del servizio, al loro (dei genitori) carente o mancato coinvolgimento nel percorso di cura dei/le figli/e, al parziale o deficitario risultato degli interventi. E facilita, quindi, l'individuazione degli elementi che possono essere modificati in senso migliorativo, che si tratti di elementi strutturali piuttosto che di processo.

Nel presente lavoro, la segnalazione che circa due genitori su dieci ritengono insufficienti le informazioni sui tempi di attesa per avere un appuntamento non può che sollecitare una revisione della prassi e della procedura relativa. Così come l'insufficienza assegnata da più del 20% dei genitori ai giochi a disposizione dei bambini spinge a rivedere e ad aggiornare la dotazione di giochi del servizio, pur nel sospetto che le misure anti-Covid abbiano fortemente condizionato l'opinione di chi non ne conosceva la disponibilità precedente. Altre criticità, come la complessità delle procedure amministrative, le difficoltà di parcheggio e la scarsa qualità degli arredi attengono ad aspetti meno modificabili ma non per questo trascurabili.

È sui risultati dell'intervento, piuttosto, che sembrano emergere i motivi di insoddisfazione più significativi: almeno un genitore su dieci, infatti, ritiene insufficiente quanto fatto dal servizio per farlo sentire meno solo e più capace di affrontare la situazione del/la figli/a. E su questi aspetti gli specialisti sono chiamati a riflettere, individualmente ma soprattutto come gruppo di lavoro di un servizio che è comunque chiamato a rispondere, anche durante la pandemia, ai bisogni di una popolazione sempre più fragile, quella dei minori con disturbi neuropsichici e delle loro famiglie.

Le votazioni conclusive, quelle con cui i genitori valutano la loro esperienza con il servizio negli ultimi mesi, esprimono la loro intenzione di consigliare il servizio ad altre persone con problemi simili ai loro e dichiarano la soddisfazione delle loro aspettative sul servizio appaiono lievemente ridotte rispetto ad un'altra esperienza di valutazione condotta nel 2019 (difficilmente confrontabile perchè estesa a più sedi lavoro dell'UFSMIA) ma confermano che i genitori sono abbastanza soddisfatti dell'assistenza ricevuta e, in definitiva, che la pandemia di Covid-19 non è riuscita a scalfire, almeno fino al 15-12-2020, il rapporto del servizio con la sua utenza.

Bibliografia

1) Camuffo M, La verifica della soddisfazione dell'utente in neuropsichiatria infantile (proposta di un questionario), Gior Neuropsich Età Evol, 1996, 16,2: 113-122.

2) Camuffo M, Qualità dell'intervento e soddisfazione dell'utente in neuropsichiatria infantile - L'esperienza di un servizio territoriale, Psichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza, 1998, 65: 377-384.

3) Camuffo M, La qualità dei Servizi di Salute Mentale: il punto di vista dell'utenza, Psichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza, 2001, 68: 365-376.

4) Gigantesco A, Camuffo M, Mirabella F, Morosini P, L'opinione dei genitori dei servizi di salute mentale dell'infanzia e dell'adolescenza: uno studio multicentrico, Ann Ist Super Sanità, 2005, 41:501-513.

5) Gigantesco A, Bondonio L, Costantino MA et al, Sviluppo, validazione e studio multicentrico di un nuovo questionario per la valutazione delle opinioni dei genitori degli utenti sulla qualità dei servizi di salute mentale per l'età evolutiva, Psichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza, 2006, 73: 131-145.

6) Camuffo M e Dei S, Attività e utenza di un servizio territoriale di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza, Gior Neuropsich Età Evol., 2017, 37:1-12.

7) Camuffo M e Costantino MA (2013), La valutazione (routinaria) degli esiti nei servizi di salute mentale dell'età evolutiva, Nuova Rassegna di Studi Psichiatrici, 2013, Vol.7, 16 agosto 2013, http://www.nuovarassegnastudipsichiatrici.it/.

8) Camuffo M, Acchiappati MM, Burzi V et al, La valutazione della soddisfazione dei genitori in merito alla qualità dell'integrazione scolastica dei figli con disabilità: studio pilota, Difficoltà di Apprendimento e Didattica Inclusiva, 2019, vol.6, 3:265-279.

Allegato

ORBETELLO SATISFACTION SCALE
for child and adolescent mental health services
(*OSS-cam*)
Questionario per i genitori

DATA DELLA RILEVAZIONE □□/□□/□□□□

1. L'ACCESSO AL SERVIZIO

Ad ogni domanda una sola risposta facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
1.0 Il percorso necessario per raggiungere il servizio *(distanza da casa, percorribilità delle strade, mezzi pubblici ecc.)*	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
1.1 La semplicità delle procedure amministrative *(ad es. pagamento del ticket)*	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
1.2 Le possibilità di parcheggio	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
1.3 La comodità e la pulizia dei locali di attesa	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
1.4 La facilità di accesso per i disabili	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
1.5 Le informazioni sui tempi di attesa per avere un appuntamento	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
1.7 Nel complesso, che voto dareste all'accesso al servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda l'accesso al servizio:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. GLI AMBIENTI DEL SERVIZIO **continua**

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
2.0 Gli spazi disponibili e l'arredamento	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.1 I giochi a disposizione dei bambini	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.2 La tranquillità e la silenziosità degli ambienti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.3 Il materiale e gli strumenti necessari per i trattamenti riabilitativi	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.4 Il rispetto del divieto di fumare	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
2.5 La pulizia e la manutenzione dei locali	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
2.7 Nel complesso che voto dareste agli **ambienti del servizio** (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda gli ambienti del servizio:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3. LO STILE DI LAVORO DEGLI OPERATORI **continua**

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
3.0 La semplicità e la chiarezza di linguaggio degli operatori	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.1 La puntualità degli operatori agli appuntamenti	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.2 Il rispetto dei diritti degli utenti e della riservatezza delle informazioni	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.3 La capacità di ascolto dimostrata con Voi dagli operatori	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.4 La professionalità e la competenza degli operatori	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.5 Il rapporto stabilito da Vostro/a figlio/a con gli operatori con i quali è entrato/a in contatto	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
3.6 La cortesia degli operatori	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
3.7 Nel complesso, che voto dareste allo **stile di lavoro** (al modo di lavorare) degli operatori del servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda **il modo di lavorare degli operatori**:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

continua

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
4.0 Gli orari di apertura del servizio	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.1 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sui diritti di Vostro/a figlio/a	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.2 La risposta del servizio alle emergenze *(se non ne avete avute, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra)*	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.3 La capacità degli operatori del servizio di collaborare tra loro *(se avete avuto rapporti con più di un operatore)*	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.4 Il supporto dato dagli operatori del servizio alla scuola	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.5 Lo scambio di informazioni tra il servizio e le altre figure sanitarie che eventualmente seguono (o hanno seguito) Vostro/a figlio/a *(ospedale, pediatra/medico di famiglia ecc.)*	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
4.6 La brevità dei tempi di attesa	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
4.7 Nel complesso che voto dareste all'**organizzazione del servizio** (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda l'organizzazione del servizio:

.....

.....

.....

.....

.....

5. IL VOSTRO COINVOLGIMENTO

continua

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
5.0 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sulla natura del problema di vostro/a figlio/a *(cosa ha e, quando possibile, quali ne sono le cause)*	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.1 Il Vostro coinvolgimento negli incontri tra operatori del servizio e scuola *(se non ce ne sono stati, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra)*	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.2 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sul tipo di cura e sulle tecniche utilizzate	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.3 Il Vostro coinvolgimento nei rapporti tra il servizio e le altre figure sanitarie che eventualmente seguono (o hanno seguito) Vostro/a figlio/a *(se non ce ne sono stati, fate un segno sull'ultimo cerchio a destra)*	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.4 Il sentire di avere voce in capitolo (di contare) nelle decisioni da prendere	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
5.5 Le informazioni e le spiegazioni ricevute sulla prognosi *(come il problema potrà cambiare nel tempo, con o senza terapia)*	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
5.7 Nel complesso che voto dareste al **Vostro coinvolgimento** nell'esperienza (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda **il Vostro coinvolgimento** nell'esperienza:

.....

.....

.....

.....

6. IL RISULTATO DELL'INTERVENTO **continua**

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

Riferendovi alla Vostra esperienza nell'ultimo anno, esprimete un giudizio su:	Pessimo	Scarso	Mediocre	Sufficiente	Buono	Eccellente	Nessuna opinione
6.0 La capacità del servizio di aiutare Vostro/a figlio/a ad affrontare meglio i suoi problemi	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
6.1 Il sentirvi più sicuri sulle cose da fare	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
6.2 Il miglioramento, dovuto al servizio, della qualità di vita di Vostro/a figlio/a (*condizioni di salute, autonomia, stima di sé, relazioni sociali, sensazione di benessere ecc.*)	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
6.3 Il sentirvi meno soli	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○
6.4 Il miglioramento, dovuto al servizio, della Vostra capacità di affrontare la situazione	☹	☹	☹	☺	☺	☺	○

	Pessimo									Eccellente
6.7 Nel complesso che voto dareste **al risultato dell'intervento** del servizio (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Per favore, specificate qui sotto eventuali motivi di insoddisfazione per quanto riguarda **il risultato dell'intervento** del servizio:

.....

.....

.....

.....

.....

7. CONCLUSIONI GENERALI

Ad ogni domanda **una sola risposta** facendo una croce (X) sul simbolo scelto

	Pessima									Eccellente
7.0 **In generale, che voto dareste alla Vostra esperienza con il servizio negli ultimi 12 mesi?** (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10, dove 1 vuol dire **pessima** e 10 vuol dire **eccellente**)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	Assolutamente no									Con entusiasmo
7.1 **Consigliereste il servizio ad altre persone con problemi simili ai Vostri?** (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10, dove 1 vuol dire **assolutamente no**, e 10 vuol dire **con entusiasmo**)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

	Per niente									Ci ha dato molto di più di quel che ci aspettassimo
7.2 **Le Vostre aspettative sul servizio sono state soddisfatte?** (un solo segno su uno dei numeri da 1 a 10, dove 1 vuol dire **per niente**, e 10 vuol dire **ci ha dato molto di più di quello che ci aspettassimo**)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

GRAZIE PER AVER COMPILATO IL QUESTIONARIO

EVENTUALI PROPOSTE E SUGGERIMENTI:

© 2010-2021 - Nuova Rassegna di Studi Psichiatrici - Termini di utilizzo - Privacy - Informativa cookie