

Analisi del questionario di gradimento telefonico relativo al TSMREE – ASL Roma 3 - nel secondo semestre di attività (Giugno – Dicembre 2024).

Durante il secondo semestre del 2024, la UOS Comunicazione della ASL Roma 3 ha svolto delle indagini telefoniche sul servizio **TSMREE**, basandosi su un questionario a risposta multipla grazie al quale è stato possibile ricavare alcuni importanti dati riguardanti **l'indice di gradimento degli utenti sul servizio**.

Il TSMREE: che cos'è?

Il TSMREE (Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva) è un servizio di prevenzione diagnosi e terapia delle patologie psichiatriche, neurologiche, neuropsicologiche e psicologiche per i minori.

Nello specifico, il TSMREE offre i seguenti servizi:

- accoglienza e colloqui con assistente sociale;
- visita neuropsichiatrica infantile e colloqui psicologici;
- valutazioni psicodiagnostiche, psicoterapia e terapie di sostegno psicologico al minore e alla famiglia;
- valutazione e terapie logopediche e neuromotorie;
- certificazioni ai sensi della legge 104/92.

Il metodo di indagine: il questionario telefonico.

Il metodo di indagine utilizzato dalla ASL Roma 3 è il **questionario telefonico a risposta multipla**: durante le chiamate ricevute gli operatori Asl hanno posto alcune domande agli utenti per registrare l'indice di gradimento del servizio.

Il questionario a risposta multipla è, infatti, uno strumento di ricerca strutturato da una serie di domande – nel nostro caso 5 – con risposte chiuse tra cui è necessario selezionarne una.

Utilizzando questo metodo di ricerca è stato possibile raccogliere molti dati in poco tempo, toccando con mano l'esperienza degli utenti.

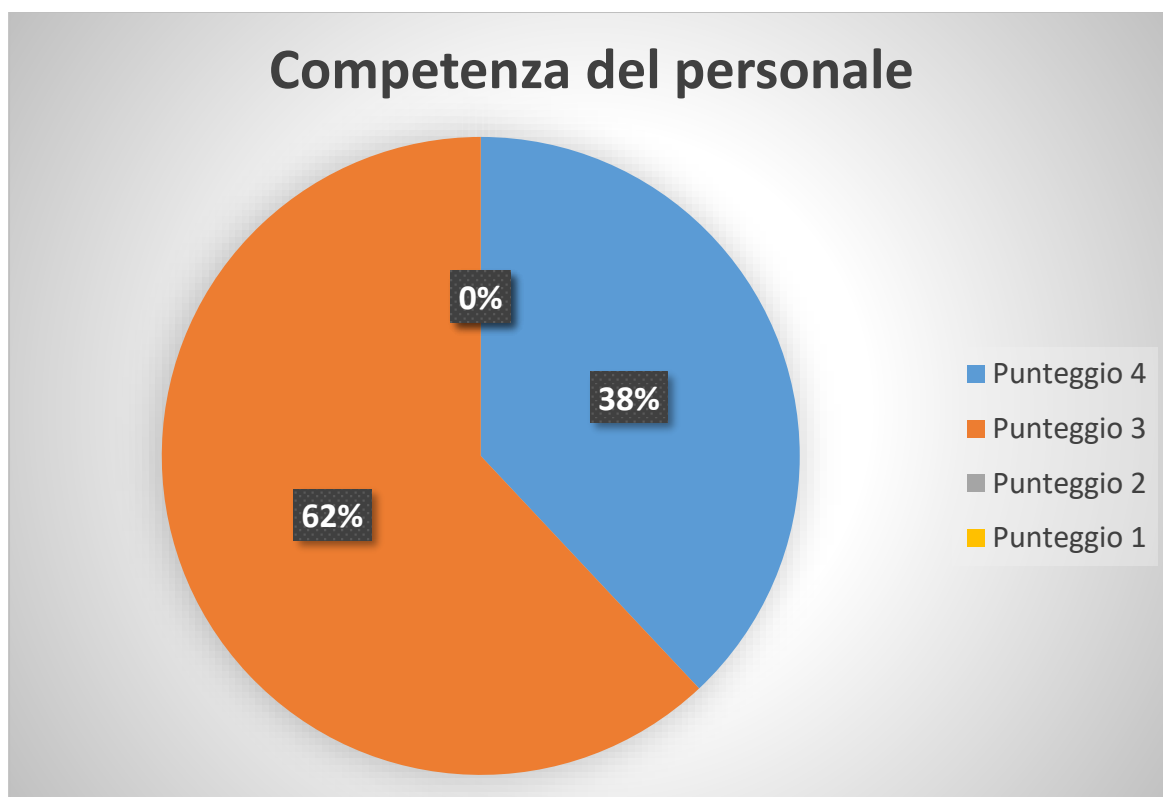
Nello specifico il questionario è stato somministrato per capire come e se migliorare il servizio, ponendo al centro proprio chi ne fruisce e, quindi, è in grado di offrire una sua opinione su fatti realmente accaduti.

I dati

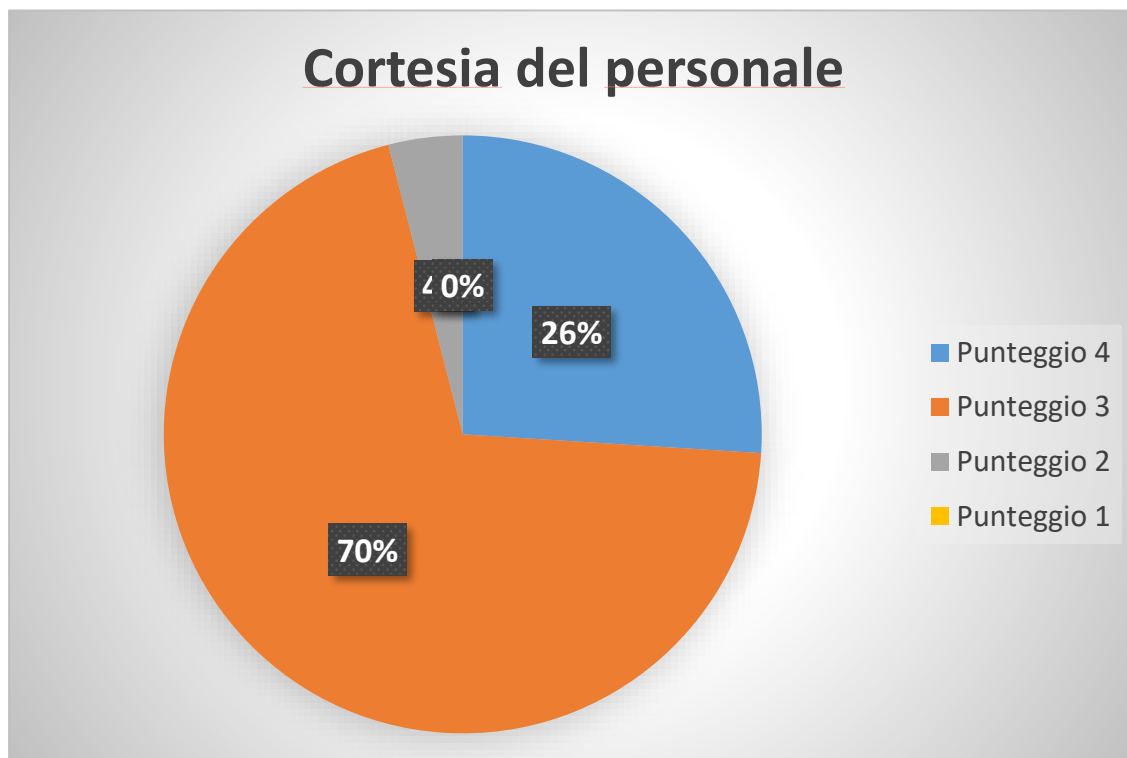
Le domande che i nostri operatori hanno posto agli utenti sono volte per lo più ad indagare sulla **cortesia e professionalità del personale** e sul **monitoraggio dei tempi di attesa**.

Per la ricerca è stato considerato un campione di 50 soggetti adulti (fascia di età 35/55).

Riguardo alla **prima domanda** sulla **competenza del personale** (sanitario e non) i giudizi degli utenti sono maggiormente positivi.



Riguardo alla **seconda domanda** sulla **cortesia del personale** (sanitario e non) i giudizi degli utenti anche in questo caso sono per lo più positivi.

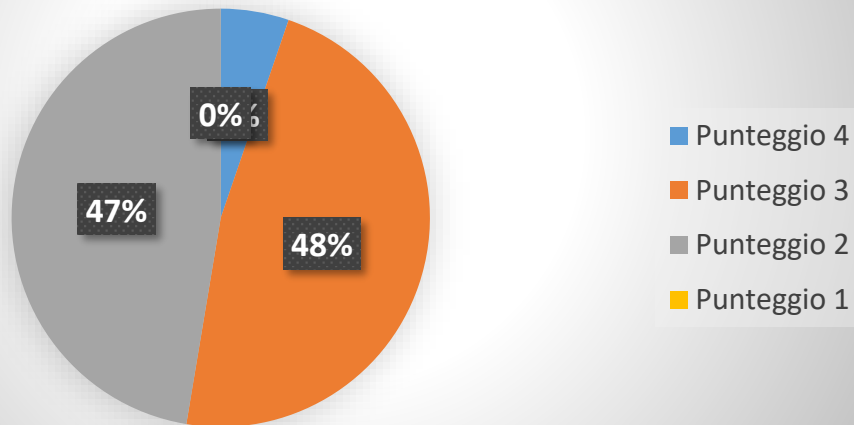


Raccomanderebbe il servizio ad amici o parenti? Vista la maggiore incidenza di risposte negative alla **terza domanda**, i nostri operatori hanno voluto approfondire il tema chiedendone la motivazione soprattutto in ragione ad un elevato numero di risposte positive riguardanti la cortesia e competenza del personale.

Da questa ulteriore domanda sono stati evidenziati 3 aspetti critici fondamentali:

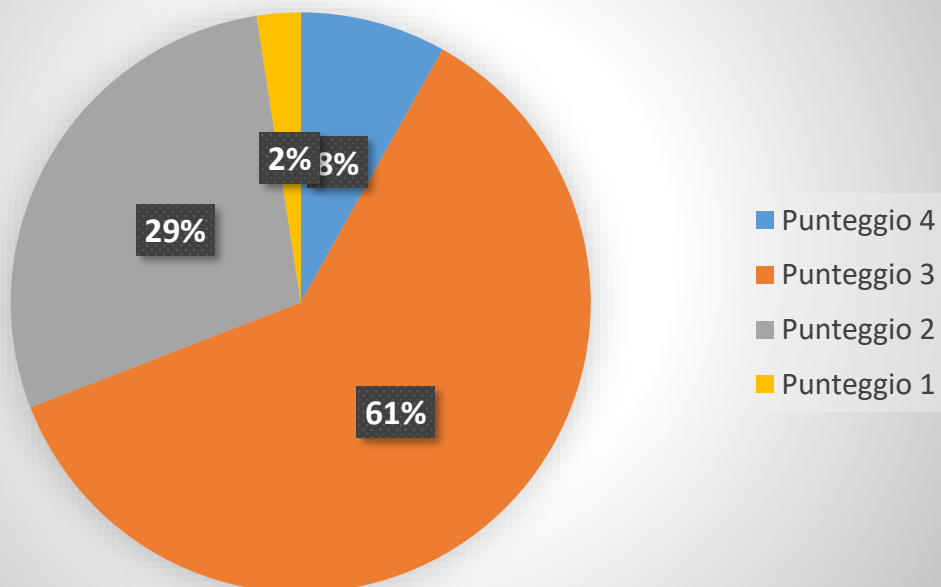
- **Tempi di attesa lunghi per la presa in carico**
- **Tempi di attesa lunghi tra la presa in carico e l'erogazione del servizio**
- **Tempi di attesa lunghi per risposta alle mail di richiesta da parte del servizio verso l'utente.**

Raccomanderebbe il servizio ad amici e parenti?



Le risposte alla **quarta domanda** riguardanti le **informazioni presenti sul sito** sono di indice medio basso.

Informazioni sul sito



L'ultima domanda – sulla **completezza delle informazioni fornite per l'utilizzo del servizio** – ha avuto, invece, riscontri positivi.



In conclusione, le criticità emerse dal questionario telefonico sul TSMREE – e quindi gli aspetti da poter migliorare per rendere il servizio più efficiente – possono riscontrarsi nei lunghi tempi di attesa: per la presa in carico del paziente; per il lungo lasso temporale tra la stessa presa in carico e l'erogazione del servizio; per le risposte alle mail di richiesta del servizio dopo molto tempo.