

# Questionario di TCU sul Funzionamento del Servizio (Versione del Direttore)

## *Scale e Guida per il Punteggio delle Voci per il Questionario del Direttore del Servizio*

### **MOTIVAZIONI PER UN CAMBIO (Bisogni/Pressioni)**

#### **Necessità del Servizio**

Il vostro servizio necessita di maggior supervisione in –

1. Documentare le necessità degli utenti per individuare il programma più adeguato.
2. Registrare e valutare le prestazioni degli utenti anche nel post-trattamento.
3. Ottenere informazioni che possano documentare l'efficacia del trattamento.
4. Registrare in modo informatizzato le procedure amministrative.
5. Valutare le prestazioni degli operatori e il funzionamento dell'organizzazione.
6. Selezionare nuove modalità di trattamento e strategie di intervento.
7. Migliorare l'assetto dell'archiviazione dei documenti amministrativi.
8. Produrre report periodici sui dati clinici, finanziari e sui risultati.

#### **Necessità di Training**

Lei ha bisogno di ulteriore formazione in –

9. Valutare i problemi e i bisogni degli utenti.
10. Aumentare la partecipazione degli utenti al trattamento.
11. Monitorare i progressi degli utenti.
12. Migliorare la relazione con gli utenti.
13. Migliorare le capacità cognitive e di problem solving degli utenti.
14. Migliorare la gestione dei comportamenti dell'utente.
15. Aumentare l'attenzione dell'utente durante le sedute di gruppo.
16. Utilizzare procedure di valutazione standardizzate e in versione elettronica.

#### **Pressioni per un cambio**

Le pressioni attuali che impongono cambiamenti al programma derivano da –

17. Gli utenti del servizio.
18. I membri delle équipes.
19. I supervisori clinici o dirigenti.
20. Azienda ULSS o Ente di appartenenza.
21. Comunità locale.
22. Enti finanziatori o di controllo.
23. Agenzie di accreditamento.

---

**Istruzioni per il punteggio** I numeri di ogni voce indicano la loro posizione nel questionario, nel quale le risposte vanno da 1=fortemente in disaccordo a 5= completamente d'accordo; ® designa voci che vengono così calcolate: quando si sceglie 1 si dà un punteggio di 5, se si sceglie 4 si dà 2, se 3 rimane 3, se si sceglie 2 è 4, e quando si sceglie 1 è 5. I punteggi di ogni scala si ottengono sommando le risposte di ogni insieme di voci. Si deve poi dividere la somma per il numero di voci incluse (che danno una media) e in seguito si deve moltiplicare per 10 per ottenere dei punteggi finali che vadano da 10 a 50 (ad esempio se un punteggio risulta di 2.6 per una scala, il vero punteggio è 26).

**Si prega di notare:** le voci speciali (numeri 24, 30, 36, 41, 67, 73, 77, 81, 85, 97, 100, 113) non sono nella lista perchè non hanno ancora un peso in nessuna delle scale. Alcune però contengono informazioni speciali, e altre stanno per essere testate per una futura aggiunta alle scale.

## **RISORSE**

### **Uffici**

- 25. Gli uffici e le attrezzature sono adeguate.
- 34. Gli spazi sono adeguati per condurre le sedute di gruppo.
- 74. I locali del servizio consentono l'adeguata privacy per le sedute individuali.
- 107. Ci sono delle comode sale di attesa/accoglienza per gli utenti.

### **Equipe**

- 58. Ci sono abbastanza operatori per soddisfare le richieste degli utenti.
- 91. Sono necessari altri operatori per soddisfare i bisogni del servizio. ®
- 109. Il frequente turnover degli operatori è un problema in questo servizio. ®
- 110. Gli operatori riescono a destinare abbastanza tempo agli utenti.
- 111. Gli operatori hanno le competenze necessarie per svolgere il proprio lavoro.
- 112. L'équipe del servizio ha una buona formazione.

### **Training**

- 33. L'aggiornamento e la formazione permanente degli operatori sono considerate delle priorità per il servizio.
- 48. Ha appreso nuove competenze o tecniche proposte dai seminari o dalle conferenze dell'anno scorso.
- 59. Il budget consente agli operatori di frequentare conferenze scientifiche ogni anno.
- 84. Il servizio prevede una formazione continua.

### **Accesso a computer**

- 46. Le valutazioni degli utenti di solito vengono fatte con l'uso del computer.
- 56. Di solito i computer vengono riparati immediatamente se hanno problemi.
- 62. La maggior parte dei dati inerenti agli utenti sono computerizzati.
- 89. Ha un computer riservato per Lei.
- 106. Le strutture informatiche del servizio sono per la maggior parte vecchie e obsolete. ®
- 108. Gli operatori si sentono a loro agio nell'usare i computer.
- 114. E' necessario un numero maggiore di computer per gli operatori. ®

### **Comunicazione con Internet**

- 37. Il mese scorso ha fatto uso di internet per comunicare con altri professionisti.
- 44. Ha un accesso facilitato nel lavoro ad internet.
- 71. Lo scorso mese ha fatto uso di internet per accedere ad informazioni nell'ambito delle tossicodipendenze.
- 101. Ha un accesso agevole alla posta elettronica.

## **ATTRIBUTI DELLA EQUIPE**

### **Crescita**

- 52. Questo servizio incoraggia e supporta la crescita professionale.
- 54. Lei si aggiorna mensilmente sulle nuove tecniche e sui nuovi trattamenti.
- 60. Ha sufficienti opportunità formative per aggiornare le sue competenze.
- 80. Legge regolarmente pubblicazioni del settore.
- 93. Svolge un lavoro che regolarmente le permette di aggiornare e migliorare le sue competenze.

### **Efficacia**

- 26. Possiede le competenze necessarie per condurre in modo efficace gruppi di lavoro.
- 49. Lei è solito pianificare i suoi obiettivi e portarli a termine.
- 68. Di solito riesce a realizzare ciò che programma.
- 88. Si sente efficiente e fiducioso nel fare il suo lavoro.
- 95. Ha le capacità necessarie per condurre incontri produttivi con i referenti del territorio e con la dirigenza.

### **Influenza**

- 35. Spesso condivide le sue conoscenze e le sue idee con i suoi operatori.
- 43. Generalmente gli operatori la percepiscono come un'importante fonte di informazioni.
- 82. Gli operatori mettono in atto prontamente le sue idee per cambiare le procedure terapeutiche.
- 87. Gli operatori spesso chiedono la sua opinione sulle attività di counseling e sul programma di intervento.
- 99. I suoi operatori seguono prontamente le sue decisioni.
- 105. Viene percepito dagli altri operatori come un leader capace.

### **Orientazione (scala non computata)**

- 29. Le teorie psicoanalitiche sono diffuse nelle attività di counseling.
- 39. La farmacoterapia e le prestazioni medico-infermieristiche costituiscono un importante parte di questo servizio.
- 53. Le tecniche della modificazione del comportamento sono un approccio applicato con buona parte dei suoi utenti.
- 104. Le teorie cognitivo-comportamentali guidano e determinano buona parte del suo servizio.

### **Adattabilità**

- 63. E' disponibile a provare nuove idee anche se alcuni operatori sono riluttanti.
- 64. Apprendere e utilizzare nuove procedure è facile.
- 75. Qualche volta è troppo cauto o lento nel fare cambiamenti. ®
- 103. Riesce ad adattarsi velocemente quando deve cambiare.

## **CLIMA**

### **Missione**

- 27. Qualche operatore non conosce bene gli obiettivi del servizio. ®
- 31. Gli operatori comprendono le modalità attraverso le quali il programma funziona come parte di un sistema terapeutico.
- 47. I suoi compiti sono relazionati in modo chiaro agli obiettivi del servizio.
- 65. Questo servizio funziona con obiettivi chiari.
- 98. Ha una programmazione molto chiara del servizio.

### **Coesione**

- 28. Gli operatori vanno molto d'accordo.
- 40. C'è troppa frizione tra gli operatori. ®
- 45. Gli operatori lavorano sempre in équipe.
- 55. Gli operatori sono pronti ad aiutarsi quando c'è bisogno.
- 60. Ha sufficienti opportunità formative per aggiornare le sue competenze.
- 90. Qualche operatore non svolge la sua parte del lavoro di sua competenza. ®

### **Autonomia**

- 32. Le decisioni assunte spesso devono essere revisionate da un supervisore. ®
- 38. Lei ha una grande fiducia nelle capacità professionali degli operatori.
- 51. Agli operatori viene data una grande autonomia nel seguire gli utenti in carico.
- 70. Gli operatori spesso provano differenti tecniche per migliorare l'efficacia del trattamento.
- 76. Gli operatori ritengono di avere troppe regole in questo servizio. ®

### **Comunicazione**

- 42. Lei ascolta sempre le idee e i suggerimenti degli operatori.
- 72. I canali comunicativi formali ed informali funzionano molto bene.
- 78. Gli operatori sono tenuti sempre ben informati.
- 83. Sono necessarie discussioni più aperte circa i risultati del servizio. ®
- 94. Gli operatori sono liberi nel fare domande e esprimere pareri sul servizio.

### **Stress**

- 50. E' sottoposto a troppe pressioni per gestire bene il suo lavoro.
- 66. Gli operatori spesso mostrano segni di stress o di nervosismo.
- 79. L'eccessivo carico di lavoro riduce l'efficacia del servizio.
- 96. La frustrazione degli operatori è frequente.

### **Cambio**

- 57. Le idee su nuove modalità di trattamento da parte degli operatori vengono scoraggiate. ®
- 69. E' semplice cambiare procedure per affrontare delle nuove situazioni.
- 86. Frequentemente sente buone idee da parte degli operatori per migliorare il servizio.
- 92. L'atteggiamento generale di questo Servizio è quello di utilizzare nuove tecnologie.
- 102. Incoraggia gli operatori a provare nuove e differenti tecniche.

Il questionario di TCU sul funzionamento del servizio (versione del Direttore) è stato sviluppato grazie a un fondo del NIDA R37 DA13093, *Transferring Drug Abuse Treatment and Assessment Resources*.

Il questionario di TCU sul funzionamento del servizio (versione del Direttore) può essere usato per fini personali, pedagogici, di ricerca e/o di informazioni. Si dà quindi permesso di riprodurre e distribuire copie del materiale per scopi pedagogici no profit e di biblioteca no profit, assicurandosi che le copie distribuite vengano vendute allo stesso prezzo o ad un prezzo inferiore, e che venga dato credito all'autore e alla fonte, e che venga incluso il copyright (diritti d'autore) su ogni copia. Nessuna parte di questo materiale può essere copiata, scaricata, memorizzata in un sistema di riferimento di informazioni, ridistribuita per scopi commerciali senza il permesso esplicito dell'università.

Per ulteriori informazioni sul Questionario sul Funzionamento del Servizio (versione del Direttore), si prega di contattare:

Institute of Behavioral Research  
Texas Christian University  
TCU Box 298740  
Fort Worth, TX 76129  
(817) 257- 7226  
(817) 257-7290 FAX  
email: [ibr@tcu.edu](mailto:ibr@tcu.edu)  
Sito in rete [www.ibr.tcu.edu](http://www.ibr.tcu.edu)