



Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

Notiziario n. 1/2009

La qualità percepita dagli utenti SerT

I SerT della provincia di Ferrara perseguono una politica che mette al centro dei loro interventi la soddisfazione dell'utente, con la convinzione che la comprensione del punto di vista dell'utilizzatore dei servizi sia fondamentale per una gestione di qualità dell'organizzazione.

Infatti la valutazione dell'utente è la misura finale della qualità del servizio, in quanto offre indicazioni per gestire i momenti di riflessione interna e per approntare azioni di miglioramento.

Il questionario elaborato dall'Agenzia Regionale Socio-Sanitaria, è stato distribuito nel mese di luglio 2009 a tutti gli utenti che si sono rivolti alle 6 sedi SerT territoriali (Ferrara- Centro di Farmacoterapia e Centro Psicossociale, Copparo, Cento, Portomaggiore e Codigoro) per problematiche legati al consumo/dipendenza da droga o da alcol o per gioco patologico.

Con lo strumento si è cercato di indagare le seguenti aree tematiche:

Qualità della struttura e dell'organizzazione

gli items relativi alla valutazione della struttura raccolgono i giudizi degli utenti su: orari di apertura del servizio, la garanzia dell'anonimato, la facilità nel fissare o cambiare appuntamento, la chiarezza delle informazioni disponibili, il comfort dal punto di vista dei locali; gli items che valutano l'organizzazione rilevano l'adeguatezza dei tempi di attesa fra prenotazione e prestazione e il rispetto dell'orario di appuntamento.

Qualità relazionale

valuta la soddisfazione degli intervistati rispetto alla relazione con gli operatori, indagando fattori quali la capacità di dare informazioni chiare e complete sullo stato di salute e sulle terapie seguite, la disponibilità all'ascolto, il coinvolgimento nel progetto di cura, capire e risolvere i problemi, il rispetto e la fiducia.

Efficacia terapeutica

valuta la percezione degli utenti circa la capacità dei servizi di risolvere il problema della dipendenza da sostanze psicoattive legali e illegali attraverso un efficace e personalizzato percorso terapeutico.



Che cosa penso
del SerT!



Notiziario n. 1/2009

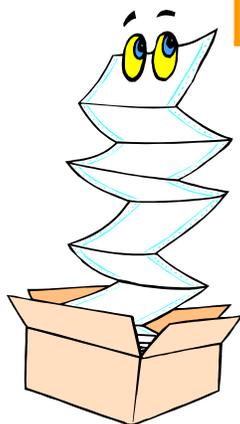
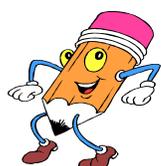
Il campione

Alla fine del periodo di rilevazione sono stati estratti dall'urna 456 questionari. Nello specifico gli utenti che hanno risposto al questionario sono stati: 344 soggetti con problemi legati al consumo di droga (75,4%- età media 36 anni); 89 utenti con area problematica Alcol (19,5 % - età media 45 anni); 12 soggetti con gioco patologico(2,6%); 11 soggetti (2,4%) non hanno indicato la tipologia.



Che cosa penso del SerT!

Sedi SerT/ Utenti Area problematica	Droga	Alcol	Gioco	Totale
Ferrara	96	33	12	141
Copparo	66	21	0	87
Portomaggiore	56	4	0	60
Codigoro	53	6	0	59
Cento	73	25	0	98
Totale	344	89	12	445



Utenti per Area problematica	Età media	Min- Max	Maschi		Femmine	
Droga	36	16-54	267	77,6%	72	20,9%
Alcol	45	25-73	62	69,7%	26	29,2%
Gioco	52	39-65	11	91,7%	1	8,3%
Totale	38	16-73	341	74,8%	99	21,7%

Notiziario n. 1/2009

L'utenza rispondente al questionario è prevalentemente di sesso maschile (74,8%) con età media pari a 38 anni, con un rapporto di 3,4 maschi ogni femmina, con un'età media di 38 anni: 45 negli utenti con problemi legati al consumo di alcol 36 tra i soggetti con consumo problematico di droga. Si tratta di un'utenza prevalentemente italiana (93,9%), celibe o nubile (56,1%), con un titolo di studio medio-basso (66,7%), occupata regolarmente (52,9%), che si è rivolta ai servizi spontaneamente (81,8%).

L'analisi socio-demografica non evidenzia differenze importanti tra le tipologie di utenza, mostrando un basso profilo per tutte le categorie. L'utenza è seguita dai servizi nel 74,8% dei casi da più di un anno (81,1% tra gli utenti con problematiche associate alla droga contro il 64% dei soggetti con area problematica alcol. Anche l'accesso ai servizi è assidua, infatti l'83,3% degli utenti che hanno compilato il questionario dichiara di presentarsi ai servizi una o più volte a settimana.

Gli utenti con gioco patologico che hanno risposto al questionario sono stati 12, maschi (11 soggetti), con un'età media di 52 anni, che sono arrivati al Servizio spontaneamente, o su invito di altri servizi territoriali. La frequentazione è relativamente recente, dai 2 mesi fino ad 1 anno.

Lei è seguito da questo Servizio in appoggio da altro servizio o in carico?

Utenti per Area problematica	Droga		Alcol		Gioco		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
In appoggio al Servizio	64	18,6	18	20,2	2	16,7	84	18,4
In carico al Servizio	274	79,7	70	78,7	10	83,3	354	77,6

Lei si è rivolto a questo Servizio:

Utenti per Area problematica	Droga		Alcol		Gioco		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Spontaneamente	295	85,8	72	80,9	6	50,0	373	81,8
Su invito della Prefettura	32	9,3	1	1,1	0	0	34	7,5
Tramite Altri canali	16	4,7	15	16,9	6	50,0	37	8,1

Notiziario n. 1/2009

Da quanto tempo è seguito da questo Servizio?

Utenti per Area problematica	Droga		Alcol		Gioco		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Meno di 2 mesi	23	6,7	9	10,1	1	8,3	33	7,2
Da 2 mesi a 1 anno	41	11,9	22	24,7	6	50,0	70	15,4
Più di 1 anno	279	81,1	57	64,0	5	41,7	341	74,8

Nell'ultimo anno mediamente lei ha frequentato il Servizio:

Utenti per Area problematica	Droga		Alcol		Gioco		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Più volte a settimana	111	32,3	12	13,5	1	8,3	125	27,4
Una volta a settimana	202	58,7	43	48,3	10	83,3	255	55,9
Una volta al mese	17	4,9	25	28,1	0	0	42	9,2
Meno di una volta al mese	9	2,6	7	7,9	0	0	16	3,5

Nazionalità:

Utenti per Area problematica	Droga		Alcol		Gioco		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Italiana	332	96,5	84	94,4	12	100,0	428	93,9
Altra nazionalità	8	2,3	4	4,5	0	0	12	2,6

I soggetti stranieri provengono soprattutto dall'area dell'Est europeo (Ucraina, Moldavia, Romania, Ex-jugoslavia, Polonia, Albania) dal Pakistan, Iran e Tunisia.

Notiziario n. 1/2009

Titolo di studio conseguito:

Utenti per Area problematica	Droga		Alcol		Gioco		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Nessun titolo	4	1,2	1	1,1	0	0	5	1,1
Licenza elementare	29	8,4	20	22,5	1	8,3	50	11,0
Licenza scuola media inferiore	207	60,2	35	39,3	6	50,0	249	54,6
Diploma scuola media superiore	95	27,6	26	29,2	5	41,7	126	27,6
Laurea e post-laurea	2	0,6	6	6,7	0	0	8	1,8

Condizione lavorativa:

Utenti per Area problematica	Droga		Alcol		Gioco		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Occupato	187	54,4	46	51,7	8	66,7	241	52,9
Non occupato	118	34,3	27	30,3	1	8,3	146	32,0
Studente	13	3,8	0	0	0	0	13	2,9
Pensionato	7	2,0	9	10,1	3	25,0	19	4,2
Altro	17	4,9	6	6,7	0	0	23	5,0

Stato civile:

Utenti per Area problematica	Droga		Alcol		Gioco		Totale	
	Freq	%	Freq	%	Freq	%	Freq	%
Celibe/nubile	230	66,9	24	27,0	2	16,7	256	56,1
Coniugato/Convivente	77	22,4	42	47,2	6	50,0	126	27,6
Separato/Divorziato	28	8,1	20	22,5	4	33,3	52	11,4
Vedovo	6	1,7	2	2,2	0	0	8	1,8



Il questionario

Lo strumento elaborato dall'Agenzia Socio-Sanitaria Regionale è composto da 32 domande, di cui 21 volte a valutare la qualità nei Servizi per le Dipendenze Patologiche e 11 relative ad informazioni di contesto come tipologia di utenza, sesso, età, titolo di studio, ecc. I 21 items confluiscono in tre indicatori di qualità: struttura e organizzazione, relazione, efficacia terapeutica. Per ciascun indicatore viene calcolato un indice di soddisfazione media compreso in un range che va da 1 a 6.

Inoltre è stato chiesto agli utenti di assegnare un punteggio di soddisfazione complessiva della qualità dei servizi su una scala da 1 a 10.

Dall'analisi dei 456 questionari sono emersi buoni livelli di soddisfazione in tutte le aree, e valori particolarmente alti in corrispondenza della qualità relazionale.

Maggiormente critici si dimostrano gli utenti che si sono rivolti ai servizi per problemi legati al consumo di droga che in corrispondenza di tutte le aree manifestano livelli di soddisfazione più bassi (7,4) rispetto ai soggetti con problemi legati al consumo di alcol (8,4) e al gioco patologico (9,4).

LA QUALITÀ PERCEPITA

QUALITÀ Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
Struttura e Organizzazione	4,4	4,9	4,4	4,7	4,9	4,5
Relazionale	4,8	5,1	4,8	5,2	5,4	4,9
Efficacia Terapeutica	4,4	4,9	4,7	4,9	5,2	4,7

Utenti per Area problematica	Struttura e Organizzazione	Relazione	Efficacia Terapeutica	Soddisfazione Complessiva
Droga	4,3	4,8	4,5	7,4
Alcol	4,9	5,3	5,1	8,4
Gioco	5,6	5,9	5,7	9,4

Notiziario n. 1/2009

Qualità della struttura e organizzazione

Le caratteristiche strutturali delle sedi dei servizi sono l'area dove si registrano i valori più bassi. Nella graduatoria dei requisiti relativi agli spazi fisici si colloca al primo posto la sede di Copparo seguita da quelle di Cento e Portomaggiore. Agli ultimi posti a parità di punteggio ottenuto le sedi di Ferrara e Codigoro. Per quanto riguarda l'organizzazione del materiale informativo messo a disposizione degli utenti, il rispetto dell'orario dell'appuntamento e la facilità a fissare un appuntamento, questi rappresentano gli items per i quali si registrano buoni valori medi di performance. La sede di Portomaggiore rileva qualche criticità in corrispondenza dell'adeguatezza degli orari di apertura e dei tempi di attesa tra prenotazione e prestazione.

Che cosa penso delle sedi?



QUALITÀ DELLA STRUTTURA E DELL'ORGANIZZAZIONE

Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
Le informazioni che mi vengono date sul funzionamento del Servizio sono chiare (orari, regole di accesso, ecc..)	4,6	5,1	4,8	5,0	5,3	4,8
Gli orari di apertura del SerT sono adeguati alle mie esigenze	4,3	4,7	3,3	4,6	4,8	4,3
E' semplice fissare o spostare un appuntamento	4,5	5,1	4,7	5,1	5,1	4,7
I tempi di attesa fra la prenotazione e la prestazione (colloquio, visita) sono brevi	4,2	4,5	4,0	4,4	5,0	4,3
L'orario dell'appuntamento è rispettato	4,6	5,1	4,7	5,1	5,2	4,8
La sede del Servizio è facilmente accessibile (raggiungibilità, segnaletica, barriere)	4,5	5,2	5,1	5,1	4,9	4,7
I locali (uffici, corridoi, ambulatori) sono confortevoli	4,0	5,1	4,9	4,1	4,8	4,4
I locali (uffici, corridoi, ambulatori) garantiscono la privacy	4,0	4,4	3,9	4,0	4,4	4,0
Valore medio complessivo	4,4	4,9	4,4	4,7	4,9	4,5

Notiziario n. 1/2009

Qualità relazionale

Questa è l'area che ottiene i valori medi più elevati in quasi tutti i SerT. A fronte di un valore generale di 4,9 i risultati migliori si leggono in corrispondenza dei fattori di qualità legati al "rispetto" (5,1), alla "disponibilità" (5,0) alla "fiducia" (5,0) e all'eshaustività (5,0) delle informazioni date sulle condizioni di salute.

Il SerT di Cento rappresenta un'eccellenza per quest'area con un valore medio che si attesta su 5,4. In particolare la sede registra ottimi risultati relativamente alla chiarezza e completezza delle informazioni date dagli operatori sulle condizioni di salute e sulle terapie seguite (5,5).

Anche i SerT di Codigoro e Copparo ottengono complessivamente ottimi risultati (rispettivamente 5,2 e 5,1).

Le sedi con punteggi al di sotto della media sono Portomaggiore e Ferrara entrambe con 4,8.



QUALITÀ RELAZIONALE						
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
Gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi	4,9	5,2	5,1	5,4	5,4	5,0
Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie condizioni di salute	4,7	5,3	4,9	5,4	5,5	5,0
Gli operatori mi danno con chiarezza e completezza informazioni sulle mie terapie	4,6	5,2	4,8	5,3	5,5	4,9
Gli operatori mi coinvolgono nella definizione del mio progetto di cura	4,5	5,0	4,8	4,8	5,3	4,8
Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori del Servizio	4,7	5,0	4,4	4,8	5,2	4,7
Mi sento rispettato dagli operatori del Servizio	5,1	5,2	5,1	5,4	5,4	5,1
Ho fiducia negli operatori che mi seguono	5,0	5,1	4,7	5,1	5,4	5,0
Valore medio complessivo	4,8	5,1	4,8	5,2	5,4	4,9

Notiziario n. 1/2009

Efficacia Terapeutica

Buoni risultati si registrano nella percezione soggettiva dell'efficacia terapeutica relativa ai trattamenti proposti che registra un valore medio pari a 4,7. Dal giudizio degli utenti risulta una percezione del SerT come servizio in grado di aiutare il paziente ad uscire dalla dipendenza (4,5), con un progetto terapeutico che porta ad un miglioramento della salute (4,7).

Ottime le valutazioni date al SerT di Cento (5,2), la performance più bassa si registra nella sede di Ferrara (4,4) che presenta i valori al di sotto della media.



EFFICACIA TERAPEUTICA						
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
Il Servizio mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno	4,5	4,9	4,7	4,9	5,3	4,7
Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a migliorare la mia salute	4,5	4,8	4,6	5,1	5,2	4,7
Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta a uscire dalla dipendenza	4,2	4,6	4,8	4,6	5,1	4,5
Consiglierei a un parente o a un amico di rivolgersi a questo Servizio in caso di bisogno	4,5	5,2	4,8	5,1	5,4	4,8
Valore medio complessivo	4,4	4,9	4,7	4,9	5,2	4,7

Notiziario n. 1/2009

Soddisfazione complessiva

Il grado di soddisfazione complessiva si colloca su un valore medio di 7,7 rispetto ad un valore massimo di 10.

Al primo posto si colloca il SerT di Cento con un punteggio medio di 8,6, seguito dalla sede di Codigoro (7,9), Copparo (7,8), Ferrara (7,6) e Portomaggiore (7,2).

INDICATORE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

Valori medi (Min 1- Max 10)

Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
7,6	7,8	7,2	7,9	8,6	7,7



Notiziario n. 1/2009

Conclusioni

La valutazione dell'utente è la misura finale della qualità del servizio e rappresenta un aspetto centrale per l'organizzazione, in quanto offre indicazioni per gestire i momenti di riflessione interna e per approntare azioni di miglioramento. Nella prospettiva della ricerca-azione la rilevazione della qualità percepita dagli utenti dei servizi permette di acquisire informazioni sui livelli di soddisfazione della qualità del trattamento ricevuto da parte del cittadini/utenti, valutare l'incidenza delle variabili strutturali sul gradimento complessivo, fa emergere le criticità legate alle singole strutture per avviare azioni per migliorare le modalità di erogazione delle prestazioni, facilitare l'accesso alle strutture e prolungare il periodo di mantenimento in trattamento.

I SerT dell'Azienda Usl di Ferrara dal 1997 al 2008 hanno rilevato una volta l'anno la soddisfazione dell'utenza in carico utilizzando il questionario "Che cosa penso del SerT". Nel 2009 hanno partecipato alla sperimentazione regionale adottando il questionario proposto dall'Agenzia Socio-Sanitaria Regionale.

Notiziario n.1/2009

dell' Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

Sede: Via Francesco del Cossa, 18 - Ferrara

Tel 0532-233719 Fax 0532-200092 osservatorio.sert@ausl.fe.it

Si ringrazia per l'inserimento dei dati

Giada Melarini e Federica Marchesini - Servizio Civile Volontario

Finito di stampare in novembre 2009