



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

Notiziario n. 1/2008

La qualità percepita dai frequentanti i Centri Antifumo

Per l'anno 2007 sono stati somministrati 121 questionari di gradimento (65%) su utenza complessiva di 186 soggetti che hanno frequentato i corsi per smettere di fumare presso i Centri Antifumo della provincia di Ferrara.



Si tratta di una popolazione composta per il 52% da maschi e per il 48% da femmine con età media di 48 anni e un'età di inizio del consumo di tabacco che si attesta sui 17 anni. Nel momento in cui si sono rivolti al servizio fumavano mediamente 22 sigarette al giorno, con un'abitudine al fumo che durava da circa 31 anni.

Il livello socio-economico è medio-basso: infatti il 51% ha la scuola elementare o media inferiore contro il 31% che ha il titolo di media superiore e il 16% che ha la laurea (11% nel 2006).

Per quanto riguarda la professione, le categorie maggiormente rappresentate sono l'operaio (17,2%), l'impiegato (14,5%) e l'operatore sanitario (10,2%). Si sottolinea un'ampia quota di pensionati (18%) mentre i disoccupati rappresentano solo il 2,7%.

La maggior parte degli utenti si è rivolta al servizio principalmente per motivi di salute o per migliorare l'autocontrollo.



Totale utenti che hanno risposto al questionario

Ferrara	Copparo	Portomaggiore	Codigoro	Cento	Totale
28	23	40	21	9	121

Notiziario n. 1/2008

Il questionario

Per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti che hanno frequentato il Centro Antifumo nel 2007, è stato utilizzato un questionario strutturato a risposta multipla. Lo strumento è composto da 5 domande che confluiscono in 4 indicatori di qualità: struttura, organizzazione, professionalità, efficacia del metodo. 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 del corso su una scala da 1 a 10.

In particolare le aree tematiche hanno sviluppato i seguenti obiettivi informativi:

Qualità dei locali in cui si svolgono i corsi: raccoglie i giudizi degli utenti circa la posizione, l'adeguatezza, il comfort e la possibilità di parcheggio;

Organizzazione: valuta gli orari di apertura del servizio, l'efficacia delle informazioni sul corso e i tempi di attesa;

Professionalità dei conduttori: rileva la capacità di ascolto, comprensione dei problemi, empatia, l'autorevolezza e la capacità di guida del gruppo;

Efficacia del metodo: valuta la percezione degli utenti circa la capacità del metodo utilizzato dai Centri Antifumo rispetto al rinforzo della motivazione a smettere, l'adeguatezza della durata, l'aumento dell'autostima, l'abilità e la capacità del conduttore, la responsabilizzazione e il lavoro di gruppo.

Notiziario n. 1/2008

Risultati

Caratteristiche dei locali in cui si è svolto il corso: nella graduatoria dei requisiti relativi agli spazi fisici si colloca al primo posto il Centro Antifumo di Portomaggiore (5,7) mentre all'ultimo posto quello di Cento (4,2).

I risultati migliori si ottengono in corrispondenza dei fattori relativi alla facilità di raggiungimento (5.6) e alla comodità di parcheggio (5.2), mentre alcune criticità si segnalano per il Centro di Cento in riferimento al comfort, e all'adeguatezza dei locali.

Si evidenzia, inoltre, l'ottimo risultato registrato su tutti i fattori dai Centri di Portomaggiore, Codigoro e Copparo (tutti i valori sono al di sopra della media provinciale).

I locali in cui si è svolto il corso sono:						
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Valori medi TOTALI
Facili da raggiungere	5,4	5,6	5,8	5,6	5,4	5,6
Confortevoli	5,2	5,4	5,8	5,6	3,6	5,1
Adatti per questo tipo di corsi	5,1	5,5	5,7	5,7	2,7	4,9
Comodi per parcheggiare	4,8	5,3	5,4	5,7	5,0	5,2
Valore medio complessivo	5,1	5,4	5,7	5,6	4,2	5,2

Notiziario n. 1/2008

Caratteristiche dei conduttori: in quest'area tutti i Centri Antifumo ottengono valori molto alti.

Ottime le valutazioni date in riferimento alla professionalità dei conduttori, alla loro capacità di ascolto e comprensione e alla capacità di guidare il gruppo e creare con esso una buona sintonia.

Copparo è il Centro che ottiene i risultati migliori (5,8) (tutti i valori sono al di sopra della media provinciale) seguito da Codigoro (5,7), mentre i Centri che ottengono i punteggi relativamente più bassi sono Cento e Portomaggiore (5.5).

I conduttori hanno dimostrato:

Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Valori medi TOTALI
Comprensione dei problemi e capacità d'ascolto	5,6	5,9	5,7	5,9	5,8	5,8
Professionalità	5,7	5,9	5,8	5,9	5,8	5,8
Capacità di guida del gruppo	5,6	5,8	5,7	5,9	5,6	5,7
Empatia e sintonia con il gruppo	5,6	5,9	5,6	5,7	5,3	5,6
Autorevolezza	5,6	5,7	4,9	4,9	4,9	5,2
Valore medio complessivo	5,6	5,8	5,5	5,7	5,5	5,6

Notiziario n. 1/2008

Organizzazione dei corsi: l'area relativa l'organizzazione dei corsi registra i valori più bassi.

Nonostante ciò, ottimi risultati si rilevano in corrispondenza dei tempi di attesa, considerati accettabili, e delle informazioni telefoniche, ritenute esaustive.

Dal giudizio degli utenti emergono alcune criticità legate all'adeguatezza degli orari dei corsi (4,3) (che interessa in particolar modo i Centri di Cento e Codigoro), e alla insufficiente pubblicizzazione (3,9) (soprattutto per Copparo e Cento).

Complessivamente sono i Centri di Copparo (5,2) Ferrara e Codigoro (5,1) ad ottenere i punteggi più alti sull'organizzazione.

Per quanto riguarda l'organizzazione dei corsi ritengo che:						
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomag.</i>	<i>Codigoro</i>	<i>Cento</i>	Valori medi TOTALI
I corsi sono sufficientemente pubblicizzati	4,4	4,0	4,4	4,7	2,1	3,9
Gli orari sono adeguati	4,9	5,5	4,2	3,9	2,8	4,3
I tempi di attesa sono accettabili	5,6	5,7	5,8	5,9	4,0	5,4
Le informazioni telefoniche sono esaustive	5,6	5,5	5,7	5,8	5,4	5,6
Valore medio complessivo	5,1	5,2	5,0	5,1	3,6	4,8

Notiziario n. 1/2008

Il metodo terapeutico:

A mio parere il metodo utilizzato dal centro è efficace:						
	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomaggiore</i>	<i>Codigoro</i>	<i>Cento</i>	Valori medi TOTALI
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	5,4	5,8	5,5	5,5	5,1	5,5

Il metodo utilizzato dai Centri Antifumo a parere degli utenti si dimostra molto efficace, infatti, registra un punteggio medio di 5.5 con valori compresi tra il 5.1 di Cento e il 5.8 di Copparo.

In dettaglio, gli aspetti maggiormente apprezzati del metodo riguardano l'abilità e la capacità del conduttore (5.7) e il lavoro di gruppo (5.6).

Minor soddisfazione si registra per la durata dei corsi (5.3) e ciò interessa in particolar modo il Centro di Ferrara (5.0). Complessivamente gli utenti esprimono un elevato grado di apprezzamento del metodo (5.5) facendo registrare al Centro di Copparo i valori più alti (5.8) e al Centro di Cento valori relativamente più bassi (5.3).

Gli aspetti del metodo che ho apprezzato maggiormente sono:						
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomaggiore</i>	<i>Codigoro</i>	<i>Cento</i>	Valori medi TOTALI
Il rinforzo della motivazione a smettere	5,5	5,9	5,2	5,3	5,6	5,5
La responsabilizzazione	5,6	5,8	5,2	5,3	5,3	5,4
La durata adeguata	5,0	5,6	5,3	5,3	5,2	5,3
L'abilità e la capacità del conduttore	5,6	5,8	5,9	5,8	5,3	5,7
Il lavoro di gruppo	5,5	5,8	5,8	5,6	5,3	5,6
L'aumento dell'autostima	5,4	5,7	5,0	5,2	5,4	5,3
Valore medio complessivo	5,4	5,8	5,4	5,4	5,3	5,5

Notiziario n. 1/2008

Costo del ticket: la maggior parte degli utenti ritiene che il costo del ticket di partecipazione al corso, che è di circa 35 euro, sia adeguato (69,4), pochi ritengono che esso sia eccessivo (9.1).

Il costo del ticket viene considerato eccessivo dagli utenti di Copparo (17,4%), Portomaggiore (15%) e Codigoro (4,8%).

Con DGR 844/2008 recependo quanto disposto dalla L.R. 27/07/2007 n.17 art.2 lettera B, l'accesso ai Centri Antifumo è stato escluso dal pagamento del ticket.

Il costo del ticket di partecipazione al corso mi sembra:

	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomaggiore</i>	<i>Codigoro</i>	<i>Cento</i>	<i>TOTALE</i>
Basso	10,7	13,0	0	9,5	11,1	7,4
Adeguato	78,6	39,1	80,0	66,7	77,8	69,4
Eccessivo	0	17,4	15,0	4,8	0	9,1

Notiziario n. 1/2008



Soddisfazione complessiva: il livello di soddisfazione complessivo risulta decisamente ottimo, con punteggi prossimi a 10 per i Centri Antifumo di Ferrara, Copparo, Portomaggiore e Codigoro. Pur con un buon punteggio, il Centro di Cento è quello che ottiene un valore al di sotto della media provinciale (8,6 contro 9,3).

INDICATORE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE						
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 10)	Ferrara	Copparo	Portomaggiore	Codigoro	Cento	Valori medi TOTALI
ANNO 2007	9,4	9,6	9,3	9,4	8,6	9,3

Dall'analisi dei 121 questionari sono emersi ottimi livelli di soddisfazione in tutte le aree, con situazioni di eccellenza (evidenziate in verde) per quanto riguarda la "professionalità dei conduttori" e il "metodo terapeutico". Nella tabella che segue si evidenziano invece rosso le criticità.

IL PROFILO DELLA QUALITÀ PERCEPITA						
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portom.	Codigoro	Cento	Totale
Locali	5,1	5,4	5,7	5,6	4,2	5,2
Conduttori	5,6	5,8	5,5	5,7	5,5	5,6
Organizzazione dei corsi	5,1	5,2	5,0	5,1	3,6	4,8
Metodo terapeutico	5,4	5,8	5,4	5,5	5,3	5,5
Soddisfazione Totale	9,4	9,6	9,3	9,4	8,6	9,3

Notiziario n. 1/2008

Conclusioni

Dall'analisi dei 121 questionari somministrati, ai soggetti frequentanti i Centri Antifumo della provincia di Ferrara durante il 2007, sono emersi ottimi livelli di soddisfazione in tutte le aree, con situazioni di eccellenza relativamente al metodo terapeutico utilizzato e alle capacità dei conduttori dei corsi.

La qualità della struttura pur mantenendo valori di soddisfazione elevati in generale, per la struttura di Cento l'utenza evidenzia alcune criticità tra le quali la non adeguatezza dei locali al corso e il comfort.

Anche relativamente all'organizzazione dei corsi vengono evidenziate alcune problematiche emerse in tutti i Centri, ad esempio la scarsa pubblicizzazione dei corsi e l'inadeguatezza degli orari in cui vengono svolti.

Tempi di attesa e completezza delle informazioni telefoniche invece sono due degli aspetti organizzativi premiati dagli utenti.

Risultati ottimi di gradimento si registrano analizzando le caratteristiche del metodo utilizzato e le capacità dei conduttori dei corsi.

Notiziario n.1/2008

dell'Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

Responsabile: Cristina Sorio osservatorio.sert@ausl.fe.it

Sede: Via F. del Cossa, 18 – 44100 Ferrara Tel. 0532-233719 Fax: 0532-200092

Finito di stampare in Settembre 2008