

Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

# Notiziario n. 2/2009

## La qualità dei Centri Antifumo dal punto di vista degli utenti



Nel 2008 gli utenti dei Centri Antifumo della provincia di Ferrara sono stati 199, per il 61,8% maschi, con età media di 47 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 19 sigarette al giorno, con un'abitudine al fumo che durava da circa 29 anni.

Sotto il profilo sociale si tratta di una popolazione che per il 51% ha la licenza di scuola elementare o di media inferiore, contro il 40% che ha raggiunto il diploma di scuola media superiore; solo il 7% è laureato. Per quanto riguarda la professione, le categorie maggiormente rappresentate sono l'operaio (33,2%), l'impiegato (19,6%) e il pensionato (19,1%).

La maggior parte degli utenti si è rivolta al servizio principalmente per motivi di salute (72%) o per migliorare l'autocontrollo (17%).



### Corsi per smettere di fumare

|                              | Ferrara | Copparo | Portomaggiore | Codigoro | Cento | Totale |
|------------------------------|---------|---------|---------------|----------|-------|--------|
| <b>Frequentanti</b>          | 69      | 47      | 26            | 38       | 19    | 199    |
| <b>Questionari compilati</b> | 13      | 30      | 20            | 18       | 11    | 92     |

Il questionario di gradimento è stato consegnato, dopo una breve spiegazione sugli obiettivi della rilevazione, a tutti i frequentanti i corsi organizzati dai Centri Antifumo dopo un mese dall'inizio del corso. Il questionario compilato è stato riposto dagli utenti all'interno di un'urna sigillata al fine di garantirne l'anonimato. All'apertura dell'urna i questionari compilati sono risultati 92, pari al 46,2% dei frequentanti. Le adesioni sono così distribuite nelle diverse sedi: 19% Ferrara, 64% Copparo, 77% Portomaggiore, 47% Codigoro, 58% Cento.

# Notiziario n. 2/2009

## Il questionario

Per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti che hanno frequentato i corsi per smettere di fumare offerti dai Centri Antifumo nell'anno 2008, 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.

I Fattori di Qualità sui quali è stato costruito lo strumento sono i seguenti:

**Qualità della struttura:** raccoglie i giudizi degli utenti circa la posizione, l'adeguatezza e il comfort dei locali, 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.

Infine viene chiesto agli utenti di assegnare un punteggio di soddisfazione complessiva del corso su una scala da 1 a 10 ponendo la seguente domanda:

**"Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del corso?"**

# Notiziario n. 2/2009

## Risultati

### Qualità della struttura

Nella graduatoria dei requisiti relativi alle caratteristiche dei locali in cui si è svolto il corso si evidenzia l'ottimo risultato registrato su tutti i fattori dai Centri di Copparo (5,5), Portomaggiore (5,3) e Codigoro (5,2) con punteggi nei singoli fattori di qualità che superano i valori medi provinciali.

In linea generale i risultati migliori si ottengono in corrispondenza dei fattori relativi al comfort dei locali (5,3) e all'adeguatezza per questo tipo di corsi (5,3).

Alcune criticità si segnalano per il Centro di Cento in riferimento al comfort, all'adeguatezza dei locali e alla facilità nel raggiungere la sede.

#### I locali in cui si è svolto il corso sono:

| Valori medi<br>(Minimo 1 - Massimo 6) | Ferrara    | Copparo    | Portomag.  | Codigoro   | Cento      | Totale     |
|---------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Facili da raggiungere                 | 4,5        | 5,8        | 5,2        | 5,2        | 4,4        | <b>5,2</b> |
| Confortevoli                          | 5,0        | 5,6        | 5,5        | 5,2        | 4,4        | <b>5,3</b> |
| Adatti per questo tipo di corsi       | 4,8        | 5,6        | 5,6        | 5,4        | 4,4        | <b>5,3</b> |
| Comodi per parcheggiare               | 4,1        | 5,0        | 5,1        | 5,2        | 4,7        | <b>4,9</b> |
| Valore medio complessivo              | <b>4,6</b> | <b>5,5</b> | <b>5,3</b> | <b>5,2</b> | <b>4,5</b> | <b>5,2</b> |

# Notiziario n. 2/2009

## Professionalità dei conduttori

Questa è l'area che ottiene i valori medi più elevati in quasi tutti i Centri Antifumo.

Ottime le valutazioni date in riferimento alla professionalità dei conduttori dei corsi (5,8), alla loro capacità di ascolto e comprensione (5,7) e alla capacità di guidare il gruppo (5,8) e creare con esso una buona sintonia (5,6).

Copparo è il Centro che ottiene i risultati migliori (5,9) registrando tutti i valori dei singoli fattori al di sopra della media provinciale. Seguono Codigoro e Portomaggiore (5,6), mentre i Centri che ottengono i punteggi relativamente più bassi sono Cento (5,2) e Ferrara (5,3).

### I conduttori hanno dimostrato:

| Valori medi<br>(Minimo 1 - Massimo 6)                 | Ferrara    | Copparo    | Portomag.  | Codigoro   | Cento      | Totale     |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Comprensione dei problemi e capacità d'ascolto</b> | 5,4        | 5,9        | 5,6        | 5,8        | 5,1        | <b>5,7</b> |
| <b>Professionalità</b>                                | 5,6        | 6,0        | 5,9        | 5,7        | 5,4        | <b>5,8</b> |
| <b>Capacità di guida del gruppo</b>                   | 5,4        | 6,0        | 5,9        | 5,9        | 5,5        | <b>5,8</b> |
| <b>Empatia e sintonia con il gruppo</b>               | 5,1        | 5,9        | 5,7        | 5,6        | 5,6        | <b>5,6</b> |
| <b>Autorevolezza</b>                                  | 5,0        | 5,7        | 5,0        | 4,9        | 4,4        | <b>5,1</b> |
| <b>Valore medio complessivo</b>                       | <b>5,3</b> | <b>5,9</b> | <b>5,6</b> | <b>5,6</b> | <b>5,2</b> | <b>5,6</b> |

# Notiziario n. 2/2009

## Organizzazione

Gli aspetti organizzativi registrano i valori più bassi in corrispondenza dell'adeguatezza degli orari (4,6) e della pubblicizzazione dei corsi (4,4).

Specularmente ottimi risultati ottiene il giudizio sui tempi di attesa considerati accettabili (5,4), e sulla qualità delle informazioni telefoniche ritenute esaustive.

Nei valori medi complessivi sono i Centri di Copparo e Portomaggiore (5,1) ad ottenere i punteggi più alti sull'organizzazione.

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

# Notiziario n. 2/2009

## Efficacia del metodo

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 4,9 di Cento e il 5,8 di Copparo.

In dettaglio, gli aspetti maggiormente apprezzati del metodo riguardano l'abilità (5,8), il lavoro di gruppo e l'adeguatezza della durata (5,5).

Minor soddisfazione si registra per la capacità del metodo di aumentare l'autostima (5,3) e ciò interessa in particolar modo i Centri di Ferrara (4,9) e di Cento (4,8). 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 (5,1).

### A mio parere il metodo utilizzato dal centro è efficace:

|                                       | Ferrara | Copparo | Portomag | Codigor | Cento | Totale     |
|---------------------------------------|---------|---------|----------|---------|-------|------------|
| Valori medi<br>(Minimo 1 - Massimo 6) | 5,1     | 5,8     | 5,6      | 5,6     | 4,9   | <b>5,5</b> |

### Gli aspetti del metodo che ho apprezzato maggiormente sono:

| Valori medi<br>(Minimo 1 - Massimo 6)           | Ferrara    | Copparo    | Portom.    | Codigoro   | Cento      | Totale     |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| <b>Il rinforzo della motivazione a smettere</b> | 5,3        | 5,9        | 5,1        | 5,2        | 5,1        | <b>5,4</b> |
| <b>La responsabilizzazione</b>                  | 5,3        | 5,8        | 5,1        | 5,3        | 4,9        | <b>5,4</b> |
| <b>La durata adeguata</b>                       | 5,0        | 5,6        | 5,8        | 5,9        | 4,8        | <b>5,5</b> |
| <b>L'abilità e la capacità del conduttore</b>   | 5,6        | 6,0        | 5,9        | 5,9        | 5,4        | <b>5,8</b> |
| <b>Il lavoro di gruppo</b>                      | 5,3        | 5,9        | 5,5        | 5,4        | 5,3        | <b>5,5</b> |
| <b>L'aumento dell'autostima</b>                 | 4,9        | 5,8        | 5,1        | 4,8        | 5,3        | <b>5,3</b> |
| <b>Valore medio complessivo</b>                 | <b>5,2</b> | <b>5,8</b> | <b>5,4</b> | <b>5,4</b> | <b>5,1</b> | <b>5,5</b> |



## Soddisfazione complessiva

Il livello di soddisfazione complessivo risulta decisamente ottimo, con punteggio prossimo a 10 per il Centro Antifumo di Copparo (9,7) e valori superiori a 9 nei Centri di Ferrara, Portomaggiore e Codigoro. Pur con un buon punteggio, il Centro di Cento è quello che ottiene il valore più basso (8,5).

| <b>“Complessivamente quanto si ritiene soddisfatto del corso?”</b> |            |            |            |            |            |            |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Valori medi<br>(Minimo 1 - Massimo 10)                             | Ferrara    | Copparo    | Portomag.  | Codigoro   | Cento      | Totale     |
| <b>ANNO 2008</b>   | <b>9,3</b> | <b>9,7</b> | <b>9,5</b> | <b>9,4</b> | <b>8,5</b> | <b>9,4</b> |
| <b>ANNO 2007</b>   | 9,4        | 9,6        | 9,3        | 9,4        | 8,6        | 9,3        |

Per tracciare un profilo complessivo della qualità sono state confrontate le 4 dimensioni al fine di identificare le aree di eccellenza, le aree da presidiare e le criticità sulle quali attivare azioni di miglioramento.

Nello specifico gli utenti hanno espresso un'alta soddisfazione quanto riguarda la "professionalità dei conduttori" e il "metodo" adottato nei corsi per smettere di fumare. Le maggiori criticità si trovano in corrispondenza dell'adeguatezza e il comfort delle sedi nelle quali si svolgono i corsi, sugli orari dei corsi e sulla loro pubblicizzazione .

| <b>Profilo complessivo della qualità percepita</b> |         |         |         |          |       |            |
|--|---------|---------|---------|----------|-------|------------|
| Valori medi<br>(Minimo 1 - Massimo 6)              | Ferrara | Copparo | Portom. | Codigoro | Cento | Totale     |
| <b>Qualità Struttura</b>                           | 4,6     | 5,5     | 5,3     | 5,2      | 4,5   | <b>5,2</b> |
| <b>Professionalità Conduttori</b>                  | 5,3     | 5,9     | 5,6     | 5,6      | 5,2   | <b>5,6</b> |
| <b>Organizzazione dei Corsi</b>                    | 4,9     | 5,1     | 5,1     | 5,0      | 4,0   | <b>4,9</b> |
| <b>Efficacia del Metodo</b>                        | 5,2     | 5,8     | 5,4     | 5,4      | 5,1   | <b>5,5</b> |

# Notiziario n. 2/2009

## Conclusioni

Dall'analisi dei risultati sono emersi buoni livelli di soddisfazione in tutte le aree, con situazioni di eccellenza relativamente all'efficacia del metodo utilizzato nei corsi per smettere di fumare e alla professionalità dei conduttori dei corsi.

I Centri Antifumo dell'Azienda Usl di Ferrara dal 1999 organizzano Corsi per smettere di fumare seguendo l'approccio cognitivo-comportamentale che utilizza le tecniche dell'auto-osservazione e dell'addestramento, dell'appoggio solidale e reciproco fornito dal gruppo dei partecipanti. Durante i corsi vengono stimolati atteggiamenti favorevoli per vincere la dipendenza dal fumo e vengono apprese alcune abilità pratiche relative alle azioni sostitutive, alle tecniche respiratorie e di rilassamento, alle abitudini alimentari da mettere in atto per favorire la disassuefazione e prevenire l'aumento ponderale.

La metodologia di base discende direttamente dal Corso per smettere di fumare della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori e dalle indicazioni contenute nelle Linee Guida cliniche dell'Osservatorio Nazionale Fumo, Alcol e Droga, rivisitata nell'intento di rendere il programma sempre più aggiornato e adeguato al contratto terapeutico con i pazienti tabagisti.

Per quanto riguarda le criticità emerse va sottolineato che sui fattori strutturali è difficile poter intervenire, diversamente per l'area dell'organizzazione e della pubblicizzazione dei corsi i servizi è possibile valutare l'opportunità di intraprendere azioni di miglioramento.

# Notiziario n.2/2009

### **dell'Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche**

Sede: Via Francesco del Cossa, 18 - Ferrara Tel 0532-233719 Fax 0532-200092 [osservatorio.sert@ausl.fe.it](mailto:osservatorio.sert@ausl.fe.it)

Hanno collaborato a questo numero: Gloria Cattani, Renzo Marsili, Roberta Sivieri, Lara Wielingen

Chiuso il 19 gennaio 2010