

Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

# Notiziario n. 2/2008

## La qualità percepita degli 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.

Per l'anno 2008 sono stati somministrati 135 questionari di gradimento solo ai nuovi utenti tossicodipendenti, alcolisti e giocatori d'azzardo. Le aree tematiche inserite nella rilevazione della qualità percepita sono le seguenti:

**Qualità delle strutture:** raccoglie i giudizi degli utenti su: gli orari di apertura del servizio, la garanzia dell'anonimato, l'adeguatezza degli spazi, l'utilità delle informazioni disponibili, il comfort dal punto di vista dei locali e la pulizia dei servizi igienici;

**Qualità dell'organizzazione:** rileva il grado di difficoltà incontrato per mettersi in contatto con l'operatore di riferimento, l'adeguatezza dei tempi di attesa fra prenotazione e prestazione e il tempo dedicato dagli operatori;

**Qualità relazionale:** valuta la soddisfazione degli intervistati rispetto alla relazione con gli operatori, indagando fattori quali la capacità di capire e risolvere i problemi, il rispetto, la riservatezza e l'efficienza;

**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;

**Rispetto delle regole:** in questo nuovo set di domande si è cercato di sviluppare il tema del rischio dal punto di vista dei fruitori dei servizi, evidenziando il clima tra gli utenti in sala d'attesa.



Che cosa penso  
del SerT!



# Notiziario n. 2/2008

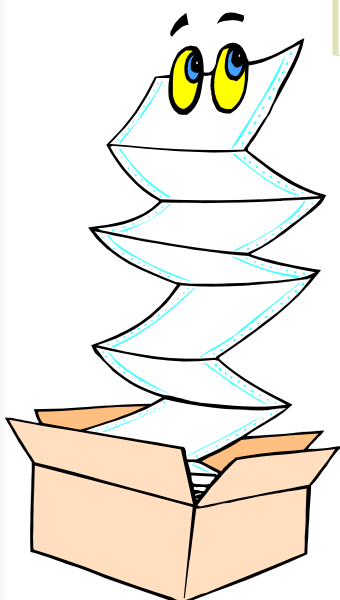
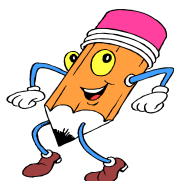
## Il campione

Il questionario di soddisfazione è stato somministrato a 135 nuovi utenti in carico da almeno due mesi, che si sono presentati nelle 6 sedi SerT della Provincia di Ferrara nel mese di settembre 2008. In specifico i tossicodipendenti intervistati sono stati 75, con un'età media di 31 anni, gli alcolisti che hanno risposto ai questionario sono stati 52 con un'età media di 46 anni. I giocatori d'azzardo patologico sono stati 2, mentre per 6 soggetti non è stata indicata la tipologia



Che cosa penso del SerT!

Sedi SerT	TD	Alcolisti	G.A.P	Totale
Ferrara (Centro di Farmacoterapia)	6	8	0	14
Ferrara (Centro Psicosociale)	4	7	2	13
Copparo	13	10	0	23
Portomaggiore	22	15	0	37
Codigoro	18	3	0	21
Cento	12	9	0	21
<b>Totale</b>	<b>75</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>129</b>



	Età media	Min- Max	Maschi	Femmine
Tossicodipendenti	31	20-49	72%	21,3%
Alcolisti	46	26-75	63,5%	23,1%

## Il questionario

Lo strumento è composto da 25 domande, che confluiscono in cinque indicatori di qualità: struttura, organizzazione, relazione, efficacia terapeutica, rispetto delle regole. 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.

# Notiziario n. 2/2008



Dall'analisi dei 135 questionari sono emersi ottimi livelli di soddisfazione in tutte le aree, con situazioni di eccellenza nella qualità relazionale, organizzativa e nella percezione dell'efficacia terapeutica.

Anche la percezione del rispetto delle regole, che si rileva per la prima volta, dà una fotografia del servizio dal punto di vista della nuova utenza che elabora un giudizio complessivamente buono sul clima che si respira nelle sale d'attesa e sullo spirito di collaborazione reciproca tra utenti che frequentano lo stesso SerT.

Rispetto al 2007 migliora la qualità di alcune aree indagate (in particolare la struttura) soprattutto in alcune sedi SerT rispetto ad altre.

Il SerT di Codigoro nello specifico ottiene buoni risultati in tutte le aree, superiori ai valori registrati nell'anno 2007.

## LA QUALITÀ PERCEPITA Confronto 2008 - 2007

QUALITÀ Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)		<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomag.</i>	<i>Codigoro</i>	<i>Cento</i>
<b>Struttura</b>	<b>2008</b>	4,2	5,4	5,2	5,0	4,5
	2007	4,8	5,1	5,2	3,6	4,2
<b>Organizzazione</b>	<b>2008</b>	5,0	5,5	5,2	5,4	5,3
	2007	5,2	5,3	5,3	4,5	5,4
<b>Relazione</b>	<b>2008</b>	5,3	5,7	5,3	5,5	5,4
	2007	5,5	5,6	5,4	5,0	5,5
<b>Efficacia Terapeutica</b>	<b>2008</b>	5,2	5,6	5,1	5,4	5,3
	2007	5,3	5,4	5,2	4,3	5,3
<b>Rispetto delle regole</b>	<b>2008</b>	4,8	5,5	5,1	5,2	5,1
	2007	4,8	5,3	5,3	4,1	5,3

## Differenze tra tossicodipendenti ed alcolisti

	<i>Struttura</i>	<i>Organizzazione</i>	<i>Relazione</i>	<i>Efficacia Terapeutica</i>	<i>Rispetto regole</i>	<i>Sodd. Complessiva</i>
Tossic.	4,8	5,1	5,3	5,1	4,9	8,2
Alcolisti	5,1	5,6	5,7	5,5	5,4	8,6

# Notiziario n. 2/2008

**Qualità della struttura:** la struttura è l'area dove si registrano i valori più bassi, nonostante sia da sottolineare un lieve incremento rispetto ai risultati 2007. Nella graduatoria dei requisiti relativi agli spazi fisici si colloca al primo posto la sede di Copparo e all'ultimo posto la sede del Centro di Farmacoterapia. Quasi tutti gli item di questa sede si posizionano al di sotto dei punteggi medi totali.

Per quanto riguarda l'organizzazione del materiale informativo messo a disposizione degli utenti registra un'ottima performance il SerT di Copparo. Per la sede del Centro di Farmacoterapia vanno elaborate azioni di miglioramento in relazione ai problemi specifici.

Che cosa penso delle sedi?



## QUALITÀ DELLA STRUTTURA

Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)	Ferrara (Centro Psicosociale)	Ferrara (Centro di Farmacoterapia)	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
Il materiale informativo a disposizione è utile	5,2	3,6	5,5	5,3	4,7	4,1	4,8
Le informazioni scientifiche presenti in bacheca sono comprensibili	5,4	3,4	5,6	5,3	4,8	4,4	4,9
Gli spazi per l'attesa sono confortevoli	5,3	2,4	5,2	5,4	4,5	4,8	4,7
La struttura del SerT garantisce la riservatezza degli utenti	5,7	4,2	5,3	5,1	5,4	4,9	5,1
Gli orari di apertura del SerT rispondono alle mie esigenze	5,2	4,7	5,3	4,3	5,2	4,5	4,8
I locali per la terapia sono confortevoli	5,5	2,5	5,4	5,5	5,0	4,9	4,9
I servizi igienici li trovo puliti	5,7	3,7	5,7	5,6	5,2	4,2	5,1
Ritengo utile ci siano due sedi al SerT di Ferrara	3,1	2,8	-	-	-	-	-
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5,1</b>	<b>3,4</b>	<b>5,4</b>	<b>5,2</b>	<b>5,0</b>	<b>4,5</b>	<b>4,9</b>

# Notiziario n. 2/2008



**Qualità organizzativa:** la spinta organizzativa che il percorso di miglioramento continuo della qualità ha prodotto è evidente dai risultati ottenuti da tutte le sedi SerT rispetto al primo contatto, ai tempi di attesa e all'attenzione che l'organizzazione riserva ai suoi utenti.

Infatti la qualità organizzativa ha ottenuto una buona performance registrando un punteggio medio di 5,3 con valori compresi tra il 4,6 del Centro di Farmacoterapia e il 5,5 del Centro Psicosociale e del SerT di Copparo.

Si segnalano criticità relative a tutti gli item per la sede del Centro di Farmacoterapia che si posiziona sempre agli ultimi posti.

Vanno evidenziati gli ottimi risultati registrati su quasi tutti i fattori di qualità dal Centro Psicosociale.

## QUALITÀ ORGANIZZATIVA

Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	Ferrara (Centro Psicosociale)	Ferrara (Centro di Farmacoterapia)	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
In fase di primo contatto con il servizio è stato facile avere le informazioni utili per l'accesso (sedi, orari di apertura, numeri telefonici)	5,4	4,9	5,8	5,2	5,4	5,2	5,3
I tempi di attesa fra la prenotazione e la prestazione (colloquio, visita) sono accettabili	5,4	4,9	5,2	5,0	5,3	5,2	5,2
Quando vengo con l'appuntamento fissato non devo aspettare troppo prima di essere ricevuto	5,6	4,8	5,5	4,9	5,2	5,2	5,2
E' facile mettermi in contatto con gli operatori che mi seguono	5,4	4,2	5,6	5,5	5,6	5,4	5,4
Il tempo che mi dedicano gli operatori è sufficiente	5,7	4,3	5,3	5,5	5,4	5,3	5,3
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5,5</b>	<b>4,6</b>	<b>5,5</b>	<b>5,2</b>	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>	<b>5,3</b>

# Notiziario n. 2/2008

**Qualità relazionale:** quest'area è quella che ottiene il valor medio più elevato (5,4), quasi tutti i SerT ottengono valori molto alti, in particolar modo il risultato migliore si registra per il Centro Psicosociale (5,8) con valori elevati in tutti gli item. Anche il SerT di Copparo ha ottimi risultati in corrispondenza dei fattori di qualità relativi al rispetto (5,7), alla riservatezza (5,9) e al sostegno nei momenti di difficoltà (5,8).

Il SerT che ottiene il punteggio più "basso" è il Centro di Farmacoterapia con 4,8.



## QUALITÀ RELAZIONALE

Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	Ferrara (Centro Psicosociale)	Ferrara (Centro di Farmacoterapia)	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
Il numero di colloqui o visite proposte mi sembrano adeguati alla mia situazione	5,6	4,6	5,3	4,8	5,3	5,4	5,1
Ritengo che gli operatori mi stiano aiutando ad affrontare i problemi	5,9	4,6	5,6	5,3	5,5	5,5	5,4
Nei momenti di difficoltà gli operatori non mi abbandonano	5,8	4,5	5,8	5,6	5,5	5,2	5,4
Posso raccontare le mie esperienze perché ho fiducia nella riservatezza degli operatori	5,9	4,9	5,9	5,4	5,6	5,5	5,5
Mi sento rispettato dagli operatori	5,7	5,2	5,7	5,6	5,6	5,3	5,5
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5,8</b>	<b>4,8</b>	<b>5,7</b>	<b>5,3</b>	<b>5,5</b>	<b>5,4</b>	<b>5,4</b>

# Notiziario n. 2/2008

**Efficacia Terapeutica:** buoni risultati si registrano anche per la percezione dell'efficacia terapeutica dei trattamenti proposti. Infatti dal giudizio degli utenti risulta una percezione del SerT come servizio in grado di aiutare ad uscire dalla tossicodipendenza (5,4), di modificare i comportamenti legati all'uso di sostanze (5,3) e di rispondere alle diverse esigenze dell'utenza (5,3).



Eccellenti le valutazioni date al SerT di Copparo e al Centro Psicosociale di Ferrara.

La performance più bassa si registra presso il Centro di Farmacoterapia che presenta i valori al di sotto della media su quasi tutti i fattori di qualità analizzati in questa area.

## EFFICACIA TERAPEUTICA

Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	Ferrara (Centro Psicosociale)	Ferrara (Centro di Farmacoterapia)	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
Il SerT può aiutare a uscire dalla dipendenza da sostanze	5,6	5,2	5,7	5,2	5,5	5,1	5,4
Da quando seguo il programma terapeutico sento di poter cambiare i miei comportamenti	5,4	4,7	5,5	4,9	5,3	5,3	5,2
Da quando seguo il programma terapeutico ho ridotto/eliminato l'uso di sostanze	5,5	4,8	5,7	5,1	5,4	5,3	5,3
Il SerT è attento alle caratteristiche personali dei singoli utenti nel proporre il percorso terapeutico	5,6	4,8	5,6	5,1	5,3	5,4	5,3
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5,5</b>	<b>4,9</b>	<b>5,6</b>	<b>5,1</b>	<b>5,4</b>	<b>5,3</b>	<b>5,3</b>

# Notiziario n. 2/2008

**Rispetto delle regole:** dalla valutazione emersa dai questionari autosomministrati agli utenti SerT emerge un buon clima tra gli utenti. Infatti in sala d'attesa in genere vengono rispettate le regole date dal servizio e raramente è capitato di assistere a comportamenti violenti o contrari alla legge.

A questo dato interessante va aggiunto il giudizio sul clima percepito tra i pazienti, infatti, tenuto conto che si tratta di nuovi utenti, sembra che l'impatto con gli utenti già in carico si caratterizzi per un clima diffuso di rispetto e collaborazione.

Spazi di miglioramento vanno indicati per il Centro di Farmacoterapia che registra i valori più bassi rispetto alla media provinciale.

RISPETTO DELLE REGOLE							
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	Ferrara (Centro PsicoSociale)	Ferrara (Centro di Farmacoterapia)	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
In sala d'attesa in genere gli altri utenti rispettano le regole date dal servizio	5,7	3,4	5,3	4,9	4,9	4,8	4,8
Con gli utenti che frequentano il servizio c'è un clima di rispetto e collaborazione	5,5	4,8	5,4	5,3	5,0	4,7	5,1
Non mi è mai capitato di assistere a comportamenti violenti o contrari alla legge dentro i locali del SerT	5,5	4,2	5,8	5,0	5,7	5,7	5,3
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5,6</b>	<b>4,1</b>	<b>5,5</b>	<b>5,1</b>	<b>5,2</b>	<b>5,1</b>	<b>5,1</b>

**Soddisfazione complessiva:** il grado di soddisfazione complessiva risulta buono, infatti si ottengono valori soddisfacenti in tutte le sedi SerT. Al primo posto Copparo (9,0), segue Codigoro (8,9), Cento (8,7) Portomaggiore (8,2). Un dato di soddisfazione leggermente inferiore è stato rilevato nella sede di Ferrara (7,6).

E' da registrare in particolare, un aumento della soddisfazione dal 2007 al 2008 per le sedi di Codigoro e Cento, mentre Ferrara, Portomaggiore e, in misura minore Copparo, diminuiscono il loro punteggio.

INDICATORE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE					
Confronto dei risultati ottenuti nel 2008 con il 2007					
Valori medi (Min 1- Max 10)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
<b>ANNO 2007</b>	<b>8,7</b>	<b>9,1</b>	<b>8,6</b>	<b>7,6</b>	<b>8,3</b>
<b>ANNO 2008</b>	<b>7,6</b>	<b>9,0</b>	<b>8,2</b>	<b>8,9</b>	<b>8,7</b>





# Notiziario n. 2/2008

## Conclusioni

La valutazione dell'utente è la misura finale della qualità del servizio. La sua reazione può essere immediata o retrospettiva. Spesso la valutazione soggettiva è l'unico elemento di giudizio dell'utente sul servizio ricevuto. Raramente gli utenti di un servizio forniscono spontaneamente all'organizzazione il loro giudizio di qualità e comunque affidarsi solamente ai reclami come misura di soddisfazione risulta estremamente riduttivo.

La consapevolezza che la rilevazione della soddisfazione dell'utente rimane per l'organizzazione un feed back utile, sintetico e immediato, ha portato il sistema gestione qualità a migliorare lo strumento di rilevazione revisionando gli items di alcune aree tematiche ed introducendo un nuovo requisito di qualità relativo al rispetto delle regole del servizio.

Inoltre l'introduzione della domanda sulla percezione del miglioramento del rapporto con le sostanze ha contribuito alla valutazione dell'outcome dell'assistenza.

Infine la valutazione della qualità percepita si dimostra ogni anno capace di aiutare i servizi in fase di riesame dei requisiti relativi ai prodotti offerti, indirizzandoli verso azioni di miglioramento che aiutano l'organizzazione a pianificare e realizzare i propri prodotti in sintonia con le attese dei pazienti.

# Notiziario n. 2/2008

**dell'Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche**

**Responsabile:** Cristina Sorio [c.sorio@ausl.fe.it](mailto:c.sorio@ausl.fe.it)

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

*Finito di stampare in Novembre 2008*