



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

Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

## Notiziario n. 1/2007

# La qualità percepita dai frequentanti i corsi per smettere di fumare organizzati dai Centri Antifumo

Per l'anno 2006 sono stati somministrati 80 questionari di gradimento (24,5%) su utenza complessiva di 214 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 50 anni e un'età di abitudine al fumo 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 32 anni.

Il livello socio-economico è medio-basso: infatti il 55% ha la scuola elementare o media inferiore contro il 34% che ha il titolo di media superiore e l'11% che ha la laurea.

Per quanto riguarda la professione, le categorie maggiormente rappresentate sono l'operaio, l'impiegato e l'operatore sanitario (13,6%). Si sottolinea un'ampia quota di pensionati (29%) mentre i disoccupati rappresentano solo il 3,3%.



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

### Soggetti che hanno accettato di rispondere al questionario di soddisfazione

Ferrara	Copparo	Portomaggiore	Codigoro	Totale
17	21	23	19	80

# Notiziario n. 1/2007

## 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. 1/2007

## 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 Ferrara (5.8) mentre all'ultimo posto quello di Copparo (4.8).

I risultati migliori si ottengono in corrispondenza dei fattori relativi alla facilità di raggiungimento (5.5) e all'adeguatezza dei locali al corso (5.4), mentre alcune criticità si segnalano per il Centro di Copparo in riferimento al comfort, all'adeguatezza dei locali e alla comodità di parcheggio.

Si evidenzia, inoltre, l'ottimo risultato registrato su tutti i fattori dai Centri di Ferrara e Portomaggiore (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	Valori medi TOTALI
Facili da raggiungere	5.9	5.5	5.6	5.2	5.5
Confortevoli	5.8	4.8	5.5	5.3	5.3
Adatti per questo tipo di corsi	5.8	4.7	5.6	5.6	5.4
Comodi per parcheggiare	5.6	4.4	5.6	5.7	5.3
Valore medio complessivo	5.8	4.8	5.6	5.4	5.4

# Notiziario n. 1/2007

**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.

Ferrara è il Centro che ottiene i risultati migliori (6.0) (tutti i valori sono al di sopra della media provinciale), mentre i Centri che ottengono i punteggi relativamente più bassi sono Codigoro (5.7) e Portomaggiore (5.8).

## I conduttori hanno dimostrato:

Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomag.</i>	<i>Codigoro</i>	<i>Valori medi TOTALI</i>
<b>Comprensione dei problemi e capacità d'ascolto</b>	6.0	5.9	5.8	5.8	<b>5.9</b>
<b>Professionalità</b>	6.0	5.9	5.9	5.9	<b>5.9</b>
<b>Capacità di guida del gruppo</b>	6.0	5.9	5.9	5.8	<b>5.9</b>
<b>Empatia e sintonia con il gruppo</b>	5.9	5.9	6.0	5.8	<b>5.9</b>
<b>Autorevolezza</b>	5.9	5.8	5.4	5.1	<b>5.5</b>
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>6.0</b>	<b>5.9</b>	<b>5.8</b>	<b>5.7</b>	<b>5.8</b>

# Notiziario n. 1/2007

**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 (4.0) (che interessa in particolar modo i Centri di Portomaggiore e Codigoro), e alla insufficiente pubblicizzazione (4.2) (soprattutto per Copparo e Ferrara).

Complessivamente sono i Centri di Ferrara (5.2) e Codigoro (4.9) ad ottenere i punteggi più alti sull'organizzazione.

<b>Per quanto riguarda l'organizzazione dei corsi ritengo che:</b>					
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomag.</i>	<i>Codigoro</i>	Valori medi <b>TOTALI</b>
<b>I corsi sono sufficientemente pubblicizzati</b>	4.0	3.9	4.4	4.4	<b>4.2</b>
<b>Gli orari sono adeguati</b>	5.3	4.0	3.2	3.9	<b>4.0</b>
<b>I tempi di attesa sono accettabili</b>	5.8	5.7	5.9	5.7	<b>5.8</b>
<b>Le informazioni telefoniche sono esaustive</b>	5.8	5.6	5.9	5.5	<b>5.7</b>
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5.2</b>	<b>4.8</b>	<b>4.8</b>	<b>4.9</b>	<b>4.9</b>

# Notiziario n. 1/2007

## Il metodo terapeutico utilizzato

<b>A mio parere il metodo utilizzato dal centro è efficace:</b>					
	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomaggiore</i>	<i>Codigoro</i>	<i>Valori medi TOTALI</i>
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	5.6	5.5	5.7	5.7	5.6

**Caratteristiche del metodo terapeutico:** il metodo utilizzato dai Centri Antifumo a parere degli utenti si dimostra molto efficace, infatti, registra un punteggio medio di 5.6 con valori compresi tra il 5.5 di Copparo e il 5.7 di Portomaggiore e Codigoro.

In dettaglio, gli aspetti maggiormente apprezzati del metodo riguardano l'abilità e la capacità del conduttore (5.9), il rinforzo della motivazione a smettere (5.8) e il lavoro di gruppo (5.8).

Minor soddisfazione si registra per la durata dei corsi (5.5) e ciò interessa in particolar modo il Centro di Codigoro (5.2). Complessivamente gli utenti esprimono un elevato grado di apprezzamento del metodo (5.7) facendo registrare al Centro di Ferrara i valori più alti (5.8) e al Centro di Portomaggiore valori relativamente più bassi (5.6).

<b>Gli aspetti del metodo che ho apprezzato maggiormente sono:</b>					
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomaggiore</i>	<i>Codigoro</i>	<i>Valori medi TOTALI</i>
<b>Il rinforzo della motivazione a smettere</b>	5.8	5.8	5.7	5.8	5.8
<b>La responsabilizzazione</b>	5.8	5.9	5.6	5.7	5.7
<b>La durata adeguata</b>	5.6	5.5	5.6	5.2	5.5
<b>L'abilità e la capacità del conduttore</b>	6.0	5.9	5.7	5.9	5.9
<b>Il lavoro di gruppo</b>	5.8	5.8	5.7	5.8	5.8
<b>L'aumento dell'autostima</b>	5.8	5.6	5.5	5.7	5.6
<b>Valore medio complessivo</b>	5.8	5.7	5.6	5.7	5.7

# Notiziario n. 1/2007

**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 (77.8), pochi ritengono che esso sia eccessivo (9.7).

Il costo del ticket viene considerato eccessivo dagli utenti di Copparo (10,5%), Portomaggiore (14,3%) e Codigoro (11,8%).

<b>Il costo del ticket di partecipazione al corso mi sembra:</b>					
	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomaggiore</i>	<i>Codigoro</i>	<i>Valori medi TOTALI</i>
<b>Basso</b>	13.3	10.5	14.3	11.8	12.5
<b>Adeguato</b>	86.7	78.9	71.4	76.5	77.8
<b>Eccessivo</b>	0	10.5	14.3	11.8	9.7

# Notiziario n. 1/2007



**Soddisfazione complessiva:** il livello di soddisfazione complessivo risulta decisamente ottimo, con punteggi prossimi a 10 per tutti i Centri Antifumo.

<b>INDICATORE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE</b>					
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 10)	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomaggiore</i>	<i>Codigoro</i>	Valori medi <b>TOTALI</b>
<b>ANNO 2006</b>	9.7	9.5	9.6	9.7	9.6

Dall'analisi degli 80 questionari sono emersi ottimi livelli di soddisfazione in tutte le aree, con situazioni di eccellenza per quanto riguarda la "qualità dei locali", la "professionalità dei conduttori" e il "metodo terapeutico".

<b>LA QUALITÀ PERCEPITA</b>				
Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portom.</i>	<i>Codigoro</i>
<b>Locali</b>	5.8	4.8	5.6	5.4
<b>Conduttori</b>	6.0	5.9	5.8	5.7
<b>Organizzazione dei corsi</b>	5.2	4.8	4.8	4.9
<b>Metodo terapeutico</b>	5.8	5.7	5.6	5.7



# Notiziario n. 1/2007

## Conclusioni

Dall'analisi degli 80 questionari somministrati, ai soggetti frequentanti i Centri Antifumo della provincia di Ferrara durante il 2006, 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 Copparo l'utenza evidenzia alcune criticità tra le quali la scarsa comodità di parcheggio e la non adeguatezza dei locali al corso.

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.1/2007

**dell'Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche**

**Responsabile:** Cristina Sorio [osservatorio.sert@ausl.fe.it](mailto:osservatorio.sert@ausl.fe.it)

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

*Questo numero è stato realizzato da: Cristina Sorio, Gabriella Antolini, Sara Gardella*

*Finito di stampare in Settembre 2007*