



Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

# Notiziario n. 2/2007

## 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 2007 sono stati somministrati 120 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. 2/2007

## Il campione

Il questionario di soddisfazione è stato somministrato a 120 nuovi utenti in carico da almeno due mesi, che si sono presentati nelle 6 sedi SerT della Provincia di Ferrara nel mese di settembre 2007. In specifico i tossicodipendenti intervistati sono stati 65, con un'età media di 33 anni, gli alcolisti che hanno risposto al questionario sono stati 48 con un'età media di 46 anni.

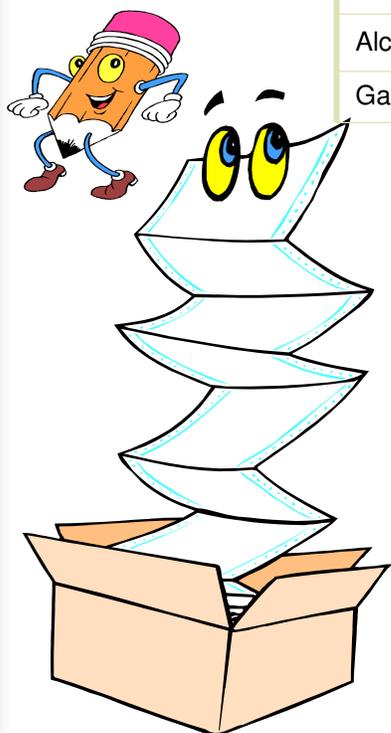


Che cosa penso del SerT!

Sedi SerT	TD	Alcolisti	G.A.P	Totale
Ferrara (Centro di Farmacoterapia)	10	10	0	20
Ferrara (Centro Psicosociale)	7	4	7	18
Copparo	7	16	0	23
Portomaggiore	16	7	0	23
Codigoro	8	3	0	11
Cento	17	8	0	25
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>48</b>	<b>7</b>	<b>120</b>



	Età media	Min- Max	Maschi	Femmine
Tossicodipendenti	33	16 - 53	70,8%	10,8%
Alcolisti	46	27 - 74	60,4%	29,2%
Gap	45	25 - 62	100%	



## 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. 2/2007



Dall'analisi dei 120 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 2006 migliora la qualità di tutte le aree indagate, nonostante la qualità strutturale dei SerT presenti ancora i valori più bassi non essendo possibili investimenti da parte dell'Azienda.

## LA QUALITÀ PERCEPITA Confronto 2007 - 2006

<b>QUALITÀ</b> Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)		<b>Ferrara</b>	<b>Copparo</b>	<b>Portomag.</b>	<b>Codigoro</b>	<b>Cento</b>
<b>Struttura</b>	<b>2007</b>	4,8	5,1	5,2	3,6	4,2
	2006	4,5	5,0	4,8	4,4	4,1
<b>Organizzazione</b>	<b>2007</b>	5,2	5,3	5,3	4,5	5,4
	2006	5,0	5,3	5,3	4,9	5,2
<b>Relazione</b>	<b>2007</b>	5,5	5,6	5,4	5,0	5,5
	2006	5,1	5,4	5,4	5,0	5,4
<b>Efficacia Terapeutica</b>	<b>2007</b>	5,3	5,4	5,2	4,3	5,3
	2006	5,1	5,4	5,4	5,0	5,1
<b>Rispetto delle regole</b>	<b>2007</b>	4,8	5,3	5,3	4,1	5,3

## Differenze tra tossicodipendenti ed alcolisti

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

# Notiziario n. 2/2007

**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 2006. Nella graduatoria dei requisiti relativi agli spazi fisici si colloca al primo posto la sede di Portomaggiore e agli ultimi posti le sedi di Codigoro, Cento e il Centro di Farmacoterapia. I fattori che si posizionano al di sotto dei punteggi medi totali riguardano principalmente lo scarso comfort delle sale d'attesa e dei locali per le terapie.

Per quanto riguarda l'organizzazione del materiale informativo messo a disposizione degli utenti, registrano ottime performance i SerT di Copparo, Ferrara (Centro Psicosociale) e Portomaggiore. Per le sedi di Cento e Codigoro 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	5,1	4,7	5,0	5,3	3,4	4,0	4,8
Le informazioni scientifiche presenti in bacheca sono comprensibili	5,2	4,9	5,3	4,9	2,9	4,0	4,6
Gli spazi per l'attesa sono confortevoli	4,9	3,5	5,0	5,2	2,4	3,1	4,0
La struttura del SerT garantisce la riservatezza degli utenti	5,4	4,5	4,9	5,1	5,2	5,2	5,2
Gli orari di apertura del SerT rispondono alle mie esigenze	4,6	5,2	5,0	4,4	4,0	4,6	4,4
I locali per la terapia sono confortevoli	5,2	4,4	5,2	5,6	3,3	3,4	4,4
I servizi igienici li trovo puliti	5,5	4,3	5,4	5,7	3,9	5,1	5,2
Ritengo utile ci siano due sedi al SerT di Ferrara	4,9	4,7	-	-	-	-	-
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5,1</b>	<b>4,5</b>	<b>5,1</b>	<b>5,2</b>	<b>3,6</b>	<b>4,2</b>	<b>4,6</b>



**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 la migliore performance registrando un punteggio medio di 5,2 con valori compresi tra il 4,5 di Codigoro e il 5,4 di Cento. Buone anche le prestazioni di Copparo e Portomaggiore (5,3).

Si segnalano alcune criticità relative ai tempi di attesa fra la prenotazione e la prestazione per le sedi di Codigoro e Ferrara. Sempre Codigoro si posiziona agli ultimi posti rispetto ai tempi di attesa per essere ricevuto con l'appuntamento già fissato, alla difficoltà nel mettersi in contatto con l'operatore di riferimento e alle informazioni utili per l'accesso al servizio in fase di primo contatto.

Va evidenziato l'ottimo risultato registrato su tutti i fattori di qualità dal SerT di Cento (tutti i valori sono al di sopra della media provinciale).

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)	5,2	5,4	5,1	5,6	4,5	5,5	5,3
I tempi di attesa fra la prenotazione e la prestazione (colloquio, visita) sono accettabili	4,9	5,0	5,4	5,1	4,4	5,3	5,1
Quando vengo con l'appuntamento fissato non devo aspettare troppo prima di essere ricevuto	5,2	5,3	5,2	5,3	3,9	5,4	4,9
E' facile mettermi in contatto con gli operatori che mi seguono	5,3	5,1	5,5	5,3	4,3	5,5	5,2
Il tempo che mi dedicano gli operatori è sufficiente	5,3	5,3	5,5	5,4	5,2	5,5	5,3
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5,2</b>	<b>5,2</b>	<b>5,3</b>	<b>5,3</b>	<b>4,5</b>	<b>5,4</b>	<b>5,2</b>

# Notiziario n. 2/2007

**Qualità relazionale:** in quest'area tutti i SerT ottengono valori molto alti, in particolar modo i risultati migliori si raccolgono in corrispondenza dei fattori di qualità relativi al rispetto (5,6), alla riservatezza (5,5) e alla fiducia (5,4) dimostrata dagli operatori.

I SerT che ottengono i punteggi relativamente più "bassi" sono Codigoro e Portomaggiore; molto alta la fiducia espressa dagli utenti nei confronti della professionalità e il rispetto dimostrato dagli operatori del Centro Psicosociale di Ferrara (5,8), del SerT di Copparo (5,7) e del Centro di Farmacoterapia.



## QUALITÀ RELAZIONALE

Valori medi (Minimo 1 - Massimo 6)	Ferrara (Centro Psicosociale)	Ferrara (Centro di PFarmacoterapia)	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento	Totale
Il numero di colloqui o visite proposte mi sembrano adeguati alla mia situazione	5,0	5,1	5,4	5,1	5,1	5,2	5,3
Ritengo che gli operatori mi stiano aiutando ad affrontare i problemi	5,8	5,6	5,7	5,2	4,5	5,5	5,2
Nei momenti di difficoltà gli operatori non mi abbandonano	5,5	5,2	5,7	5,4	5,2	5,4	5,4
Posso raccontare le mie esperienze perché ho fiducia nella riservatezza degli operatori	5,7	5,3	5,6	5,5	5,4	5,6	5,5
Mi sento rispettato dagli operatori	5,8	5,6	5,7	5,7	4,9	5,7	5,6
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5,6</b>	<b>5,4</b>	<b>5,6</b>	<b>5,4</b>	<b>5,0</b>	<b>5,5</b>	<b>5,3</b>

# Notiziario n. 2/2007

**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 (5,2), di modificare i comportamenti legati all'uso di sostanze (5,2) e di rispondere alle diverse esigenze dell'utenza (5,1).



Eccellenti le valutazioni date ai SerT di Copparo, Cento, al Centro Psicosociale e al Centro di Farmacoterapia di Ferrara.

La performance più bassa si registra al SerT di Codigoro che presenta i valori al di sotto della media su 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	5,4	5,3	5,4	5,1	4,7	5,4	5,2
Da quando seguo il programma terapeutico sento di poter cambiare i miei comportamenti	5,2	5,3	5,0	5,3	4,2	5,0	4,9
Da quando seguo il programma terapeutico ho ridotto/eliminato l'uso di sostanze	5,4	5,4	5,6	5,1	3,9	5,4	5,2
Il SerT è attento alle caratteristiche personali dei singoli utenti nel proporre il percorso terapeutico	5,4	5,1	5,5	5,3	4,4	5,4	5,1
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5,3</b>	<b>5,3</b>	<b>5,4</b>	<b>5,2</b>	<b>4,3</b>	<b>5,3</b>	<b>5,1</b>

# Notiziario n. 2/2007

**Rispetto delle regole:** dalla valutazione emersa dai questionari autosomministrati agli utenti SerT, si riscontra 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.

Qualche spazio di miglioramento va indicato al SerT di Codigoro e al Centro di Farmacoterapia che registrano 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	5,2	4,3	5,3	5,1	3,5	5,4	5,0
Con gli utenti che frequentano il servizio c'è un clima di rispetto e collaborazione	5,6	4,1	5,1	5,3	4,5	5,2	5,0
Non mi è mai capitato di assistere a comportamenti violenti o contrari alla legge dentro i locali del SerT	5,1	4,7	5,5	5,5	4,4	5,4	5,0
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5,3</b>	<b>4,4</b>	<b>5,3</b>	<b>5,3</b>	<b>4,1</b>	<b>5,3</b>	<b>5,0</b>

**Soddisfazione complessiva:** il grado di soddisfazione complessiva risulta decisamente buono, infatti si ottengono valori molto alti in tutte le sedi SerT. Al primo posto Copparo (9,1), segue Ferrara Centro Psicosociale (8,9), Portomaggiore (8,6), Ferrara Centro di Farmacoterapia (8,4) e Cento (8,3). Un dato di soddisfazione leggermente inferiore è stato rilevato nella sede di Codigoro (7,6).

INDICATORE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE					
Confronto dei risultati ottenuti nel 2007 con il 2006					
Valori medi (Minimo 1- Massimo 10)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
<b>ANNO 2006</b>	8,1	8,7	8,4	8,2	8,6
<b>ANNO 2007</b>	8,7	9,1	8,6	7,6	8,3

