



Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

Notiziario n. 1/2005

La qualità percepita dagli utenti dei 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 2005 sono stati somministrati 506 questionari di gradimento, che hanno rilevato la qualità percepita nelle seguenti aree:

Qualità delle strutture: raccoglie i giudizi degli utenti circa 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 del 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.



Che cosa penso
del SerT!



Notiziario n. 1/2005

Il campione

Il questionario di soddisfazione è stato somministrato a 506 utenti in carico da almeno due mesi, che si sono presentati nei 5 SerT della Provincia di Ferrara nel mese di giugno 2005.



Che cosa penso del SerT!

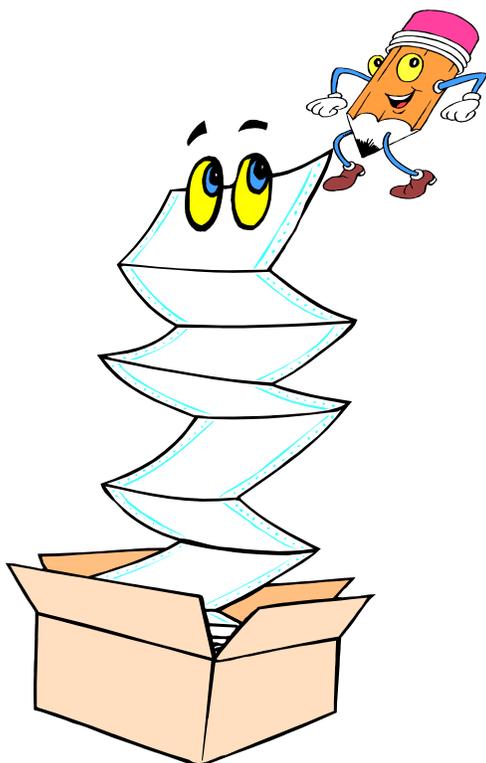


Sedi SerT	Totale	% Utenti raggiunti
Ferrara	194	37%
Copparo	79	55%
Portomaggiore	81	76%
Codigoro	102	46%
Cento	50	51%
Totale	506	51%

Il questionario

Per rilevare il livello di soddisfazione dell'utenza è stato utilizzato il questionario adottato dalla Regione Emilia-Romagna nell'ambito del progetto Valutazione dei Risultati dei SerT. Lo strumento è composto da 22 domande, che confluiscono in quattro indicatori di qualità: struttura, organizzazione, relazione, efficacia terapeutica. 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. 1/2005

I risultati

Dall'analisi dei questionari somministrati, agli utenti che si sono presentati ai SerT nel giugno 2005, sono emersi ottimi livelli di soddisfazione in tutte le aree, con situazioni di eccellenza nella qualità relazionale, organizzativa e nella percezione dell'efficacia terapeutica.

Rispetto al 2004 migliorano la qualità relazionale e l'efficacia terapeutica e la percezione della qualità organizzativa si mantiene su valori tra i più elevati. Questi risultati indicano ai servizi che l'investimento fatto negli ultimi tre anni su un Sistema Gestione della Qualità certificato (UNI EN ISO 9001:2000) continua ad essere percepito positivamente. Ancora qualche criticità permane sulle strutture, soprattutto rispetto alle strategie informative proposte e al comfort negli spazi di attesa.



LA QUALITÀ PERCEPITA						
Confronto dei risultati ottenuti nel 2005 con i dati 2004						
QUALITÀ Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)		<i>Ferrara</i>	<i>Copparo</i>	<i>Portomag.</i>	<i>Codigoro</i>	<i>Cento</i>
Struttura	2004	4.6	5.0	5.1	4.0	4.1
	2005	4.6	4.8	4.9	4.0	3.6
Organizzazione	2004	5.0	5.4	5.3	4.7	5.5
	2005	5.3	5.2	5.3	4.9	5.3
Relazione	2004	5.2	5.3	5.5	5.0	5.5
	2005	5.4	5.3	5.5	5.2	5.5
Efficacia Terapeutica	2004	5.0	5.4	5.6	5.1	5.4
	2005	5.4	5.2	5.6	5.1	5.1

Notiziario n. 1/2005

Qualità della struttura. La qualità della struttura pur registrando valori più che soddisfacenti è l'area dove gli indicatori sono più bassi con un valore complessivo massimo di 4.9 e 4.8 a Copparo e Portomaggiore e un minimo di 3.6 e 4.0 a Cento e Codigoro.

I fattori che si posizionano al di sotto dei punteggi medi totali riguardano principalmente lo scarso interesse rispetto al materiale informativo messo a disposizione nelle sale d'attesa.

Per i SerT di Cento e Codigoro gli utenti segnalano delle criticità rispetto al comfort dei locali (2.7;3.2) e l'adeguatezza degli spazi d'attesa (3.4;3.5). A Ferrara si registra una criticità rispetto agli orari di apertura del servizio (4.1) e a Copparo la posizione della sede non permette una piena garanzia dell'anonimato (4.3).



QUALITÀ DELLA STRUTTURA

Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
Il materiale informativo presente nelle sale d'attesa è interessante	4.1	4.3	4.4	3.8	2.9
Le informazioni che si trovano nei poster o nella bacheca sono utili	4.6	4.6	4.5	4.0	2.9
Gli spazi d'attesa sono adeguati	4.7	4.8	5.0	3.5	3.4
La posizione garantisce l'anonimato	5.0	4.3	5.1	4.6	4.3
Gli orari d'apertura rispondono alle singole esigenze	4.1	4.9	4.9	4.3	4.3
I locali sono confortevoli	4.7	5.1	5.2	3.2	2.7
I servizi igienici sono puliti	5.2	5.4	5.6	4.7	5.0
Valore medio complessivo	4.6	4.8	4.9	4.0	3.6

Notiziario n. 1/2005

Qualità organizzativa. La qualità organizzativa ha ottenuto punteggi molto buoni in tutte le sedi SerT.

Va ricordato che dal 2003 i SerT dell'Ausl di Ferrara sono stati certificati secondo la norma UNI EN ISO9001:2000. L'implementazione del Sistema di Gestione della Qualità ha comportato la pianificazione e lo sviluppo di processi per l'erogazione dei servizi allo scopo di garantire livelli di adeguatezza e di efficienza dell'offerta dal punto di vista organizzativo e tecnico professionale.



Nello specifico i fattori organizzativi che si collocano al di sotto delle medie totali sono per i SerT di Copparo, Portomaggiore e Codigoro il tempo di attesa presso il SerT con appuntamento; per Ferrara i tempi d'attesa per accedere alle prestazioni del servizio, e per Cento la difficoltà nel mettersi in contatto con l'operatore di riferimento .

I servizi che ottengono i valori complessivi più elevati sono Ferrara, Cento e Portomaggiore (5.3), seguite da Copparo (5.2) e Codigoro (4.9).

QUALITÀ ORGANIZZATIVA					
Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
I tempi di attesa per la prestazione sono adeguati	5.2	5.2	5.3	4.8	5.3
Quando vengo con l'appuntamento non devo aspettare molto	5.3	5.0	5.1	4.6	5.4
E' facile mettersi in contatto con il mio operatore	5.3	5.3	5.3	5.0	5.1
Il tempo dedicatomi è sufficiente	5.5	5.3	5.4	5.1	5.5
Valore medio complessivo	5.3	5.2	5.3	4.9	5.3

Notiziario n. 1/2005

Qualità relazionale. In quest'area tutti i SerT ottengono valori molto alti, in particolar modo i risultati migliori si raccolgono in corrispondenza degli items relativi alla fiducia nella professionalità degli operatori, al rispetto e alla riservatezza dimostrata dal servizio.

Gli indicatori che ottengono i punteggi più "bassi" sono: - per il SerT di Ferrara, l'adeguatezza del numero di incontri, il sostegno e la comprensione da parte degli operatori; - per il SerT di Copparo lo sforzo per capire il problema dell'utente e l'adeguatezza del numero di incontri; - per la sede di Codigoro l'aiuto degli operatori nel risolvere i problemi, l'adeguatezza del numero di incontri e la comprensione dimostrata dagli operatori; - infine per il SerT di Cento l'adeguatezza del numero di incontri e la comprensione da parte degli operatori.

I SerT di Portomaggiore e Cento ottengono i valori medi più elevati (entrambi 5.5).



QUALITÀ RELAZIONALE

Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
Il numero di incontri è adeguato	5.2	5.2	5.3	5.1	5.2
Si sforzano di capire i miei problemi	5.4	5.0	5.5	5.0	5.6
Mi stanno aiutando a risolvere i miei problemi	5.3	5.3	5.4	5.1	5.3
Non mi abbandonano se sono in difficoltà	5.4	5.3	5.4	5.1	5.6
Racconto liberamente le mie esperienze perché sono riservati	5.6	5.4	5.5	5.5	5.6
Ho fiducia negli operatori	5.6	5.5	5.6	5.3	5.7
Mi sento rispettato dagli operatori	5.4	5.5	5.7	5.5	5.6
Valore medio complessivo	5.4	5.3	5.5	5.2	5.5

Notiziario n. 1/2005

Efficacia Terapeutica: Buoni risultati anche per l'efficacia terapeutica dei percorsi proposti, infatti dal giudizio degli utenti risulta una percezione del SerT come servizio in grado di aiutare ad uscire dalla tossicodipendenza e di rispondere alle diverse esigenze dell'utenza.

Il SerT che ottiene un punteggio massimo in questa area è Portomaggiore (5.6), contro un valore minimo di 5.1 registrato per le sedi di Codigoro e Cento.



EFFICACIA TERAPEUTICA

Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
Il SerT può aiutare a uscire dalla dipendenza	5.4	5.1	5.5	5.0	5.0
Il SerT propone programmi differenziati	5.4	5.2	5.4	5.1	5.3
Chi ha problemi di dipendenza trova nel SerT un valido aiuto	5.4	5.3	5.7	5.1	5.2
Valore medio complessivo	5.4	5.2	5.6	5.1	5.1

Soddisfazione complessiva: Il livello di soddisfazione complessivo risulta decisamente ottimo per tutti i SerT: infatti si va da valori oltre l'otto nelle sedi di Cento (8,8), Portomaggiore (8,8), Ferrara (8,7) e Copparo (8,4) a valori minimi che comunque superano il 7 a Codigoro (7,8).

Infine va sottolineato che tutti i servizi hanno migliorato le performances dal 2004 al 2005.

INDICATORE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

Confronto dei risultati ottenuti nel 2004 con il 2003

Valori medi (Minimo 1- Massimo 10)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
ANNO 2004	7.9	8.4	8.8	7.5	8.9
ANNO 2005	8.7	8.4	8.8	7.8	8.8



Notiziario n. 1/2005

Conclusioni

Siamo consapevoli di quanto sia complessa la rilevazione della percezione della qualità di un servizio per la mutevolezza dei suoi significati e per le differenze di giudizio che i soggetti valutanti possono esprimere. Tali differenze possono essere legate, oltre che al tipo di servizio ricevuto, anche al bagaglio di presupposti, conoscenze e valori che gli individui possiedono e che possono rendere disomogenea la valutazione tra utenti molto differenziati tra loro. Tuttavia possiamo pensare che l'utente sia portato a valutarlo in base alla soddisfazione ricevuta.

Sicuramente la qualità percepita dall'utente non è l'unica modalità di lettura e valutazione di un servizio, ma è l'unico metro oggettivo di valutazione dei servizi della propria efficacia. In altre parole siccome il cliente è l'unico ad avere i parametri e le metriche per valutare, solo conoscendoli è possibile governare efficacemente i processi di posizionamento e sviluppo dell'organizzazione. Dal confronto tra servizio atteso e quello percepito si forma il giudizio in termini di percezione soggettiva della qualità del servizio ricevuto.

Il presupposto dal quale è nata l'analisi fin qui condotta è che l'utente di un servizio abbia un giudizio su una molteplicità di dimensioni che insieme forniscono la valutazione generale. Tali dimensioni si riferiscono non solo ad aspetti legati alla prestazione in senso stretto, ma più ampiamente al corretto presidio di un insieme articolato di fattori. Infatti come emerge dai giudizi degli utenti le due componenti che concorrono maggiormente a determinare il giudizio complessivo sono l'attenzione alla prestazione efficace associata alla relazione che si instaura tra utente ed operatore.

Notiziario n.1/2005

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

Questo numero è stato realizzato da: Cristina Sorio, Anna Maria Persico