



Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

# Notiziario n. 1/2006

## 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 2006 sono stati somministrati 569 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. 1/2006

## Il campione

Il questionario di soddisfazione è stato somministrato a 569 utenti o familiari di utenti in carico da almeno due mesi, che si sono presentati nei 5 SerT della Provincia di Ferrara nel mese di luglio 2006.



Che cosa penso del SerT!

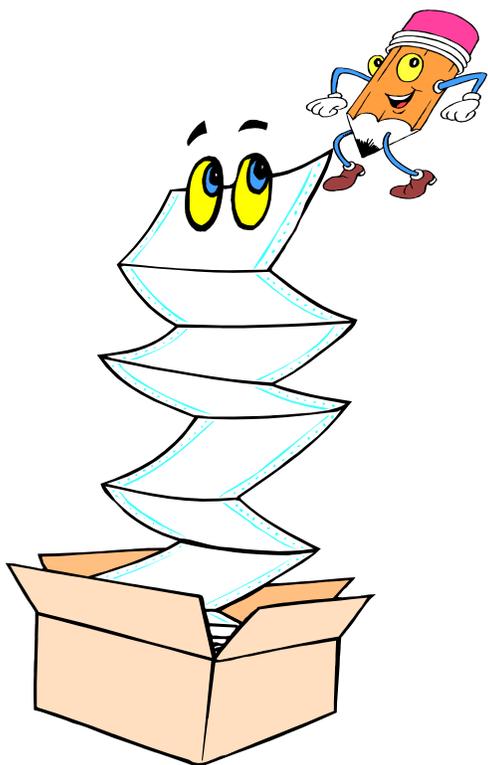
Sedi SerT	TD	Alcolisti	G.A.P	Familiari	Totale
Ferrara	117	38	10	38	203
Copparo	73	24	0	11	108
Portomaggiore	65	26	0	26	117
Codigoro	73	10	0	0	83
Cento	42	16	0	0	58
<b>Totale</b>	<b>370</b>	<b>114</b>	<b>10</b>	<b>75</b>	<b>569</b>



## 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 o familiari di assegnare un punteggio di soddisfazione complessiva della qualità dei servizi su una scala da 1 a 10.





## Utenza tossicodipendente e alcolista: i risultati

Dall'analisi dei 484 questionari somministrati, agli utenti tossicodipendenti e alcolisti che si sono presentati ai SerT nel luglio 2006, 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 2005 migliorano la qualità organizzativa e della struttura (nonostante quest'ultima presenti ancora i valori più bassi di soddisfazione da parte degli utenti). 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. La qualità relazionale e l'efficacia terapeutica pur mantenendo i valori di soddisfazione più elevati registrano rispettivamente una lieve flessione e una situazione di stabilità. 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 2006 con i dati 2005

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>2005</b>	<b>4.6</b>	<b>4.8</b>	<b>4.9</b>	<b>4.0</b>	<b>3.6</b>
	2006	4.5	5.0	4.8	4.4	4.1
<b>Organizzazione</b>	<b>2005</b>	<b>5.3</b>	<b>5.2</b>	<b>5.3</b>	<b>4.9</b>	<b>5.3</b>
	2006	5.0	5.3	5.3	4.9	5.2
<b>Relazione</b>	<b>2005</b>	<b>5.4</b>	<b>5.3</b>	<b>5.5</b>	<b>5.2</b>	<b>5.5</b>
	2006	5.1	5.4	5.4	5.0	5.4
<b>Efficacia Terapeutica</b>	<b>2005</b>	<b>5.4</b>	<b>5.2</b>	<b>5.6</b>	<b>5.1</b>	<b>5.1</b>
	2006	5.1	5.4	5.4	5.0	5.1

### Confronto dei risultati ottenuti nel 2006 tra le tipologie d'utenza

	<i>Struttura</i>	<i>Organizzazione</i>	<i>Relazione</i>	<i>Efficacia Terapeutica</i>	<i>Soddisfazione Complessiva</i>
Tossicodipendenti	4.5	5.0	5.1	5.1	8.1
Alcolisti	5.0	5.6	5.7	5.6	9.3



**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 5.0 a Copparo e un minimo di 4.1 a Cento.

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, considerato anche poco utile.

Oltre a questa criticità ne vengono segnalate altre che si differenziano a seconda del servizio: al SerT di Cento il comfort dei locali, a Codigoro e a Ferrara spazi d'attesa inadeguati e comfort dei locali, a Copparo la posizione della sede che non garantisce l'anonimato mentre a Portomaggiore gli orari di apertura del servizio che non rispondono alle singole esigenze.

## QUALITÀ DELLA STRUTTURA

Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
Il materiale informativo presente nelle sale d'attesa è interessante	4.0	4.8	4.3	4.3	3.4
Le informazioni che si trovano nei poster o nella bacheca sono utili	4.5	4.8	4.4	4.4	3.6
Gli spazi d'attesa sono adeguati	4.3	5.0	4.9	4.0	4.2
La posizione garantisce l'anonimato	4.8	4.7	5.0	4.9	4.7
Gli orari d'apertura rispondono alle singole esigenze	5.1	5.0	4.4	4.6	4.5
I locali sono confortevoli	4.3	5.4	5.3	4.0	3.5
I servizi igienici sono puliti	4.8	5.5	5.6	4.8	5.1
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>4.5</b>	<b>5.0</b>	<b>4.8</b>	<b>4.4</b>	<b>4.1</b>

# Notiziario n. 1/2006



**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 il SerT di Portomaggiore i tempi d'attesa per accedere alle prestazioni del servizio e il tempo di attesa presso il SerT con appuntamento, per i SerT di Codigoro e Ferrara la facilità di contatto con l'operatore di riferimento e l'attesa con appuntamento. I SerT di Copparo e Cento non presentano fattori organizzativi con valori al di sotto della rispettiva media complessiva.

I servizi che ottengono i valori complessivi più elevati sono Portomaggiore e Copparo (5.3), seguiti da Cento (5.2), Ferrara (5.0) e Codigoro (4.9).

<b>QUALITÀ ORGANIZZATIVA</b>					
<b>Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)</b>	<b>Ferrara</b>	<b>Copparo</b>	<b>Portomag.</b>	<b>Codigoro</b>	<b>Cento</b>
I tempi di attesa per la prestazione sono adeguati	5.1	5.3	5.2	4.9	5.2
Quando vengo con l'appuntamento non devo aspettare molto	4.9	5.3	5.1	4.8	5.2
E' facile mettersi in contatto con il mio operatore	4.9	5.4	5.5	4.7	5.2
Il tempo dedicatomi è sufficiente	5.1	5.4	5.4	5.2	5.4
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5.0</b>	<b>5.3</b>	<b>5.3</b>	<b>4.9</b>	<b>5.2</b>

# Notiziario n. 1/2006

**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, la comprensione da parte degli operatori e l'aiuto nel risolvere i problemi; - per il SerT di Copparo lo sforzo per capire il problema dell'utente; - per la sede di Codigoro l'aiuto degli operatori nel risolvere i problemi e l'adeguatezza del numero di incontri; - infine per il SerT di Cento la comprensione da parte degli operatori.

I SerT di Portomaggiore, Copparo e Cento ottengono il valore medio più elevato (5.4).



## QUALITÀ RELAZIONALE

Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
Il numero di incontri è adeguato	5.0	5.3	5.2	4.6	5.3
Si sforzano di capire i miei problemi	4.9	5.2	5.4	5.0	5.4
Mi stanno aiutando a risolvere i miei problemi	4.9	5.3	5.4	4.9	5.1
Non mi abbandonano se sono in difficoltà	5.0	5.3	5.4	5.1	5.4
Racconto liberamente le mie esperienze perché sono riservati	5.4	5.6	5.6	5.2	5.5
Ho fiducia negli operatori	5.3	5.5	5.6	5.1	5.4
Mi sento rispettato dagli operatori	5.3	5.6	5.6	5.3	5.5
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5.1</b>	<b>5.4</b>	<b>5.4</b>	<b>5.0</b>	<b>5.4</b>

# Notiziario n. 1/2006

**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.

Due sono i SerT che ottengono il punteggio massimo in questa area: Portomaggiore e Copparo (5.4), contro un valore minimo di 5.0 registrato per la sede di Codigoro.



## EFFICACIA TERAPEUTICA

Valori medi (Minimo 1- Massimo 6)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
Il SerT può aiutare a uscire dalla dipendenza	5.1	5.3	5.4	4.8	5.0
Il SerT propone programmi differenziati	4.9	5.4	5.4	5.1	5.2
Chi ha problemi di dipendenza trova nel SerT un valido aiuto	5.3	5.5	5.5	5.1	5.1
<b>Valore medio complessivo</b>	<b>5.1</b>	<b>5.4</b>	<b>5.4</b>	<b>5.0</b>	<b>5.1</b>

**Soddisfazione complessiva:** Il livello di soddisfazione complessivo risulta decisamente ottimo, infatti si ottengono valori oltre l'otto in tutte le sedi SerT: Copparo (8,7), Cento (8,6), Portomaggiore (8,4), Codigoro (8,2) e Ferrara (8,1).

## INDICATORE COMPLESSIVO DI SODDISFAZIONE

Confronto dei risultati ottenuti nel 2006 con il 2005

Valori medi (Minimo 1- Massimo 10)	Ferrara	Copparo	Portomag.	Codigoro	Cento
<b>ANNO 2005</b>	8.7	8.4	8.8	7.8	8.8
<b>ANNO 2006</b>	8.1	8.7	8.4	8.2	8.6

### Confronto dei risultati ottenuti nel 2006 tra le tipologie d'utenza

	<b>Struttura</b>	<b>Organizzazione</b>	<b>Relazione</b>	<b>Efficacia Terapeutica</b>	<b>Soddisfazione Complessiva</b>
Tossicodipendenti (n=370)	4.5	5.0	5.1	5.1	8.1
Alcolisti (n=114)	5.0	5.6	5.7	5.6	9.3
Familiari (n=75)	5.3	5.5	5.6	5.6	8.9
Giocatori d'azzardo Patologici (n=10)	5.3	5.4	5.8	5.7	9.2
Totale (n=569)	4.7	5.2	5.3	5.3	8.4

#### *Target a confronto:*

Dalla comparazione dei risultati di gradimento associati ai diversi target di utenza che si rivolge ai SerT emerge un livello di soddisfazione molto elevato tra gli utenti alcolodipendenti, dai giocatori d'azzardo e dai familiari.

Sotto la media provinciale si collocano invece gli utenti tossicodipendenti, che pur collocandosi su valori elevati (8 su 10) sono particolarmente critici rispetto al confort delle strutture e all'organizzazione.

