

## Report questionario gradimento utenti SerT Az USL 8 Arezzo Febbraio 2008

Dr Fiorenzo Ranieri – Psicologo Dir. 1°liv SerT Az USL 8 Arezzo  
Resp. Centro Documentazione e Ricerca Dipartimento Dipendenze Az USL 8 Arezzo

### Introduzione

Il presente report si basa sui dati raccolti per una indagine sul gradimento del Servizio per le Tossicodipendenze della Az. USL 8 di Arezzo. L'intento della ricerca, il cui disegno e lo strumento sono stati predisposti dalla Dott.ssa F. Morabito del SerT di Arezzo, è stato quello di valutare l'atteggiamento nei confronti del Servizio da parte degli utenti, e il loro grado di soddisfazione.

### Materiali e metodi

Per la indagine è stato utilizzato un questionario anonimo composto da 8 item che viene allegato al report. Gli item sono collocati accanto ad una figura che ricorda un bersaglio e che consente di barrare una risposta numerica che va da 1 a 5, dove 1 indica insoddisfacente, 5 soddisfacente. Il questionario consentiva inoltre l'aggiunta di un suggerimento personale in uno spazio riservato sul fondo del foglio di risposta. La raccolta del questionario è avvenuta nell'arco di tre settimane, contattando gli utenti che si presentavano nell'area Front – Office del Servizio. L'operatore presente invitava alla compilazione, sincerandosi che il questionario non fosse già stato compilato dall'utente. Il questionario veniva poi posto in una piccola urna appositamente predisposta. Sono stati raccolti 202 questionari su base volontaria e senza alcuna tecnica di campionamento. Si ritengono i dati di sicuro interesse, dato il numero di questionari somministrati in rapporto alla popolazione totale degli utenti (circa 800). Gli Item che compongono il questionario sono i seguenti:

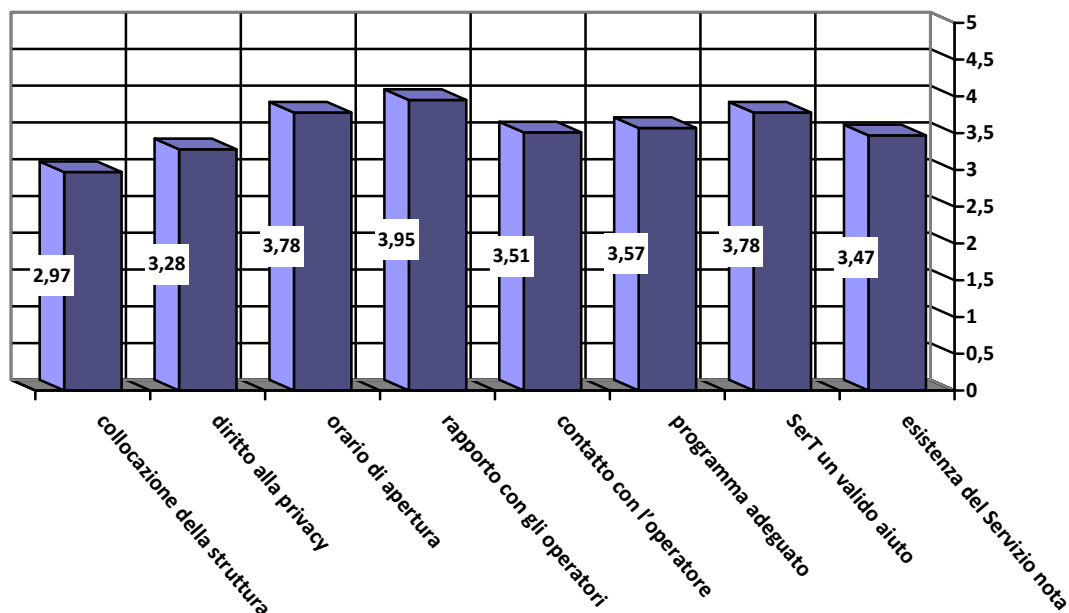
1. La collocazione della struttura risponde alle mie esigenze di riservatezza
2. Il mio diritto alla privacy viene rispettato
3. L'orario di apertura – chiusura corrisponde alle mie esigenze
4. Sono soddisfatto del rapporto con gli operatori del SerT
5. Mi è facile mettermi in contatto con l'operatore che mi segue
6. Il programma che sto svolgendo è adeguato ai miei bisogni
7. Chi ha problemi di dipendenze può trovare nel SerT un valido aiuto
8. L'esistenza del Servizio è sufficientemente nota nel territorio.

### Risultati

Le risposte al questionario sono state inserite in un apposito data base costruito con il software SPSS 13.00. Dopo l'inserimento dei dati si è provveduto alla loro elaborazione, calcolando per singolo item frequenza, media, mediana, moda, deviazione standard, varianza e distribuzione per percentili dei voti espressi. I risultati sono riportati in allegato,

comprensivi di grafici illustrativi. In modo sintetico riportiamo sotto una tabella che indica la media per singolo item, in modo da poter effettuare un sintetico confronto.

Item Media	collocazione della struttura	diritto alla privacy	orario di apertura	rapporto con gli operatori	contatto con l'operatore	programma adeguato	SerT un valido aiuto	esistenza del Servizio nota
	2,97	3,28	3,78	3,95	3,51	3,57	3,78	3,47



Dai risultati si evince che il punteggio più elevato (maggior soddisfazione) è raggiunto dall'item "rapporto con gli operatori", seguito dagli item "orario di apertura" e "SerT un valido aiuto". La media più bassa (minor soddisfazione) è dell'item "collocazione della struttura" e subito dopo "diritto alla privacy". In ogni caso tutti e 8 gli item si collocano a cavallo del valore medio della scala (punti 3).

Il valore della media, per quanto indicativo, non differenzia nella distribuzione dei punteggi, che non è omogenea tra gli item. In sintesi abbiamo:

1. La collocazione della struttura risponde alle mie esigenze di riservatezza

I punteggi si distribuiscono soprattutto agli estremi della gamma (valori 1 e 5) segnale di punto di vista molto divergenti tra gli utenti

2. Il mio diritto alla privacy viene rispettato

I punteggi si distribuiscono soprattutto agli estremi della gamma (valori 1 e 5) segnale di punto di vista molto divergenti tra gli utenti. Prevalgono in modo netto le risposte con valore 5 32,2% contro 22,8% valore 1)

3. L'orario di apertura – chiusura corrisponde alle mie esigenze

I punteggi si distribuiscono in modo graduale dal punteggio 1 al punteggio 5 e sono più numerosi per i punteggi alti, raggiungendo un picco con il valore 5. I soggetti sono complessivamente soddisfatti.

4. Sono soddisfatto del rapporto con gli operatori del SerT

I punteggi si distribuiscono in modo graduale dal punteggio 1 al punteggio 5, raggiungendo un picco molto elevato con il valore 5. I soggetti sono complessivamente soddisfatti.

5. Mi è facile mettermi in contatto con l'operatore che mi segue

I punteggi si distribuiscono in modo difforme dal punteggio 1 al punteggio 5; sono più numerosi per i punteggi alti, raggiungendo un picco con il valore 5. I soggetti sono complessivamente soddisfatti, con delle eccezioni.

6. Il programma che sto svolgendo è adeguato ai miei bisogni

I punteggi si distribuiscono in modo graduale dal punteggio 1 al punteggio 5 e sono più numerosi per i punteggi alti, raggiungendo un picco con il valore 5. I soggetti sono complessivamente soddisfatti.

7. Chi ha problemi di dipendenze può trovare nel SerT un valido aiuto

I punteggi si distribuiscono in modo graduale dal punteggio 1 al punteggio 5, raggiungendo un picco molto elevato con il valore 5. I soggetti sono complessivamente soddisfatti.

8. L'esistenza del Servizio è sufficientemente nota nel territorio.

I punteggi si distribuiscono soprattutto tra i punteggi da 2 a 4, pur essendoci un picco per il punteggio 5. I soggetti sono parzialmente soddisfatti.

### I commenti

22 utenti, pari al 10,9% del gruppo hanno lasciato commenti al questionario. I commenti sono riportati in allegato (tabella Commenti). Sostanzialmente i commenti sono tutti critici, passando da esigenze molto semplici (il problema del parcheggio) a questioni generali (l'attuale legislazione relativa al consumo di hashish). La media dei punteggi di questo sottogruppo è leggermente inferiore per singolo item rispetto a quello del gruppo

complessivo, ma in modo non significativo. Evidentemente i commenti hanno definito aspetti singoli critici, significativi per l'utente.

### Conclusioni

In sintesi i risultati del questionario sembrano indicare una buona valutazione del Servizio da parte degli utenti, sebbene siano presenti differenze da singolo a singolo rispetto a specifici aspetti della struttura. In particolare comunque sottolineate le carenze relative alla collocazione della sede del Servizio con riferimento alla necessità di riservatezza. Conseguentemente viene indicato nella tutela della privacy l'aspetto da migliorare. Viene riconosciuta la validità del rapporto con gli operatori, il fatto che il Servizio costituisca una reale risposta a chi ha problemi di dipendenza, la corrispondenza dell'orario di apertura alle esigenze dell'utenza.

**Arezzo,.....**

Dr Fiorenzo Ranieri