

Analisi della soddisfazione degli utenti dei SERT della città di Bologna in trattamento con metadone

A cura di: Raimondo Maria Pavarin (*), Piero DE Marco (**), Claudio Comaschi (***)

(*) Responsabile Osservatorio Epidemiologico Metropolitan Dipendenze Patologiche AUSL Bologna

(**) Responsabile SERT Ovest AUSL Bologna

(***) Responsabile SERT Est AUSL Bologna

(*) Autore a cui mandare la corrispondenza, al seguente indirizzo:

Azienda USL città di Bologna

Osservatorio Epidemiologico Dipendenze Patologiche

Via San Lorenzo, 1 40100 Bologna
Tel. 051/ 272870 Fax 051/6569515
E-Mail Raimondo.Pavarin@ausl.bologna.it

Riassunto: L'articolo riporta uno studio relativo alla soddisfazione degli utenti in trattamento con metadone integrato protrato nei SERT della città di Bologna. Per la misurazione è stato utilizzato un questionario strutturato con compilazione assistita da un ricercatore.

Complessivamente i soggetti appaiono soddisfatti, in particolare del rapporto con gli operatori e della disponibilità personale degli operatori. I punti critici riguardano gli spazi di attesa e la possibilità di essere riconosciuti come tossicodipendenti all'esterno della struttura.

L'analisi multivariata, tenendo conto del sesso, della condizione professionale, del titolo di studio, dell'età, della durata del contatto col SERT, della durata del trattamento con metadone evidenzia una maggiore soddisfazione tra gli utenti dell'Unità Mobile per il metadone.

Ripetendo l'analisi solo per l'Unità Mobile, non si evidenziano caratteristiche particolari degli utenti correlate alla soddisfazione.

Parole chiave: customer satisfaction, trattamento con metadone, valutazione

Summary:

This paper shows the results of a study about satisfaction of methadone treatment clients followed by public treatment centers (SerT) in Bologna. A plained interview as a questinonary, with compilation assisted by a researcher, was employed to measure.

Overall clients are in particular satisfied by the relationship with operators and by their availability. Waiting room and privacy (probability to be recognized as heroin user) are critical points. Multivariate analysis, counting sex, employment, education, age, duration of contact with Sert, duration methadone treatment, shows greater satisfaction among Methadone Unità Mobile clients. Further particular caratheristics correlated with satisfaction are not displayed by repeating analysis for Unità Mobile.

Keywords: customer satisfaction, methadone treatment, evaluation

Introduzione - Nella città di Bologna si registra un flusso giornaliero di oltre 300 soggetti che vengono trattati con metadone.

Il farmaco viene somministrato in tre punti fissi (ambulatorio all'interno dell'Ospedale S. Orsola, ambulatorio nei pressi dell'Ospedale Maggiore, SERT di via Gorky) e dall'Unità Mobile Metadone (pulmino attrezzato con 4 fermate predefinite nell'area urbana).

Il servizio funziona sette giorni su sette (escluso SERT Gorky che rimane chiuso la domenica) con un numero medio di 29 ore di apertura settimanale.

Complessivamente vengono impiegati 27 infermieri professionali e 17 medici, con la presenza di due I.P. ed un medico per turno.

I quattro punti di erogazione del metadone hanno caratteristiche tra loro diverse: l'Unità Mobile eroga il servizio con l'utilizzo di un pulmino attrezzato in quattro punti fissi, non effettua affidi, l'equipe che somministra il farmaco cura anche la presa in carico e le problematiche a ciò connesse; al SERT Gorky il metadone viene somministrato all'interno dei locali del servizio e vi accedono i residenti del quartiere Navile; l'ambulatorio collocato all'interno dell'Ospedale S. Orsola è di riferimento per gli utenti del SERT EST e vi accedono i residenti dei quartieri San Donato e Savena; l'ambulatorio di Borgo Reno è collocato presso una struttura prefabbricata posta nei pressi dell'Ospedale Maggiore, è di riferimento per gli utenti del SERT NORD e vi accedono i residenti dei quartieri Porto Saragozza e Borgo Reno.

Questo articolo intende condividere uno strumento di verifica adottato nel 2003 dall'unità operativa complessa SERT di Bologna. Detto strumento ha contribuito nella scelta delle decisioni successivamente prese per migliorare l'assetto del servizio, a orientare i cambiamenti logistici ed organizzativo strutturali da allora avvenuti nella nostra unità operativa.

Materiali e metodi - Per individuare gli indicatori utili a monitorare la soddisfazione degli utenti è stato effettuato un focus group [1] con un gruppo di operatori (Psicologa, Assistente Sanitaria, Infermiera Professionale). Dalla discussione è emersa una lista di indicatori (ubicazione servizi, privacy, spazi, tempi attesa, orari apertura, rapporto con gli operatori) su cui sono stati costruiti 14 items. Per gli studi di fattibilità, di riproducibilità e per le interviste sono stati utilizzati due ricercatori (una sociologa ed un utente in borsa lavoro). I questionari sono stati proposti ai soggetti che si sono rivolti ai servizi durante l'orario di apertura nell'intero arco della giornata. Le analisi sono state effettuate con STATA 8.0.

Il questionario - Il questionario è strutturato su 20 items, di cui 7 relativi alle caratteristiche del soggetto con risposta predefinita (età, sesso, titolo di studio, condizione professionale) ed al rapporto col servizio (anno presa in carico, anno inizio trattamento con metadone), 12 relativi alle dimensioni della soddisfazione (ubicazione servizi, privacy, spazi, tempi attesa, orari apertura, rapporto con gli operatori) ed uno sulla soddisfazione complessiva.

Gli items relativi alla soddisfazione prevedono una risposta predefinita su un punteggio da 1 (poco soddisfatto) a 5 (molto soddisfatto).

Analisi della fattibilità - Per valutare la "fattibilità" sono stati intervistati 20 soggetti e i due intervistatori hanno dato un giudizio (1=difficile 5=facile) sulla comprensione e sulla facilità di ottenimento della risposta per ogni item. L'item relativo agli "spazi di erogazione dei servizi" è stato eliminato in quanto di difficile comprensione per l'utente. L'item relativo alla "tutela della privacy fuori dall'ambulatorio" risultava ambiguo ed è stato modificato in "possibilità di essere riconosciuto come tossicodipendente fuori dall'ambulatorio". Tutti gli altri items sono risultati di facile comprensione e non era difficile ottenere risposte.

Analisi della riproducibilità - Per valutare l'"effetto intervistatore" 11 soggetti sono stati intervistati in successione dai due ricercatori. Come misura di associazione è stato utilizzato il test kappa pesato [2]. A titolo di esempio si riporta l'Item "tutela della privacy all'interno del servizio"

		Intervistatore B ►				
Intervistatore A ▼		1	2	3	4	Tot
1		3	2	1	0	6
2		1	1	1	1	4
3		1	0	0	0	1
Tot		5	3	2	1	11

Dove l'intervistatore **A** aveva ricevuto il punteggio 1, tale valutazione concordava con la risposta ottenuta dall'intervistatore **B** solo per 3 soggetti su 6, al punteggio 2 vi era accordo solo per 1 soggetto su 4, al punteggio 3 in nessuno. In questo caso il valore del test era negativo ($kappa < 0.50$) e si notava un "effetto intervistatore". Il test $kappa$ è risultato negativo (ma non in modo statisticamente significativo) negli items relativi agli "spazi di attesa", "tutela della privacy all'interno del servizio", "rapporto con gli operatori" (Tabella 1).

Scelta del metodo di somministrazione - Successivamente è stata valutata la concordanza delle risposte dello stesso soggetto all'intervista ed al questionario auto somministrato. Ogni soggetto è stato intervistato e successivamente ha compilato il questionario. In tale modo si voleva valutare se intervista e questionario ricevevano lo stesso tipo di risposte. A tale studio hanno partecipato 18 soggetti.

Il valore del test è risultato negativo ($kappa=0.42$) in modo statisticamente significativo nell'item "quanto è soddisfatto complessivamente del servizio che le viene offerto", in modo non statisticamente significativo negli items "tutela privacy all'interno del servizio" ($kappa=0.25$) e "tempi di attesa per la prestazione" ($kappa=0.27$). I risultati dei test hanno evidenziato (per alcuni items) da una parte una diversità di risposte a intervistatori diversi, dall'altra risposte diverse tra intervista e questionario auto compilato. Per evitare i problemi di risposte non sincere nel "faccia a faccia" e per ridurre le difficoltà di comprensione del questionario auto compilato, si è ritenuto opportuno procedere con questionari auto compilati dagli utenti con l'eventuale assistenza (se richiesta) del ricercatore.

Risultati - Il questionario è stato proposto a 147 soggetti e 116 hanno collaborato. I rifiuti sono stati complessivamente il 21.1%: 40% SERT Navile, 21.4% Ambulatorio Ospedale S. Orsola, 18.5% Unità Mobile, 16.7% Ambulatorio Borgo Reno.

Caratteristiche dei soggetti - L'età media dei rispondenti è di 33.5 anni, il 77% sono maschi, il 51% ha il diploma di scuola media superiore, il 47% lavora, il 10% studia, la durata media di contatto col SERT è di 6.1 anni, il trattamento con metadone dura mediamente da 4.8 anni.

Gli utenti dell'Unità Mobile hanno la scolarità meno elevata, la più alta percentuale di femmine e la più bassa percentuale di studenti e di lavoratori;

gli utenti dell'ambulatorio di Borgo Reno la più alta percentuale di maschi e età media, durata media del contatto col SERT e durata media del trattamento con metadone più elevate; gli utenti dell'ambulatorio dell'Ospedale S. Orsola hanno la scolarità più elevata.

La Tabella n. 2 descrive nel dettaglio le caratteristiche dei vari soggetti.

Soddisfazione media - Complessivamente i soggetti appaiono soddisfatti e la media dei punteggi ai vari items si colloca tra i valori 3.1 e 4.0.

Risultano maggiormente soddisfatti gli utenti dell'Unità Mobile, seguiti dal SERT Navile, dall'Ambulatorio Borgo Reno e dall'Ambulatorio Ospedale S. Orsola. La soddisfazione complessiva ha il punteggio medio di 3.7, gli aspetti che maggiormente soddisfano sono il rapporto con gli operatori e, la disponibilità personale degli stessi. I punteggi meno elevati si registrano per gli spazi di attesa e per la possibilità di essere riconosciuti come tossicodipendenti all'esterno (Tabella 3).

Per quanto riguarda i singoli servizi, si notano come punti critici all'Ambulatorio dell'Ospedale S. Orsola gli spazi di attesa e la possibilità di essere riconosciuto come tossicodipendente all'esterno; all'ambulatorio Borgo Reno la possibilità di essere riconosciuto come tossicodipendente all'esterno, i tempi di attesa per la prestazione, il collegamento coi mezzi pubblici, gli spazi di attesa e gli orari di apertura del servizio (Tabella 3).

Analisi multivariata - Per valutare la probabilità di trovare soggetti soddisfatti i punteggi sono stati riclassificati attribuendo il valore 1 (soddisfatto) alle risposte con 4 o 5 ed il valore 0 (non soddisfatto) alle risposte con 1 o 2 o 3 ed è stata effettuata una analisi multivariata utilizzando la regressione logistica [3]. In tale modello i risultati sono stati aggiustati per sesso, condizione professionale, titolo di studio, età, durata del contatto col SERT e durata del trattamento con metadone (Tabella 4).

Rispetto alla soddisfazione complessiva ed alla soddisfazione media è molto probabile (in modo statisticamente significativo) trovare soggetti "soddisfatti" tra gli utenti dell'Unità Mobile. Ripetendo l'analisi solo per l'Unità Mobile, non si evidenziano caratteristiche particolari degli utenti correlate alla soddisfazione.

Conclusioni - Complessivamente i soggetti appaiono soddisfatti, in particolare del rapporto con gli operatori e della loro disponibilità. I punti critici riguardano gli spazi di attesa e la possibilità di essere riconosciuti come tossicodipendenti all'esterno della struttura.

Si evidenzia come il livello di soddisfazione sia maggiore tra gli utenti del servizio più precario e con utenti più problematici, ma che è strutturato in modo più flessibile. Tale soddisfazione inoltre non risulta correlata con le caratteristiche degli utenti.

Bibliografia

- 1) Giovanni Bertin “Decidere nel pubblico” Etas libri Milano 1989 pg. 101/103
- 2) B. K. Armstrong, E. White, R. Saracci “Principles of exposure measurement in epidemiology” Oxford University Press 1992 pg. 96/198
- 3) E. Vittinghoff, D. Glidden, S. C. Shiboski, C. E. Mc Culloch “Regression methods in biostatistics” Springer Science Business, Inc. 2005 pg. 157/175

Tabella N. 1: lista indicatori, analisi riproducibilità e fattibilità

	Riproducibilità		Fattibilità	Dev. std
	Effetto intervistatore	Intervista/questionario	Intervista/questionario	
	Kappa (*)	Kappa (*)		
2.1 Distanza tra ambulatorio e abitazione	0.93	0.84	4.65	0.59
2.2 Tempo impiegato per raggiungere l'ambulatorio	0.67	0.67	4.50	0.69
2.3 Collegamento dei mezzi pubblici con l'ambulatorio	0.58	0.49	4.70	0.57
3.1 Spazi di attesa (confortevolezza, posti a sedere ampiezza)	0.03	0.56	4.40	0.68
3.2 Spazi di erogazione dei servizi	0.47		3.95	0.83
4.1 Tutela della privacy all'interno del Servizio	0.00	0.25	4.15	0.88
4.2 Tutela della privacy fuori dall'ambulatorio	0.52	0.54	4.00	0.79
5.1 Tempi di attesa per la prestazione	0.70	0.27	4.45	0.76
5.2 Orari di apertura del Servizio	0.75	0.56	4.45	0.83
6.1 Tempo che le dedicano gli operatori	0.94	0.50	4.35	0.81
6.2 Informazioni ricevute	0.61	0.56	4.45	0.76
6.3 Disponibilità personale degli operatori	0.61	0.59	4.55	0.76
6.4 Rapporto con gli operatori	0.05	0.55	4.55	0.76
7 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio che le viene offerto	0.52	0.42	4.35	0.75

(*) Kappa - valore soglia > 0.50

Tabella N. 2: Caratteristiche soggetti intervistati

		U. Mobile		Borgo		S. Orsola		Navile		Totale	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Sesso	F	12	27.3	4	13.3	6	18.2	5	55.6	27	23.3
	M	32	72.7	26	86.7	27	81.8	4	44.4	89	76.7
Titolo di studio	Media Infer.	26	59.1	13	43.3	12	36.4	6	66.7	57	49.1
	Media Super.	17	38.6	16	53.3	18	54.5	2	22.2	53	45.7
	Laurea			1	3.3	2	6.1	1	11.1	4	3.4
Lavora	No	35	79.5	10	33.3	11	33.3	4	44.4	60	51.7
	Si	9	20.5	19	63.3	21	63.6	5	55.6	54	46.6
Studia	No	42	95.5	22	73.3	25	75.8	7	77.8	96	82.8
	Si	1	2.3	7	23.3	3	9.1	1	11.1	12	10.3
Età Media		33.4		35.3		33.1		30.7		33.5	
Durata Media Carico al Sert (in anni)		6.1		7.3		5.4		4.9		6.1	
Durata Media Trattamento metadone (in anni)		4.2		6.7		4.2		3.7		4.8	
Totale interviste		44	37.9	30	25.9	33	28.4	9	7.8	116	100.0

Tabella N. 3: punteggi medi

	U.Mobile	Borgo	S.Orsola	Navile	Totale
Soddisfazione media	4.0	3.1	3.4	4.0	3.6
2.1 Distanza tra ambulatorio e abitazione	3.5	3.4	3.9	3.2	3.5
2.2 Tempo impiegato per raggiungere l'ambulatorio	3.2	3.3	3.7	3.3	3.4
2.3 Collegamento dei mezzi pubblici con l'ambulatorio	3.6	2.7	3.9	4.2	3.5
3.1 Spazi di attesa (confortevolezza, posti a sedere ampiezza)	3.4	2.8	2.7	4.0	3.1
4.1 Tutela della privacy all'interno del Servizio	4.4	3.1	3.2	4.8	3.8
4.2 Possibilità di essere riconosciuto come tossicodipendente fuori ambulatorio	3.7	2.2	2.8	4.4	3.2
5.1 Tempi di attesa per la prestazione	4.4	2.7	3.5	4.0	3.7
5.2 Orari di apertura del Servizio	4.1	2.9	3.3	3.4	3.5
6.1 Tempo che le dedicano gli operatori	4.3	3.1	3.3	3.9	3.7
6.2 Informazioni ricevute	4.3	3.2	3.2	4.0	3.7
6.3 Disponibilità personale degli operatori	4.5	3.3	3.5	4.2	3.9
6.4 Rapporto con gli operatori	4.5	3.6	3.8	4.0	4.0
7 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio che le viene offerto	4.3	3.4	3.3	3.9	3.7

Tabella N 4 Probabilità di trovare soggetti soddisfatti - analisi multivariata - O.R. (*)

	Maschi	Lavora	Studia	Media inf.	Età < media	In carico >=2000	Metadone >=2000	Unità mobile	Borgo	S. Orsola	Navile
2.1 Distanza tra ambulatorio e abitazione	3.80	1.49	1.66	2.12	0.85	2.31	0.45	1	1.20	1.84	0.33
2.2 Tempo impiegato per raggiungere l'ambulatorio	3.00	1.58	1.94	1.36	0.50	1.03	0.68	1	1.23	1.72	0.40
2.3 Collegamento dei mezzi pubblici con l'ambulatorio	1.09	1.22	2.91	2.36	1.72	1.40	0.57	1	0.24	2.61	0.89
3.1 Spazi di attesa (confortevolezza, posti a sedere ampiezza)	3.38	0.63	0.90	1.18	0.56	1.66	0.80	1	0.72	0.58	2.88
4.1 Tutela della privacy all'interno del Servizio	0.76	0.44	0.52	1.89	1.02	1.10	1.81	1	0.41	0.50	
4.2 Possibilità di essere riconosciuto come tossicodipendente	1.38	0.38	0.33	1.49	0.66	1.27	0.91	1	0.21	0.78	2.62
5.1 Tempi di attesa per la prestazione	1.34	1.37	1.15	1.61	0.52	0.44	1.51	1	0.06	0.28	0.38
5.2 Orari di apertura del Servizio	1.30	1.29	1.45	3.27	0.84	1.63	0.44	1	0.16	0.25	0.26
6.1 Tempo che le dedicano gli operatori	1.60	3.26	0.36	1.06	0.49	1.40	1.24	1	0.13	0.12	0.37
6.2 Informazioni ricevute	1.37	2.29	0.55	2.24	0.44	1.31	1.16	1	0.10	0.07	0.24
6.3 Disponibilità personale degli operatori	0.63	3.58	0.42	1.55	0.51	0.40	2.13	1	0.06	0.06	0.11
6.4 Rapporto con gli operatori	2.33	2.25	0.57	1.40	0.81	1.56	0.69	1	0.12	0.17	0.22
7 Quanto è soddisfatto complessivamente	1.24	1.02	0.72	1.17	0.50	0.64	1.75	1	0.18	0.16	0.18
Media complessiva	3.02	1.84	1.89	1.58	0.82	1.36	0.65	1	0.08	0.14	0.38
Media complessiva Unità Mobile	3.39	0.34		0.83	0.85	0.55	1.45				

(*)I dati evidenziati in grassetto risultano statisticamente significativi al 95%