



Regione
Lombardia

ASL Bergamo

DIREZIONE SOCIALE

Dipartimento delle Dipendenze

La percezione della qualità dei SERT da parte degli utenti

CUSTOMER SATISFACTION 2014

Quinta rilevazione biennale

Comparazione con precedenti indagini 2009 -2011

osservatorio
delle dipendenze
bergamo

03/2014

Indice

Premessa	Pag.	5
Note metodologiche	Pag.	7
Risultati	Pag.	9
1. Dati relativi ai compilatori	Pag.	9
2. Dati relativi all'area "prenotazione"	Pag.	14
	Pag.	32
3. Dati relativi all'area "organizzazione del servizio"		
4. Dati relativi all'area "rapporto con l'operatore"	Pag.	46
5. Dati relativi all'area "soddisfazione complessiva"	Pag.	58
Osservazioni espresse dagli utenti	Pag.	64
Conclusioni	Pag.	66

A cura di
Marco Riglietta
Elvira Beato
Barbara Moffa

Supporto amministrativo
Anna Caleca
Simonetta Mazzola

La tabulazione dati è stata curata dal personale amministrativo delle singole sedi SerT

Premessa

La valutazione di qualità di un servizio richiede un approccio multidimensionale¹ che tenga conto di una pluralità di aspetti e di prospettive riconducibili ai diversi attori coinvolti. La soddisfazione dei cittadini utenti, pur essendo solo uno tra gli strumenti, è assolutamente imprescindibile: un sistema qualità centrato sulle esigenze dei pazienti, infatti, deve tenere in giusta considerazione i loro pareri, considerando la capacità e gli strumenti che essi hanno di formulare un giudizio.

Come già evidenziato nei precedenti report sull'argomento, l'indagine di "customer satisfaction" presenta alcuni limiti² che è necessario tener presenti.

La misura scelta per valutare la qualità del servizio è influenzata da una serie di condizioni proprie della prospettiva dei fruitori di un servizio; condizioni che ne influenzano la percezione e, quindi, l'opinione espressa. In generale, gli utenti non sempre hanno la competenza tecnica per valutare la qualità della prestazione, sia perché non possiedono conoscenze specialistiche, sia perché chi si rivolge a un servizio socio-sanitario è, per la sua condizione di bisogno, in uno stato di vulnerabilità ed il suo giudizio può essere condizionato da fattori non rilevati.

La scelta dell'adesione volontaria (il questionario è stato messo a disposizione di tutte le persone che hanno transitato nei Ser.T. nel periodo campione di valutazione) implica che gli esiti dell'indagine non siano rappresentativi delle opinioni di tutti gli utenti, ma di quella parte di utenza contattabile: prevalentemente coloro che sono transitati nel servizio durante quel periodo e presumibilmente i più assidui frequentatori del servizio, rispetto a chi riceve prestazioni meno intensive.

La letteratura specialistica in materia indica, inoltre, che il meccanismo di autoselezione degli intervistati³ va considerato tra i limiti di cui tener conto poiché essendo libera la scelta dei cittadini di partecipare alla compilazione del questionario, è facile che si verifichino situazioni di selezione degli utenti più motivati a rispondere, poiché più soddisfatti del servizio ricevuto, contrariamente a quello che fanno i meno soddisfatti più restii alla compilazione.⁴

Perché la rappresentatività sia maggiore è importante che la dimensione campionaria sia più ampia possibile.

Negli anni si è avuto un incremento del numero assoluto di questionari: n. 326 nel 2005 n. 433 nel 2007 n. 380 nel 2009, n.438 nel 2011 e n. 762 nel 2014, pari al 33,3% sul totale delle persone che nello stesso periodo, febbraio 2014, hanno ricevuto almeno una prestazione dai SerT. Le percentuali di adesioni differiscono da servizio a servizio.

In questo tipo d'indagini è necessario mantenere l'attenzione nell'utilizzare tutti gli accorgimenti necessari a evitare il più possibile "rifiuti alla risposta" (anonimato, spiegazione obiettivi, presentazione risultati e finalità, ...).⁵

Il sondaggio si pone i seguenti obiettivi:

- misurare il livello di soddisfazione percepita dall'utenza che accede al Servizio
- verificare le criticità rispetto ad alcune caratteristiche del servizio offerto
- misurare il grado di funzionalità del servizio offerto
- individuare, a partire dalle criticità emerse, percorsi e strategie di miglioramento

Questa edizione di Customer è la quinta in ordine di tempo e segue, secondo la frequenza biennale prestabilita, quelle del 2005, del 2007, del 2009 e del 2011.

Il confronto longitudinale è possibile però a partire dall'edizione del 2009 poiché la prima del 2005, condotta in via sperimentale, mostrò alcune incongruenze che richiesero sostanziali modifiche ai contenuti del questionario, rendendola di fatto eterogenea e non confrontabile con le successive.

¹ G. Bertin, Valutazione e sapere sociologico. Metodi e Tecniche di gestione dei processi decisionali, FrancoAngeli, Milano, 1995.

² a cura di Giovanni Giannelli, Alessandro Mariani D'Altri, Monica Teodorani, Paolo Ugolini, UN SER.T. ALLO SPECCHIO Percezione della qualità del servizio per le tossicodipendenze di Cesena da parte degli utenti

³ Iacch V., I pazienti valutano l'ospedale che li assiste. Aspetti metodologici delle procedure di valutazione, in Leone L., Vecchi G. (a cura di). Valutazione 2002. Pratiche di valutazione in Italia: consolidamenti, ripensamenti e nuovi ambiti di riflessione, Franco Angeli, Milano, 2003.

⁴ A. Saponaro, D. Casalboni, T. Polverelli La Valutazione della soddisfazione degli utenti come strumento per il processo di miglioramento continuo del Ser.T. in Qualità, accreditamento e risultati Ser.T. e Comunità Terapeutiche - SESTANTE n. 30 novembre 2008

⁵ A. Saponaro, D. Casalboni, T. Polverelli op.cit.

Note metodologiche

Lo strumento

Il questionario utilizzato (allegato 1) è il risultato di un adattamento del modello regionale. Nello specifico, pur mantenendo le stesse aree di approfondimento sono state apportate alcune modifiche che hanno permesso di entrare nella specificità dei Servizi delle Dipendenze dell'ASL di Bergamo.

Il questionario è articolato in **sei sezioni** ed è strutturato con domande a risposte chiuse, ad esclusione dell'ultima che prevede la possibilità di risposta multipla.

La prima sezione esplora le caratteristiche del campione (tipologia del compilatore, sesso, età, nazionalità).

La seconda sezione analizza il grado di soddisfazione relativo alla prenotazione: modalità, orari, tempi di attesa, rispetto della privacy.

La terza sezione esamina gli aspetti legati all'organizzazione del Servizio; in particolare il focus è mirato sull'aspetto degli orari di apertura del servizio e delle relative attività (somministrazione farmacologica ed appuntamenti).

La quarta sezione rileva il rapporto che si crea tra operatore e utente: gli indicatori permettono di "misurare" anche la competenza e disponibilità degli operatori (rispetto degli orari, capacità di ascolto, informazioni sul programma terapeutico, ecc..)

La quinta sezione permette di evidenziare in linea generale il livello di soddisfazione percepito dall'utente.

Alla fine del questionario è stata prevista anche la possibilità di esprimere eventuali osservazioni da parte del compilatore.

Il campione

L'indagine coinvolge volontariamente tutti i soggetti che nel periodo di osservazione afferiscono ai SerT., coloro che aderiscono all'indagine vanno a costituire il campione di studio e le loro risposte il materiale di indagine.

Modalità di inclusione dell'utenza

L'adesione all'iniziativa di rilevazione della Customer Satisfaction è di tipo volontario.

Nelle sale d'attesa (front office e ambulatori di somministrazione dei farmaci) di ogni sede SerT è stato affisso un avviso (allegato 2) con il quale si informava dell'iniziativa (scopo, periodo e modalità), invitando gli utenti e/o i familiari ad aderirvi e sottolineando la garanzia dell'anonimato; sono stati, inoltre, messi a disposizione i questionari e l'urna dove deporli una volta compilati.

L'utilizzo di luoghi diversi in cui posizionare il materiale e di diverse modalità/strumenti di proposta di adesione all'indagine ha avuto lo scopo di aumentare il livello di *compliance*.

Ogni questionario è stato accompagnato da una breve nota rivolta all'utente, a firma del Responsabile del Servizio, con la quale veniva spiegato in modo essenziale la finalità della rilevazione (allegato 2).

Periodo e durata della rilevazione

L'indagine si è svolta nel mese di febbraio 2014.

Criteri di elaborazione analisi dei dati

Per ogni item sono stati identificati i campi vuoti, definiti come "omissis".

Il calcolo delle percentuali sulle singole risposte è stato effettuato individuando come denominatore solo il numero di questionari nei quali è indicata la risposta al singolo item

Entità del campione

Indice di adesione all'indagine

Hanno aderito all'indagine, rispondendo al questionario proposto, n. 762 persone (438 nel 2011), pari al 33,3% sul totale delle persone che nello stesso periodo, febbraio 2014, hanno ricevuto almeno una prestazione dai SerT.

Tab. 1 Rapporto tra questionari rilevati ed utenti presenti nel febbraio 2014 per Unità Operativa SerT
– Percentuale di rilevazione 2009 e 2011 - Valori assoluti e percentuali di riga

Ser.T.	questionari rilevati	n. utenti che hanno ricevuto almeno una prestazione nel periodo dell'indagine	% di rilevazione 2014	% di rilevazione 2011	% di rilevazione 2009
Bergamo	189	900	21,0	5,1	11.04
Gazzaniga	105	274	38,3	11,1	13.08
Lovere	106	160	66,3	27,4	17.08
Martinengo	193	347	55,6	22,5	16.07
Ponte San Pietro	94	380	24,7	19,8	7.07
Treviglio	75	224	33,5	11,4	12.00
Totale	762	2285	33,3	12,1	12.05

Complessivamente il grado di risposta è pari al 33,3%

La tabella evidenzia percentuali di adesione differenti da Servizio a Servizio. L'adesione massima si registra a Lovere e a Martinengo e la minima al SerT di Bergamo in cui la prevalenza risulta inferiore alla media generale.

Non è possibile fare il confronto con gli anni precedenti in quanto solo quest'anno è stato possibile riportare il numero dei questionari raccolti con il numero dei soggetti che hanno frequentato i Servizi nel periodo dell'indagine, ossia solo con il numero di persone che hanno ricevuto almeno una prestazione nel periodo considerato.

Negli anni precedenti il rapporto era tra il numero di cartelle "attive" (persone in carico) nel periodo considerato e il numero.

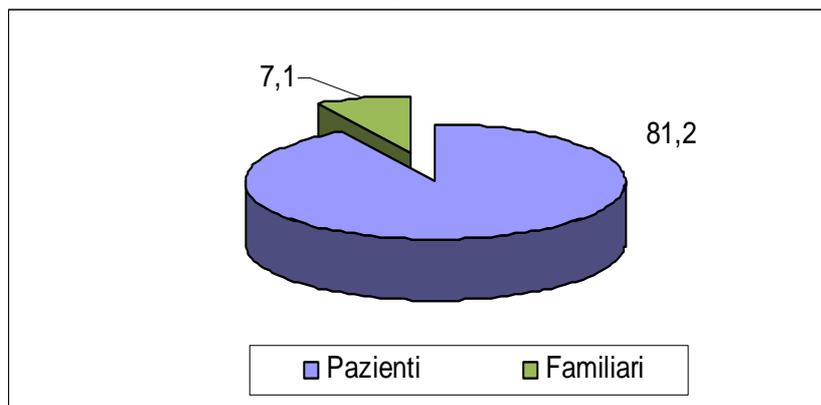
Risultati

Nota: quando non altrimenti specificato il dato si riferisce sempre all'anno 2014

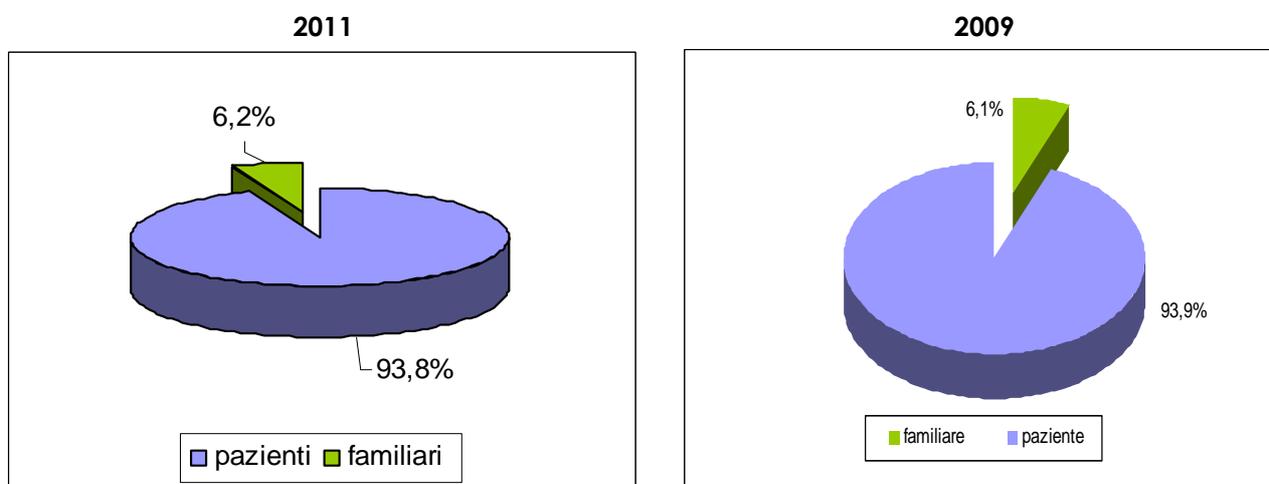
1. Dati relativi ai compilatori

1.1 Tipologia

Graf. 1 – Suddivisione dei compilatori per tipologia – Anno 2014 - Valori percentuali

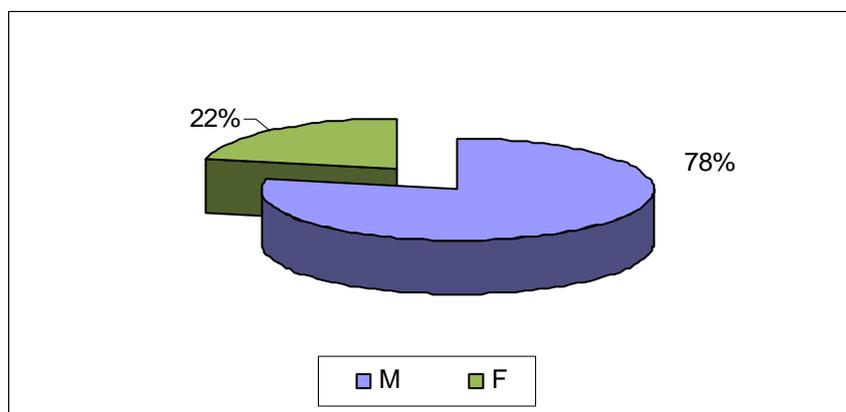


Graf. 2 – Suddivisione dei compilatori per tipologia - Anni 2011 e 2009 - Valori percentuali

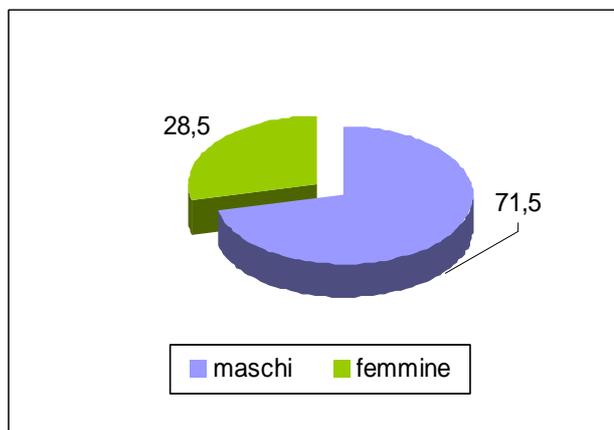
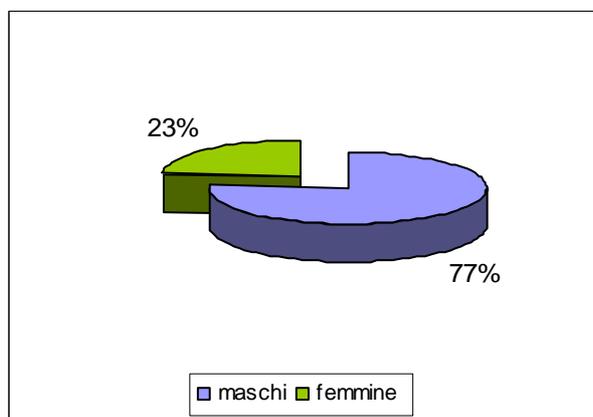


1.2 Sesso

Graf. 3 - Suddivisione dei compilatori per sesso – Anno 2014 - Valori percentuali



Graf. 4 - Suddivisione dei compilatori per sesso - Anni 2011 e 2009 - Valori percentuali



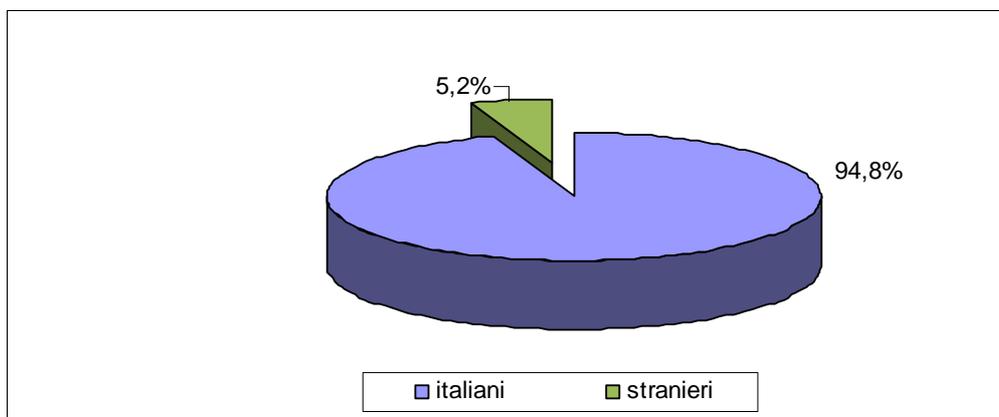
1.3 Età

Tab. 2 – Suddivisione dell'utenza per fascia d'età confronto 2009 - 2011- 2014 - percentuali di colonna

fascia d'età	2014	2011	2009
<=19 anni	1,0	1,1	0,7
20-24 anni	2,9	6,8	9,4
25-29 anni	8,0	12,1	13,4
30-34 anni	9,2	13,7	14
35-39 anni	9,2	17,8	20,8
40-44 anni	16,1	17,5	21,8
45-49 anni	15,7	14,8	10,7
50-54 anni	8,8	7,7	4,6
55-59 anni	3,4	2,2	2
60-64 anni	1,6	4,1	0,7
65 anni e oltre	1,6	2,2	2
non specificato	22,4		
totale	100	100	100

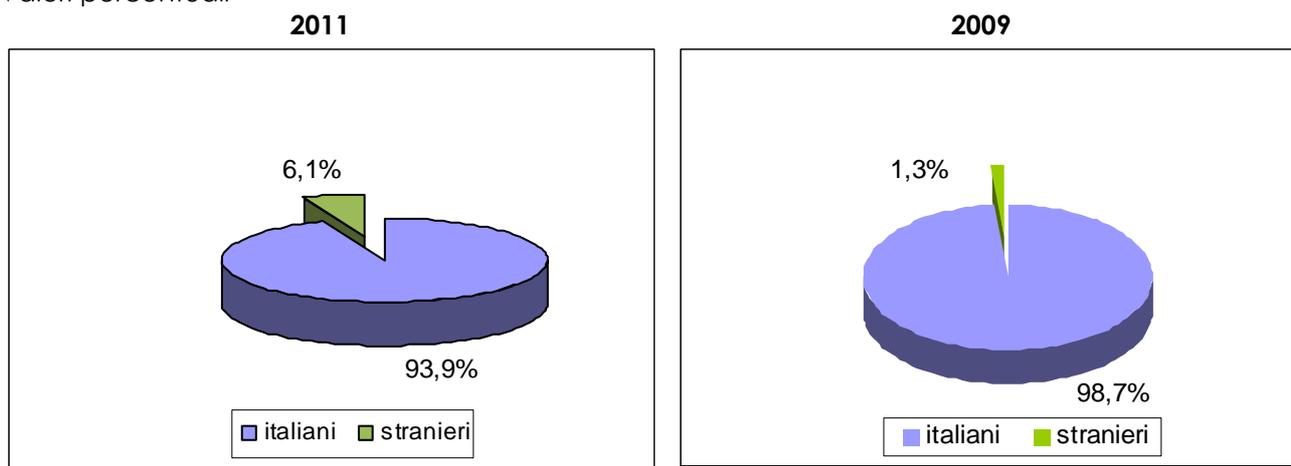
1.4 Nazionalità

Graf 5 – Suddivisione dell'utenza che ha aderito all'indagine per nazionalità – Anno 2014 - Valori percentuali



Va precisato che il questionario era disponibile solo in lingua italiana.

Graf. 6 – Suddivisione dell'utenza che ha aderito all'indagine per nazionalità - Anni 2011 e 2009 - Valori percentuali



1.5 Area di patologia

Tab. 3 – Rapporto percentuale tra numero di utenti divisi per area di patologia e numero di questionari raccolti – indagine 2014 Valori assoluti e percentuali

Area di patologia	Utenza febbraio 2014	n. questionari	di riga (questionari /utenza febbraio 2014)
Tossicodipendenza	1705	485	28,4
Alcoldipendenza	414	125	30,2
Gioco d'azzardo	65	13	20
Tabagismo	5	4	80
Altro ⁶	285	18	6,3
Non specificato	0	117	0
Totale	2474*	762	30,8

(*) Il totale non corrisponde al numero di soggetti (2285) perché una persona può aver avuto prestazioni su più aree di patologia

Il 63,6% dei questionari riguarda utenti tossicodipendenti con una percentuale di adesione del 28,4% rispetto agli utenti di quest'area che hanno ricevuto almeno una prestazione nel periodo considerato. Risulta lievemente superiore la percentuale di adesione degli alcol dipendenti, pari al 30,2% che ha interessato il 16,4% sul totale dei rispondenti.

I giocatori compulsivi sono rappresentati con l'1,7% dei questionari e con una percentuale di adesione interna pari al 20%.

Si rileva che i tabagisti presentano una percentuale significativa di adesione interna al campione (80%) anche se rappresentano solo lo 0,2% degli utenti che hanno usufruito prestazioni nel periodo considerato. Nessun tabagista aveva aderito all'indagine nel 2011.

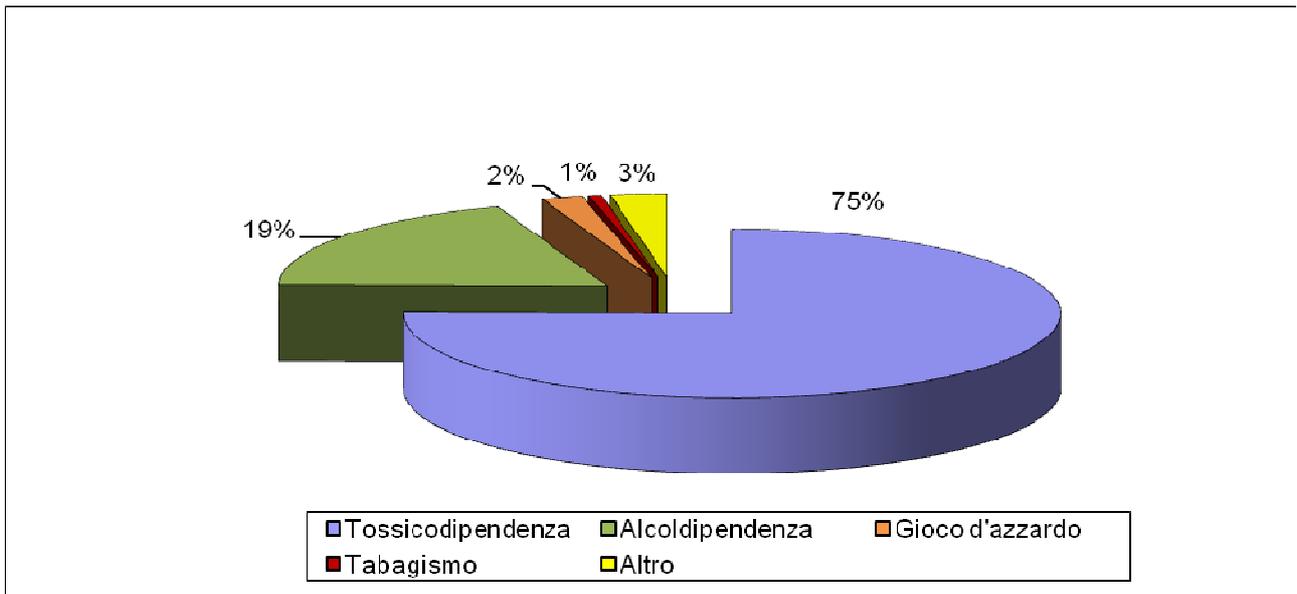
Solo il 6,3% di utenti appartenenti ad altri target raggruppati sotto la voce "altro (lavoratori inviati dal medico competente, inviati dalla Commissione medica Patenti speciali per violazione artt. 186 e 187 CdS...) ha risposto al questionario pur rappresentando una fetta significativa dell'utenza che ha usufruito di prestazioni nel periodo (11,5%). Si tratta di un'utenza che di norma non ha un legame continuativo e significativo e che, probabilmente, è meno interessata ad esprimersi sul funzionamento del servizio.

Si precisa che non è possibile fare un confronto con gli anni precedenti in quanto solo quest'anno è stato possibile rapportare il numero dei questionari raccolti con il numero dei soggetti che hanno frequentato i Servizi nel periodo dell'indagine, ossia solo con il numero di persone che hanno ricevuto almeno una prestazione nel periodo considerato.

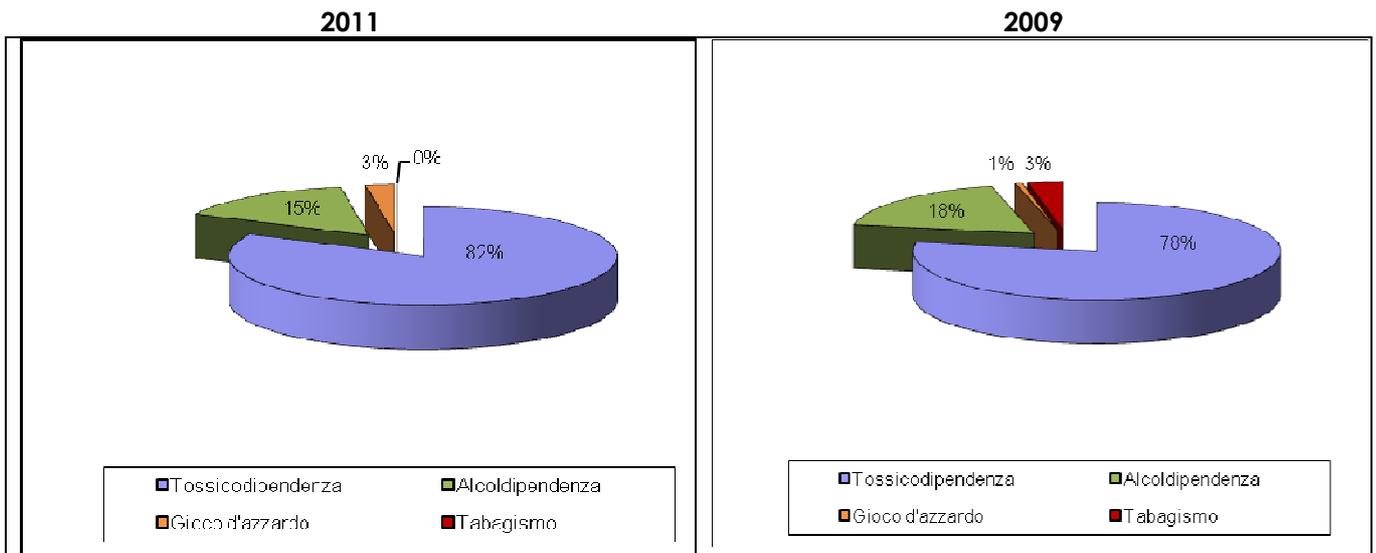
Negli anni precedenti il rapporto era tra il numero di cartelle "attive" (persone in carico) nel periodo considerato e il numero. Si riporta comunque la tabella relativa all'indagine 2011.

⁶ In altro rientrano: Lavoratori n. 24, Legale n. 56, Patenti n. 131, Trasferiti n. 66, Altro n. 8

Graf. 7 - Area di patologia dei compilatori - Anno 2014 - Valori percentuali



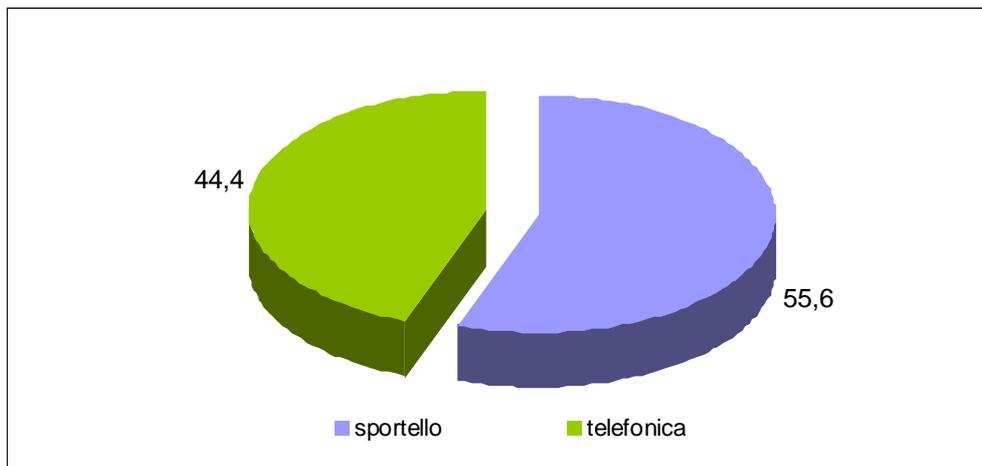
Graf. 8 - Area di patologia dei compilatori - Anni 2011 - 2009 - Valori percentuali



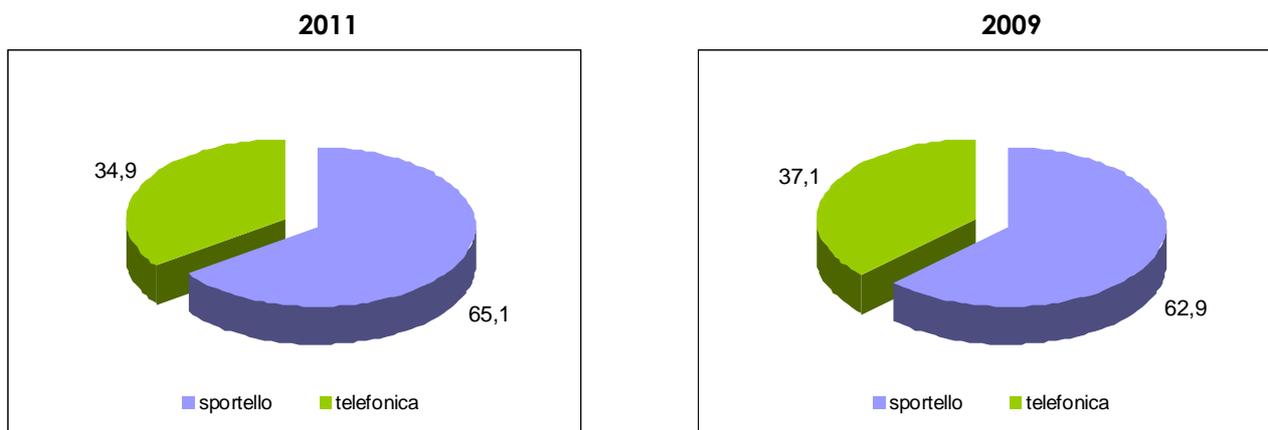
2. Dati relativi all'area "prenotazione"

2.1 Prenotazione della visita

Graf. 9 – Modalità di prenotazione della visita – Anno 2014 - Valori percentuali

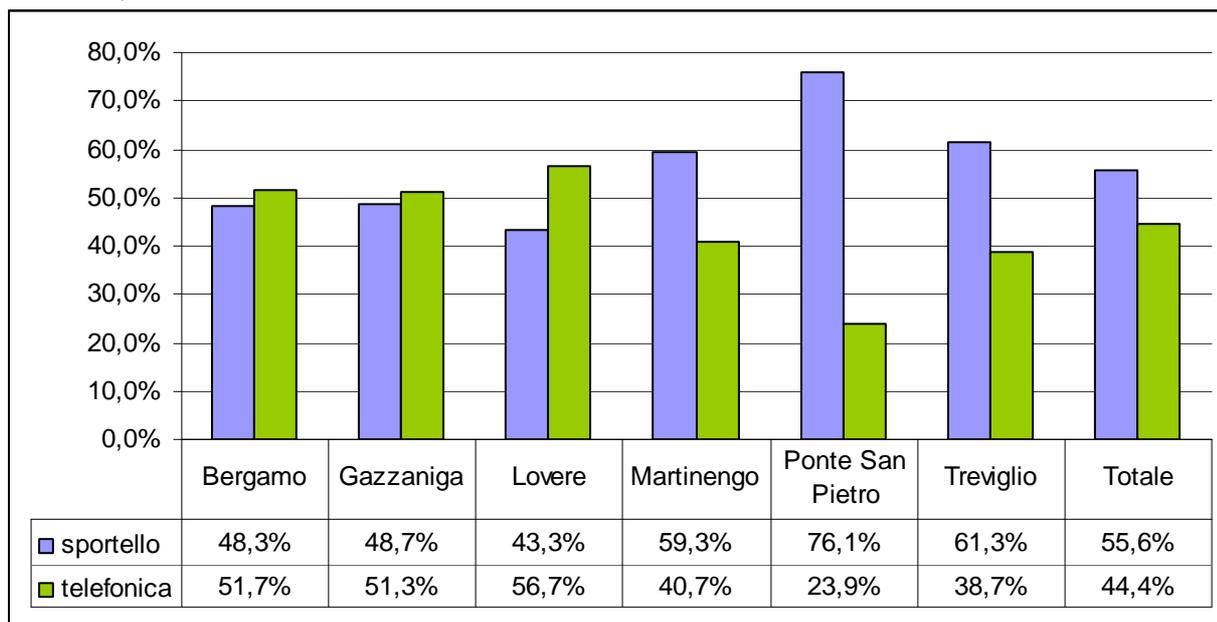


Graf. 10 – Modalità di prenotazione della visita – Anni 2011 e 2009 - Valori percentuali



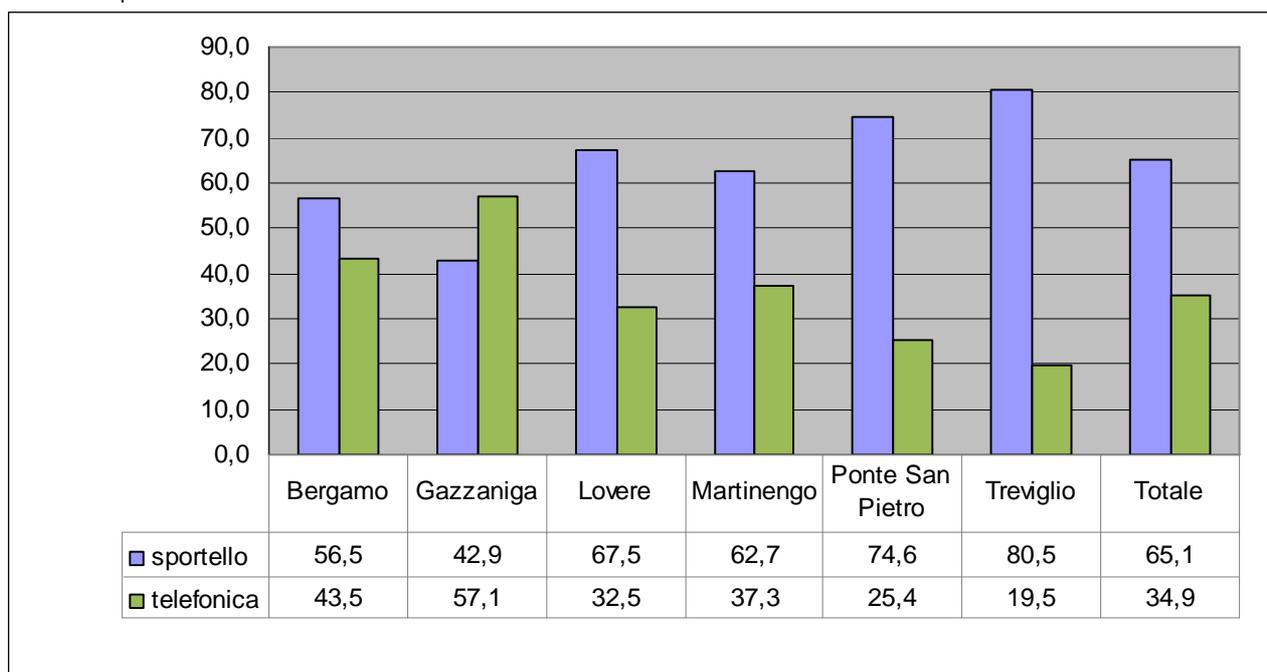
Il dato generale evidenzia che anche nel 2014 l'utenza che ha risposto ai questionari ha utilizzato maggiormente l'accesso al front office come modalità di prenotazione; l'incremento della prenotazione telefonica rispetto agli anni precedenti avvicina molto le due modalità.

Graf. 11 – Modalità di prenotazione della visita per Unità Operativa – Anno 2014 - Valori percentuali



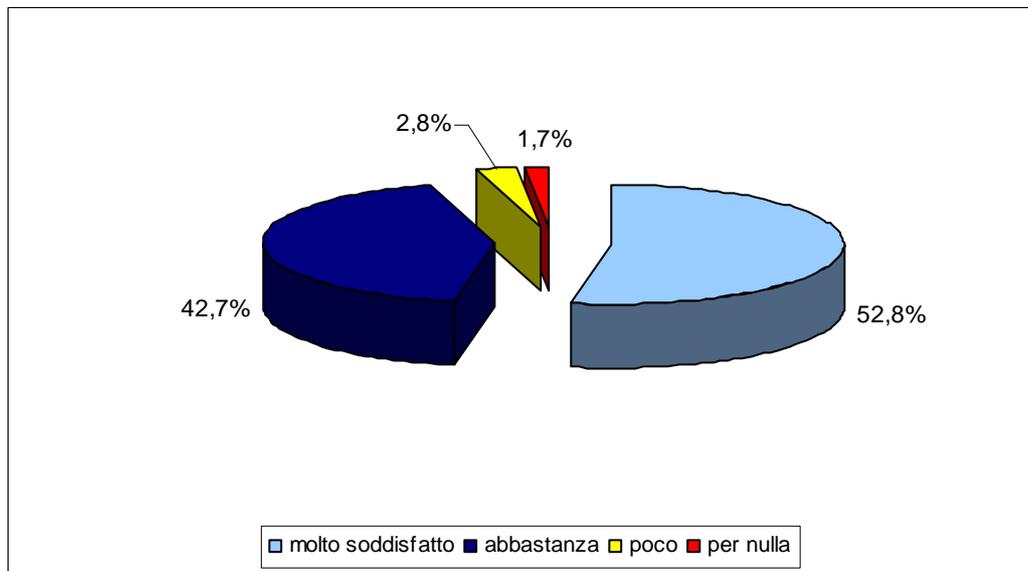
Analizzando lo stesso dato per ogni Unità Operativa è possibile cogliere differenze che sono verosimilmente legate alle diverse organizzazioni dei singoli Servizi (orari d'apertura, facilità d'accesso ...). I due estremi sono rappresentati dal Ser.T. di Lovere in cui la prenotazione telefonica supera quella allo sportello in inversione di tendenza rispetto al 2011 e dal Ser.T. Ponte San Pietro nel quale la prenotazione allo sportello è utilizzata tra i rispondenti più del triplo rispetto alla telefonata. I grafici successivi consentono ad ogni Ser.T. di raffrontare il dato del 2014 con la precedente indagine.

Graf. 12 – Modalità di prenotazione della visita per Unità Operativa Anno 2011 - Valori percentuali



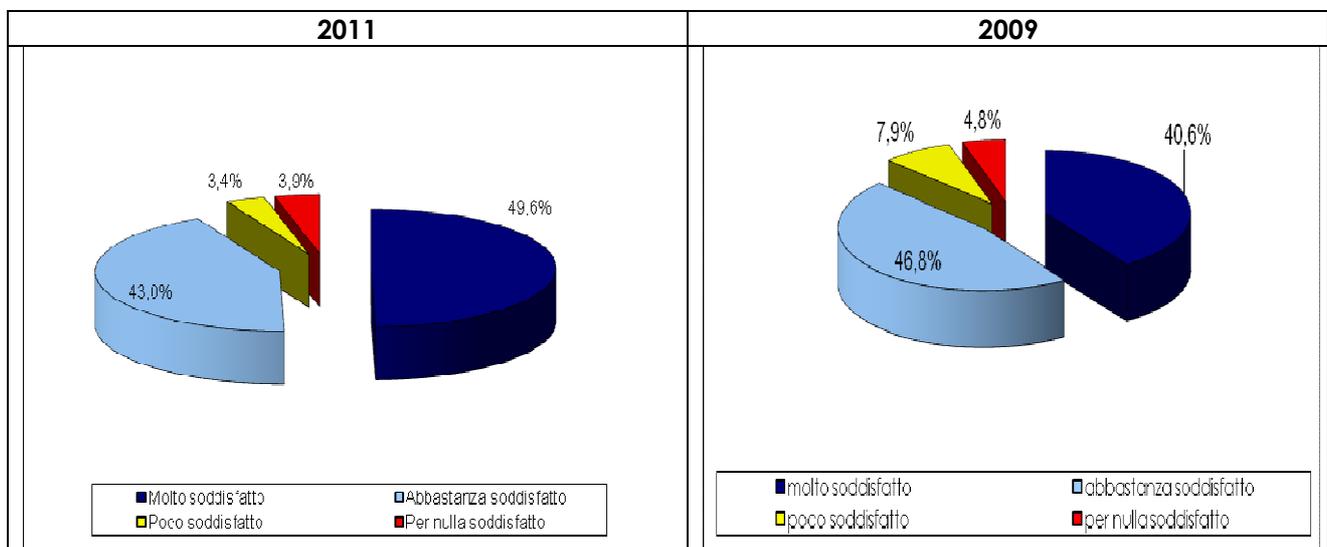
2.2 Livello di soddisfazione della prenotazione

Graf. 13 – Livello di soddisfazione della prenotazione – Anno 2014 - Valori percentuali

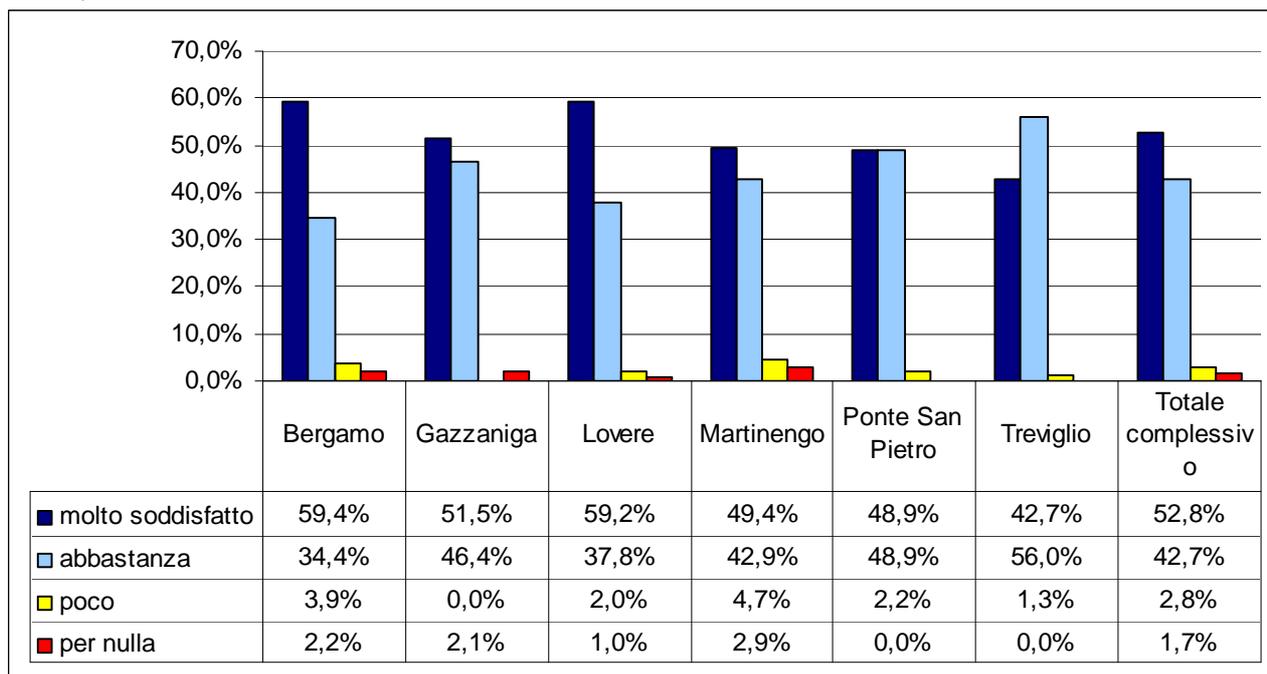


Il 95,5% dei rispondenti si dichiara molto e abbastanza soddisfatto della modalità di prenotazione utilizzata e solo il 4,5% si ritiene poco o per nulla soddisfatto con un trend di incremento del livello di soddisfazione dal 2009 al 2014.

Graf. 14 – Livello di soddisfazione della prenotazione - Anni 2011 – 2009 -Valori percentuali



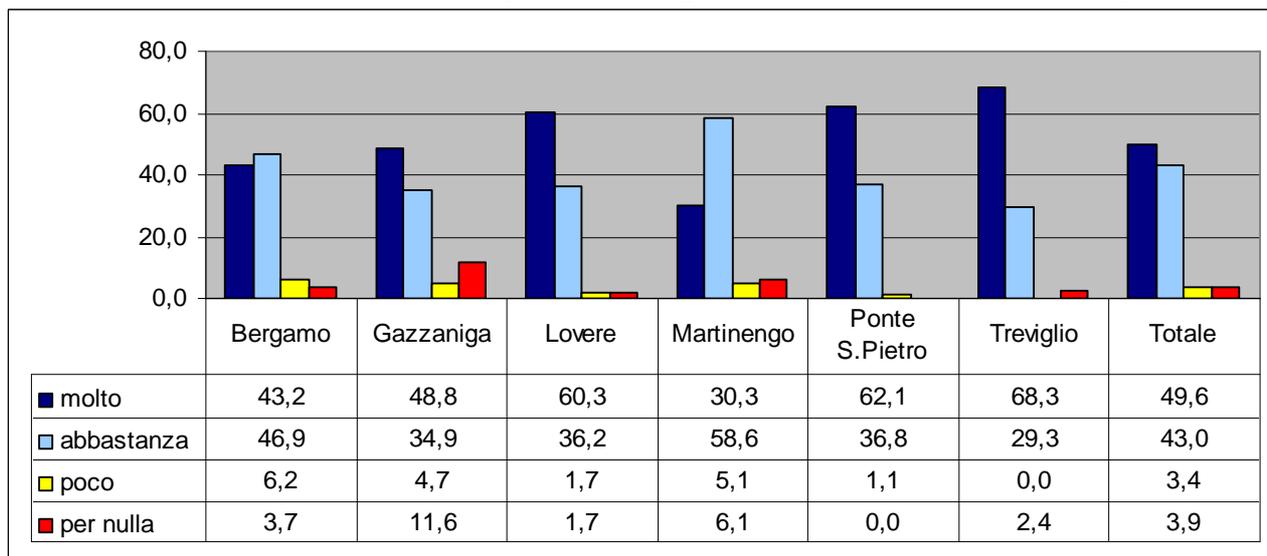
Graf. 15 – Livello di soddisfazione della prenotazione per U.O. valori percentuali – Anno 2014 – Valori percentuali



Il grado di soddisfazione rilevato va dal più basso registrato a Martinengo con l'92,4% al più alto registrato a Treviglio con il 98,7% di soddisfatti: per tutti i Ser.T., quindi, ci si attesta su livelli alti.

Il grafico che segue consente un confronto con l'indagine del 2011 che già rilevava un livello di gradimento alto; il valore meno soddisfacente era risultato allora quello relativo al Ser.T. di Gazzaniga con il 16,3% di insoddisfatti calati nel 2014 al 2,1%.

Graf. 16 – Livello di soddisfazione della prenotazione per U.O. SerT – Anno 2011 - valori percentuali



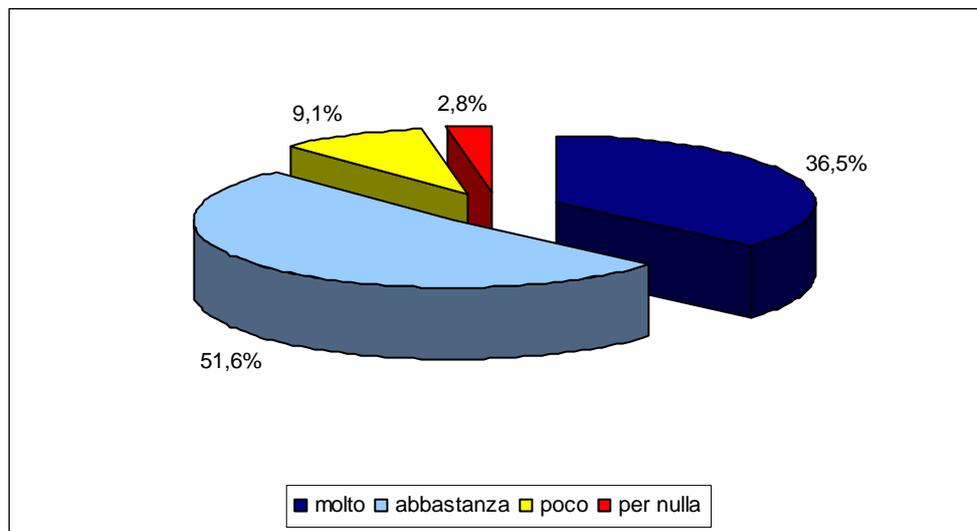
2.3 Dettaglio delle voci relative alla prenotazione

Il dettaglio delle voci che analizzano il livello di soddisfazione della prenotazione riguarda i seguenti items

- a. Orari di apertura degli sportelli di prenotazione
- b. Semplicità nel raggiungere gli sportelli di prenotazione
- c. Tempo di attesa per la prenotazione
- d. Comfort dei locali (pulizia dei locali, posti a sedere, servizi)
- e. Cortesia dell'impiegato o dell'operatore
- f. Rispetto della privacy (riservatezza)
- g. Spiegazioni dell'impiegato o dell'operatore sull'iter della visita/colloquio

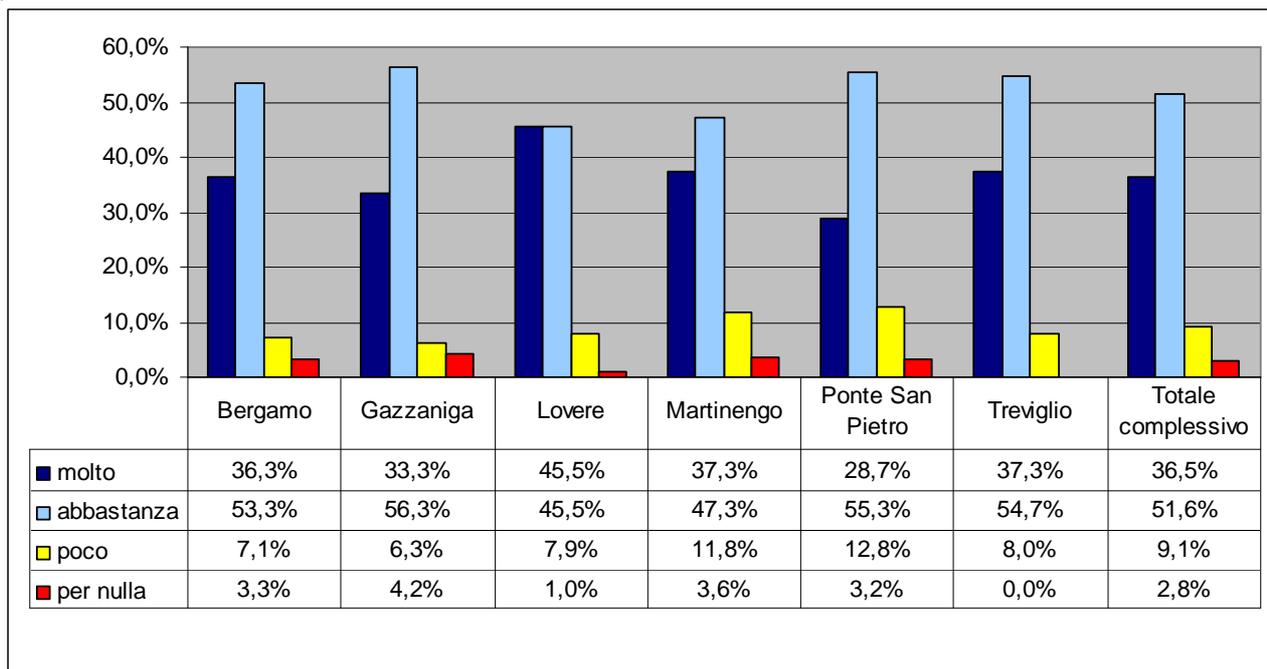
a. Orari di apertura degli sportelli di prenotazione

Graf. 17 Livello di soddisfazione orari apertura sportelli – Anno 2014 - Valori percentuali



Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente dell'88,1% con differenze tra SerT a SerT.

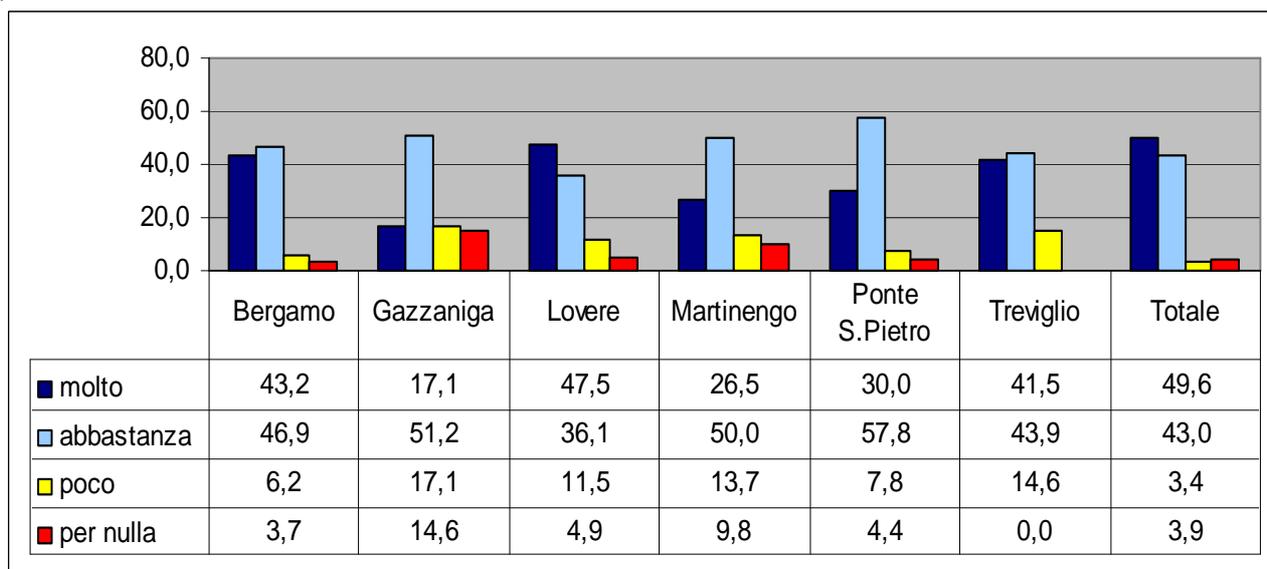
Graf. 18 - Livello di soddisfazione orari di apertura degli sportelli per U.O. SerT - Anno 2014 - Valori percentuali



Rispetto agli orari di apertura Treviglio risulta essere il servizio che riscuote un maggior grado di soddisfazione (92%) seguito da Lovere (91%) poi da Bergamo e Gazzaniga entrambi con l'89,6% di soddisfatti. Il 15,4% dei rispondenti del Ser.T. di Martinengo e il 16% del Ser.T. di Ponte San Pietro segnalano una criticità rispetto agli orari di apertura. Il Ser.T. di Martinengo registra però un miglioramento rispetto all'indagine precedente che rilevava il 23,5% di insoddisfatti.

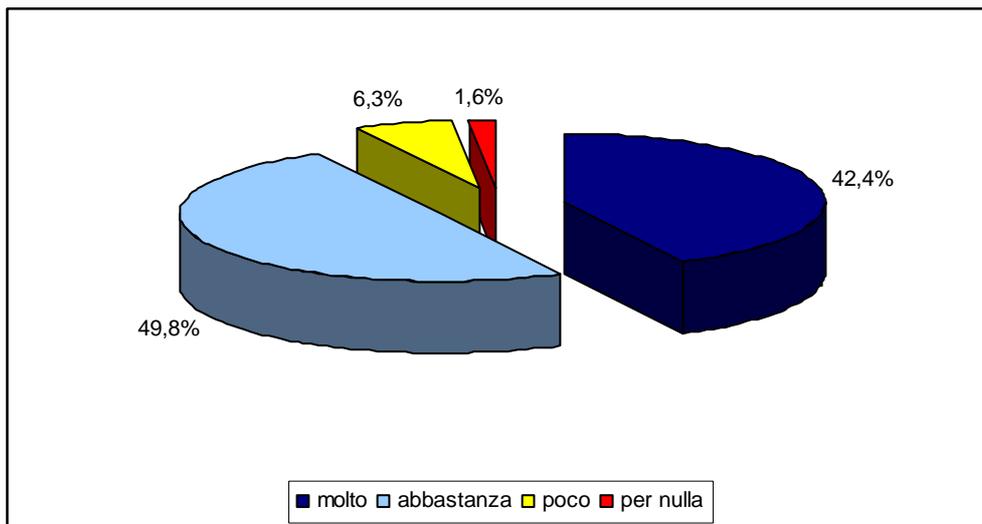
Il raffronto con l'indagine del 2011 ci segnala anche il miglioramento del Ser.T. di Gazzaniga che registrava nella precedente indagine il maggior numero di giudizi critici (31,7% vs 10,4%).

Graf. 19 - Livello di soddisfazione orari di apertura degli sportelli per U.O. SerT - Anno 2011- Valori percentuali



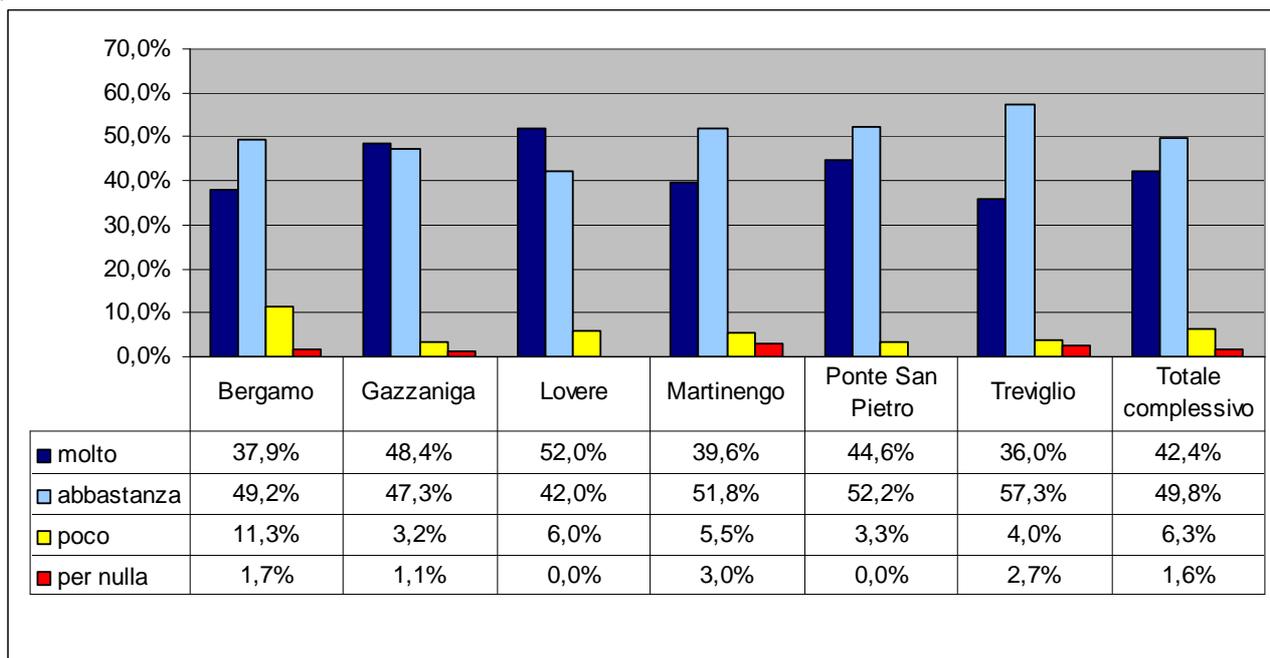
b. Semplicità nel raggiungere gli sportelli di prenotazione

Graf. 20 - Soddisfazione su semplicità raggiungimento sportello - Anno 2014 - Valori percentuali



Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente dell'92,2%

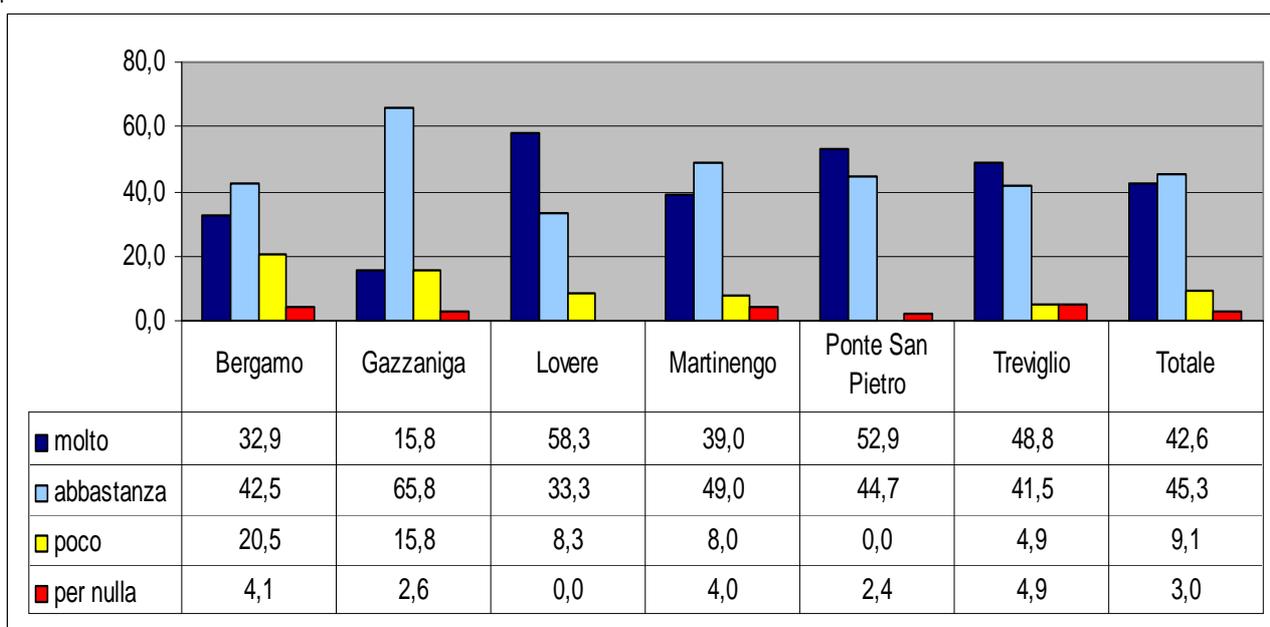
Graf. 21 - Soddisfazione su semplicità raggiungimento sportello per U.O. SerT – Anno 2014 - Valori percentuali



Rispetto alla **semplicità raggiungimento sportello** Ponte San Pietro risulta essere il Servizio in cui vi è il maggior livello di soddisfazione con il 96,7% confermando quanto già rilevato nell'indagine del 2011.

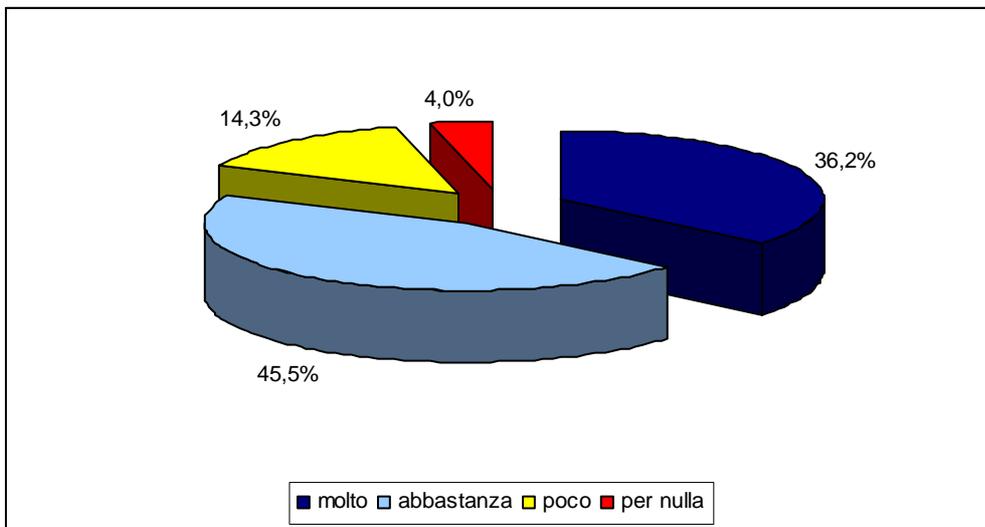
Il SerT di Bergamo evidenzia il grado di insoddisfazione maggiore con il 13% di insoddisfatti segnalando però un miglioramento rispetto al 24,6% del 2011. In miglioramento anche il giudizio sulla semplicità della segnaletica del Ser.T. di Gazzaniga che, insieme al Ser.T. di Bergamo, evidenziava nel 2011 il grado di insoddisfazione maggiore (18,4% vs 4,3%).

Graf. 22 - Soddisfazione su semplicità raggiungimento sportello per U.O. SerT – Anno 2011 - Valori percentuali



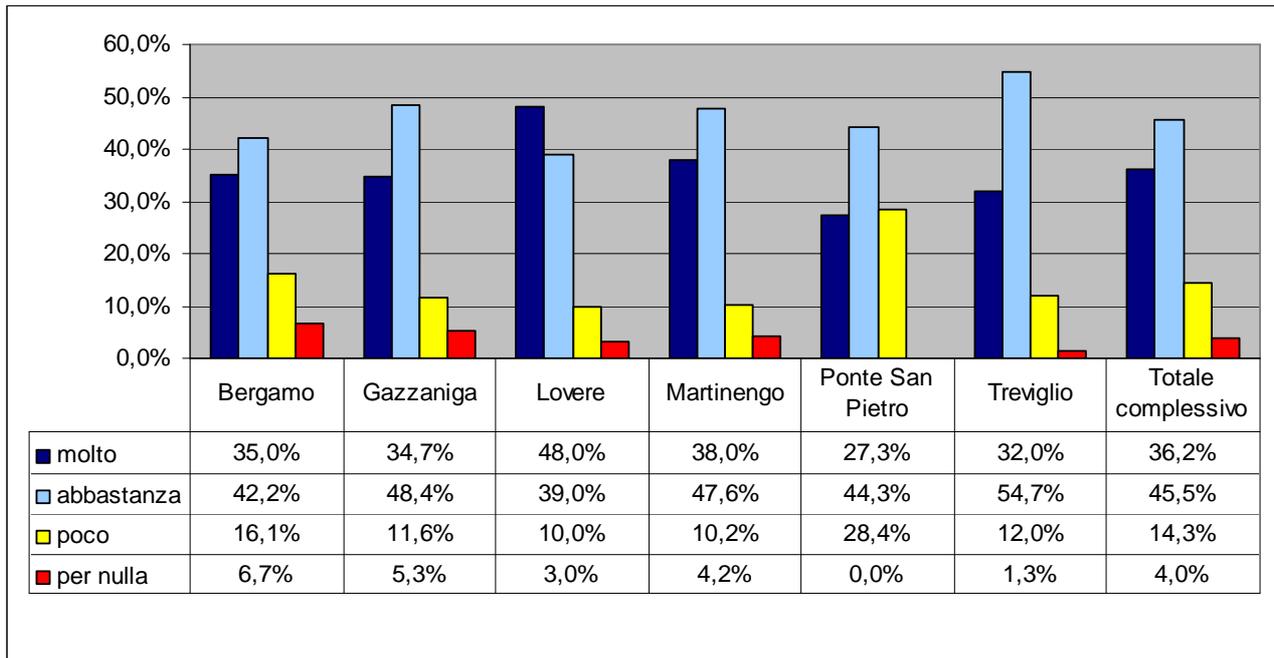
c. Tempo di attesa per la prenotazione

Graf. 23 - Soddisfazione su tempo di attesa – Anno 2014 - Valori percentuali



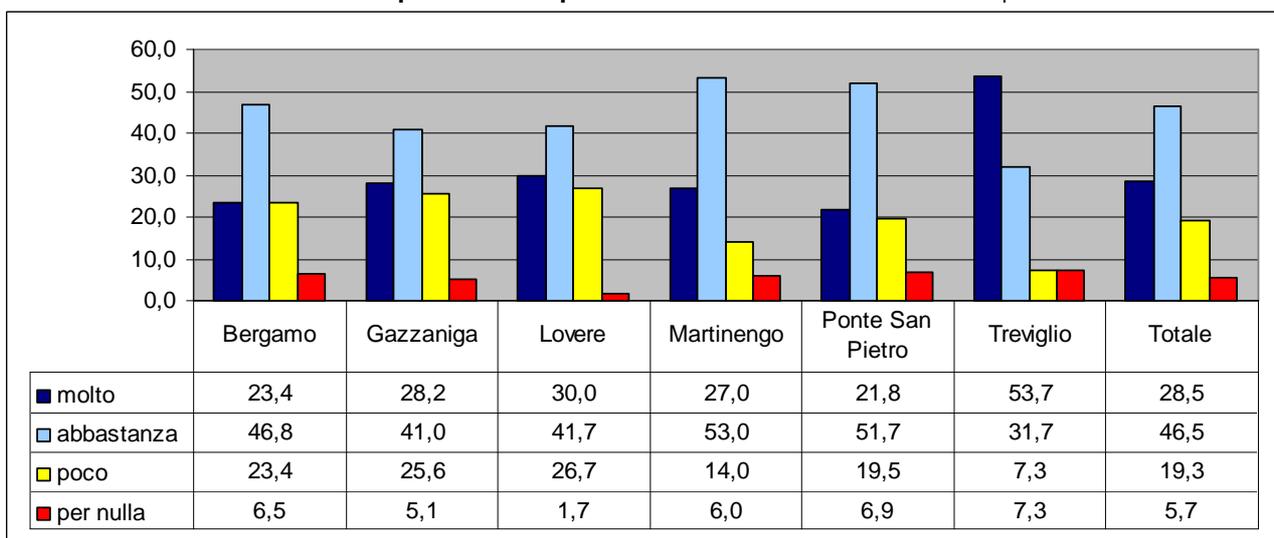
Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente del 81,7%

Graf. 24 - Soddisfazione su tempo di attesa per U.O. SerT – Anno 2014 - Valori percentuali



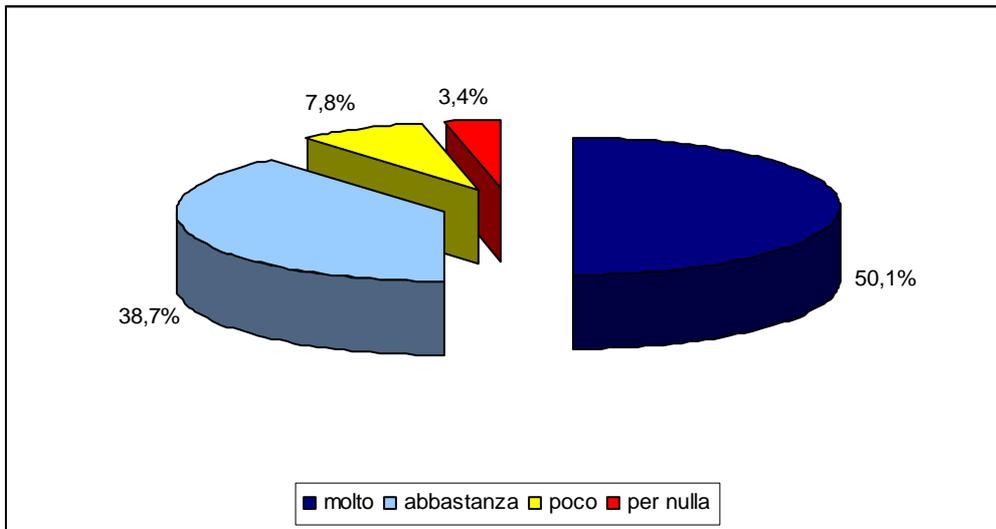
Rispetto al **tempo di attesa per la prenotazione** le situazioni più soddisfacenti sembrano essere quella del SerT di Lovere con l'87% segnalata tra le più critiche nel 2011 (con 71,7%) e quella del Ser.T. di Treviglio con l'86,7% di soddisfazione rispetto ai tempi d'attesa che conferma il dato del 2011. La situazione cui porre più attenzione è quella di Ponte San Pietro dove si registra il 28,4% di poco soddisfatti (già nel 2011 si rilevava il 26,4% di giudizi critici) seguita dal Ser.T. di Bergamo con il 22,8% di persone che si sono espresse in maniera critica (29,4% nel 2011). Si registra un incremento del livello di soddisfazione a Gazzaniga che nel 2011 presentava la situazione più critica (30,7% vs il 16,9% di insoddisfatti)

Graf. 25 - Soddisfazione su tempo di attesa per U.O. SerT – Anno 2011 - Valori percentuali



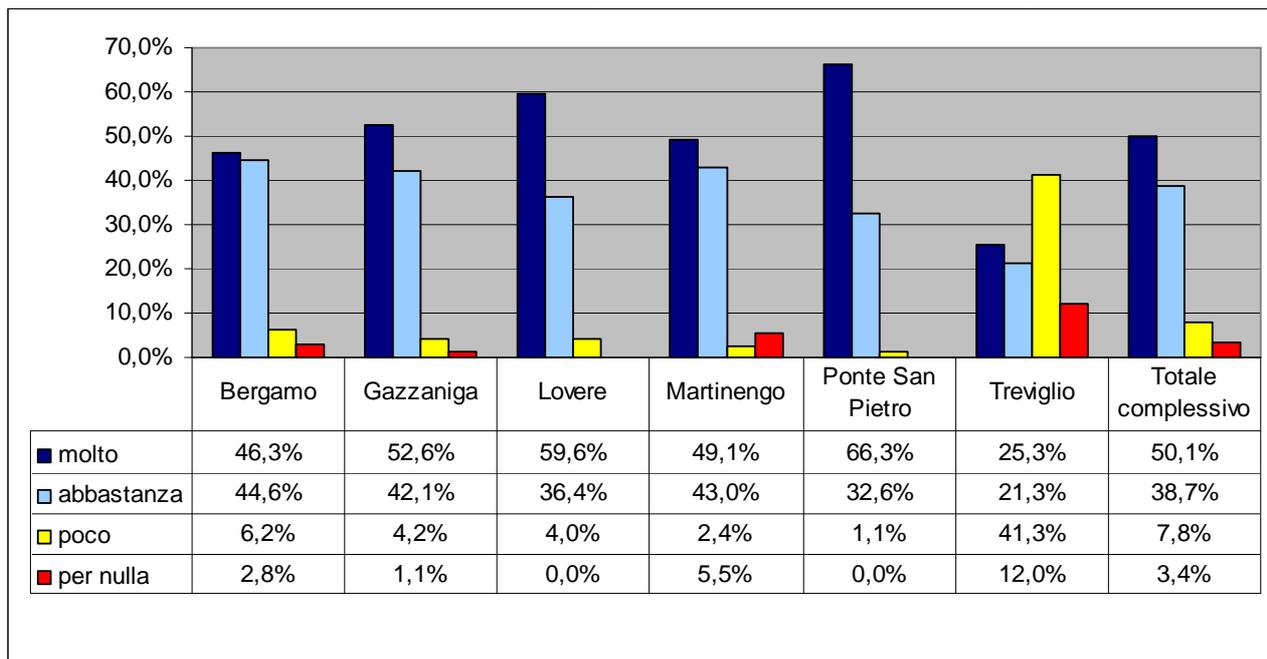
d. Comfort dei locali

Graf. 26 - Soddisfazione su comfort dei locali – Anno 2014 - Valori percentuali



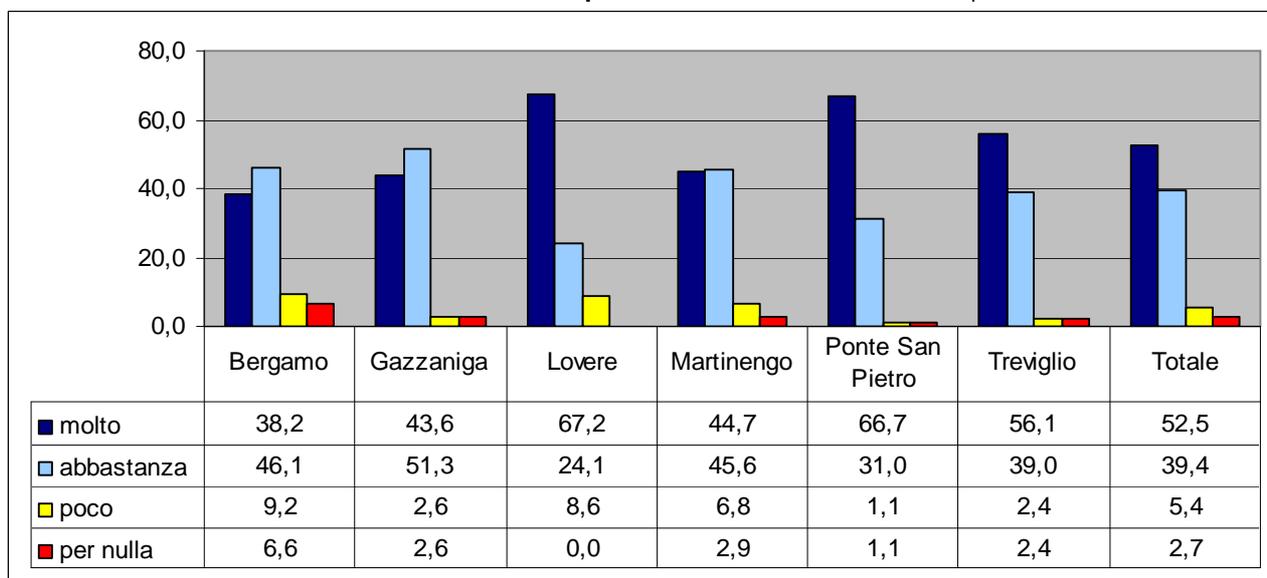
Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente dell'88,8%

Graf. 27 - Soddisfazione su comfort dei locali per U.O. SerT - Anno 2014 - Valori percentuali



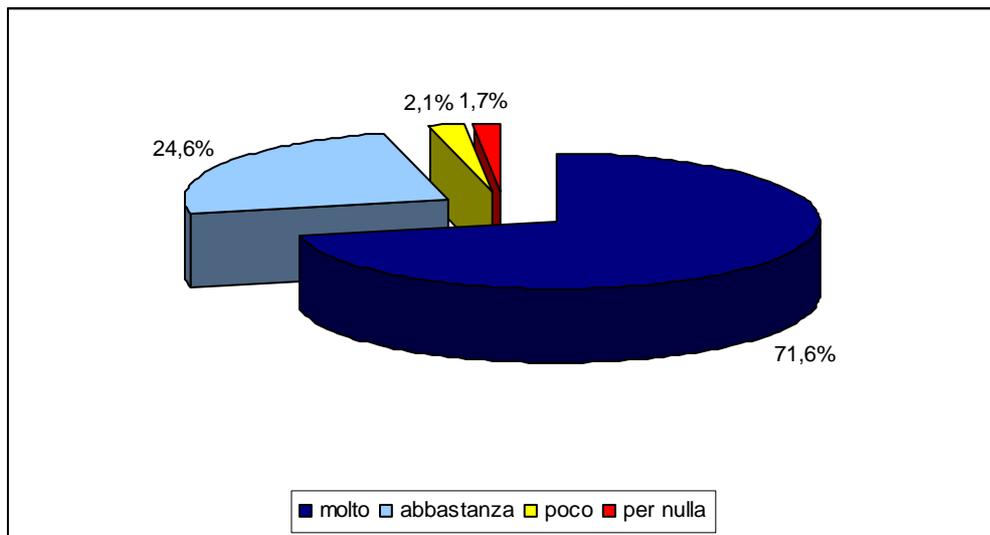
Rispetto al **comfort dei locali** quella del Ser.T di Ponte San Pietro si conferma come la situazione più soddisfacente (99%); Il livello di soddisfazione è abbastanza alto in tutti i Ser.T. fatta eccezione per il Ser.T. di Treviglio con il 53,3% di valutazioni negative (poco o per nulla soddisfatto). Balza all'occhio la differenza tra l'esito ottenuto dal Ser.T. di Treviglio nell'attuale indagine rispetto a quella del 2011 (gli insoddisfatti rispetto al confort dei locali erano solo il 4,8%) non riconducibile a altrettanto significativi cambiamenti dell'ambiente.

Graf. 28 - Soddisfazione su comfort dei locali per U.O. – Anno 2011 - Valori percentuali



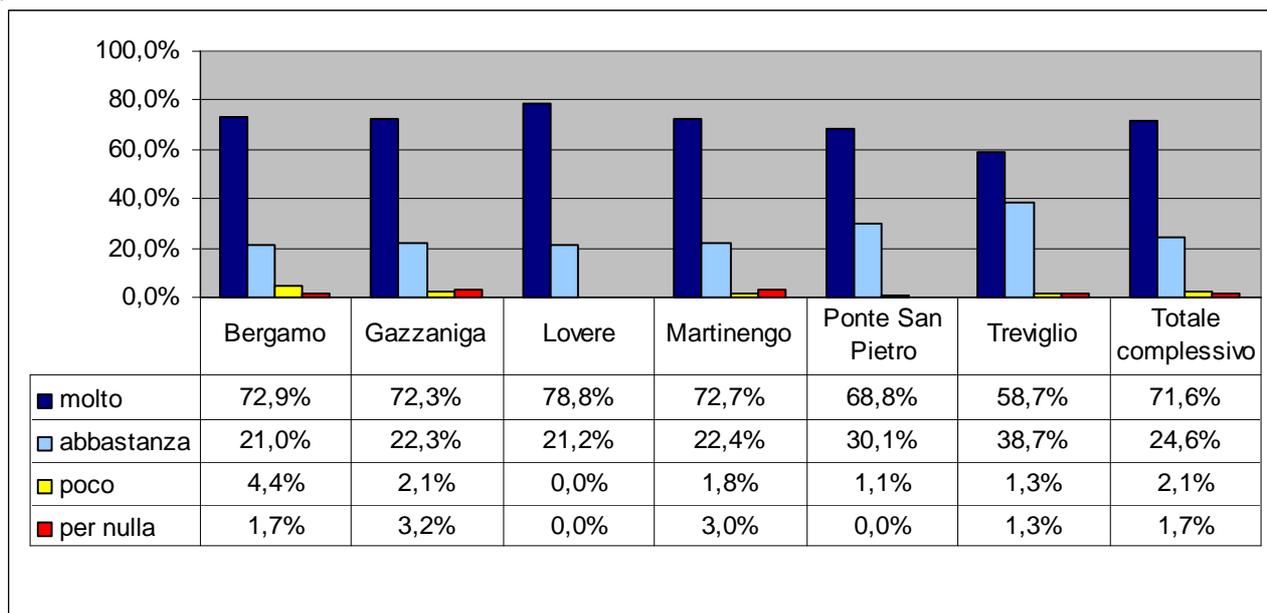
e. Soddisfazione su cortesia impiegato/operatore

Graf. 29 - Soddisfazione su cortesia impiegato/operatore - Anno 2014 - Valori percentuali -



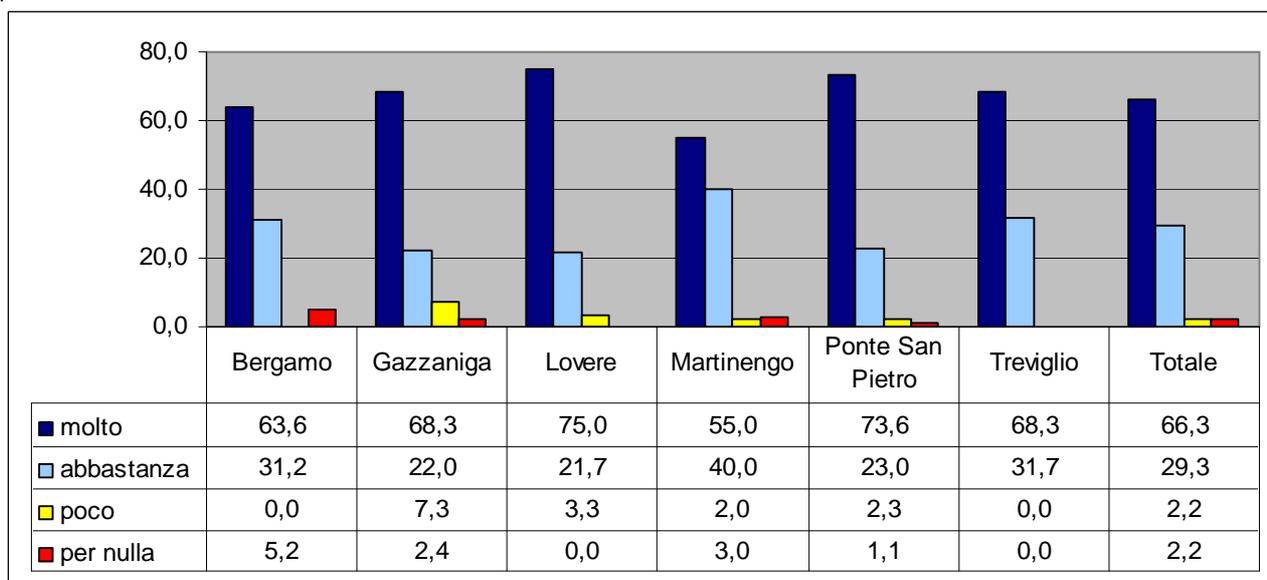
Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente del 96,2% confermandosi la situazione positiva già rilevata nel 2011 (95,6%).

Graf. 30 - Soddisfazione su cortesia impiegato/operatore per U.O. SerT - Anno 2014 - Valori percentuali



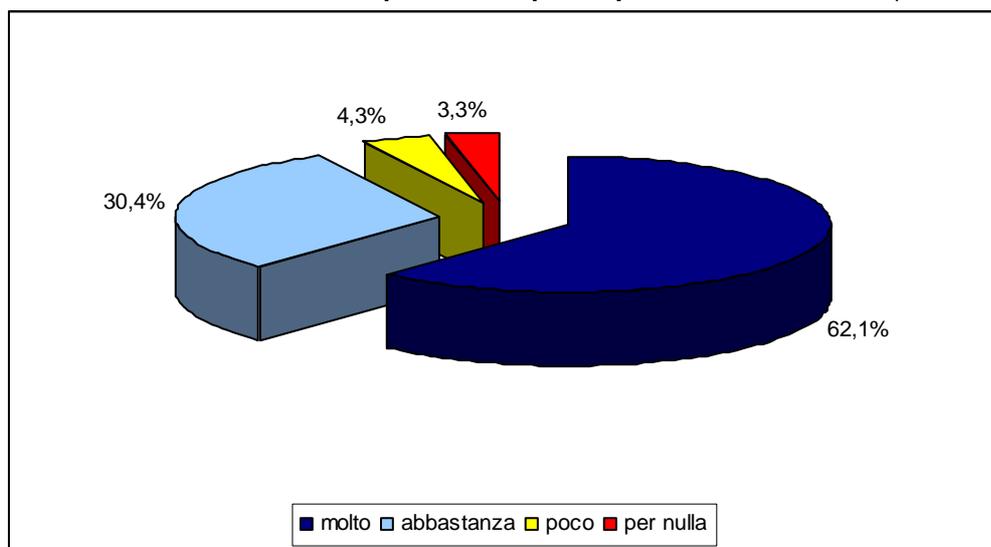
Il grado di soddisfazione generale si conferma positivamente per tutti i Ser.T. Per quanto riguarda il Ser.T. di Lovere la soddisfazione è assoluta, non si registra infatti nessun giudizio critico; il Ser.T. di Ponte si attesta sul 98,9% di valutazioni positive. Il valore di soddisfazione più basso è quello di Gazzaniga con il 94,7% che registra comunque un aumento di giudizi positivi rispetto alla scorsa indagine (90,3%)

Graf. 31 - Soddisfazione su cortesia impiegato/operatore per U.O. SerT - Anno 2011 - Valori percentuali



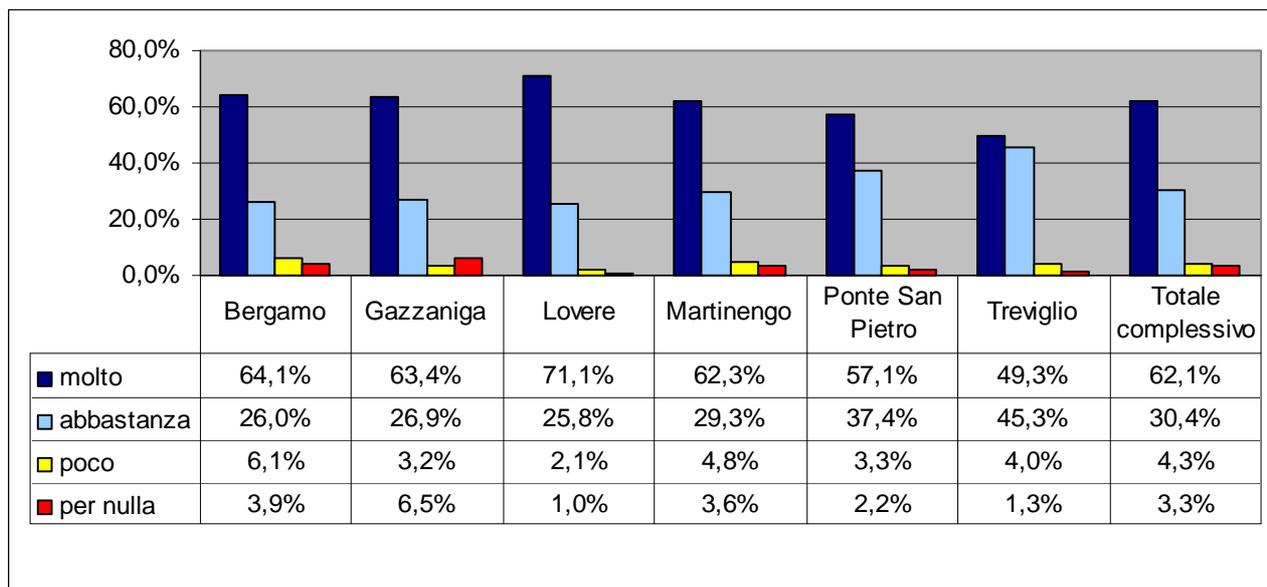
f. Soddisfazione su rispetto della privacy

Graf. 32 - Soddisfazione su rispetto della privacy - Anno 2014 - Valori percentuali



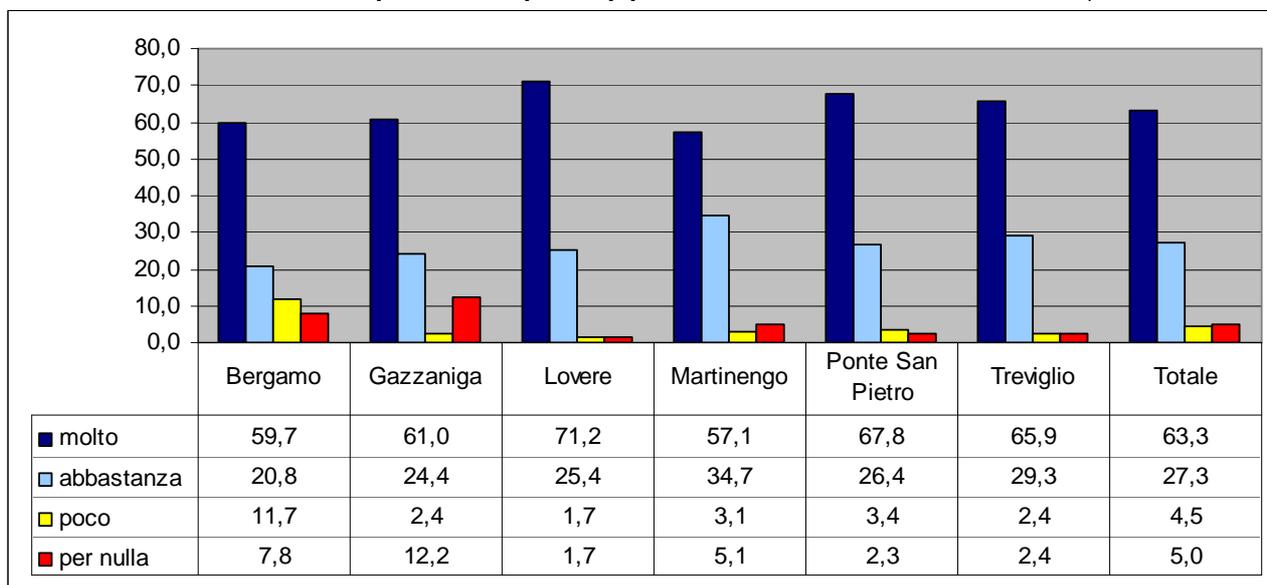
Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente del 92,5% (90,6% nel 2011).

Graf. 33 - Soddisfazione su rispetto della privacy per U.O. SerT - Anno 2014 - Valori percentuali



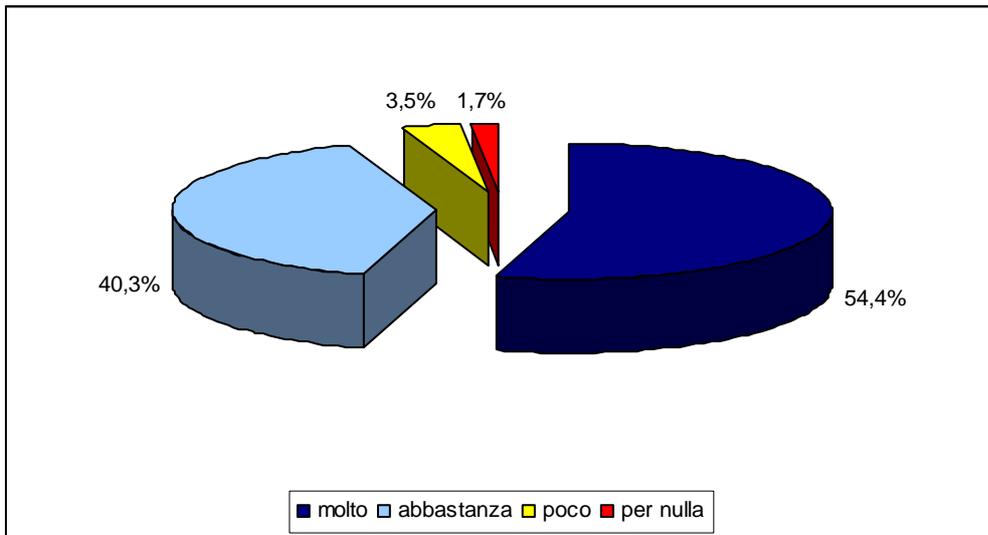
In tutti i Ser.T. si registra un gradimento alto tra i rispondenti. La situazione più soddisfacente sembra essere quella di Lovere (96,9%) seguita Treviglio (94,7%) e da Ponte San Pietro (94,5%). Il numero maggiore di insoddisfatti, seppure in calo rispetto alla precedente indagine, si registra nei Ser.T. di Bergamo con il 10% (19,5% nel 2011) e di Gazzaniga con il 9,7% (14,6% nel 2011).

Graf. 34- Soddisfazione su rispetto della privacy per U.O. SerT - Anno 2011 - Valori percentuali



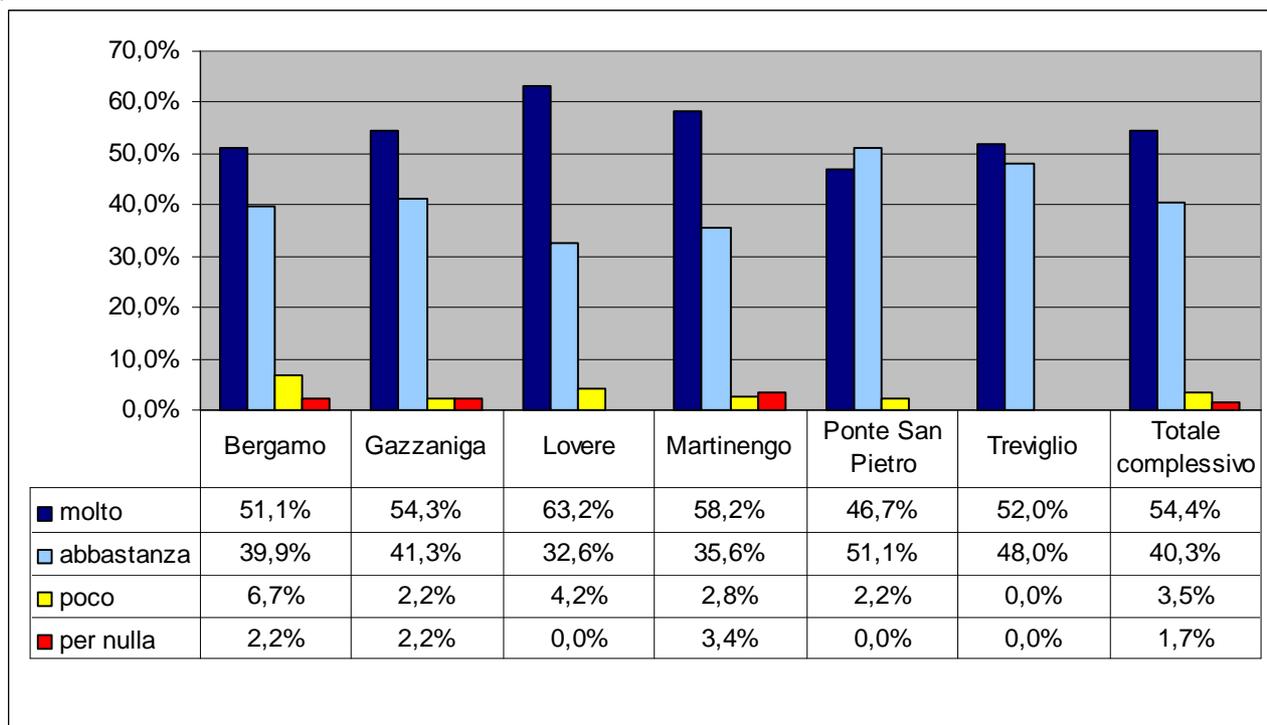
g. Soddisfazione rispetto alle spiegazioni ricevute sull'iter delle visite/colloqui proposti

Graf. 35 - Soddisfazione su spiegazioni sull'iter delle visite/colloqui - Anno 2014 - Valori percentuali -



Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente del 94,7% (92,2% nel 2011)

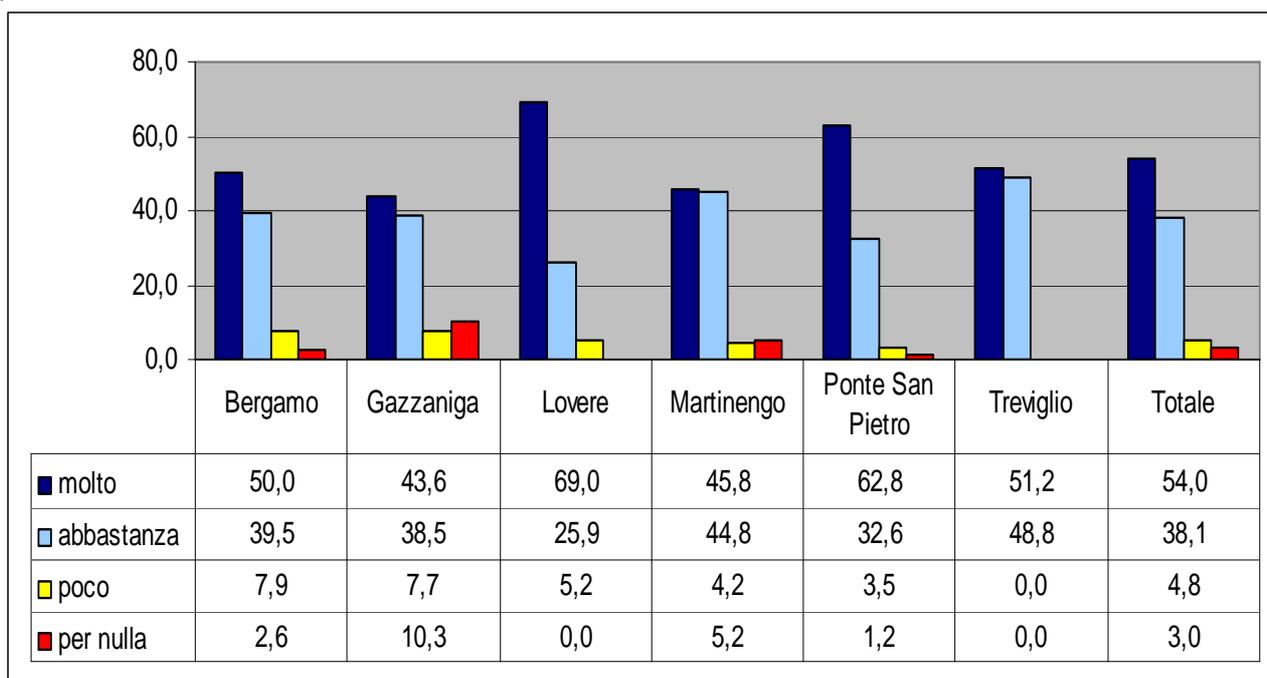
Graf. 36 - Soddisfazione su spiegazioni sull'iter delle visite/colloqui per U.O. SerT - Anno 2014 - Valori percentuali



Nel Ser.T. di Treviglio il 100% dei rispondenti si è espresso positivamente in merito alle **spiegazioni sull'iter delle visite/colloqui**; segue il Ser.T. Ponte San Pietro con il 2,2% di poco soddisfatti.

Il livello maggiore di insoddisfazione si registra a Bergamo con l'8,9% (10,5% nel 2011). Il Ser.T. di Gazzaniga registra un miglioramento passando dal 18% di insoddisfatti nell'indagine del 2011 al 4,4% dell'attuale rilevazione.

Graf. 37 - Soddisfazione su spiegazioni sull'iter delle visite/colloqui per U.O. SerT - Anno 2011 - Valori percentuali

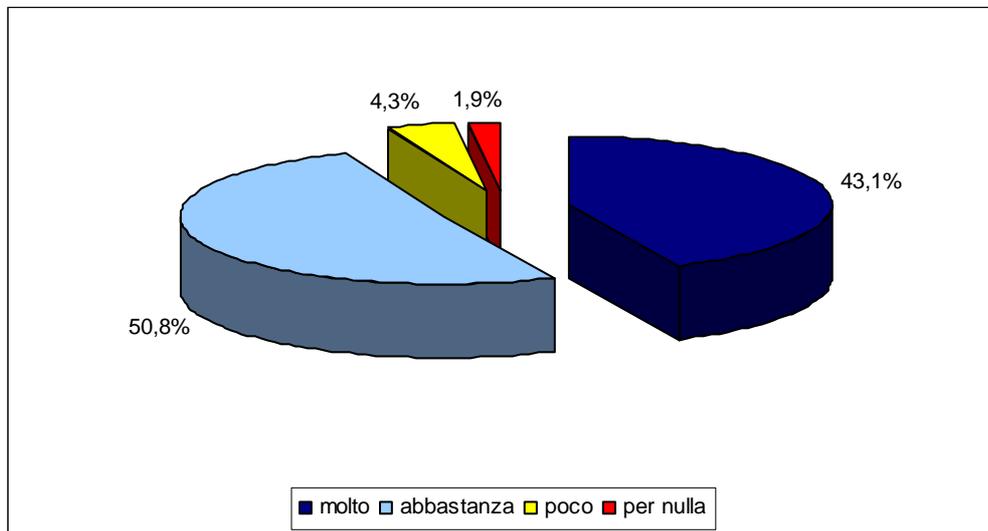


3. Dati relativi all'area "organizzazione del servizio"

3.1 Livello di soddisfazione dell'organizzazione del servizio

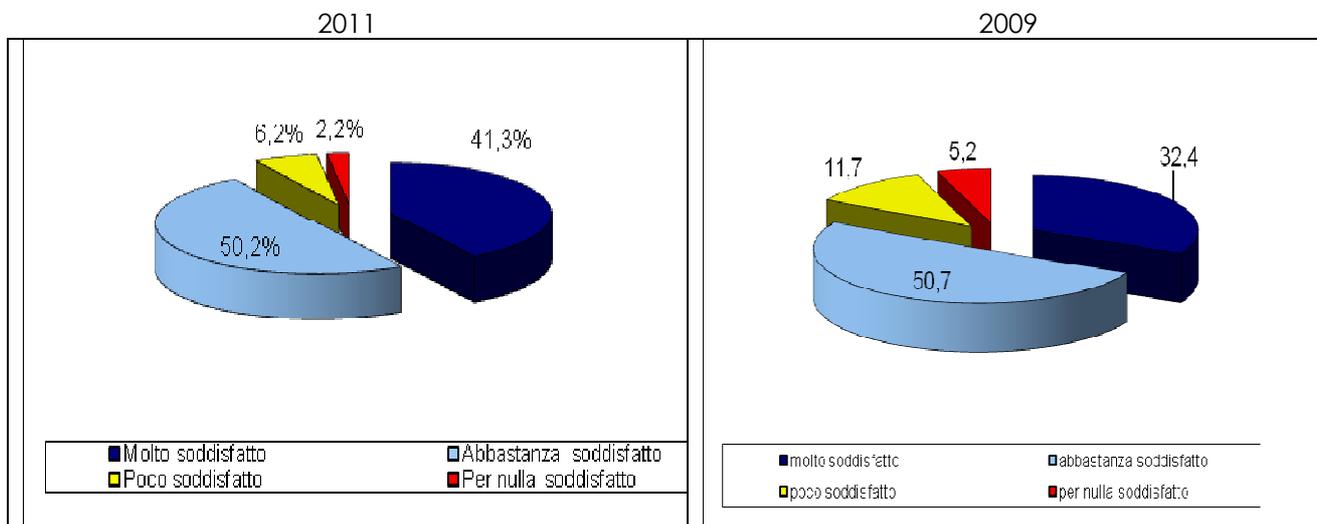
Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente del 93,9%.

Graf. 38 – Livello di soddisfazione dell'organizzazione - Anno 2014 – Valori percentuali

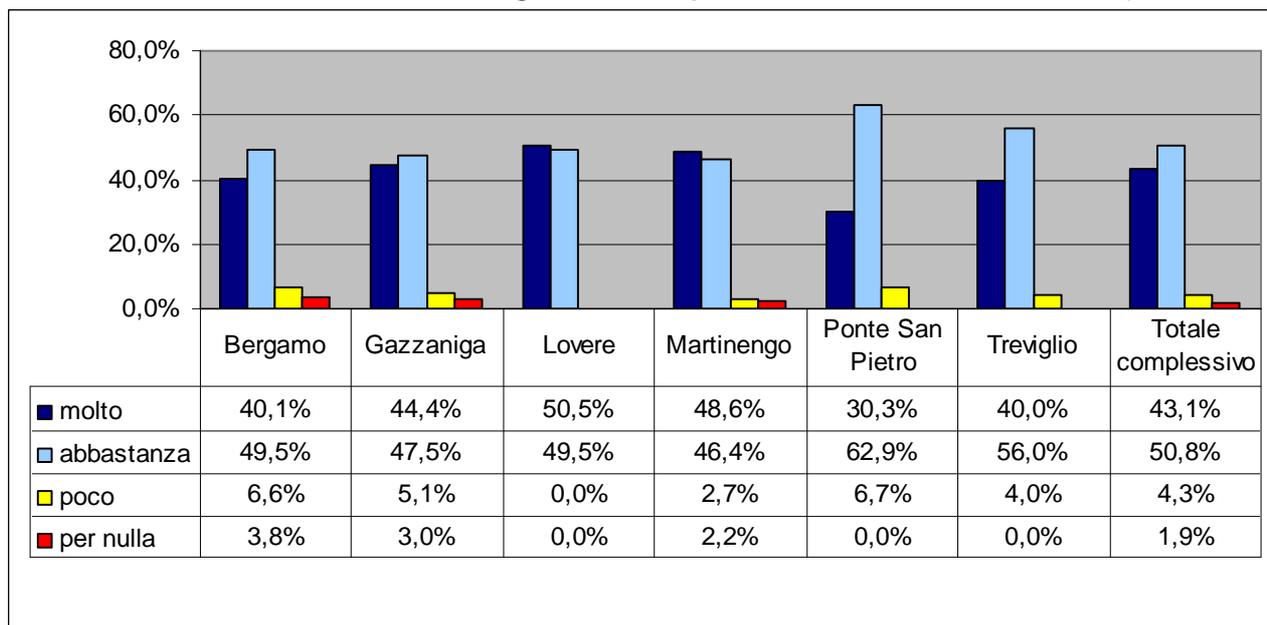


Il grafico seguente dimostra un trend in aumento dal 2009 al 2014.

Graf. 39 – Livello di soddisfazione dell'organizzazione - Anni 2011 – 2009 – Valori percentuali



Graf. 40 – Livello di soddisfazione dell'organizzazione per U.O. SerT - Anno 2014 - Valori percentuali

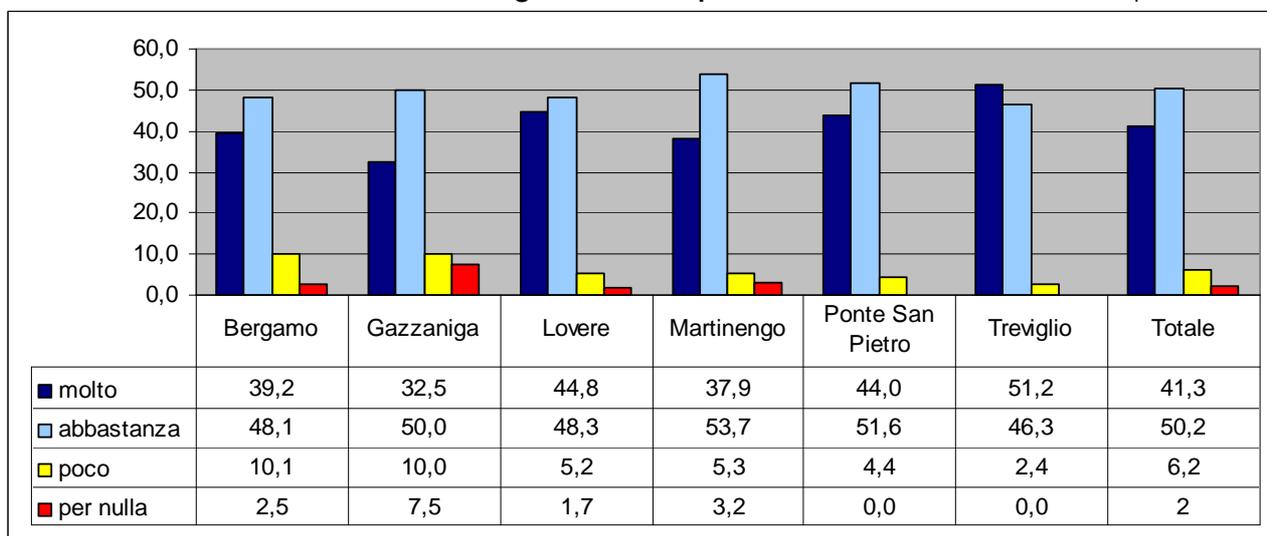


Differenze rispetto alla media generale (94,1%) si riscontrano tra SerT e SerT.

Il grado di soddisfazione abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è assoluto a Lovere ; superiori alla media anche Treviglio con il 96% e Martinengo con il 95%. Il livello più basso di soddisfazione si registra a Bergamo dove si è dichiarato soddisfatto l'89,6% dei rispondenti.

Il grafico seguente consente un confronto con i dati del 2011.

Graf. 41 – Livello di soddisfazione dell'organizzazione, per U.O. SerT - Anno 2011 - Valori percentuali



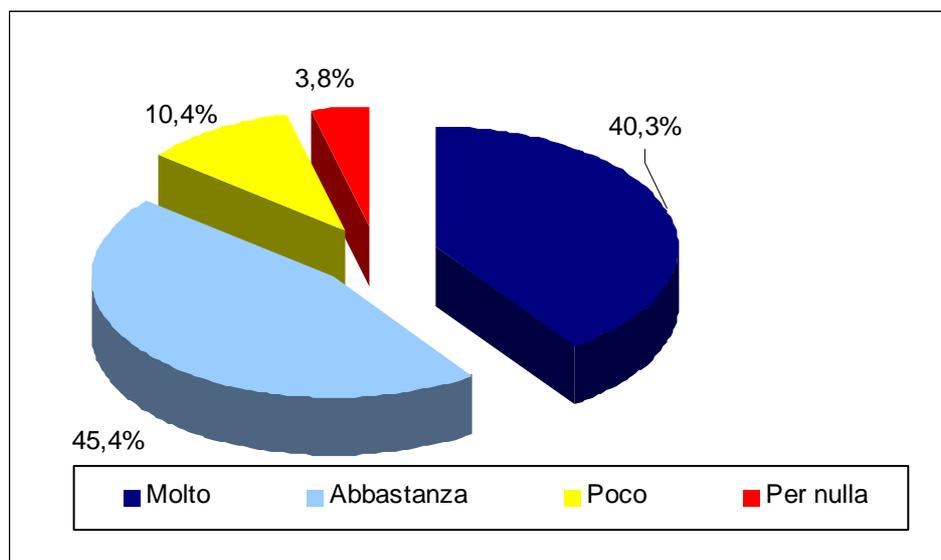
3.2 Dettaglio delle voci relative all'organizzazione del servizio

Il dettaglio delle voci che analizzano il livello di soddisfazione dell'organizzazione riguarda i seguenti items

- Orari di apertura del servizio
- Orario di somministrazione farmacologica
- Orario in cui le vengono fissati gli appuntamenti
- Fasce orarie ritenute più adeguate

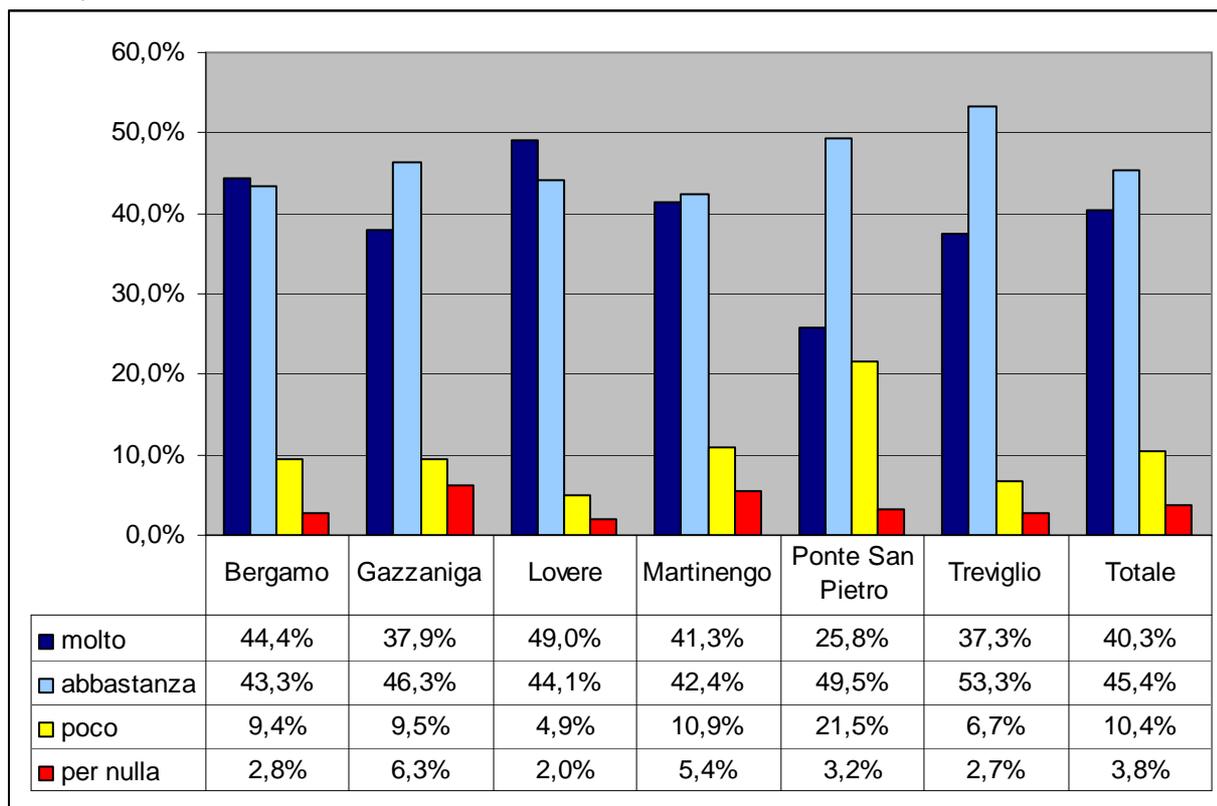
a. Soddisfazione rispetto agli orari di apertura del Servizio

Graf. 42 - Soddisfazione per orari di apertura del servizio per U.O. SerT - Anno 2014 Valori percentuali



Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto+molto soddisfatto) è complessivamente del 85,7% (79,6% nel 2011)

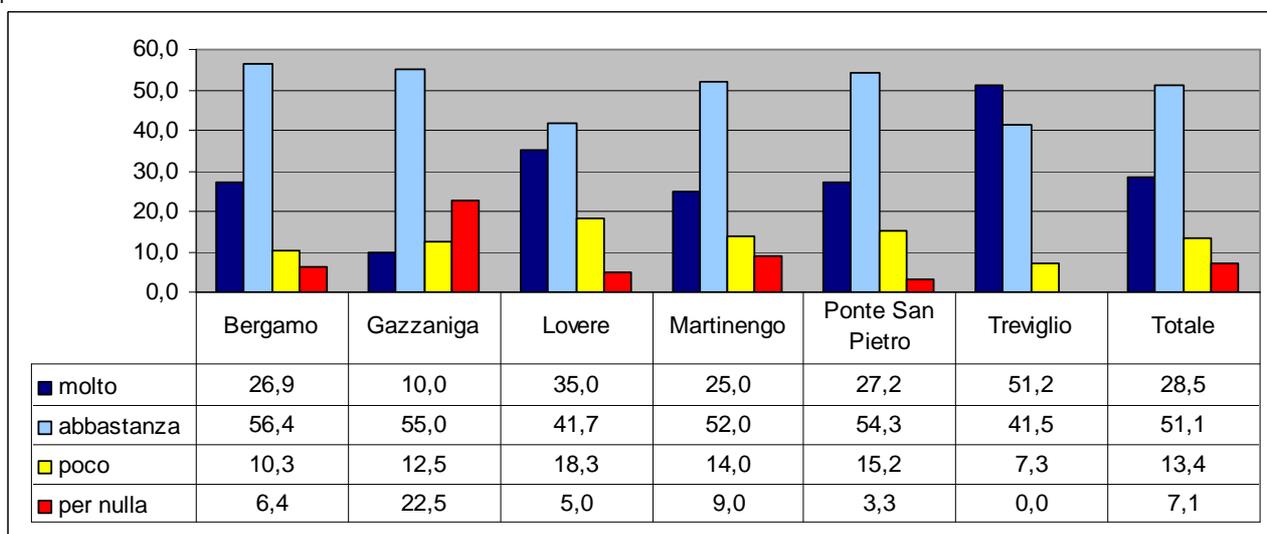
Graf. 43 - Soddisfazione per orari di apertura del servizio per U.O. SerT - Anno 2014 -
Valori percentuali -



Il maggior gradimento (molto + abbastanza soddisfatto) per gli orari di apertura del servizio si riscontrano a Lovere con il 93,1%, seguito da Treviglio con il 90,7% e da Bergamo con l'87,8% del gradimento. Lievemente inferiori alla media Gazzaniga (84,2%), Martinengo (83,7%). I livelli di insoddisfazione più alti si riscontrano a Ponte San Pietro.

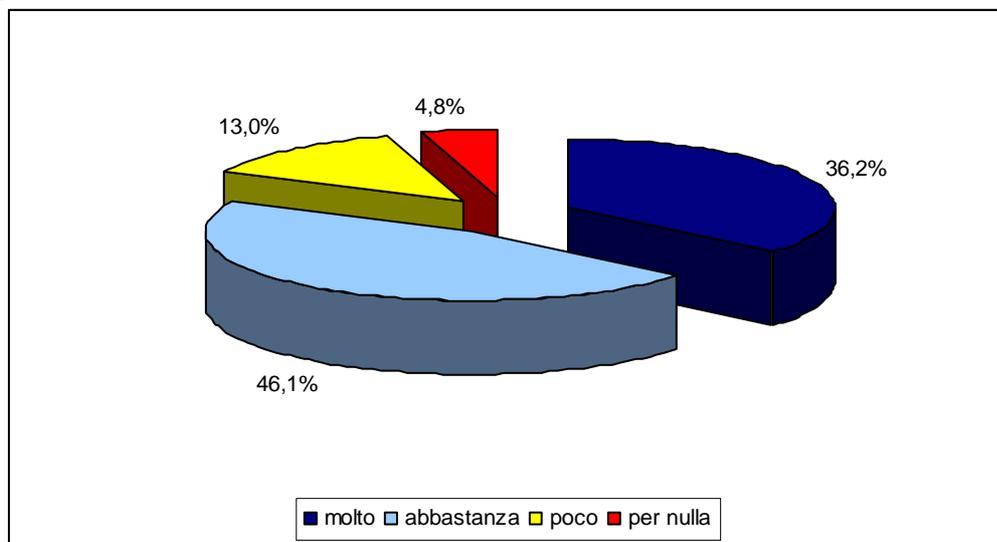
Il grafico seguente consente di evidenziare un miglioramento dei giudizi rispetto agli orari di apertura di Lovere e Gazzaniga: entrambi registravano un livello di insoddisfazione superiore alla media che nel 2011 era di 20,6%.

Graf. 44 - Soddisfazione per orari di apertura del servizio per U.O. SerT - Anno 2011 - Valori percentuali



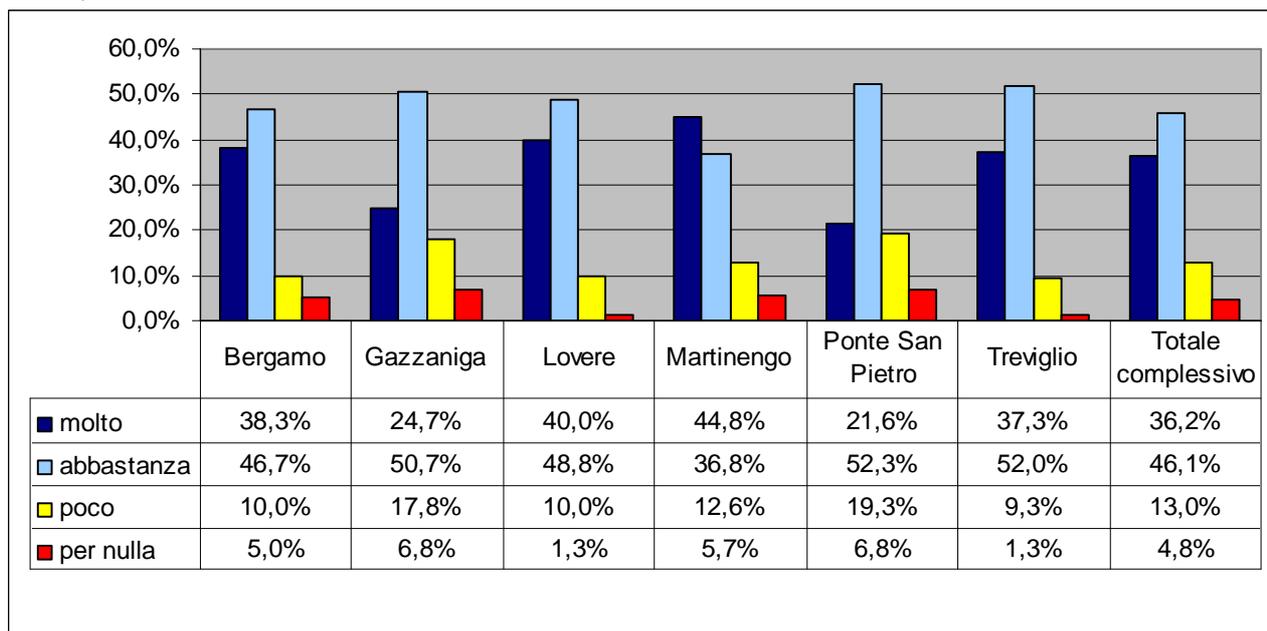
b. Soddisfazione rispetto agli orari di somministrazione farmacologica

Graf. 45 – Soddisfazione per orari di somministrazione farmacologica - Anno 2014 - Valori percentuali



Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto+molto soddisfatto) è complessivamente del 82,3% (76,7% nel 2011)

Graf. 46 – Soddisfazione per orari di somministrazione farmacologica per U.O. SerT - Anno 2014 -
Valori percentuali



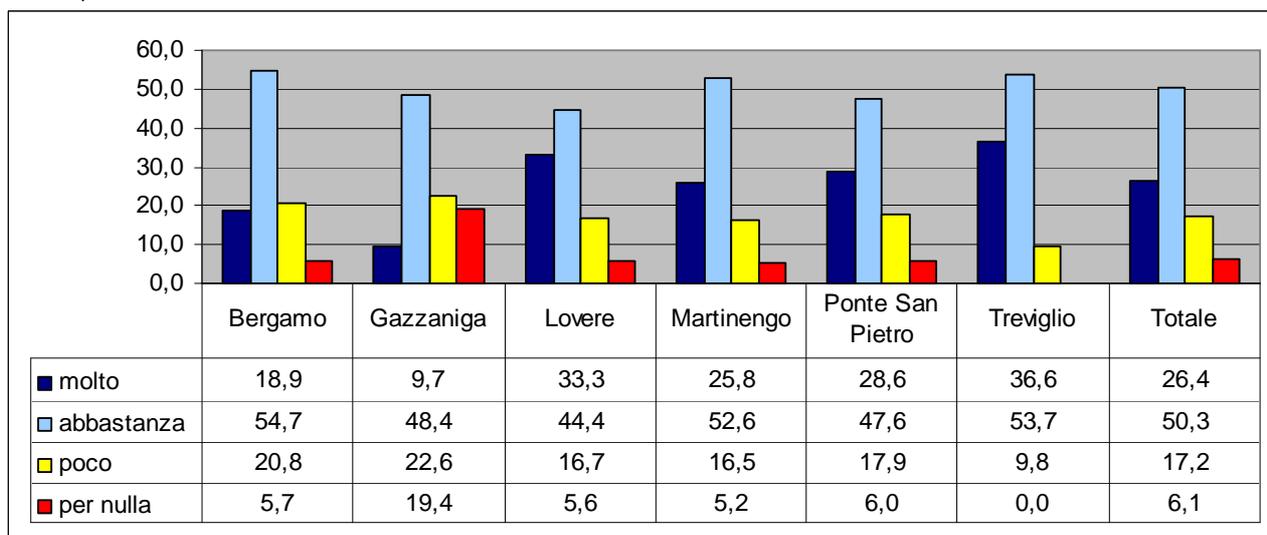
La situazione più soddisfacente appare quella di Treviglio con un grado di soddisfazione pari al 89,3% seguito da Lovere con l'88,8% di persone che si sono dichiarate molto o abbastanza soddisfatte degli orari di somministrazione farmacologica.

La situazione più critica si rileva essere, invece, quella di Ponte San Pietro con il 26,1% di valutazioni negative seguito da Gazzaniga con il 24,6% e da Martinengo con il 18,4% (la media provinciale di insoddisfatti è del 17,7%).

Il grafico seguente ci consente di rilevare che l'indagine del 2011 evidenziava già un livello di insoddisfazione del 23,9% per il Ser.T. di Ponte San Pietro e di 21,7% per il Ser.T. di Martinengo.

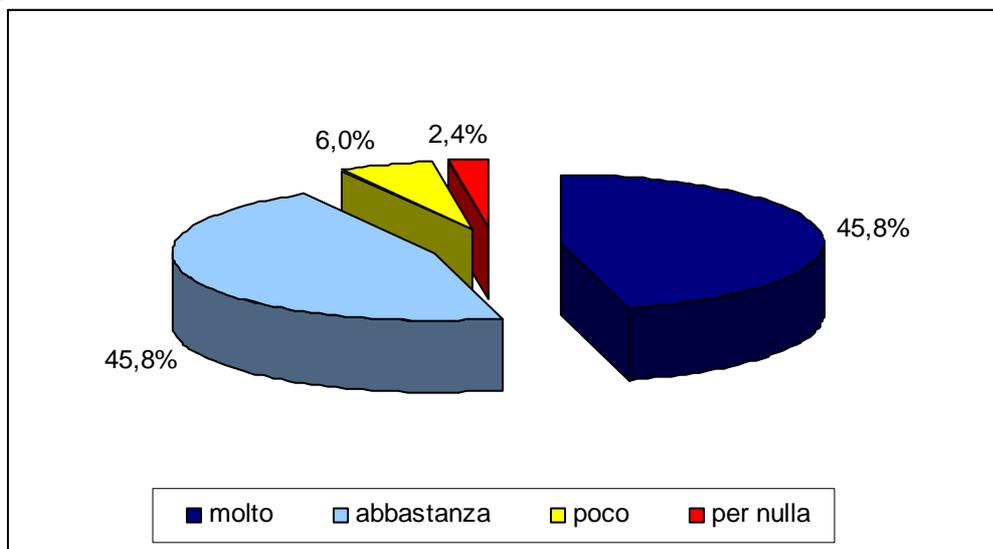
La situazione più critica nella rilevazione passata era rappresentata dal Ser.T di Gazzaniga che presentava un elevata percentuale di persone non soddisfatte(42%); pur rimanendo nel 2014 al di sopra del valore medio, il grado di insoddisfazione per gli orari di somministrazione di questo Ser.T. è diminuito significativamente (dal 42% al 24,6%).

Graf. 47 – Soddisfazione per orari di somministrazione farmacologica per U.O. SerT - Anno 2011 -
Valori percentuali



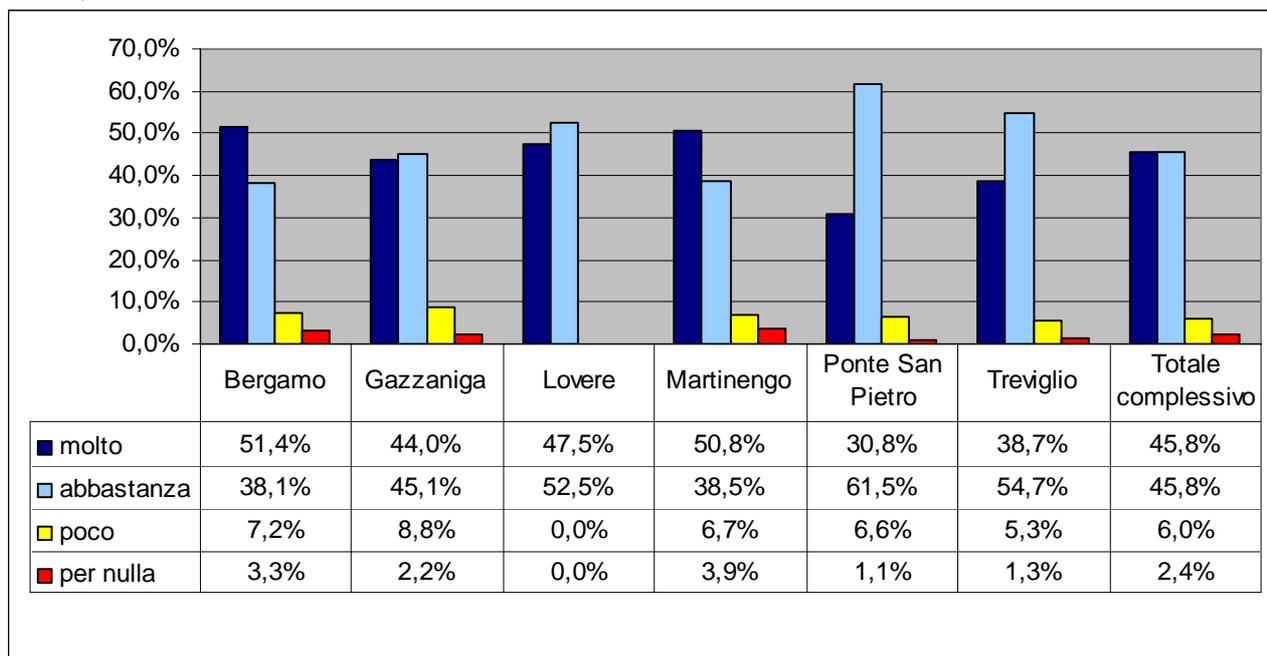
c. Soddisfazione rispetto agli orari in cui vengono fissati gli appuntamenti

Graf. 48 - Soddisfazione per orari in cui vengono fissati gli appuntamenti - Anno 2014 - Valori percentuali



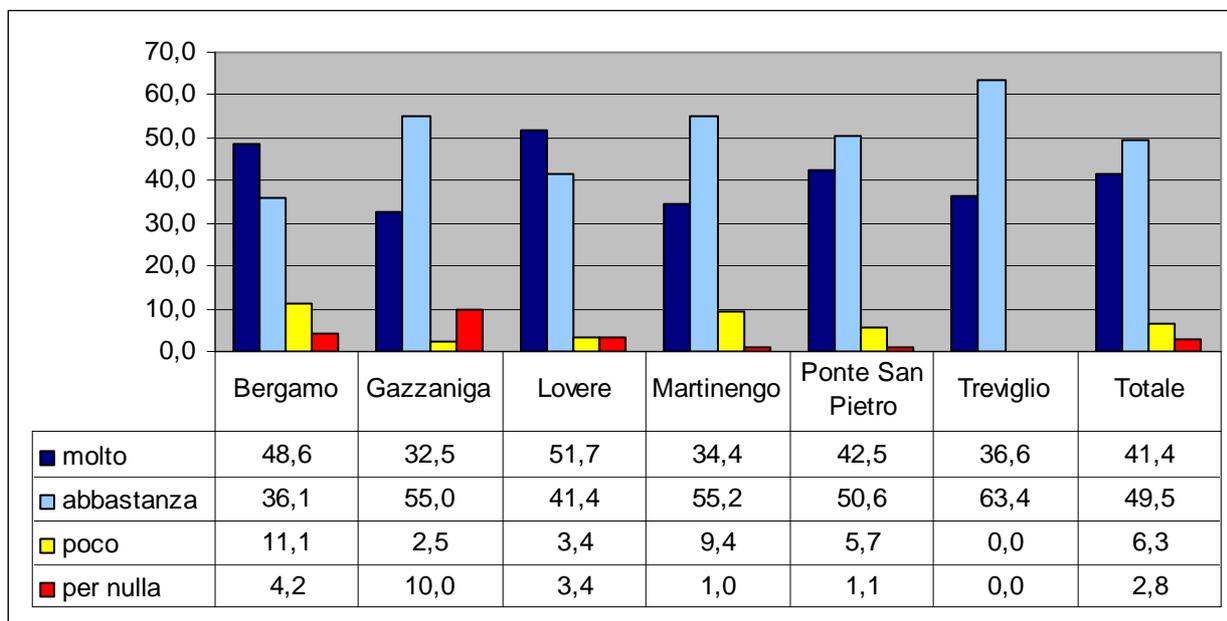
Il livello di soddisfazione rispetto agli orari in cui vengono fissati gli appuntamenti (abbastanza soddisfatto+molto soddisfatto) è complessivamente del 91,6% (era del 90,9% nel 2011)

Graf. 49 - Soddisfazione per orari in cui vengono fissati gli appuntamenti per U.O SerT - Anno 2014
Valori percentuali



La situazione più soddisfacente appare quella di Lovere dove nessuno si è dichiarato insoddisfatto, seguito da Treviglio con il 93,3% e Ponte San Pietro con il 92,3%.

Graf. 50 - Soddisfazione per orari in cui vengono fissati gli appuntamenti per U.O SerT - Anno 2011
Valori percentuali



d. Rilevazione fasce orarie considerate più adeguate

Nella tabella di dettaglio relativa all'organizzazione del Servizio è stato prevista una voce per rilevare la fascia oraria che l'utente ritiene più adeguata in rapporto alle proprie esigenze. Rispetto a questa rilevazione la percentuale per ogni scelta non è stata fatta sul totale degli utenti che hanno risposto a quella singola domanda ma sul totale dei questionari della sede. Ciò ha consentito di evidenziare anche la percentuale di coloro che non hanno ritenuto di optare per nessuna specifica fascia oraria (voce "non specificato").

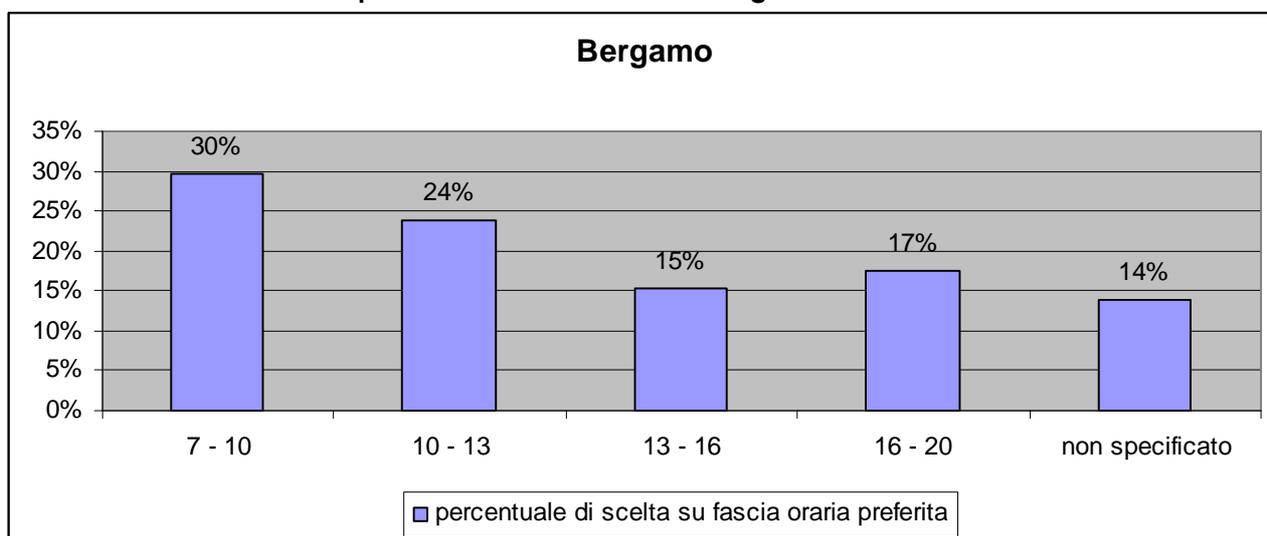
Le tabelle riportate prima di ogni grafico relative alle fasce orarie di apertura consentono alla singola sede di mettere in relazione la domanda espressa dai compilatori con l'offerta.

e. Scelta delle fasce orarie per singola sede

Tab. 4 – Fascia oraria di apertura – U.O. Ser.T. di BERGAMO

SerT di BERGAMO	Orario di accettazione di front office o telefonica	Orario di apertura del Servizio per visite, colloqui, terapie, ecc.	Orario di somministrazione delle terapie farmacologiche		
lunedì	8.30 – 16.00	7.00 - 20.00	7.00 - 9.00	12.30 -13.30	17.00 - 19.30
martedì	8.30 – 16.00	7.00 - 20.00	7.00 - 9.00	12.30 -13.30	
mercoledì	8.30 – 16.00	7.00 - 20.00	7.00 - 9.00	12.30 -13.30	17.00 - 19.30
giovedì	8.30 – 16.00	7.00 - 20.00	7.00 - 9.00	12.30 -13.30	
venerdì	8.30 – 16.00	7.00 - 20.00	7.00 - 9.00	12.30 -13.30	17.00 - 19.30
sabato		8.00 - 12.00	8.00 - 12.00		
domenica e festivi		8.00 - 12.00	8.00 - 12.00		

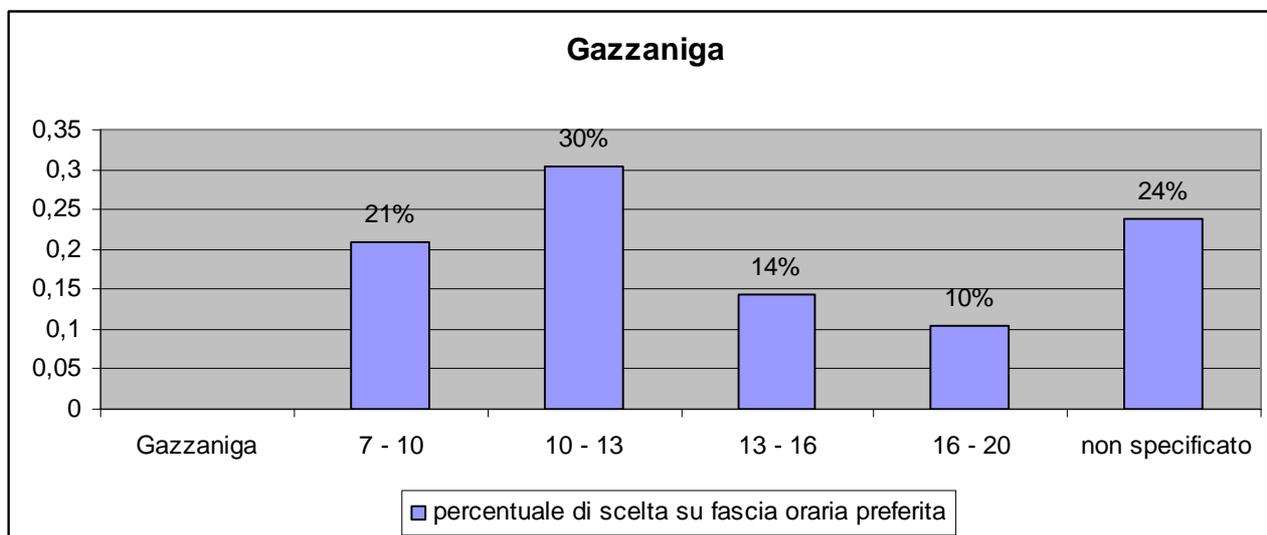
Graf. 51 – Fascia oraria di preferenza – U.O. Ser.T. di Bergamo - 2014 –



Tab. 5 – Fascia oraria di apertura – U.O. Ser.T. di GAZZANIGA

U.O. di GAZZANIGA	Orario di accettazione di front office o telefonica	Orario di apertura del Servizio per visite, colloqui, terapie, ecc.	Orario di somministrazione delle terapie farmacologiche		
			8.00 - 9.30	12.00 - 13.00	14.00 - 15.00
lunedì	8.00 - 14.00	8.00 - 16.00	8.00 - 9.30	12.00 - 13.00	14.00 - 15.00
martedì	8.00 - 14.00	8.00 - 16.00	8.00 - 9.30	12.00 - 13.00	14.00 - 15.00
mercoledì	8.00 - 14.00	8.00 - 19.00	8.00 - 9.30	12.00 - 13.00	14.00 - 15.00
giovedì	8.00 - 14.00	8.00 - 16.00	8.00 - 9.30	12.00 - 13.00	14.00 - 15.00
venerdì	8.00 - 14.00	8.00 - 16.00	8.00 - 9.30	12.00 - 13.00	14.00 - 15.00
sabato					

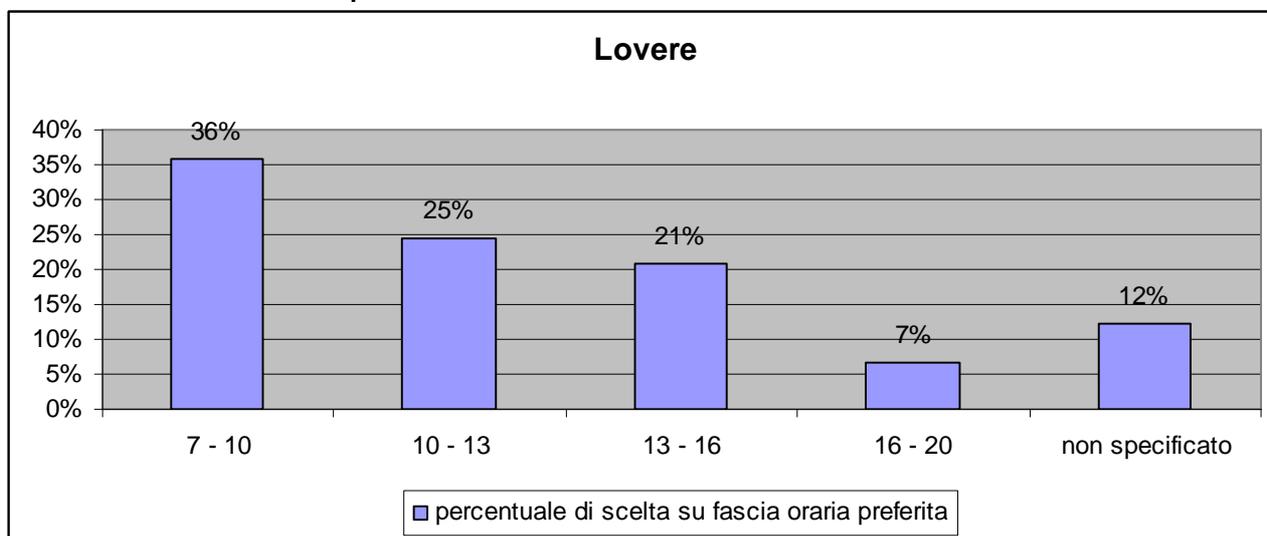
Graf. 52 – Fascia oraria di preferenza – U.O. Ser.T. di GAZZANIGA – 2014



Tab. 6 – Fascia oraria di apertura – U.O. Ser.T. di LOVERE

SerTdi LOVERE	Orario di accettazione di front office o telefonica	Orario di apertura del Servizio per visite, colloqui, terapie, ecc.	Orario di somministrazione delle terapie farmacologiche		
			8.00 - 9.30	12.00 - 12.30	14.00 - 14.30
lunedì	8.00 - 15.30	8.00 - 15.30	8.00 - 9.30	12.00 - 12.30	14.00 - 14.30
martedì	8.00 - 15.30	8.00 - 15.30	8.00 - 9.30	12.00 - 12.30	14.00 - 14.30
mercoledì	8.00 - 15.30	8.00 - 15.30	8.00 - 9.30	12.00 - 12.30	14.00 - 14.30
giovedì	8.00 - 15.30	8.00 - 19.00	8.00 - 9.30	12.00 - 12.30	14.00 - 14.30
venerdì	8.00 - 15.30	8.00 - 15.30	8.00 - 9.30	12.00 - 12.30	14.00 - 14.30

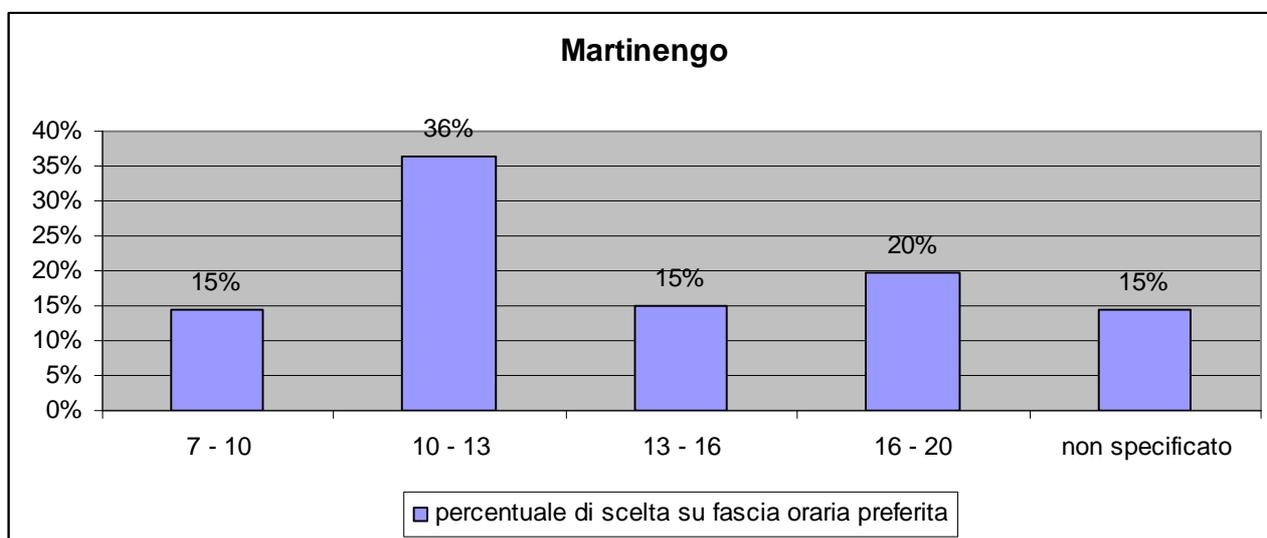
Graf. 53 – Fascia oraria di preferenza – U.O. Ser.T. di LOVERE - 2014



Tab. 7 – Fascia oraria di apertura – U.O. Ser.T. di Martinengo

SerT di MARTINENGO	Orario di accettazione di front office o telefonica	Orario di apertura del Servizio per visite, colloqui, terapie, ecc.	Orario di somministrazione delle terapie farmacologiche		
lunedì	8.30 - 16.00	8.00 - 20.00	8.30 - 9.00	11.30 - 12.30	17.30 - 19.30
martedì	8.30 - 16.00	8.00 - 16.00	8.30 - 9.00	11.30 - 12.30	
mercoledì	8.30 - 16.00	8.00 - 20.00	8.30 - 9.00	11.30 - 12.30	17.30 - 19.30
giovedì	8.30 - 16.00	8.00 - 16.00	8.30 - 9.00	11.30 - 12.30	
venerdì	8.30 - 16.00	8.00 - 16.00	8.30 - 9.00	11.30 - 12.30	

Graf. 54 – Fascia oraria di preferenza – U.O. Ser.T. di MARTINENGO - 2014

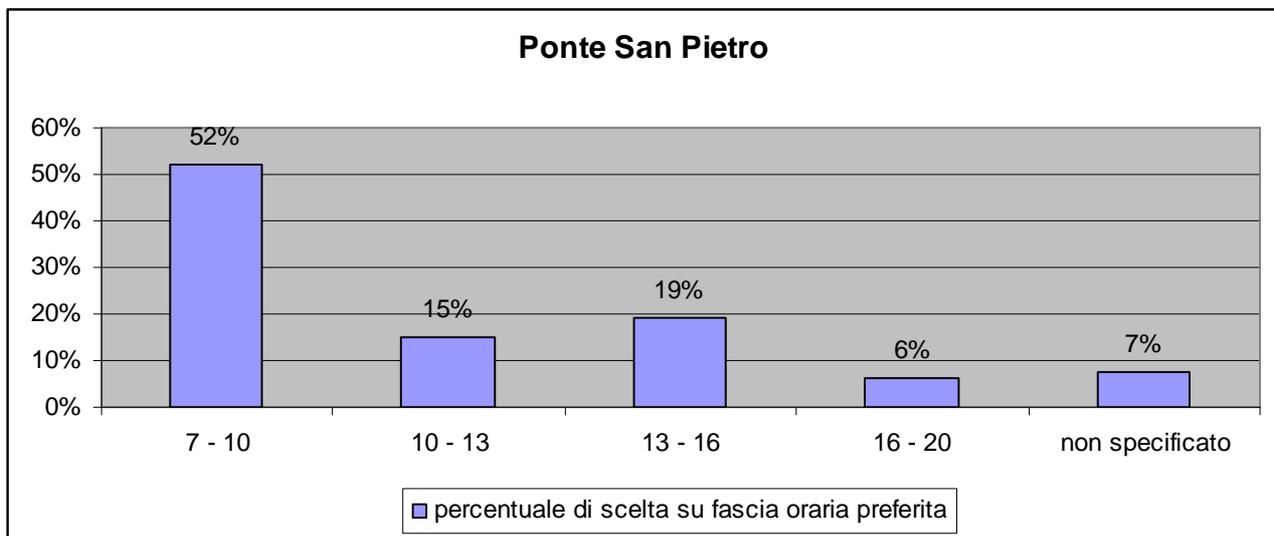


T

tab. 8 – Fascia oraria di apertura – U.O. Ser.T. di Ponte San Pietro

U.O. di PONTE S. PIETRO	Orario di accettazione di front office o telefonica	Orario di apertura del Servizio per visite, colloqui, terapie, ecc.	Orario di somministrazione delle terapie farmacologiche	
lunedì	8.00 – 16.00	7.30 - 16.00	7.30 -9.30	13.30 - 15.00
martedì	8.00 – 16.00	7.30 - 16.00	7.30 -9.30	13.30 - 15.00
mercoledì	8.00 – 17.00	7.30 - 19.30	7.30 -9.30	13.30 - 15.00
giovedì	8.00 – 16.00	7.30 - 16.00	7.30 -9.30	13.30 - 15.00
venerdì	8.00 - 15.00	7.30 - 15.00	7.30 -9.30	13.30 - 15.00

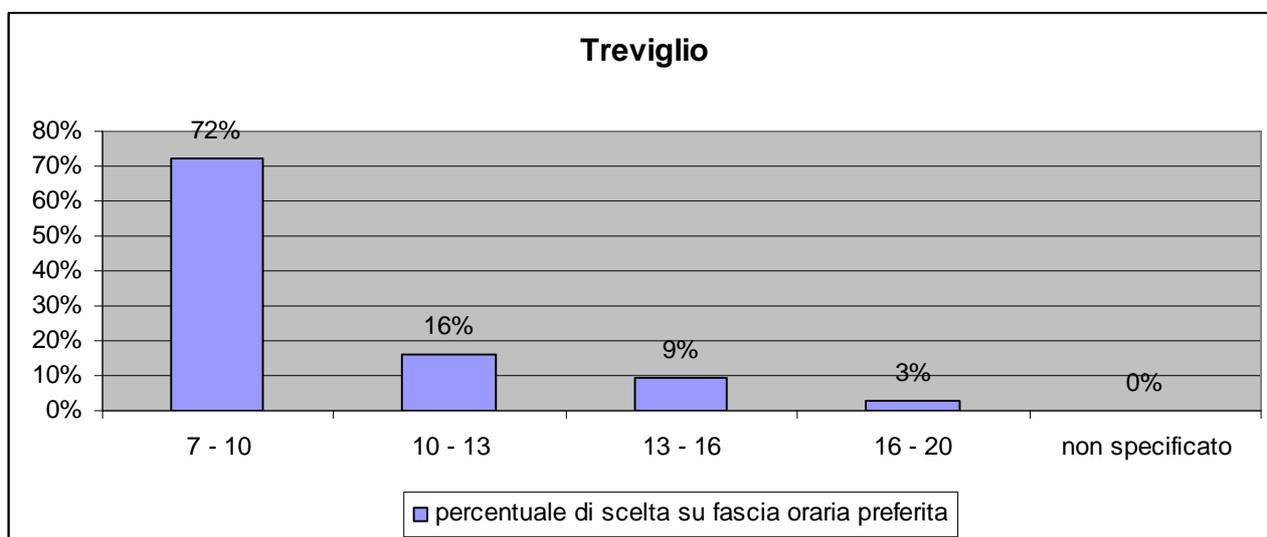
Graf. 55 – Fascia oraria di preferenza – U.O. Ser.T. di PONTE S. PIETRO - 2014



Tab. 9 – Fascia oraria di apertura – U.O. Ser.T. di Treviglio

SerT di TREVIGLIO	Orario di accettazione di front office o telefonica	Orario di apertura del Servizio per visite, colloqui, terapie, ecc.	Orario di somministrazione delle terapie farmacologiche		
lunedì	8,30 - 17.00	7.00 - 17.00	7.00 - 8.30	11.30 - 12.30	14.00 - 14.30
martedì	8,30 - 17.00	7.00 - 19.00	7.00 - 8.30	11.30 - 12.30	14.00 - 14.30
mercoledì	8,30 - 17.00	7.00 - 17.00	7.00 - 8.30	11.30 - 12.30	14.00 - 14.30
giovedì	8,30 - 17.00	7.00 - 19.00	7.00 - 8.30	11.30 - 12.30	14.00 - 14.30
venerdì	8,30 - 17.00	7.00 - 17.00	7.00 - 8.30	11.30 - 12.30	14.00 - 14.30
sabato	8.00 - 13.00	8.00 - 13.00	8.00 - 9.00	11.30 - 12.30	

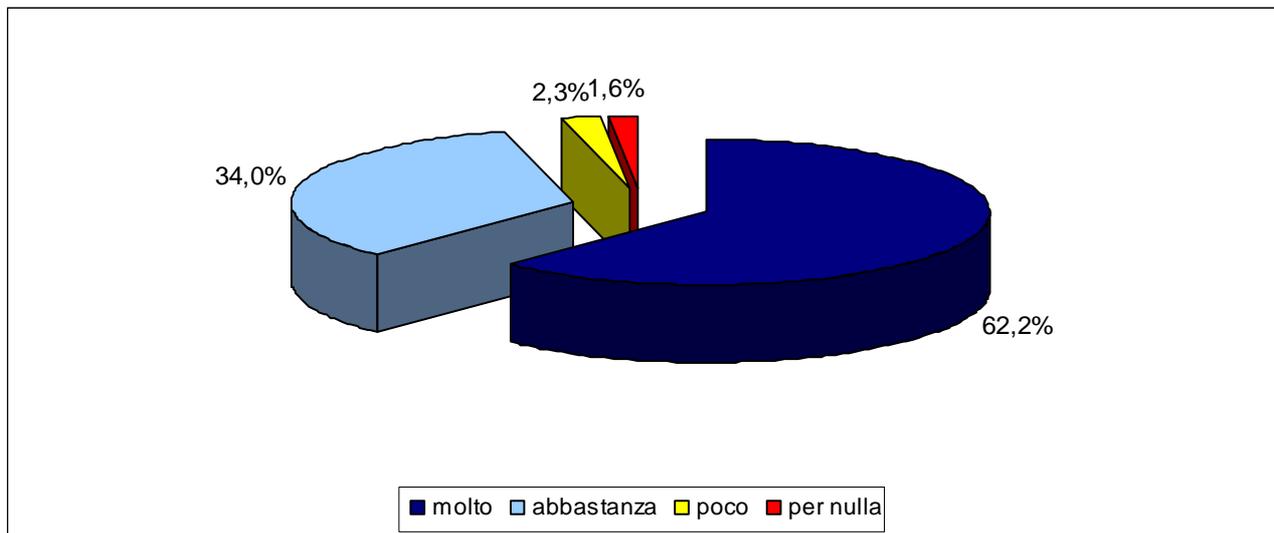
Graf. 56 – Fascia oraria di preferenza – U.O. Ser.T. di TREVIGLIO - 2014



4. Dati relativi all'area "rapporto con l'operatore"

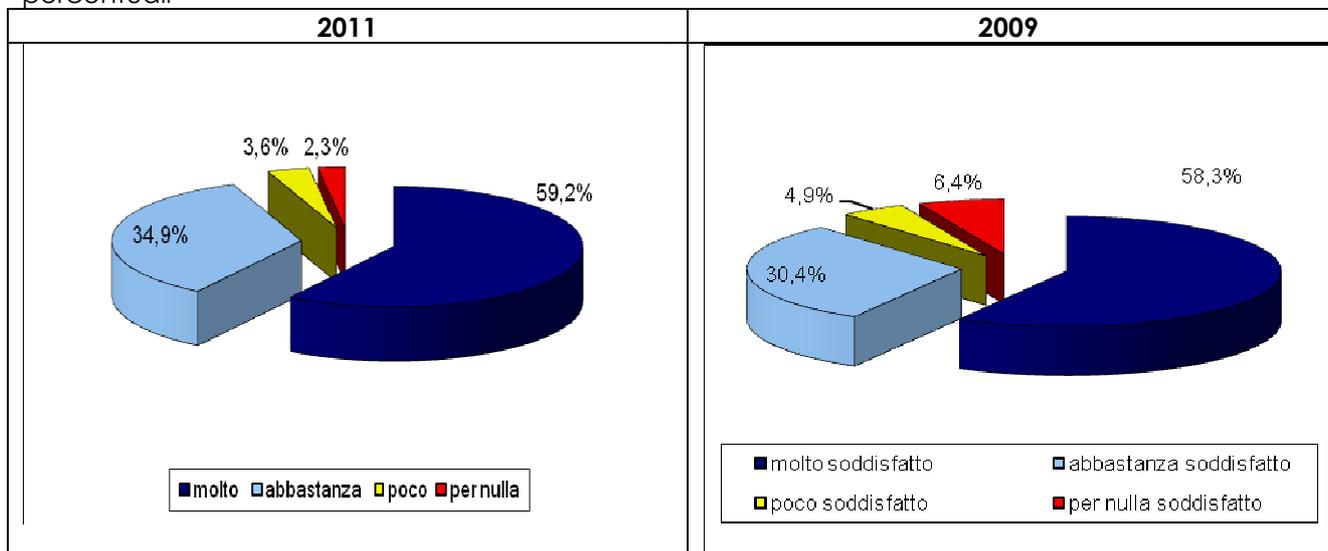
4.1 Livello di soddisfazione del rapporto con l'operatore

Graf. 57 – Livello di soddisfazione del rapporto con l'operatore – dato generale - Anno 2014 -Valori percentuali



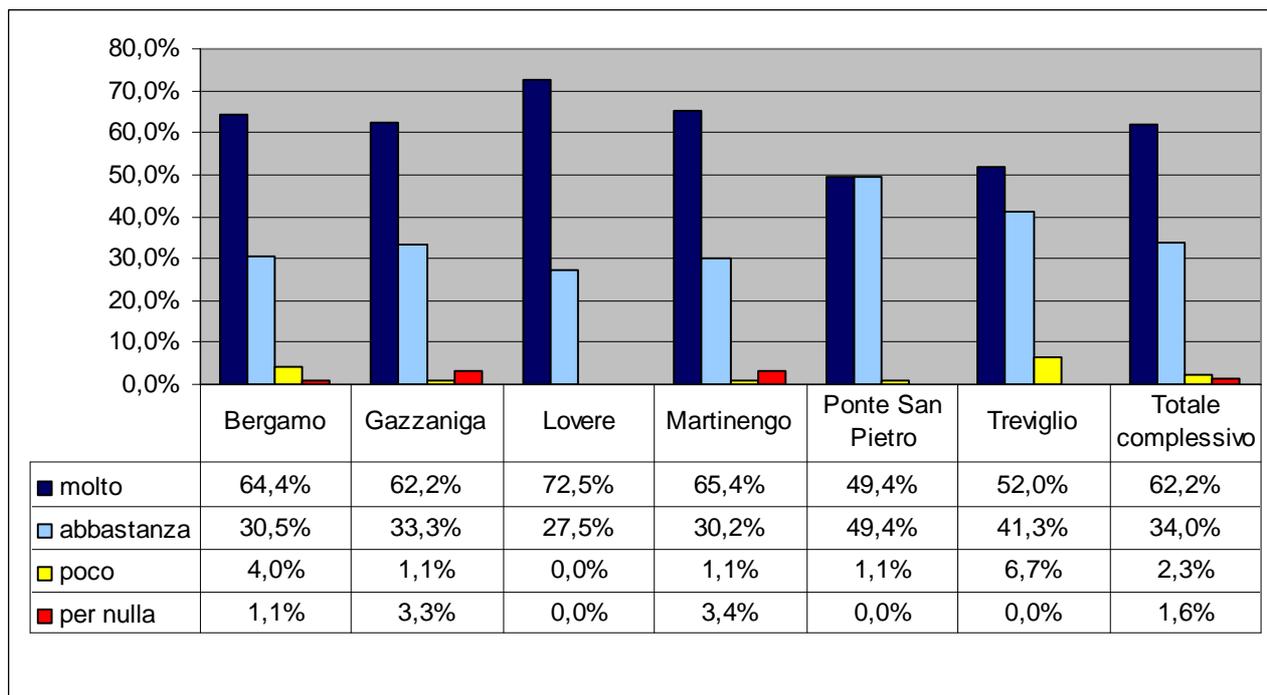
Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto+molto soddisfatto) è complessivamente del 96,1% (nel 2011 era del 94,0%)

Graf. 58 – Livello di soddisfazione del rapporto con l'operatore - Anni 2011 e 2009 - Valori percentuali



La percentuale di persone che si sono dichiarate insoddisfatte , già diminuita nel 2011 rispetto all'indagine precedente, è ulteriormente diminuita al 3,9%.

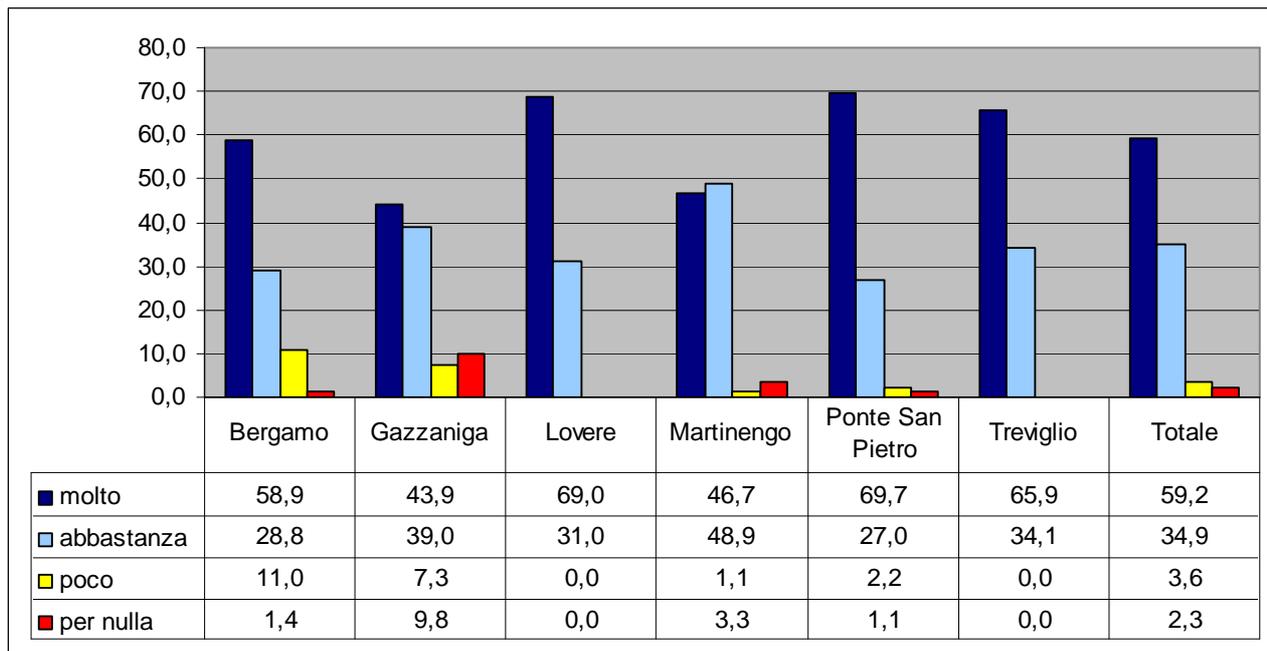
Graf. 59 – Livello di soddisfazione del rapporto con l'operatore per U.O. SerT – Anno 2014 - Valori percentuali 2014



Rispetto al **rapporto con l'operatore** il grado di soddisfazione si attesta su valori alti per tutte le sedi: il gradimento è assoluto per il Ser.T. di Lovere che viene seguito dal Ser.T. di Ponte San Pietro in cui solo l'1,1% dei rispondenti si è dichiarato poco soddisfatto. Il maggior numero di giudizi critici si riscontra a Treviglio con il 6,7% di poco soddisfatti.

Il grafico che segue consente di evidenziare un miglioramento delle situazioni che apparivano "più critiche" nel 2011, in particolare Gazzaniga e Bergamo.

Graf. 60 – Livello di soddisfazione del rapporto con l'operatore per U.O. – Indagine 2011 - Valori percentuali



4.2 Dettaglio delle voci relative al rapporto con l'operatore

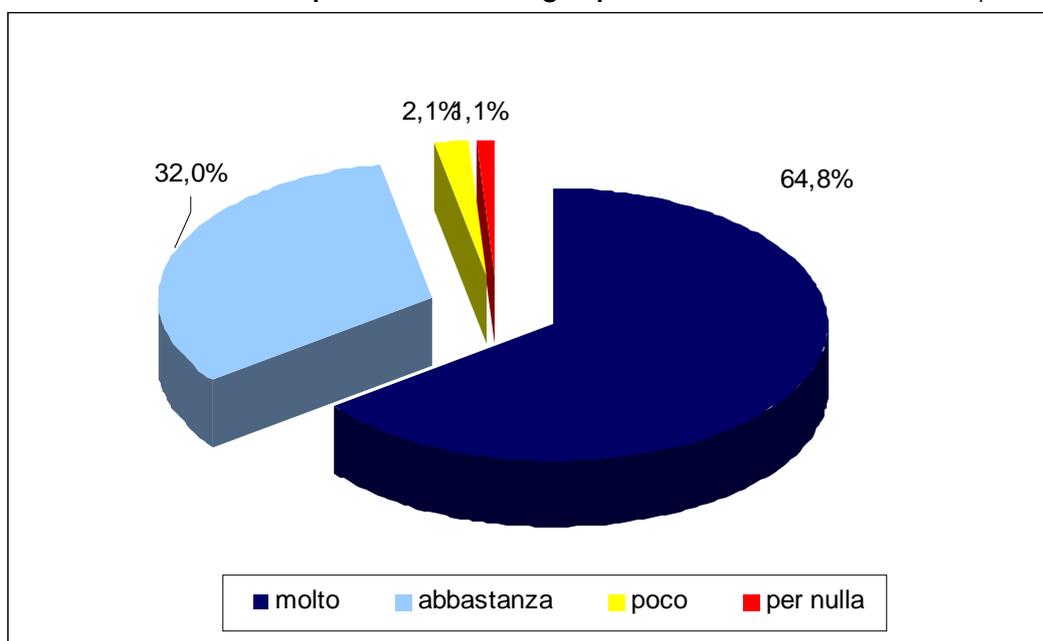
Il dettaglio delle voci che analizzano il livello di soddisfazione del rapporto con l'operatore riguarda i seguenti items

- Cortesia degli operatori
- Disponibilità (ascoltare, dare spiegazioni)
- Rispetto dei giorni e degli orari concordati
- Informazioni sul programma terapeutico
- Rispetto della privacy (riservatezza)

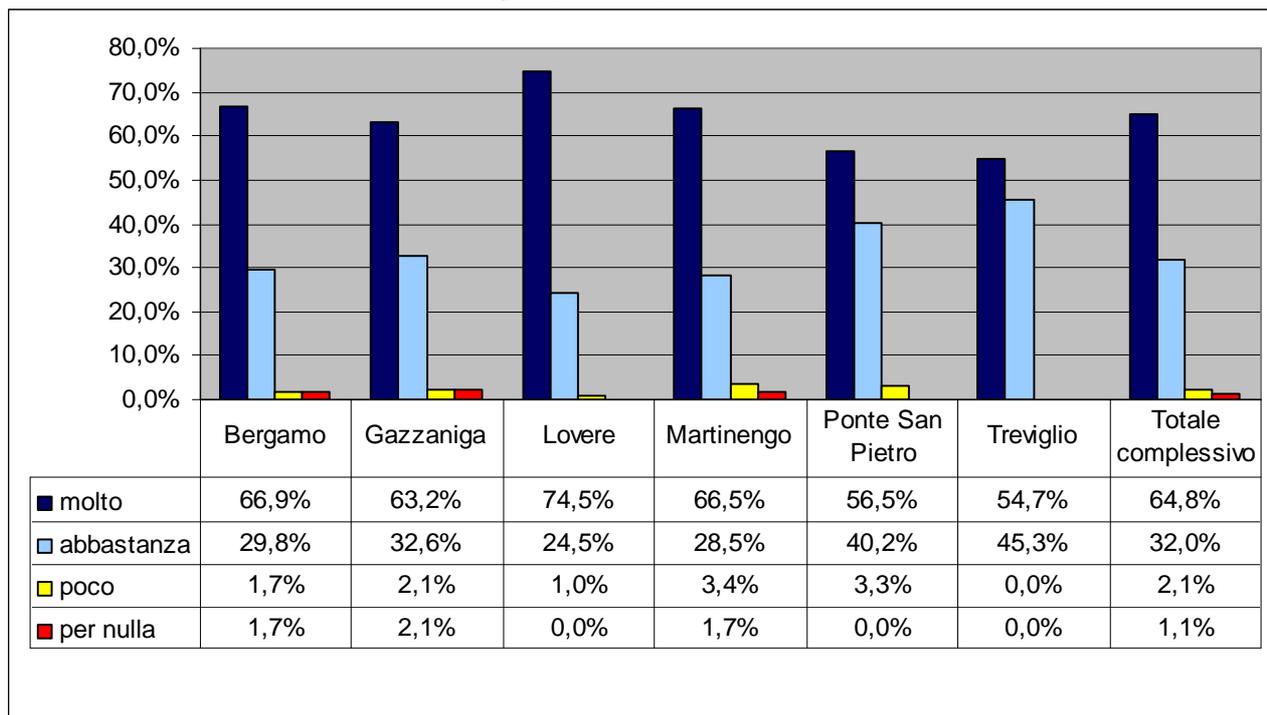
a. Cortesia degli operatori

Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente del 96,8% (era del 94,1% nel 2011)

Graf. 61 - Soddisfazione per la cortesia degli operatori – Anno 2014 - Valori percentuali



Graf. 62 - Soddisfazione su cortesia degli operatori per U.O. SerT – Anno 2014 - Valori percentuali

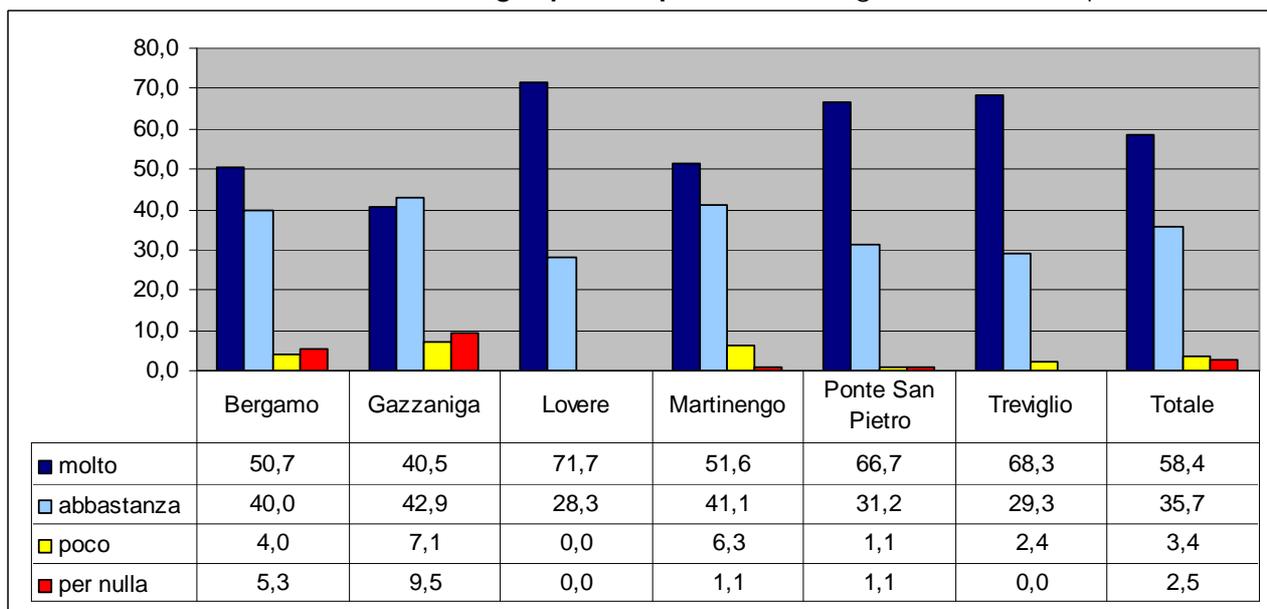


La cortesia degli operatori soddisfa in assoluto i rispondenti del Ser.T. di Treviglio e per il 99% quelli del Ser.T. di Lovere.

Tutti i Ser.T. si attestano su un livello di gradimento alto rispetto a questa domanda: infatti il valore più alto in termini di insoddisfazione è quello del Ser.T. di Martinengo con il 5%.

Rispetto al 2011, come si può rilevare confrontando il grafico precedente con il seguente, anche le situazioni con un maggior numero di persone dichiaratesi "poco o per nulla soddisfatti" hanno subito un miglioramento.

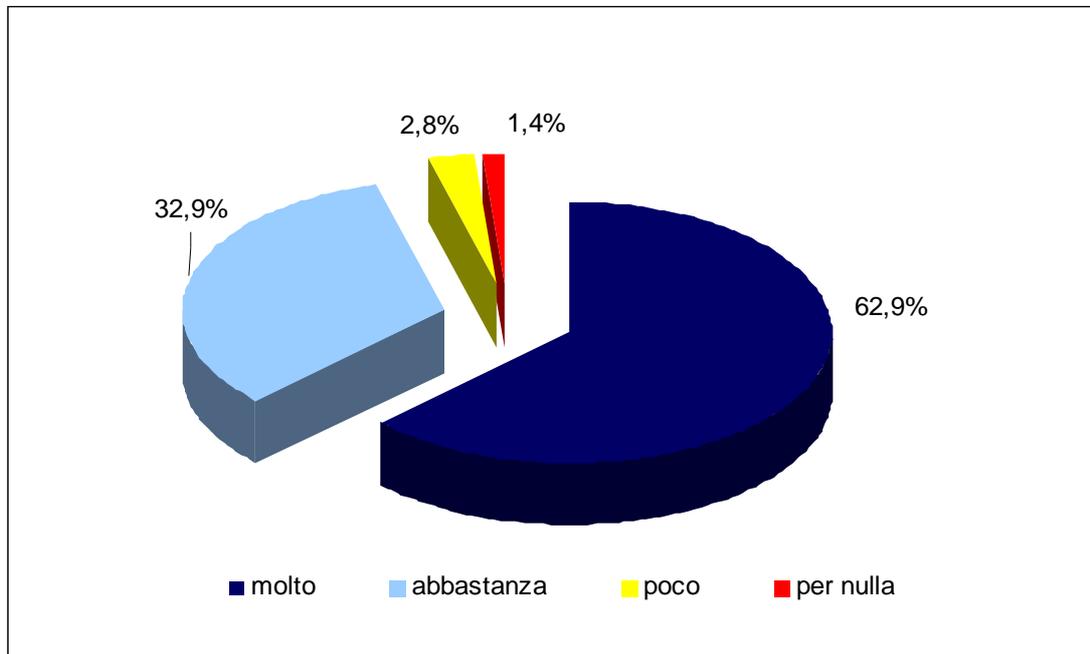
Graf. 63 - Soddisfazione su cortesia degli operatori per U.O. - indagine 2011 - valori percentuali



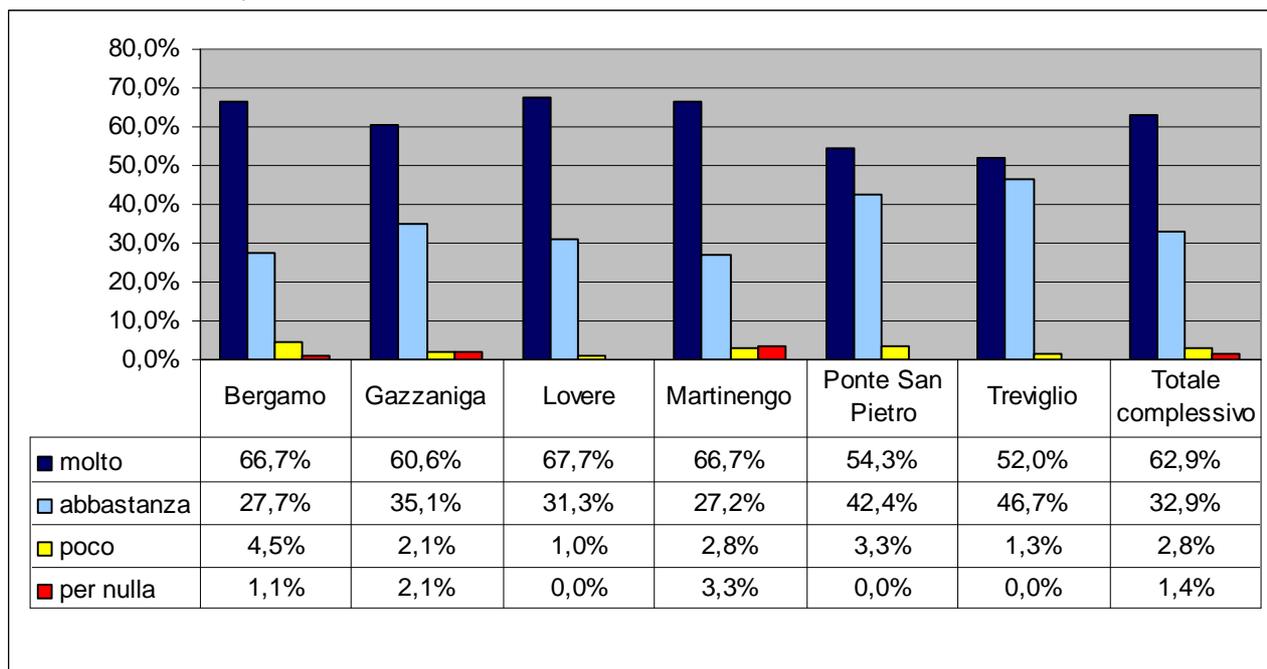
b. Disponibilità degli operatori (ascoltare, dare spiegazioni)

Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è stato complessivamente del 95,8% (94,1% nel 2011)

Graf. 64 – Soddisfazione su disponibilità degli operatori (ascoltare, dare spiegazioni) – Anno 2014 - Valori percentuali

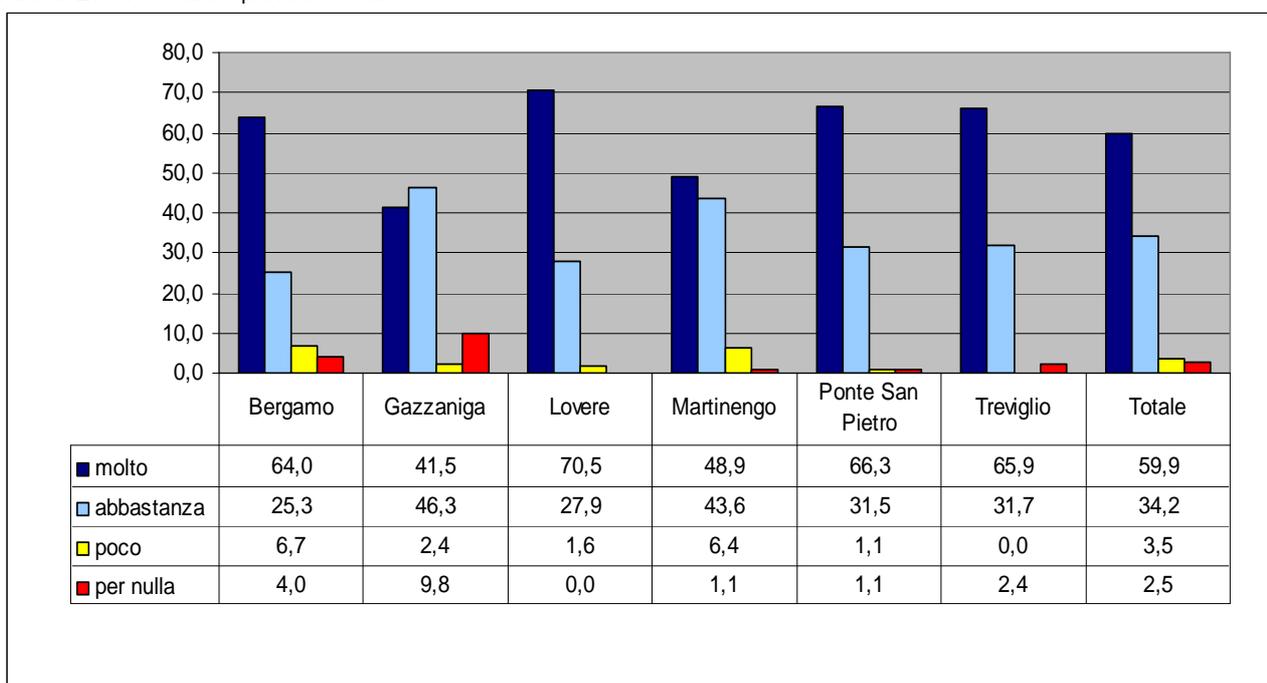


Graf. 65 – Soddisfazione su disponibilità degli operatori (ascoltare, dare spiegazioni) per U.O. SerT – Anno 2014 - Valori percentuali



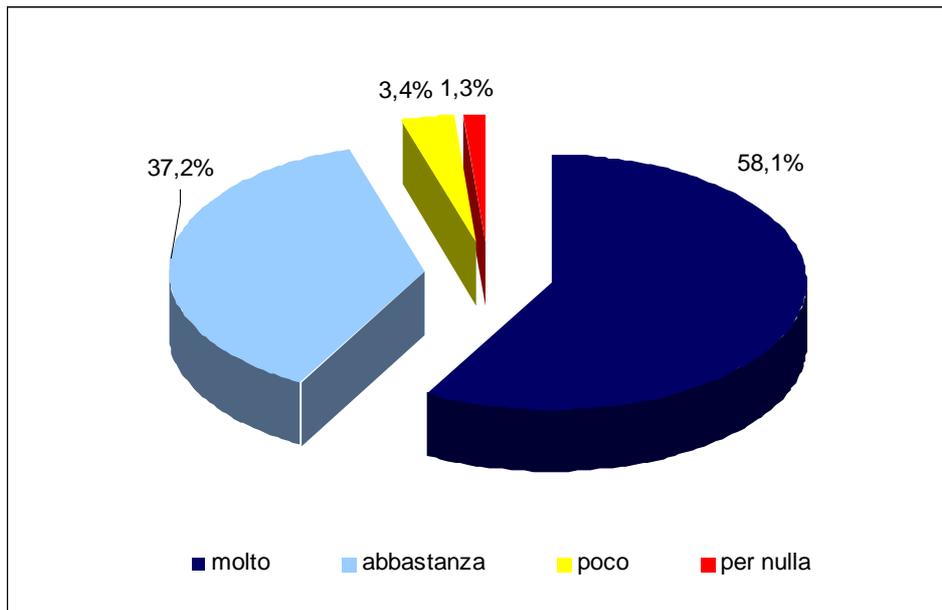
Rispetto alla disponibilità (ascoltare, dare spiegazioni), il grado di soddisfazione maggiore si riscontra nei SerT di Lovere (99,0%) e Treviglio (98,7%) ma i valori risultano tutti vicini alla media provinciale (96,4%): lo scostamento maggiore, infatti, si riscontra a Martinengo (93,9%) con appena il 2,5% di differenza. Il Ser.T. di Martinengo, come quello di Gazzaniga e di Bergamo, che registravano le situazioni più critiche nel 2011, vedono un aumento delle valutazioni positive come si evince dal confronto con il grafico seguente.

Graf. 66 – Soddisfazione su disponibilità degli operatori (ascoltare, dare spiegazioni) per U.O. SerT - Anno 2011 - Valori percentuali



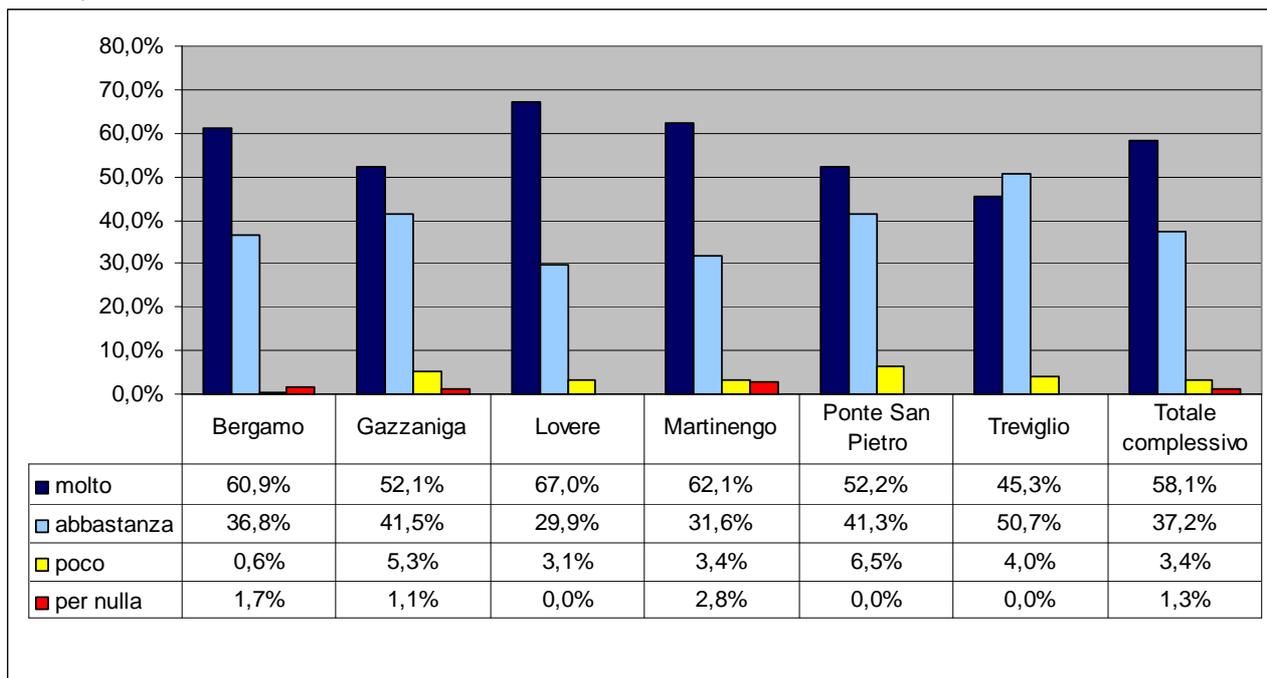
c. Rispetto dei giorni e degli orari concordati

Graf. 67 - Soddisfazione su rispetto dei giorni e degli orari concordati - Anno 2014 - Valori percentuali



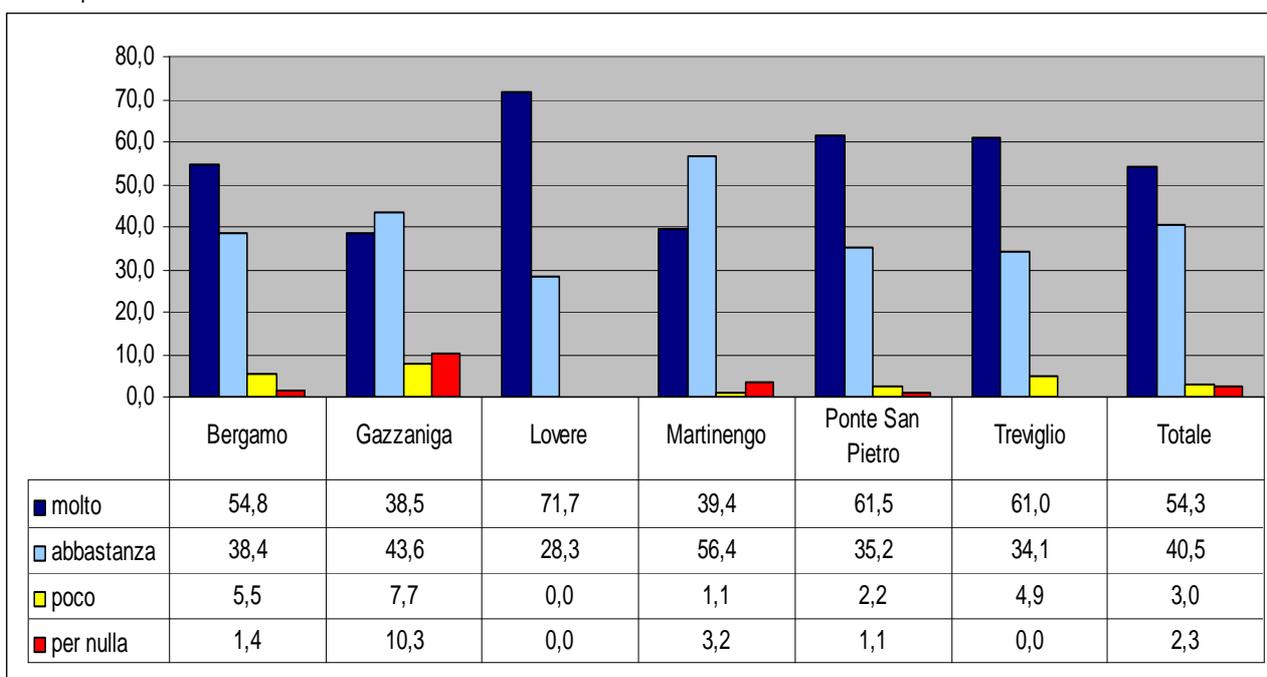
Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente del 95,3% (94,7% nel 2011)

Graf. 68 - Soddisfazione su rispetto dei giorni e degli orari concordati per U.O. SerT – Anno 2014 - Valori percentuali



Con il 97,7% dei giudizi positivi il Ser.T. di Bergamo registra la percentuale più alta di soddisfazione sul **rispetto dei giorni e degli orari concordati da parte degli operatori**. I livelli di soddisfazione sono alti in tutti i Ser.T.: il servizio, infatti, che più si discosta dalla media provinciale (95,2%) è quello di Martinengo con il 93,8%.

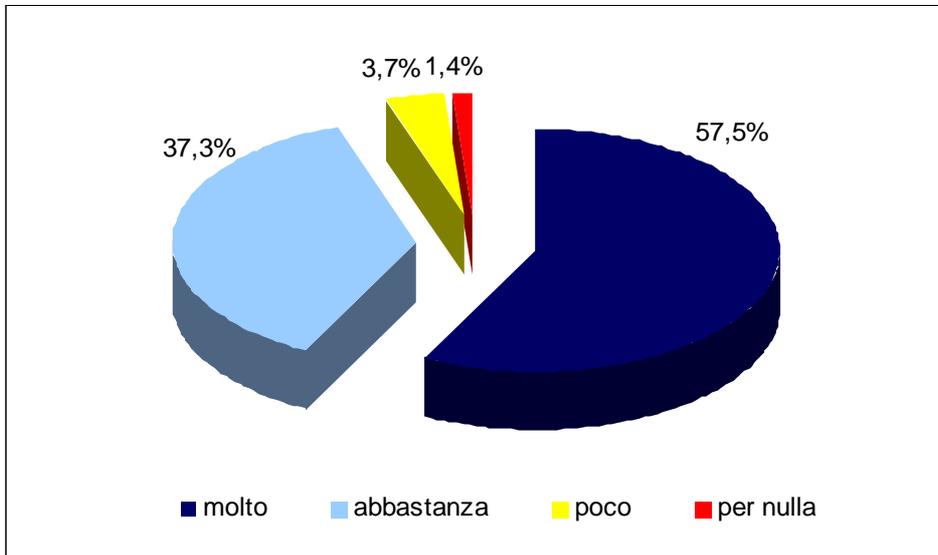
Graf. 69 - Soddisfazione su rispetto dei giorni e degli orari concordati per U.O - Anno 2011 - Valori percentuali



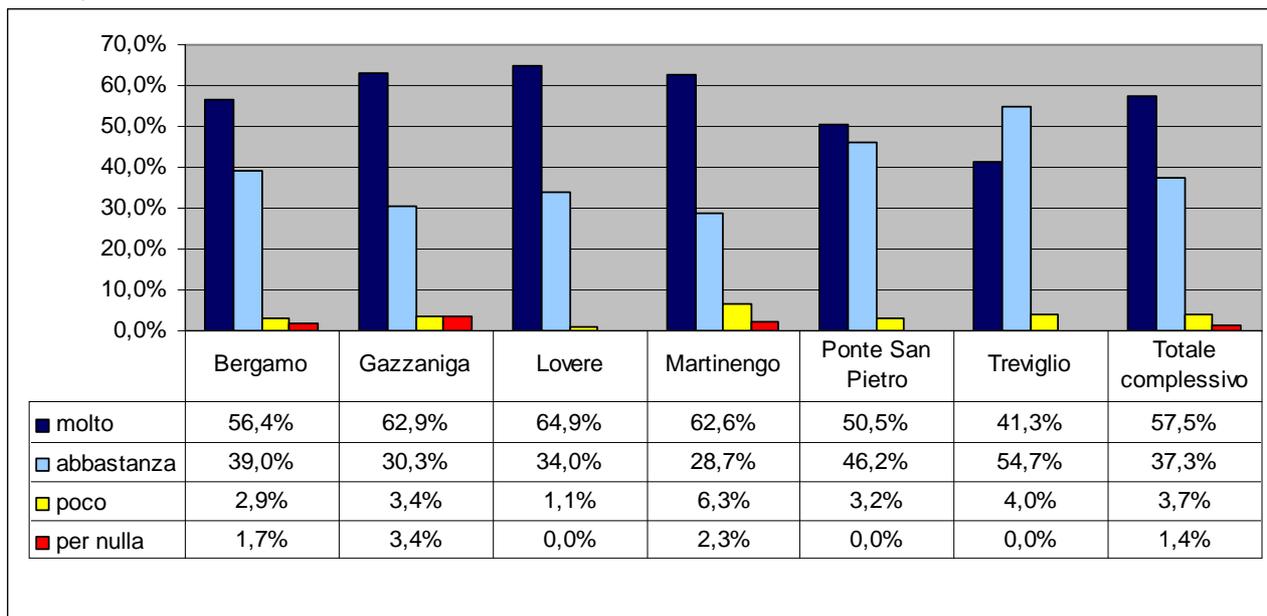
d. Informazioni sul programma terapeutico

Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) relativamente alle informazioni relative programma terapeutico date dagli operatori, è complessivamente del 94,9% (era del 93,9% nel 2011)

Graf. 70 - Soddisfazione su informazioni sul programma terapeutico – Anno 2014 - Valori percentuali

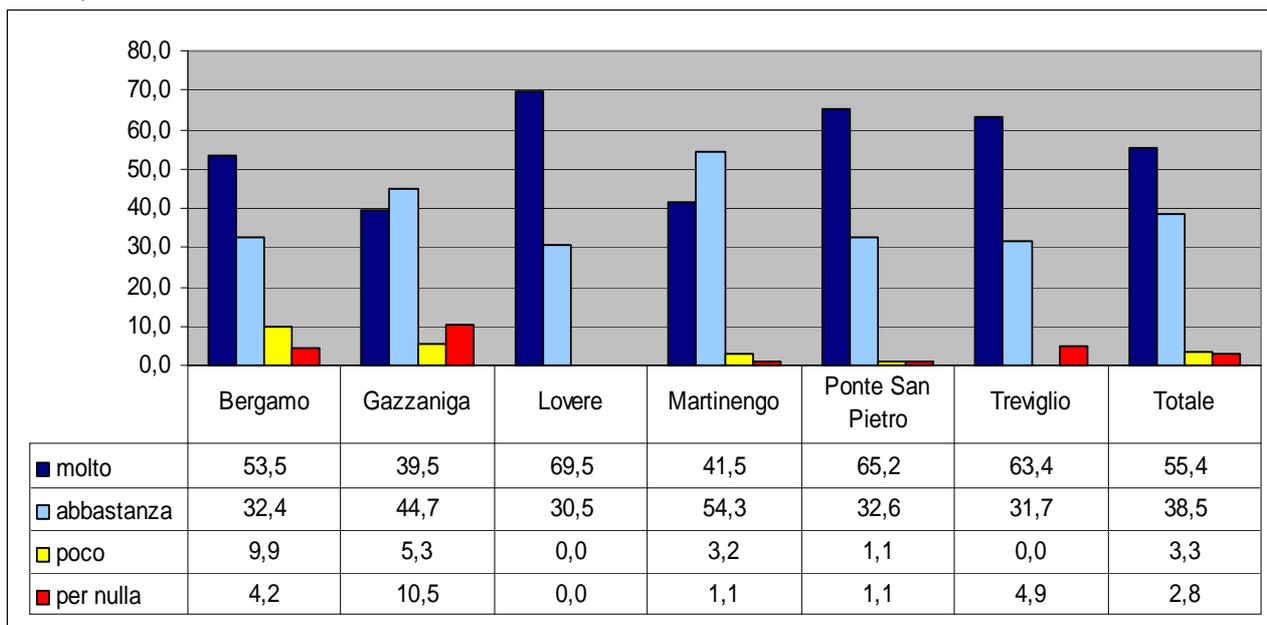


Graf. 71 - Soddisfazione su informazioni sul programma terapeutico per U.O. SerT – Anno 2014 -
Valori percentuali



Il valore più alto è risultato quello del Ser.T. di Lovere con il 98,9% di soddisfatti seguito dal Ser.T. di Ponte San Pietro (96,7%) e dal Ser.T. di Treviglio (96%).

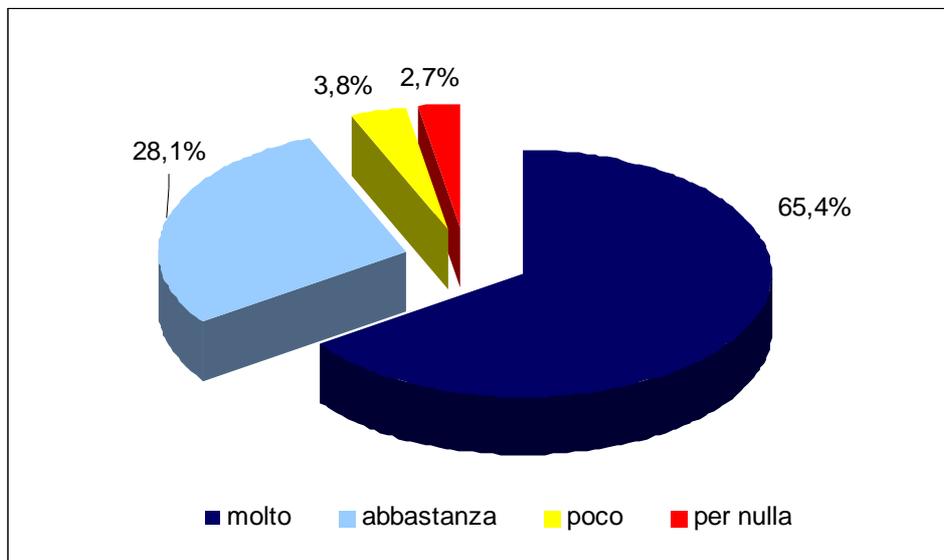
Graf. 72 - Soddisfazione su informazioni sul programma terapeutico per U.O. SerT – Anno 2011 -
Valori percentuali



Migliorate rispetto al 2011 le situazioni di Bergamo(85,8% vs 95,3%) e Gazzaniga (84,2% vs 93,3%) che maggiormente si discostavano dalla media provinciale.

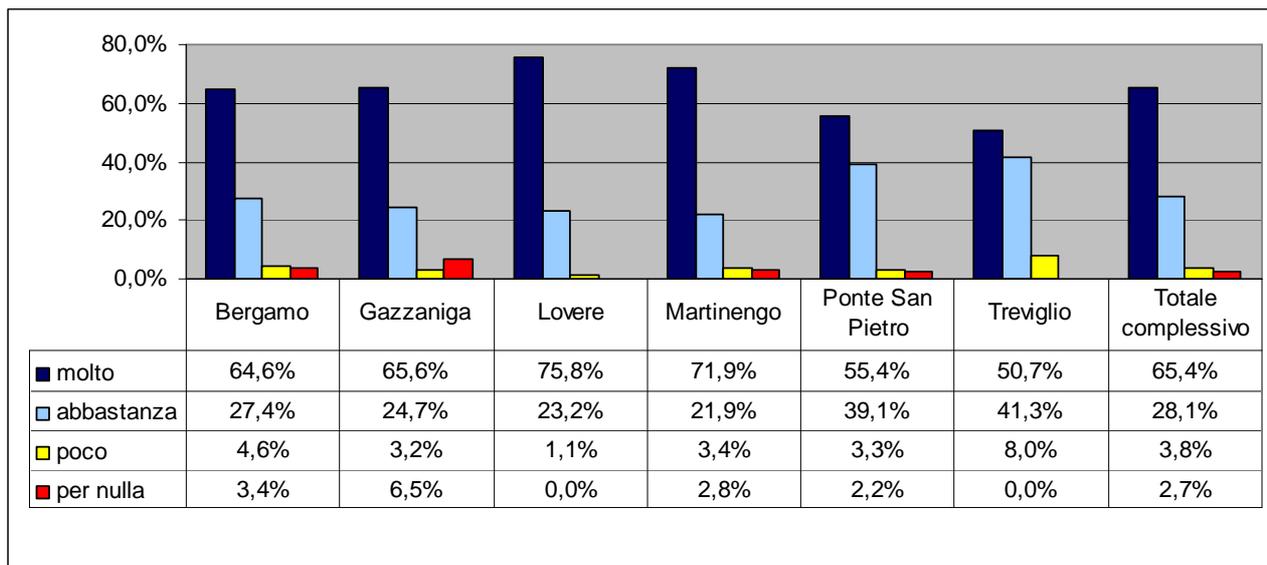
e. Rispetto della privacy

Graf. 73 - Soddisfazione su rispetto della privacy – Anno 2014 - Valori percentuali



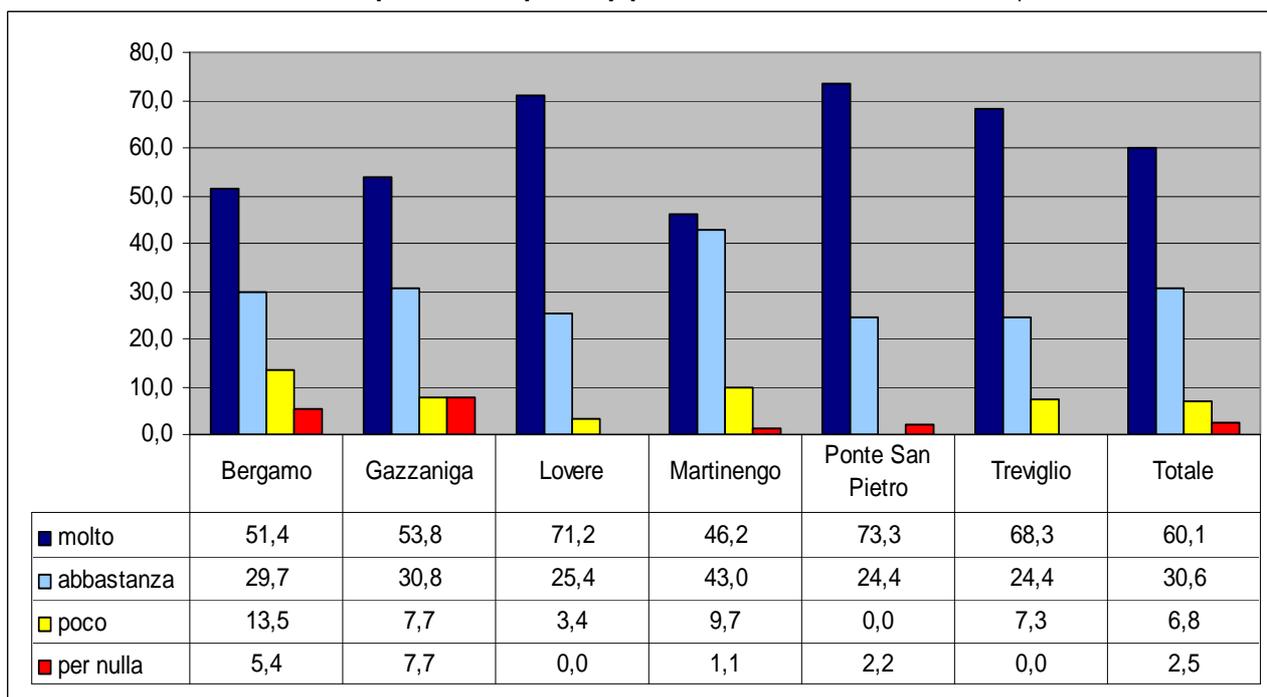
Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è complessivamente del 93,5% (nel 2011 era del 90,7%)

Graf. 74 - Soddisfazione su rispetto della privacy per U.O. SerT – Anno 2014 - Valori percentuali



Il grado di soddisfazione sul rispetto della privacy espresso dagli utenti è più alto nel caso dei SerT di Lovere (98,9%) e di Ponte San Pietro (94,6%). Registrano il maggior numero di insoddisfatti il Ser.T. di Gazzaniga (9,7%) e i Ser.T. di Bergamo e Treviglio entrambi con l'8%.

Graf. 75 - Soddisfazione su rispetto della privacy per U.O. - Anno 2011 - Valori percentuali

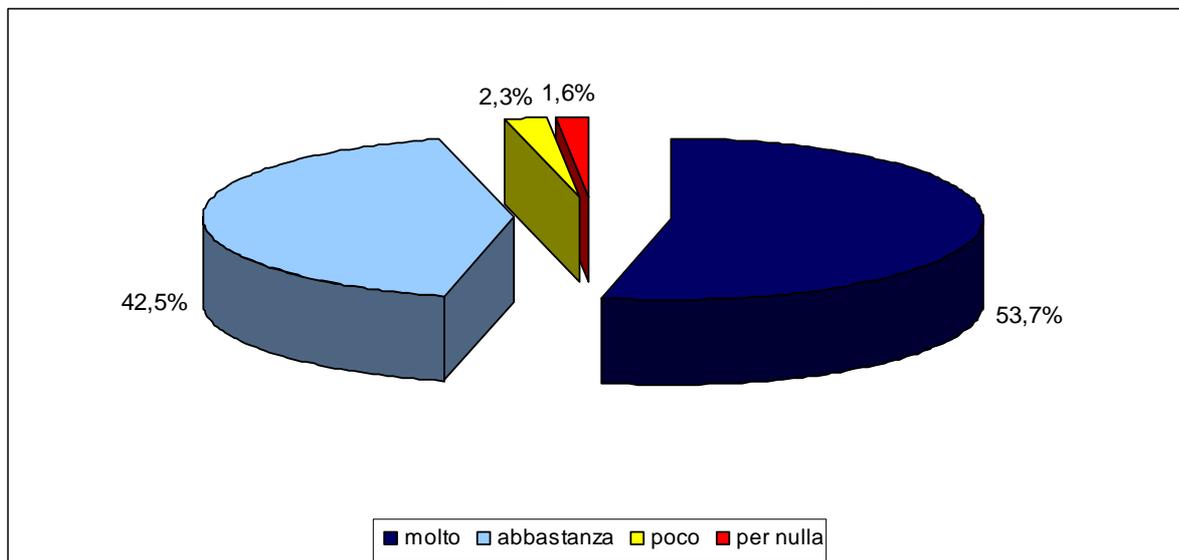


5. Dati relativi all'area "soddisfazione complessiva"

5.1 Livello di soddisfazione complessivo

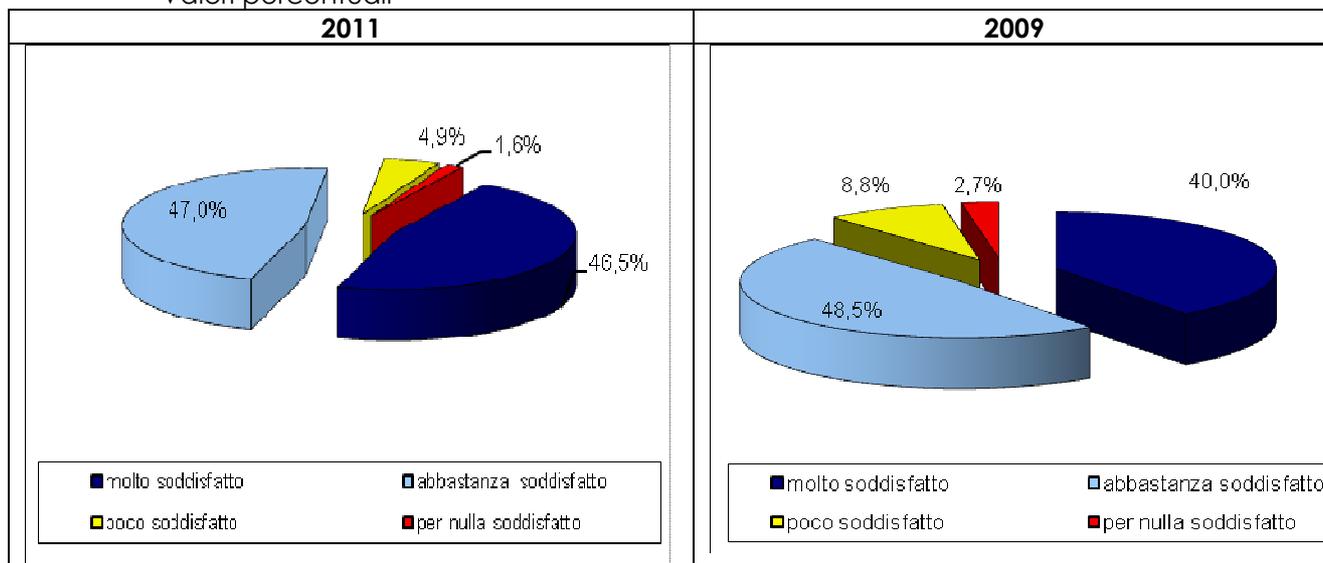
Il livello di soddisfazione (abbastanza soddisfatto+molto soddisfatto) è complessivamente del 96,2%

Graf. 76 – Livello di soddisfazione complessiva – Anno 2014 - Valori percentuali

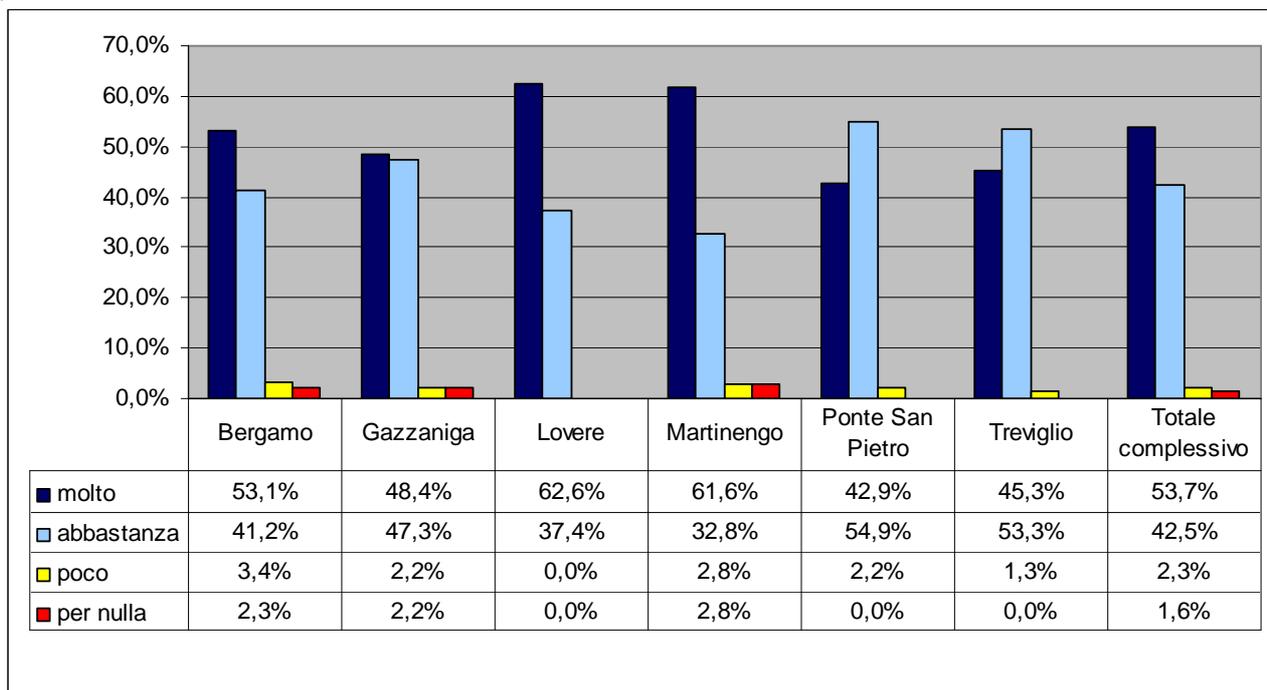


Il grafico seguente consente di rilevare un trend in aumento del livello di soddisfazione nelle indagini.

Graf. 77 – Livello di soddisfazione complessiva, dato generale - Indagini 2009 - 2011
Valori percentuali

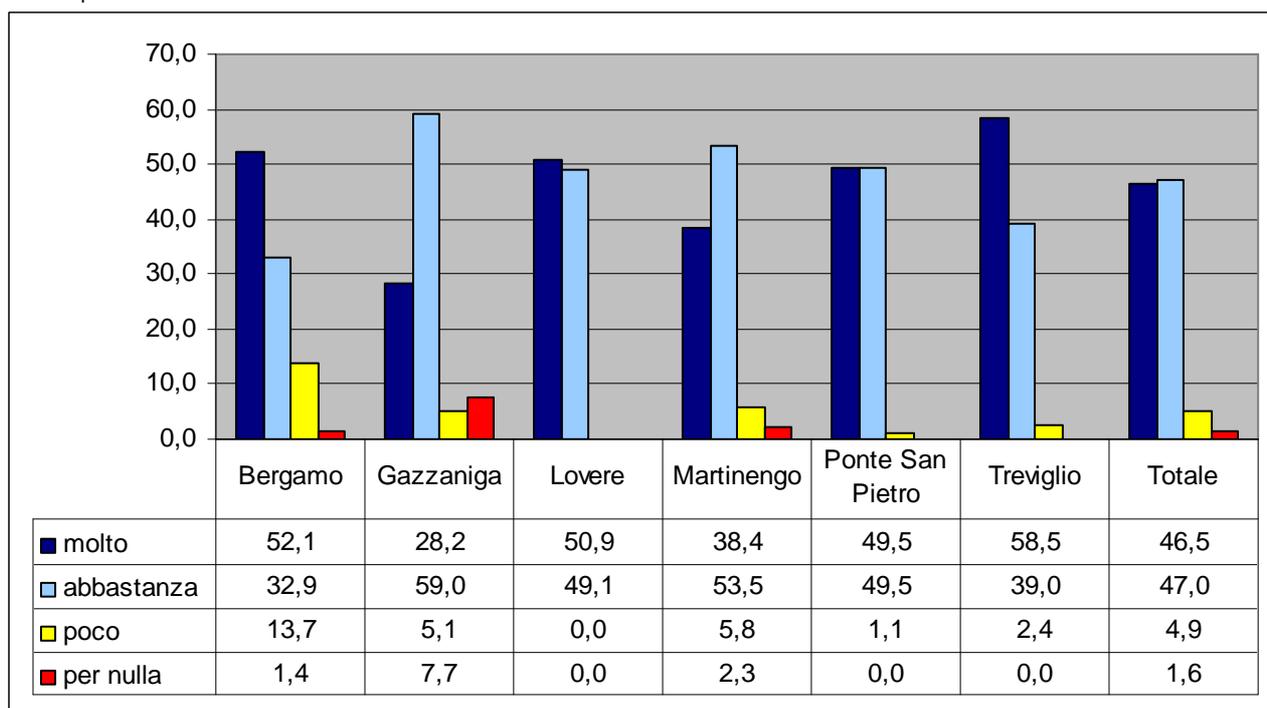


Graf. 78 – Livello di soddisfazione generale – suddivisione per U.O. SerT – Anno 2014 Valori percentuali



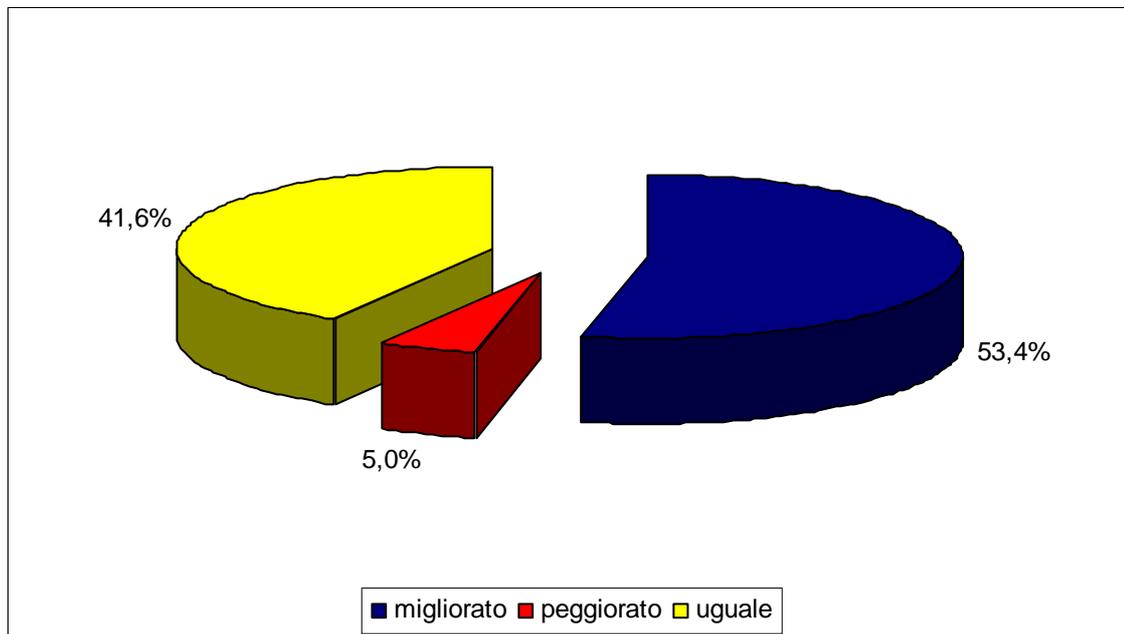
Le situazioni in cui il grado di soddisfazione generale è superiore alla media (96,8%) sono quelle dei SerT di Lovere (100%) seguito da Treviglio (98,7%) e da Ponte San Pietro (97,8%). Risultano di poco inferiori alla media (96,8%) anche tutti gli altri Ser.T.: il maggior numero di insoddisfatti si registra nei Ser.T. di Bergamo e Ponte San Pietro (entrambi con il 5,6%). Come si evince dal raffronto con il grafico successivo, il giudizio è comunque migliorato nei Ser.T. che registravano livelli di insoddisfazione più alti nell'indagine del 2011 (Bergamo, Gazzaniga e Martinengo).

Graf. 79 – Livello di soddisfazione generale – suddivisione per U.O. Indagine 2011 Valori percentuali



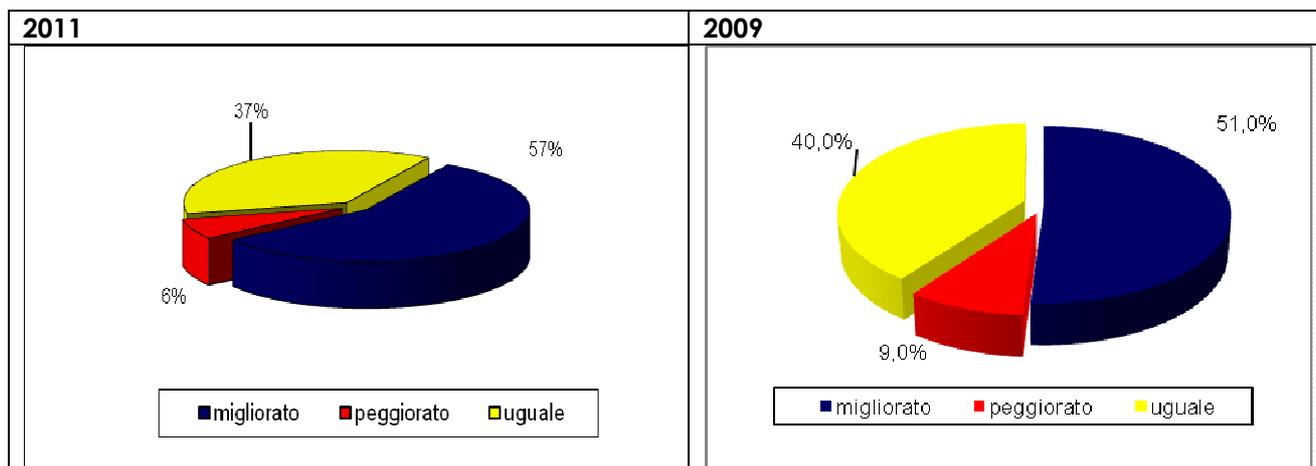
5.2 Giudizio sul servizio rispetto al passato

Graf. 80 – Giudizio sul servizio rispetto al passato – Anno 2014 – Valori percentuali



Il 5% dei rispondenti ha dichiarato che il proprio giudizio nei confronti del servizio è peggiorato, per il 42% è rimasto invariato mentre il 53% valuta in maniera più positiva il servizio rispetto al passato. Il grafico che segue permette di rilevare che nell'indagine del 2014 il numero di persone che ritengono peggiorato il servizio rispetto al passato è inferiore rispetto alle indagini precedenti.

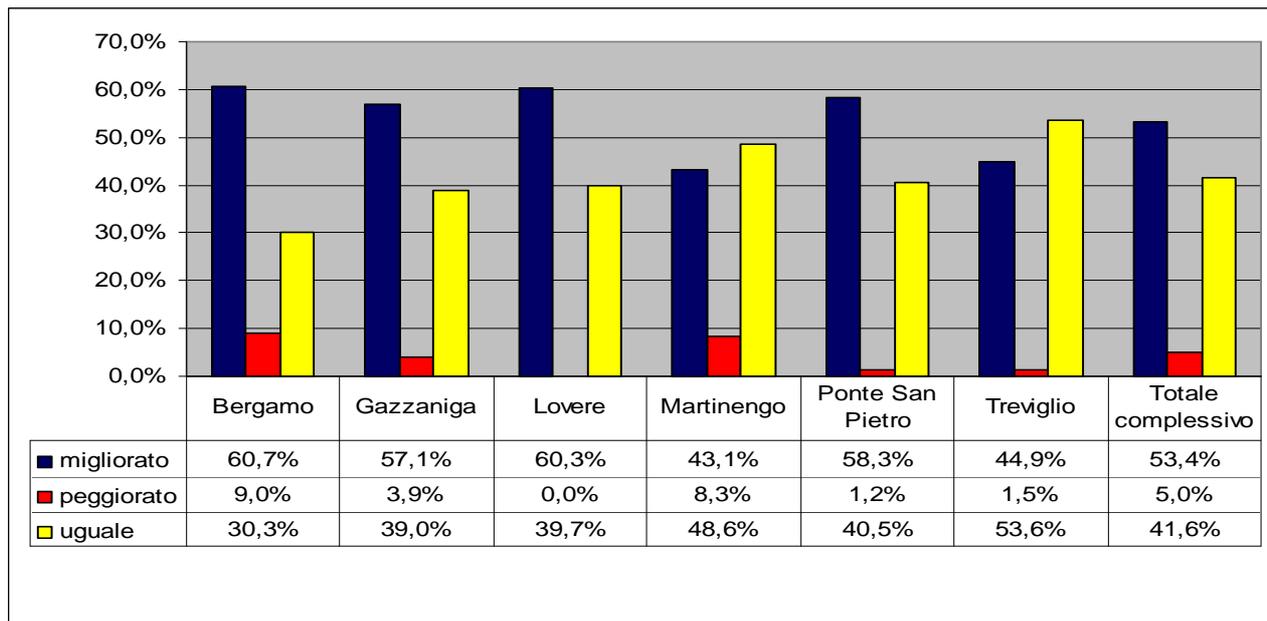
Graf. 81 – Giudizio sul servizio rispetto al passato – Anni 2011 e 2009 - Valori percentuali



Le percentuali di soddisfazione riportate nei grafici precedenti non tengono conto della voce "prima volta": gli utenti entrati in contatto per la prima volta con il Servizio non sono nelle condizioni per esprimere la valutazione richiesta.

La tabella del grafico successivo consente di rilevare anche la percentuale di tali soggetti.

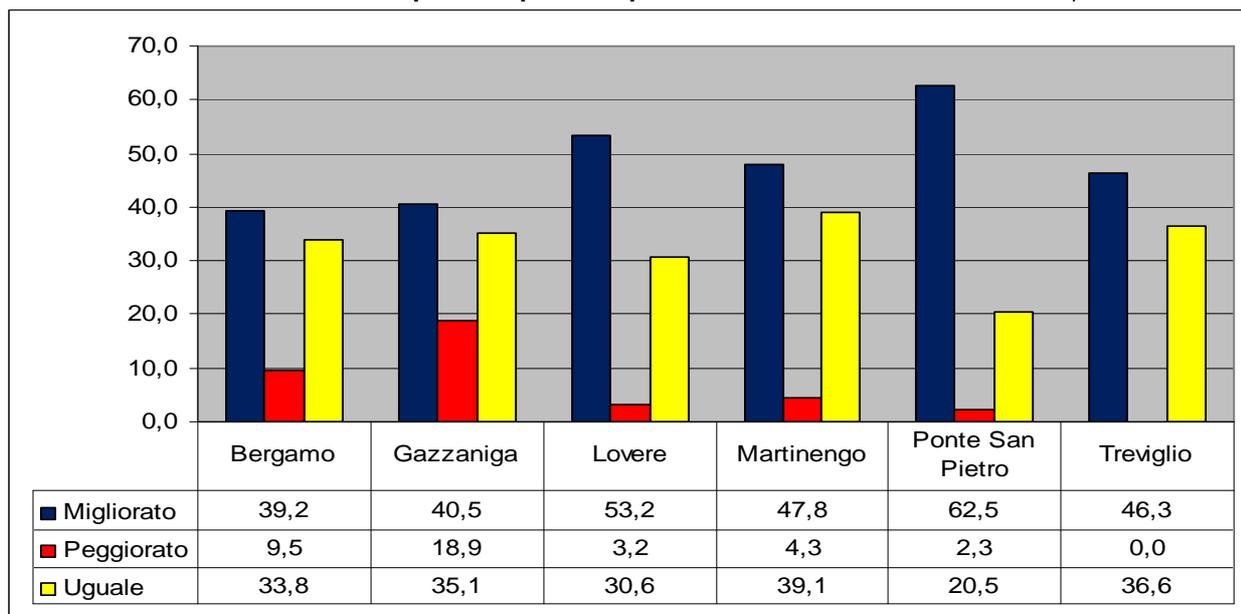
Graf. 82 – Giudizio sul servizio rispetto al passato per U.O. SerT - Anno 2014 – Valori percentuali



Escludendo nuovamente dal totale coloro che non hanno risposto a questa domanda essendo entrati in contatto per la prima volta con il servizio, diversamente dalla tabella di cui al grafico precedente, la maggiore percentuale di insoddisfazione si registra a Bergamo con il 9% dei rispondenti, seguito da Martinengo con l'8% e Gazzaniga con il 4%. Nei Ser.T. di Ponte San Pietro e di Treviglio solo l'1% di coloro che hanno risposto a questa domanda ha peggiorato il proprio giudizio, nessuno nel Ser.T. di Lovere.

Raffrontando i dati del grafico precedente con quelli del successivo relativo all'indagine del 2011, possiamo rilevare un miglioramento per il Ser.T. di Gazzaniga che risultava la situazione più critica in assoluto ed un peggioramento nel caso del Ser.T. di Martinengo.

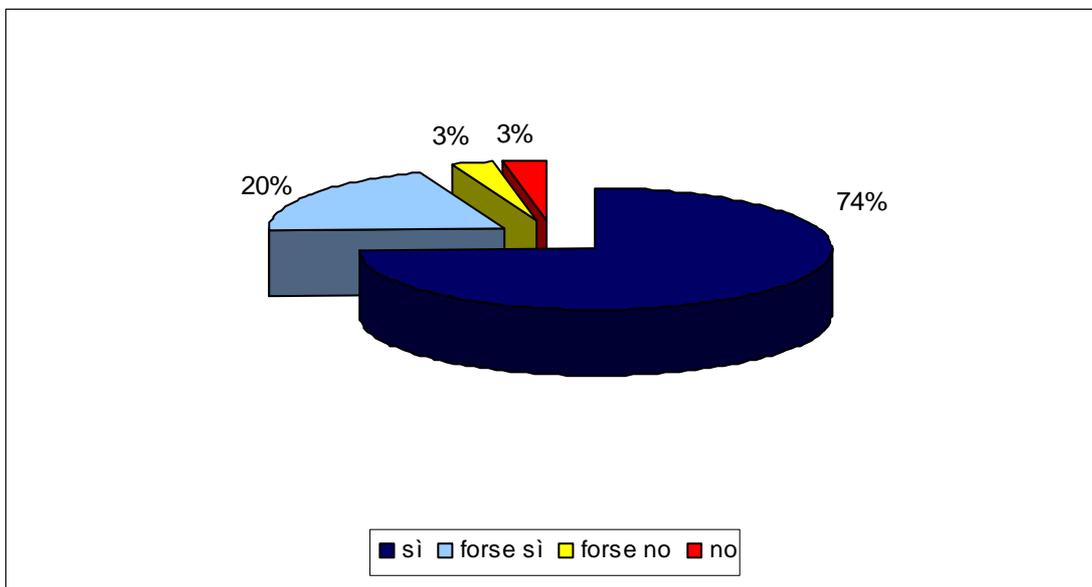
Graf. 83 – Giudizio sul servizio rispetto al passato per U.O. SerT – Anno 2011 - Valori percentuali



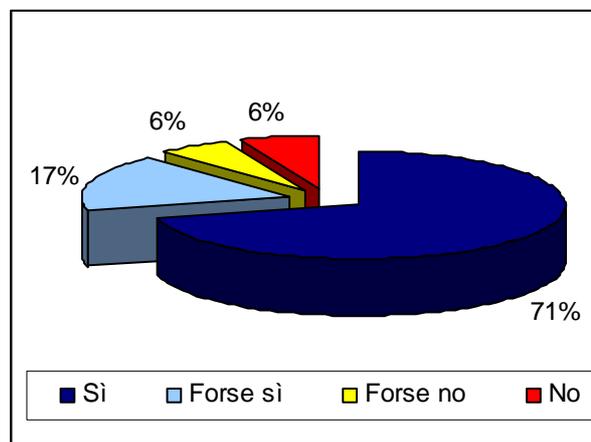
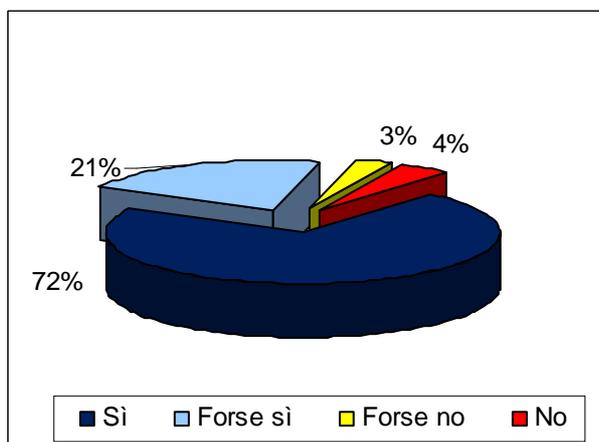
5.3 Promozione del servizio da parte dell'utente (Domanda: "Sulla base della sua esperienza consiglierebbe questo Servizio a conoscenti nelle sue stesse condizione?")

Il 74% dei soggetti consiglierebbe il proprio Servizio a conoscenti nelle sue stesse condizioni (nel 2011 il 72%) e il 6% (il 7% nel 2011) forse o sicuramente non lo consiglierebbe. Accorpare le scelte (sì e sì forse) il 90% potrebbe consigliarlo (il 93% nel 2011).

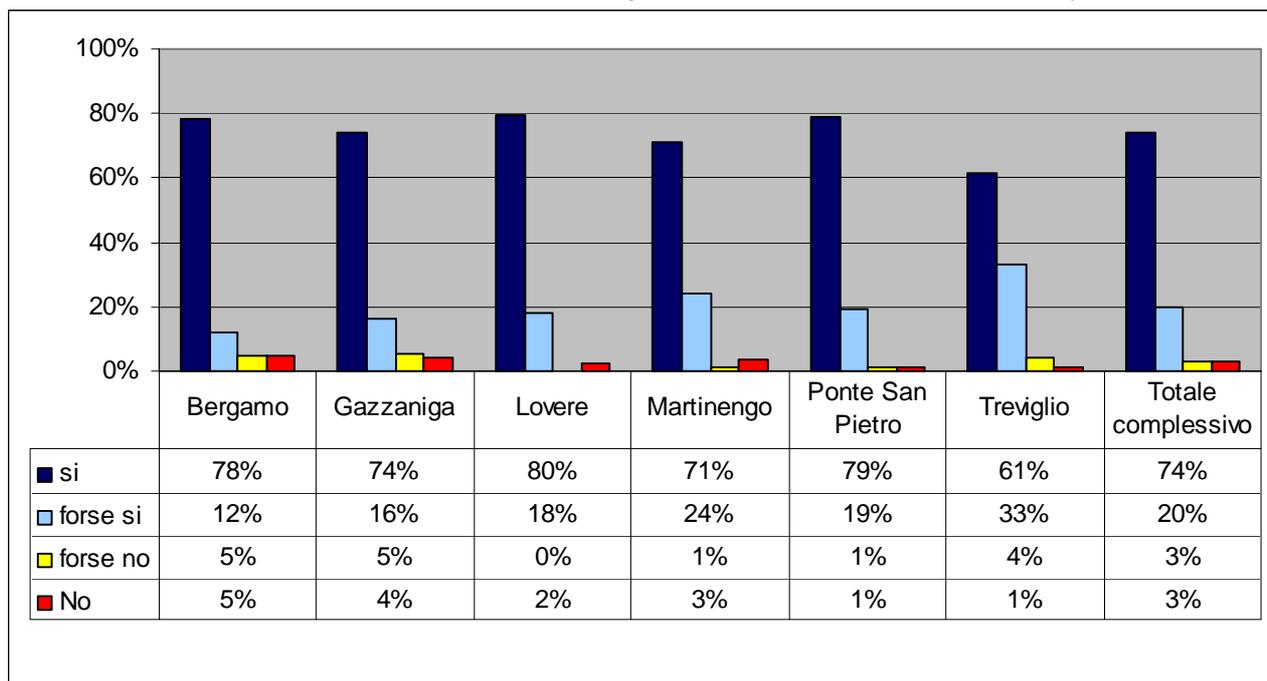
Graf. 84 – Promozione del servizio – Anno 2014 - Valori percentuali 2014



Graf. 85 – Promozione del servizio – dato generale – Anni 2011 – 2009 - Valori percentuali



Graf. 86 – Promozione del servizio – suddivisione per U.O. SerT – Anno 2014 - Valori percentuali

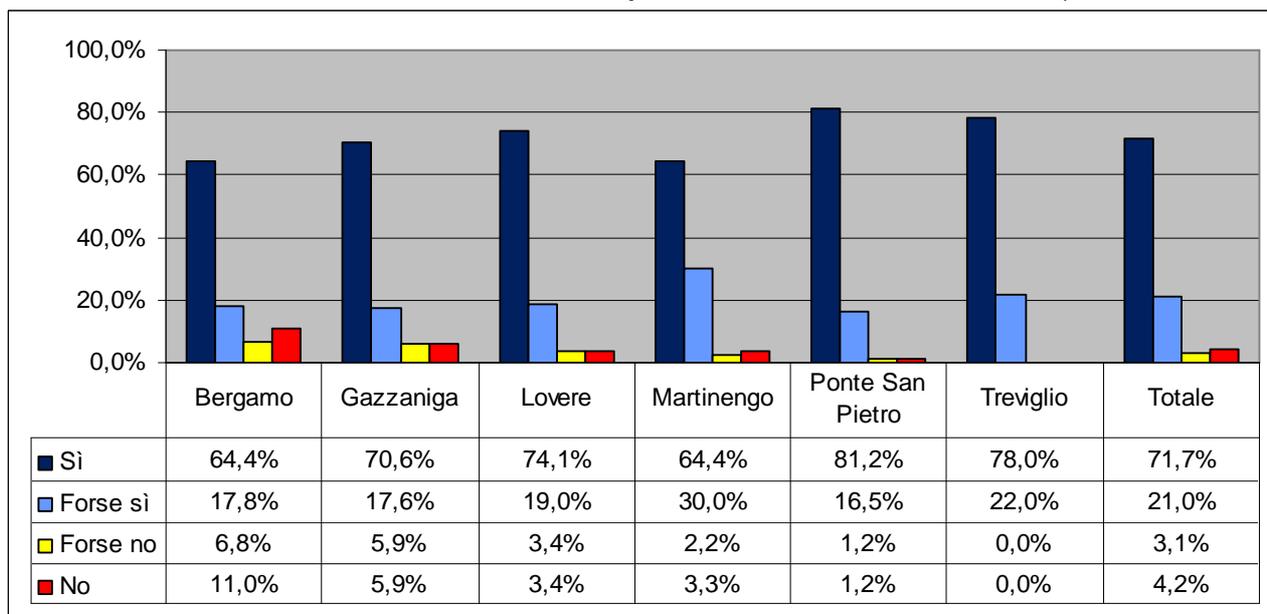


Le situazioni in cui il Servizio verrebbe consigliato in misura superiore rispetto agli altri sono Lovere e Ponte San Pietro con il 98% di rispondenti che potrebbero consigliare il servizio.

I valori più bassi si registrano a Gazzaniga con il 90% e a Bergamo con il 91% a dimostrazione del fatto che ci si attesta comunque su livelli alti.

Si riproduce di seguito il grafico dell'indagine del 2011 per favorire il raffronto.

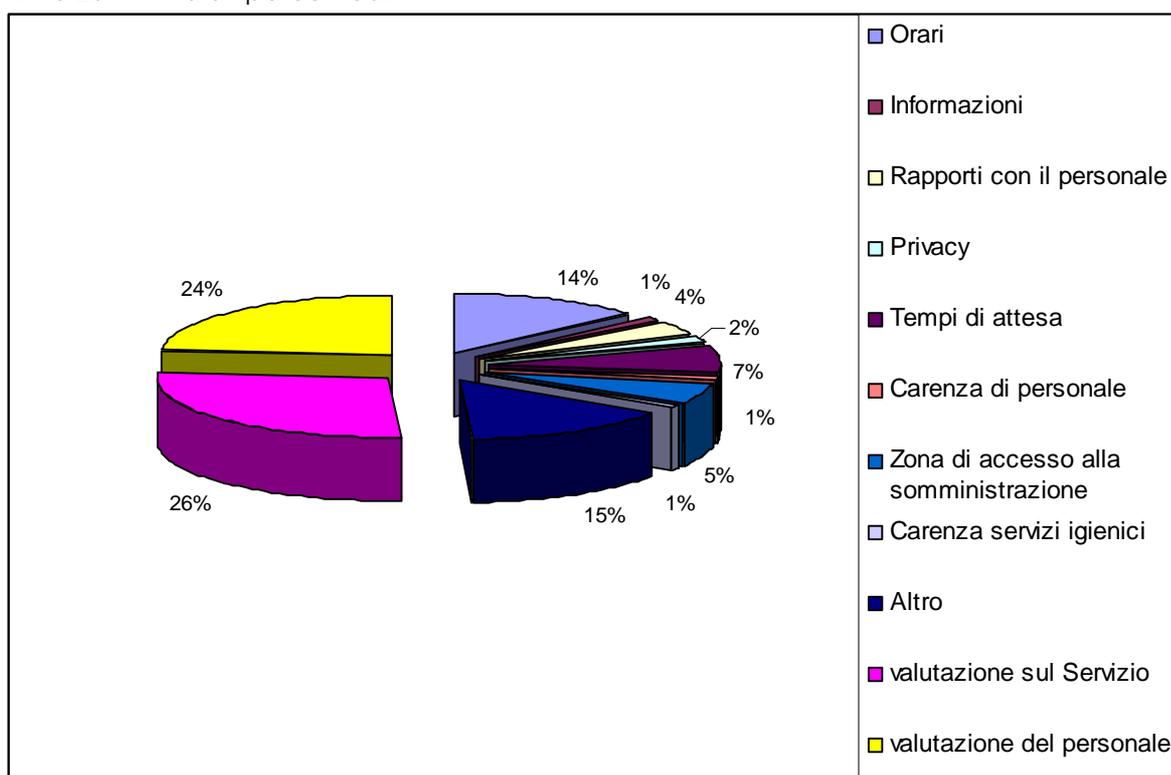
Graf. 87 – Promozione del servizio – suddivisione per U.O. SerT – Anno 2011 - Valori percentuali



Osservazioni espresse dagli utenti

Sul totale degli aderenti all'indagine (n. 762) 110 persone hanno scritto delle osservazioni. Le stesse sono state raggruppate per "oggetto dell'osservazione" e come si rileva dal grafico che segue il 54% riguarda la valutazione del Servizio, del personale e del rapporto con esso. Un 21% orari tempi d'attesa. Un 5% l'area antistante l'area di somministrazione del solo serT di Bergamo.

Graf. 88- Classificazione delle osservazioni espresse dagli utenti per "oggetto dell'osservazione" – Anno 2014 – Valori percentuali



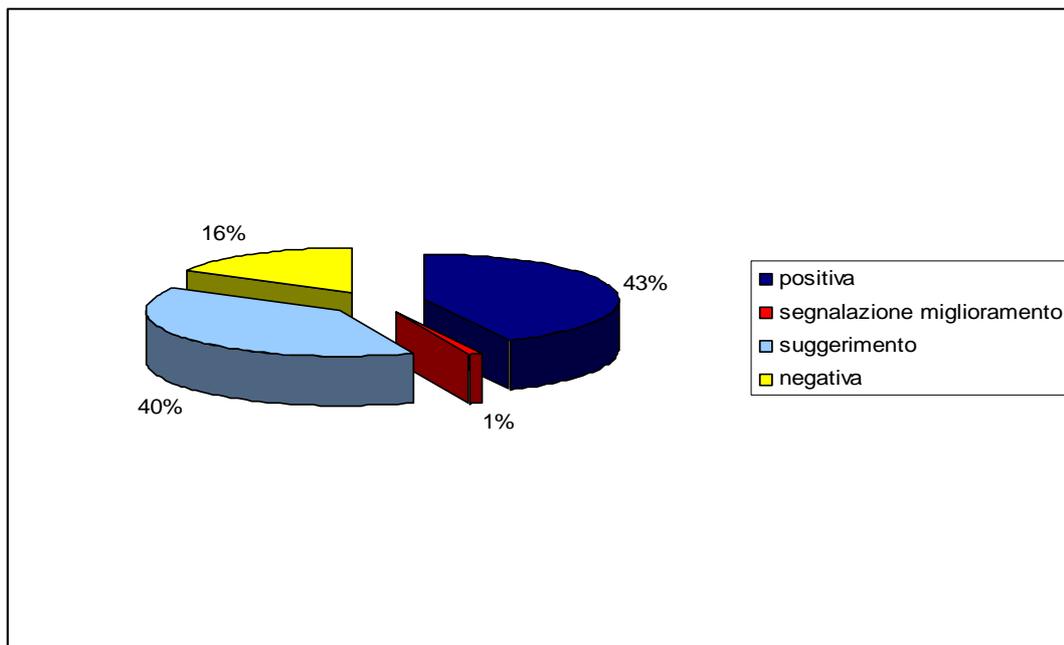
La tabella seguente mette in relazione l'oggetto di osservazione e la valutazione o indicata dal soggetto.

Tab. 10- Classificazione delle osservazioni espresse dagli utenti per "oggetto dell'osservazione" e valutazione – Anno 2014 – Valori assoluti

Oggetto dell'osservazione	valutazione			suggerimento	Totale
	positiva	negativa	segnalazione miglioramento		
Orari		2		12	15
Informazioni				1	1
Rapporti con il personale				4	4
Privacy		1		1	2
Tempi di attesa		4		3	8
Carenza di personale				1	1
Zona di accesso alla somministrazione		4		2	6
Carenza servizi igienici				1	1
Altro				9	16
valutazione sul Servizio	23	2	1	3	30
valutazione del personale	19	3		2	26
Totale complessivo	42	16	1	39	110

Come si evince sia dalla tabella sia dal grafico seguente le osservazioni nel 44% un apprezzamento, nel 40% esprimono una richiesta/suggerimento e solo nel 16% costituiscono una valutazione negativa, che può essere, peraltro anch'essa colta come un implicito suggerimento e un' indicazione al miglioramento

Graf. 89- Classificazione delle osservazioni espresse dagli utenti per tipo di valutazione espressa – Anno 2014 – Valori percentuali



Conclusioni

Sintesi

Un dato sicuramente importante di questa quinta rilevazione è il grado di adesione all'indagine sia in termini assoluti (762 questionari raccolti contro i 438 del 2011) sia in termini percentuali (33%) sul totale dell'utenza afferita ai SerT nel mese dell'indagine (febbraio 2014). L'incremento del tasso di risposta è verosimilmente legato alla maggior attenzione posta al sistema di rilevazione: luoghi (sale d'attesa sia dei front office sia delle aree di somministrazione farmacologica) e modalità di proposta di adesione all'indagine (all'interno della relazione con l'operatore)

Ma il dato sicuramente significativo è costituito dal buon livello di percezione della qualità del Servizio da parte degli utenti dei Ser.T. dell'ASL della provincia di Bergamo che emerge dall'indagine svolta.

Pur con qualche differenza tra le varie sedi, emerge che :

- il "livello generale di soddisfazione" (soddisfatto o molto soddisfatto) è pari al 96,2% (89% nel 2009 e 93% nel 2011)
- Il 74% dei soggetti consiglierebbe il proprio Servizio a conoscenti nelle sue stesse condizioni (nel 2011 il 72%)
- il giudizio espresso rispetto al passato evidenzia una percezione di miglioramento per il 53,4 % dei soggetti, (51% nel 2009 e 57,0% nel 2011); la percezione di peggioramento è scesa al 4%, leggermente inferiore rispetto alle precedenti rilevazioni (15% nel 2007, l'9% nel 2009 6% nel 2011)
- Il livello di soddisfazione nel rapporto con l'operatore (abbastanza soddisfatto+molto soddisfatto) è complessivamente del 96,1% (89% nel 2009 e nel 2011 era del 94,0%), lo stesso vale per l'operatore che svolge funzione di "accoglienza" della richiesta (front office) rispetto al quale la soddisfazione è pari al 96,2% confermando la situazione positiva già rilevata nel 2011 (95,6%).
- Il livello di soddisfazione rispetto all'organizzazione generale del Servizio (abbastanza soddisfatto + molto soddisfatto) è pari al 94%, in progressiva crescita rispetto alle precedenti rilevazioni (82% nel 2007, 83% nel 2009, 92% nel 2011)
- Il livello di soddisfazione relativo agli orari di apertura dei Servizi (abbastanza soddisfatto+molto soddisfatto) è andato anch'esso aumentando rispetto alle precedenti indagini, risultando nel 2014 complessivamente pari all' 88,1% (78% nel 2009 e 79,6% nel 2011). Il livello di soddisfazione rispetto agli orari di somministrazione farmacologica (abbastanza soddisfatto+molto soddisfatto) è complessivamente del 82,3% (76,7% nel 2011)

Degni di nota sono gli items relativi "agli operatori", al loro modo di rapportarsi con gli utenti (gentilezza, capacità di ascolto, riservatezza...) perché sono fra quelli che registrano i livelli più alti di soddisfazione. Nel complesso gli utenti sembrano soddisfatti delle qualità professionali degli operatori e della relazione con loro. Aspetti che fanno presupporre che vi siano le condizioni per poter instaurare quel rapporto di fiducia indispensabile per una relazione di aiuto.

Il buon livello di percezione della qualità del servizio reso dalle Unità Operative del Dipartimento delle Dipendenze di Bergamo ed il generale miglioramento dal 2009 al 2014 può essere verosimilmente attribuibile a diversi fattori quali:

- attenzione posta alle valutazioni di segno negativo espresse, sia pur da una minoranza di utenti, come occasione di miglioramento;
- assunzione delle criticità rilevate durante le audit interne ed esterne (JCI, ente certificatore, valutatori progetto ministeriale Integra Cittadinanza attiva, ASLMI2, ...) assunte come stimoli al miglioramento dell'offerta
- sistematizzazione di buone prassi esisto di sperimentazioni a cui si è aderito (es. quella regionale sulla valutazione multidimensionale)
- declinazione e miglioramento di aspetti che riguardano l'attenzione all'informazione dell'utente in tutte le fasi del percorso assistenziale sollecitati dagli input regionali in tema di consenso informato (check list consenso informato nei SerT)

Prospettive

I dati emersi saranno oggetto di lettura e di auto analisi all'interno di ogni SerT allo scopo di adottare azioni specifiche di miglioramento mirate alle criticità peculiari di ogni singolo Servizio.

Come già sottolineato in premessa, la soddisfazione espressa dall'utente non coincide necessariamente con l'effettiva qualità della prestazione perché una pluralità di elementi, che l'utente non è in grado di scomporre, concorrono a definire la sua percezione. Pur considerando i limiti, citati in premessa, relativi ad un'indagine di questo tipo, si considera, tale iniziativa un primo passo volto al coinvolgimento dell'utente/cittadino nella valutazione dei Servizi. Un secondo passo sarà costituito da:

- coinvolgimento delle associazioni del cittadino-utente (es. Cittadinanza attiva) nella definizione degli indicatori di qualità da adottare e nelle metodologie di indagine da privilegiare (questionari di customer, focus group o interviste...)
- valutazione circa la possibilità di arricchire il questionario con una sezione relative all'autovalutazione del trattamento in corso
- portare la cadenza dell'indagine da biennale ad annuale
- Valutazione circa la possibilità di predisporre il questionario di rilevazione anche in altre lingue per facilitare gli utenti stranieri ad esprimere la propria opinione.
-

Già dall'anno in corso i due aspetti sopracitati costituiranno oggetto di lavoro di un gruppo composto da operatori SerT e referenti di *Cittadinanza attiva* ed andranno a costituire uno degli obiettivi dipartimentali.

Si ringraziano tutti gli operatori dei SerT per l'impegno profuso affinché l'iniziativa potesse dare buoni risultati in termini di adesione, ma soprattutto per la qualità dell'impegno quotidiano nel rapporto con l'utenza, confermato dal grado di soddisfazione emerso.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

Gentile signora/Egregio signore, questo questionario, che **Le chiediamo di compilare in forma rigorosamente anonima**, è stato pensato al fine di avere una Sua valutazione sull'attività del nostro Servizio. La **Sua opinione ci aiuterà a valutare il livello di funzionalità di questo Servizio per poterlo migliorare**. La ringraziamo per la collaborazione.

INFORMAZIONI GENERALI			
SerT di _____			data di compilazione _____
Compilatore:	Paziente <input type="checkbox"/>	Familiare <input type="checkbox"/>	
Sesso	Maschio <input type="checkbox"/>	Femmina <input type="checkbox"/>	Età _____
Nazionalità	Italiana <input type="checkbox"/>	Straniera <input type="checkbox"/>	

Come ha prenotato la visita/colloquio? telefonicamente allo sportello

1. E' soddisfatto della prenotazione?

<i>per nulla soddisfatto</i>	<i>poco soddisfatto</i>	<i>abbastanza soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In particolare:

Quanto è stato soddisfatto di:

Orari di apertura degli sportelli di prenotazione?

Semplicità nel raggiungere gli sportelli di prenotazione (es: segnaletica, percorso, scale, ascensori)?

Tempo di attesa per la prenotazione?

Comfort dei locali (pulizia, posti a sedere, servizi igienici)?

Cortesìa degli operatori con cui ha parlato?

Rispetto della privacy (riservatezza)?

Spiegazioni dell'impiegato sull'iter della visita/colloquio?

<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. E' soddisfatto, in generale, dell'organizzazione del Servizio? (orari, personale, ecc...)

<i>per nulla soddisfatto</i>	<i>poco soddisfatto</i>	<i>abbastanza soddisfatto</i>	<i>molto soddisfatto</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In particolare:

Quanto è soddisfatto di:

Orari di apertura del Servizio?

Orario di somministrazione farmacologia?

Orario in cui le vengono fissati gli appuntamenti?

<i>per nulla</i>	<i>poco</i>	<i>abbastanza</i>	<i>molto</i>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quali sono la fasce orarie più adeguate per le sue esigenze?

(indicare al massimo due scelte)

7 - 10	10 - 13	13 - 16	16 - 20
--------	---------	---------	---------

3. E' soddisfatto del rapporto che si è creato con l'operatore che si è occupato di lei?

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In particolare:

Quanto è stato soddisfatto di:

- Cortesia degli operatori?
- Disponibilità (ascoltare, dare spiegazioni)?
- Rispetto dei giorni e degli orari concordati ?
- Informazioni rispetto al suo programma terapeutico?
- Rispetto della privacy (riservatezza)?

per nulla	poco	abbastanza	molto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del Servizio?

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

In particolare

Se ha già fatto visite o colloqui presso questa struttura, trova che il servizio sia:

peggiorato	uguale	migliorato	è la prima volta
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
no	forse no	forse sì	sì
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sulla base della sua esperienza, consiglierebbe questo servizio a conoscenti nelle sue stesse condizioni?

5. Quali prestazioni ha ricevuto oggi? All'interno di quale specialità?

PRESTAZIONI

SPECIALITA'

<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Prenotazione della visita/colloquio <input type="checkbox"/> Prima visita medica <input type="checkbox"/> Primo colloquio psicologico <input type="checkbox"/> Primo colloquio con assistente sociale <input type="checkbox"/> Visita medica successiva <input type="checkbox"/> Colloquio successivo con assistente sociale <input type="checkbox"/> Colloquio successivo con psicologo <input type="checkbox"/> Prelievo di sangue <input type="checkbox"/> Accertamenti di laboratorio (esame delle urine e del capello) <input type="checkbox"/> Somministrazione farmacologica <input type="checkbox"/> Agopuntura auricolare <input type="checkbox"/> Terapia di gruppo <input type="checkbox"/> Altro (specificare) 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tossicodipendenza <input type="checkbox"/> Alcoldipendenza <input type="checkbox"/> Tabagismo <input type="checkbox"/> Gioco d'azzardo patologico <input type="checkbox"/> Altro (specificare)
---	--

Eventuali osservazioni

La ringraziamo per la pazienza e la collaborazione

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELL'UTENTE

Egregio signore, gentile signora

Le chiediamo cortesemente di compilare il questionario allegato.

Si tratta di rispondere a poche e semplici domande che valutano l'offerta del Servizio a cui Lei si è rivolto/a; riteniamo, infatti, che i suoi suggerimenti possano essere molto utili per migliorare la nostra offerta.

Naturalmente il questionario è anonimo, dopo averlo compilato lo riponga nell'urna che troverà.

Grazie per la preziosa collaborazione.

Il Responsabile del Servizio

Dott.