

# **SERT CITTA' DI PIACENZA: TOSSICODIPENDENTI ANNO 2008 - ANALISI DELLA SODDISFAZIONE espressa NELLE RISPOSTE ALLE DOMANDE DEL QUESTIONARIO**

## *L'INDAGINE DI GRADIMENTO DEI CITTADINI/UTENTI DEI SERT*

è stata effettuata da ottobre 2008 a gennaio 2009 in autosomministrazione presso il servizio

Scala di valutazione da 1 a 6 dove: 1, 2, 3 = non d'accordo 4,5,6 = d'accordo

### **Numero questionari resi 50 su 50 distribuiti**

### **Caratteristiche della popolazione intervistata**

Età media degli intervistati 35 anni

Sesso 70% maschi 30% femmine

Titolo di studio: licenza elementare 2 % Licenza media inferiore 67% Licenza Media superiore 31%

Stato civile il 50% è celibe nubile, 21% coniugato/convivente, 27% separato/divorziato, 2 % vedovo/a

Situazione lavorativa 64,4% occupato, 35,6% non occupato

### **Soddisfazione complessiva del servizio = 7,3 su 10**

### **Analisi dei dati:** criticità superiori o uguali al 3% - prima lettura

le informazioni ricevute sul servizio sono chiare 6% non d'accordo

gli orari di apertura sono adeguati 30% non d'accordo

è semplice fissare o spostare un appuntamento 16% non d'accordo

l'attesa tra la prenotazione e la prestazione è breve 14,3% non d'accordo

l'orario dell'appuntamento è rispettato 14% non d'accordo,

la sede del Sert è facilmente accessibile 18% non d'accordo

i locali garantiscono la privacy 37,4% non d'accordo

gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi 7,2% non d'accordo

gli operatori mi danno info chiare e complete sulla mia salute 7,2% non d'accordo

gli operatori mi coinvolgono nel mio progetto di cura 13% non d'accordo

nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori 16,7% non d'accordo

ho fiducia negli operatori 8,3% non d'accordo

il Sert mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno 10,6% non d'accordo

il progetto di cura mi aiuta a migliorare la mia salute 11% non d'accordo

Il progetto di cura che sto seguendo m'aiuta ad uscire dalla dipendenza 6,4% non d'accordo

consiglierei ad un parente o amico di rivolgersi a questo servizio 7,2% non d'accordo

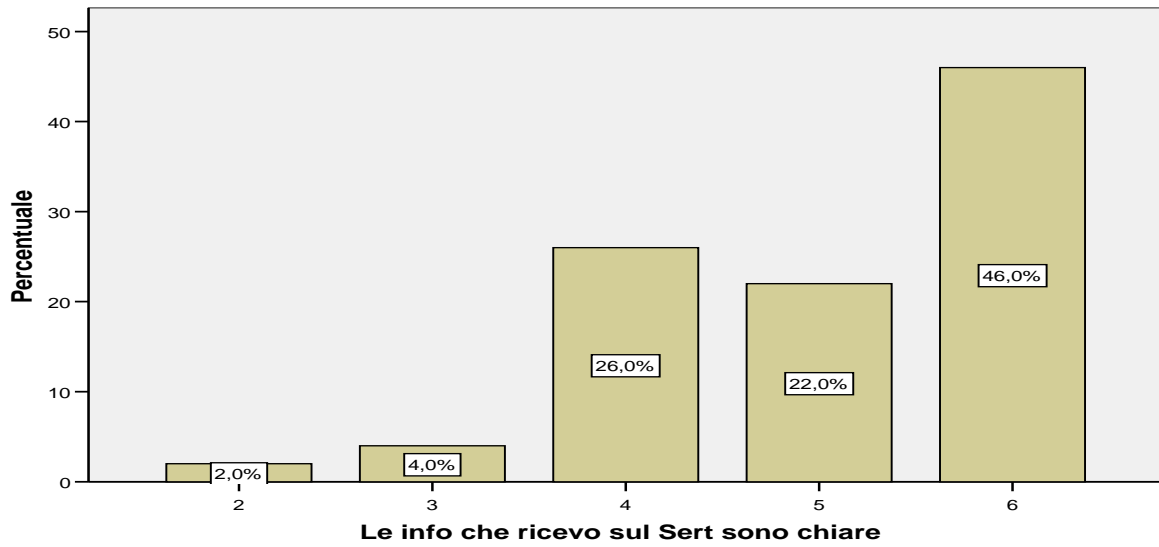
### **Brevi considerazioni:**

L'indagine condotta nel 2008 ha messo in evidenza le criticità sopraelencate che seppur non direttamente confrontabili con quelle emerse nella indagine precedente (anno 2007), in quanto è diverso lo strumento utilizzato, permette di rilevare un significativo miglioramento almeno sul peso delle criticità che pur permanendo si presentano con percentuali di insoddisfazione significativamente minori rispetto alla rilevazione precedente.

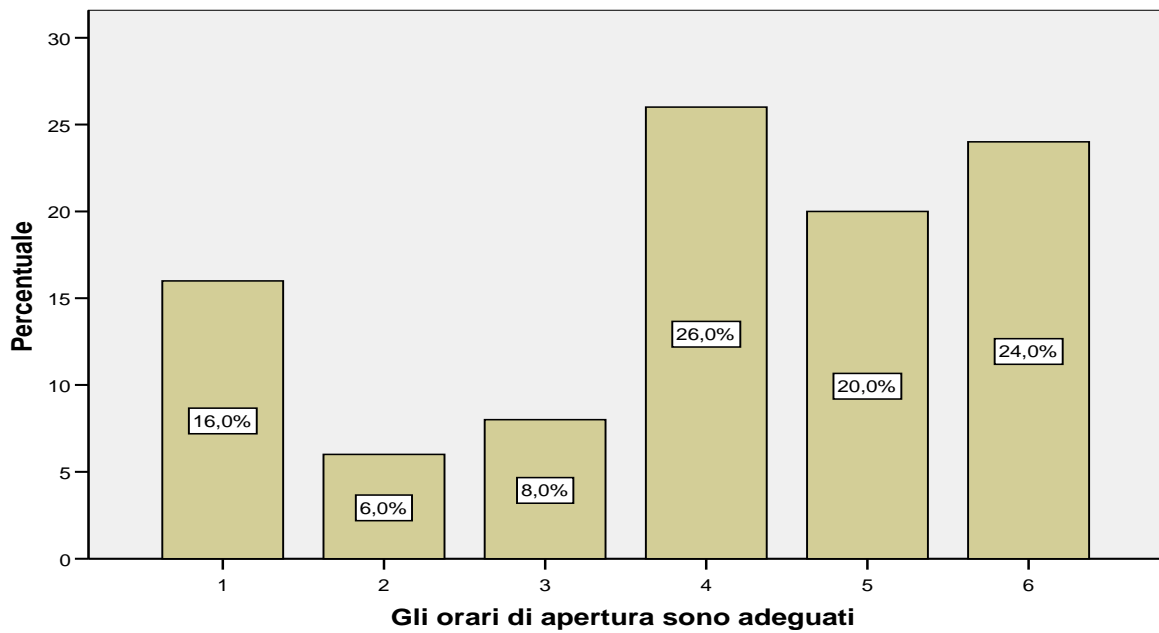
La conferma di questo andamento è sicuramente da confermare con una successiva rilevazione con lo stesso strumento.

## Grafici che rappresentano le risposte degli utenti

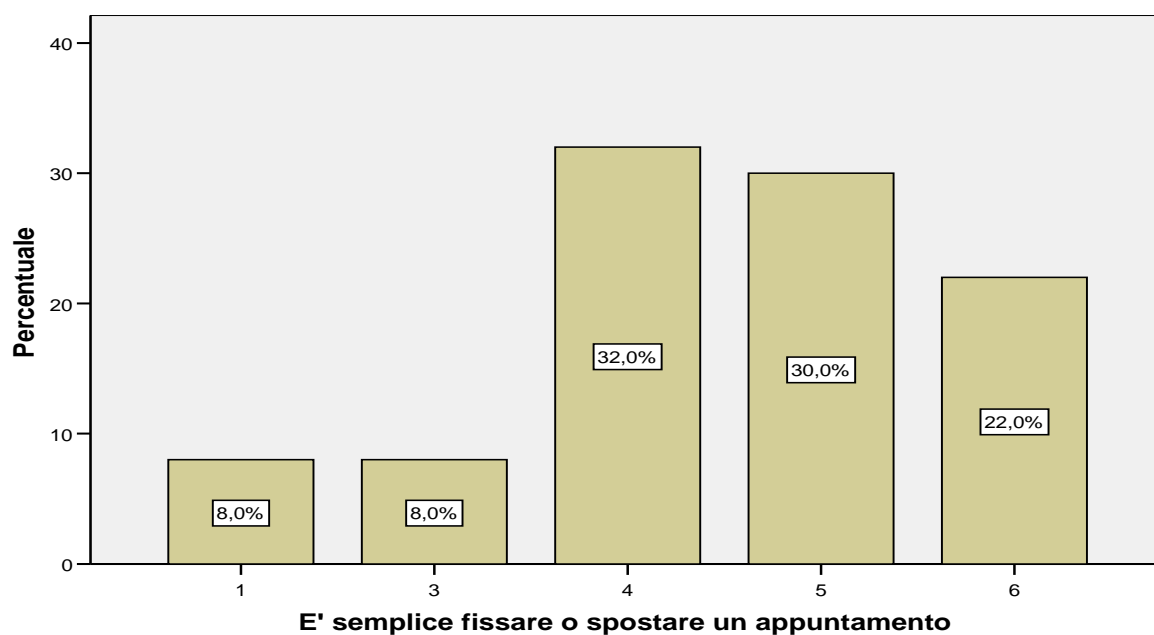
### Le info che ricevo sul Sert sono chiare



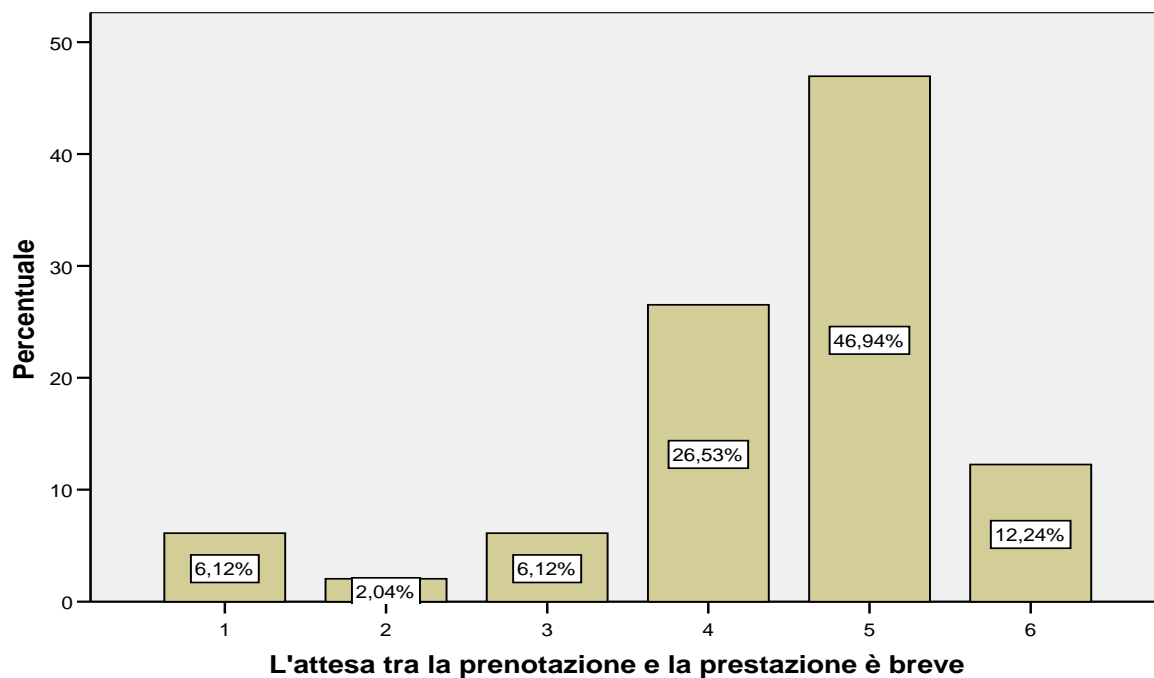
### Gli orari di apertura sono adeguati



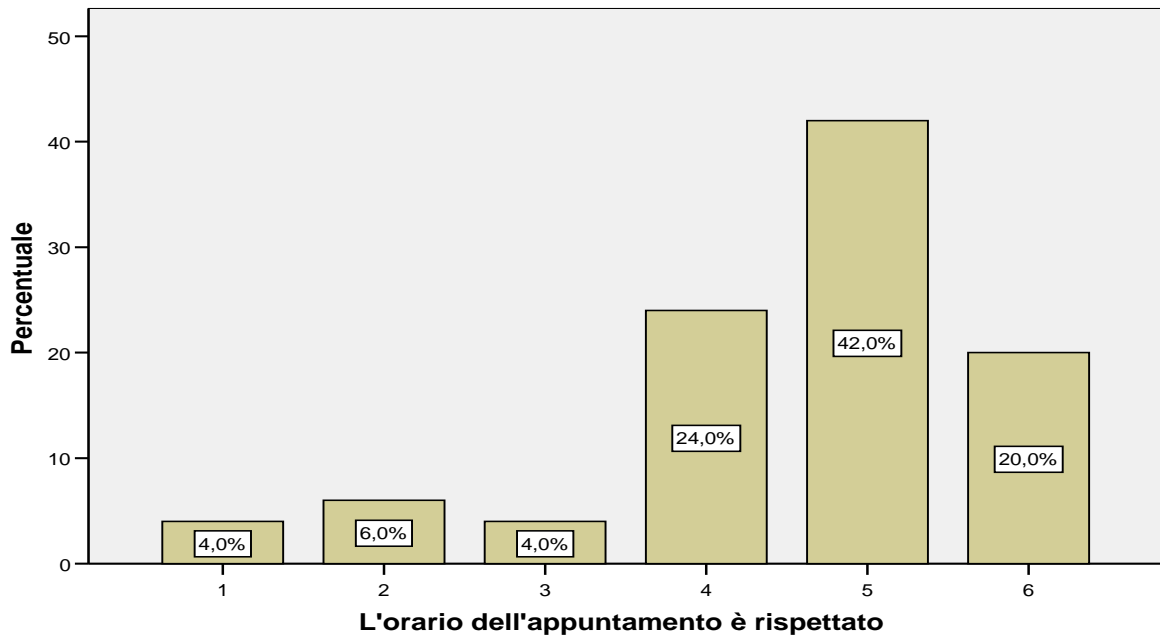
### E' semplice fissare o spostare un appuntamento



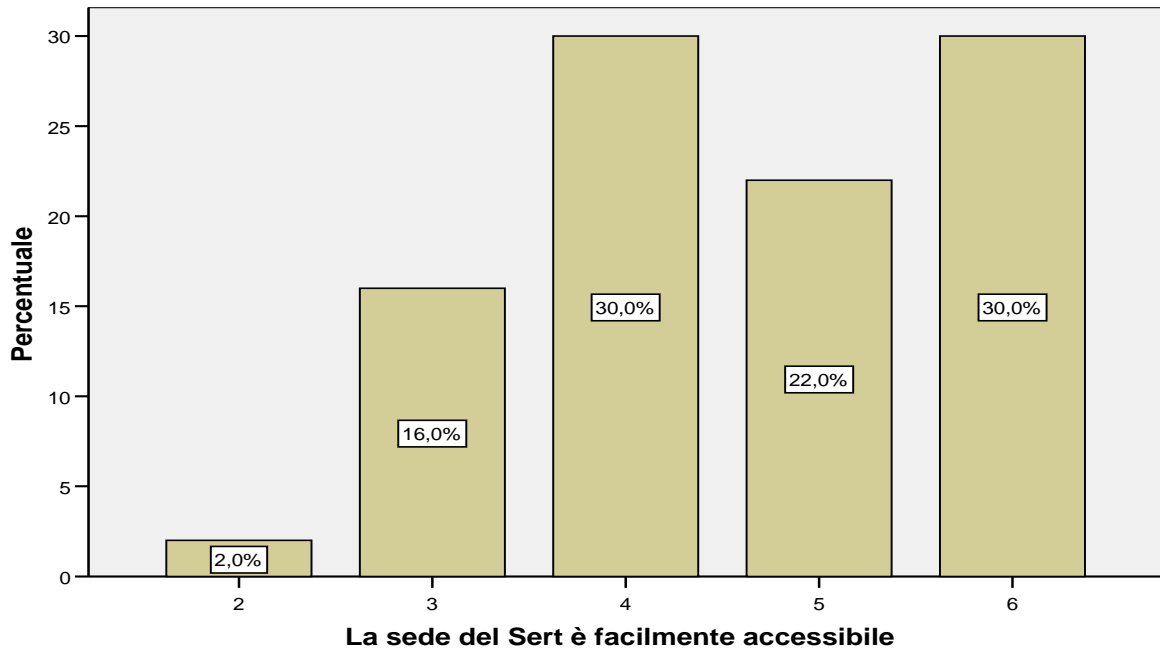
### L'attesa tra la prenotazione e la prestazione è breve



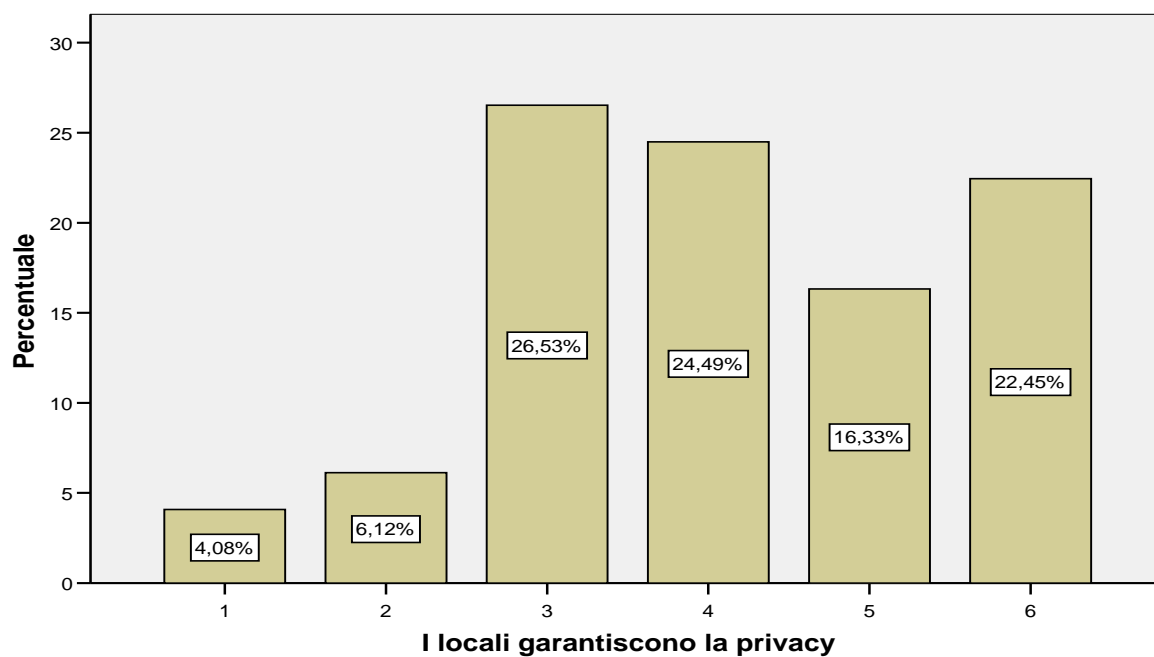
### L'orario dell'appuntamento è rispettato



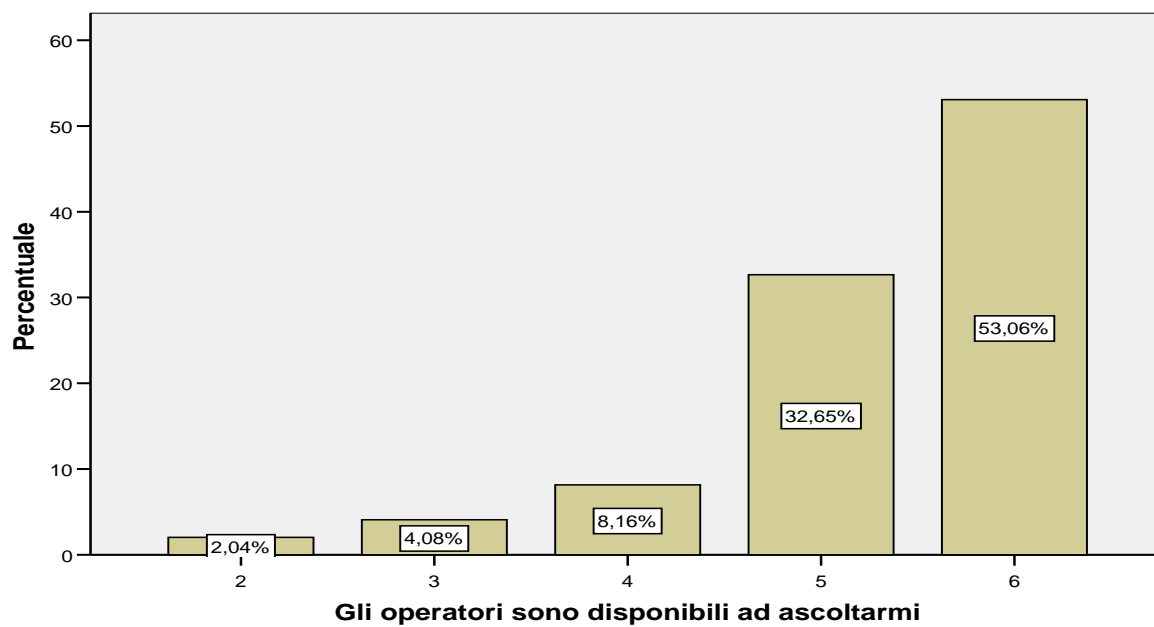
### La sede del Sert è facilmente accessibile



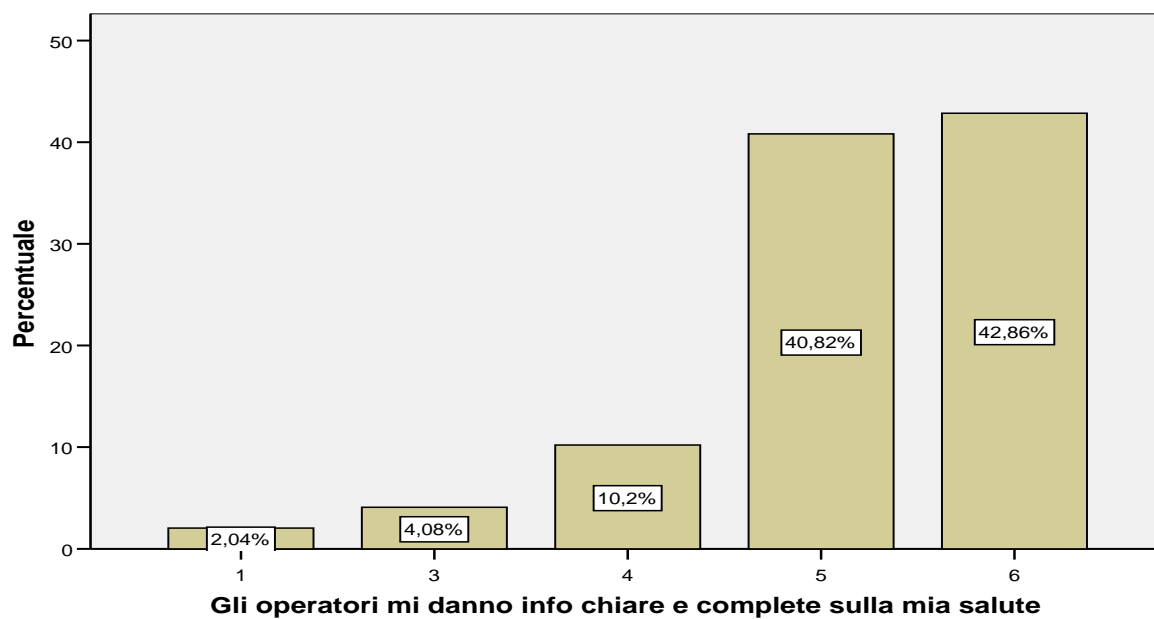
### I locali garantiscono la privacy



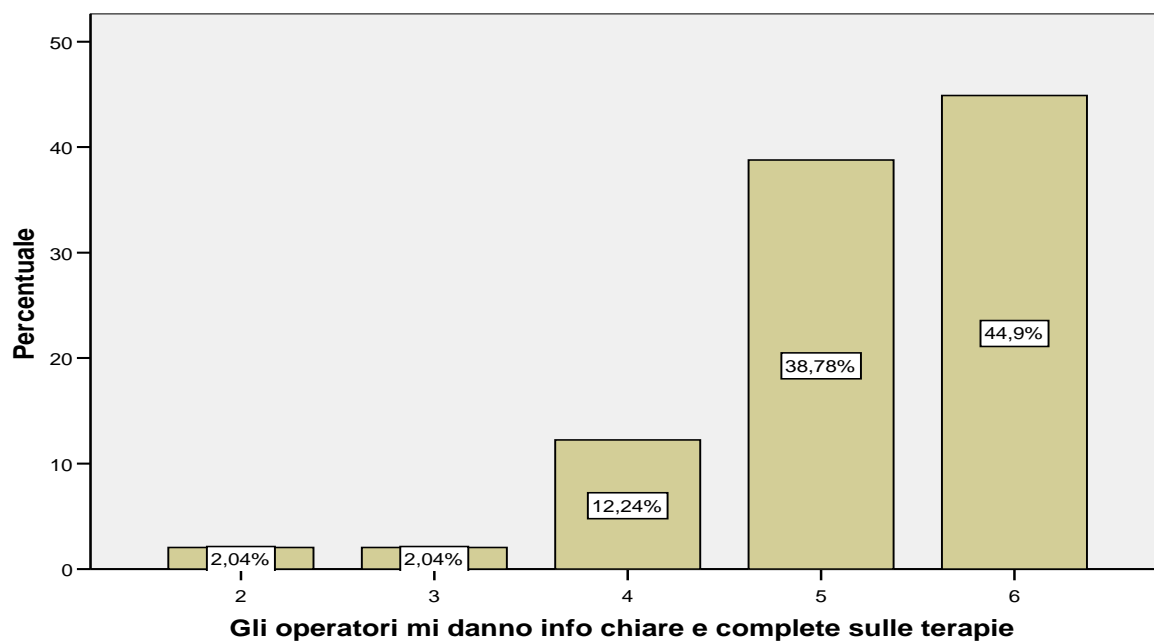
### Gli operatori sono disponibili ad ascoltarmi



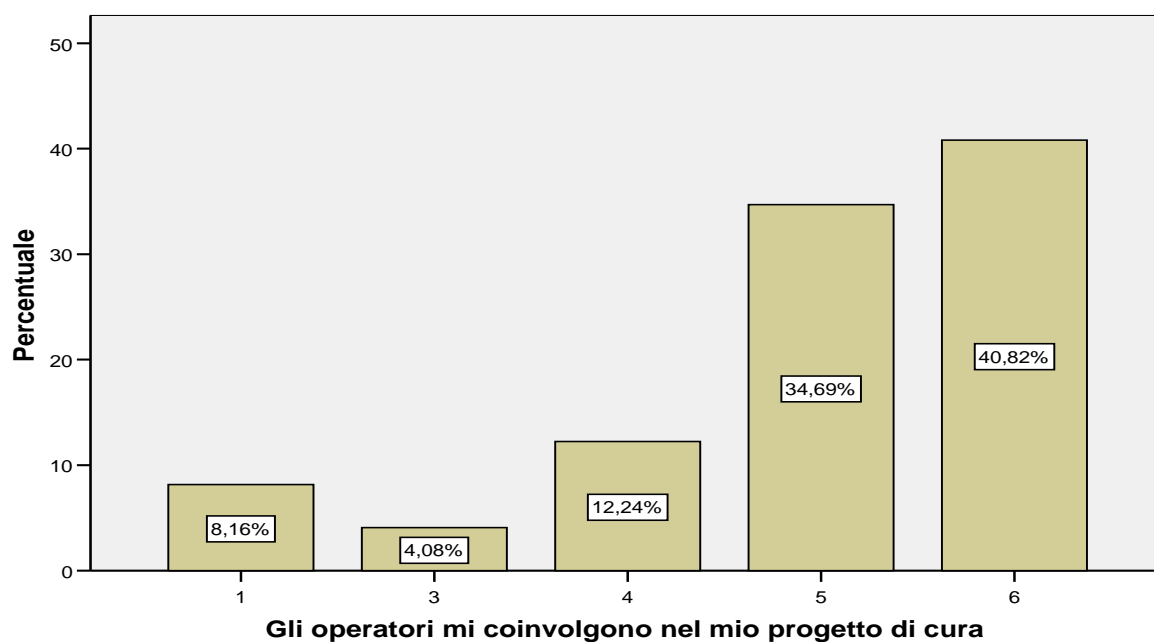
### Gli operatori mi danno info chiare e complete sulla mia salute



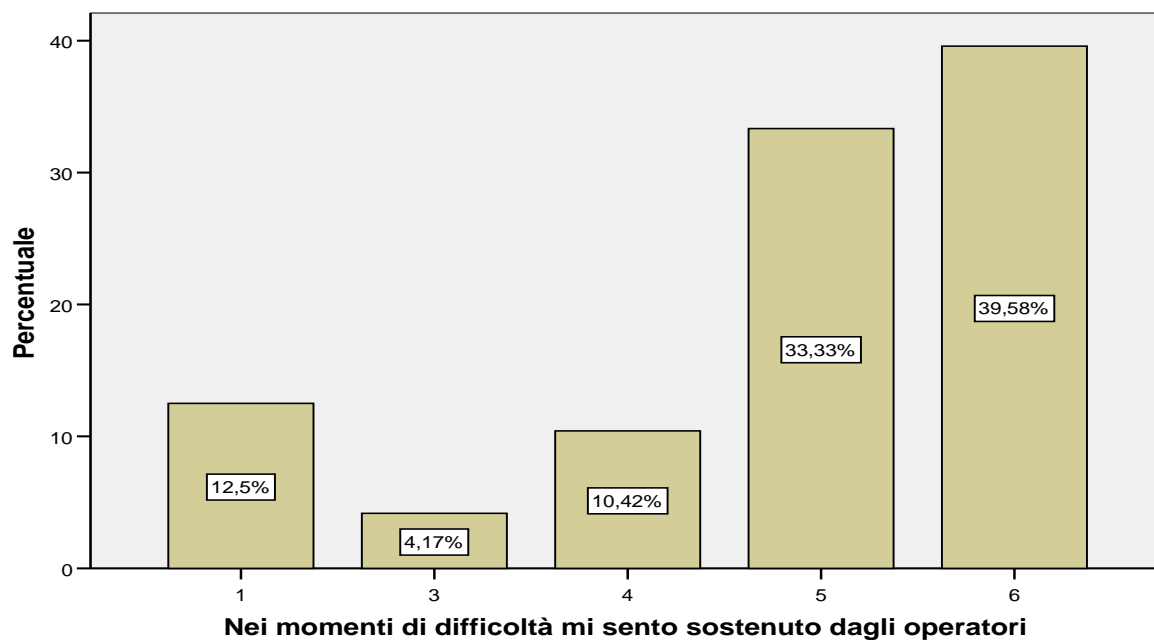
### Gli operatori mi danno info chiare e complete sulle terapie



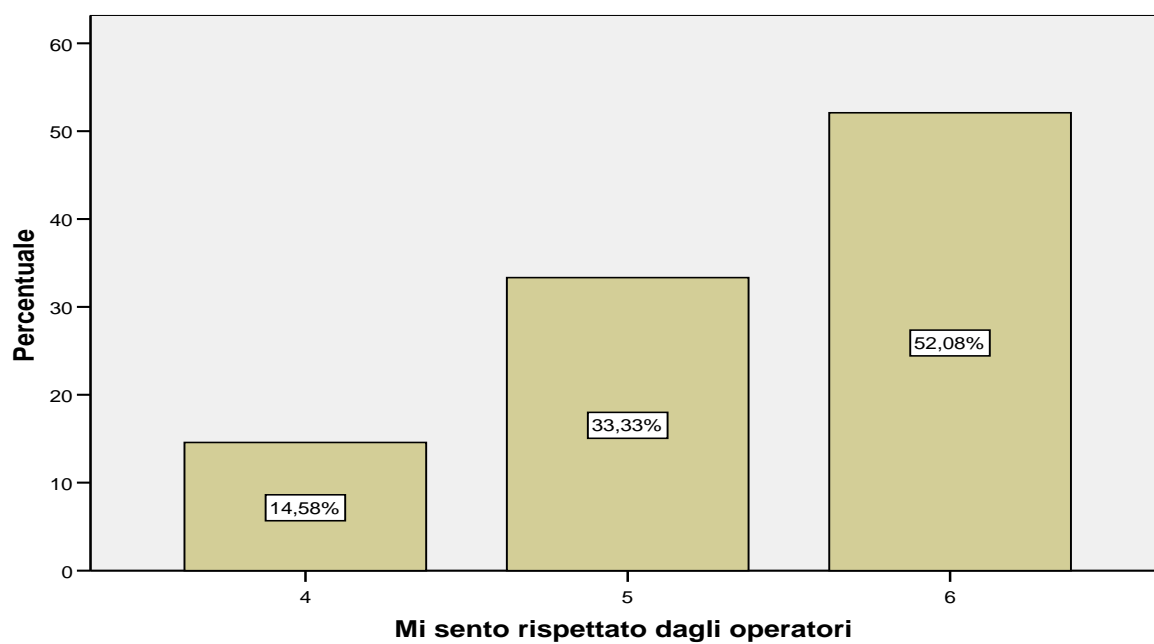
### Gli operatori mi coinvolgono nel mio progetto di cura



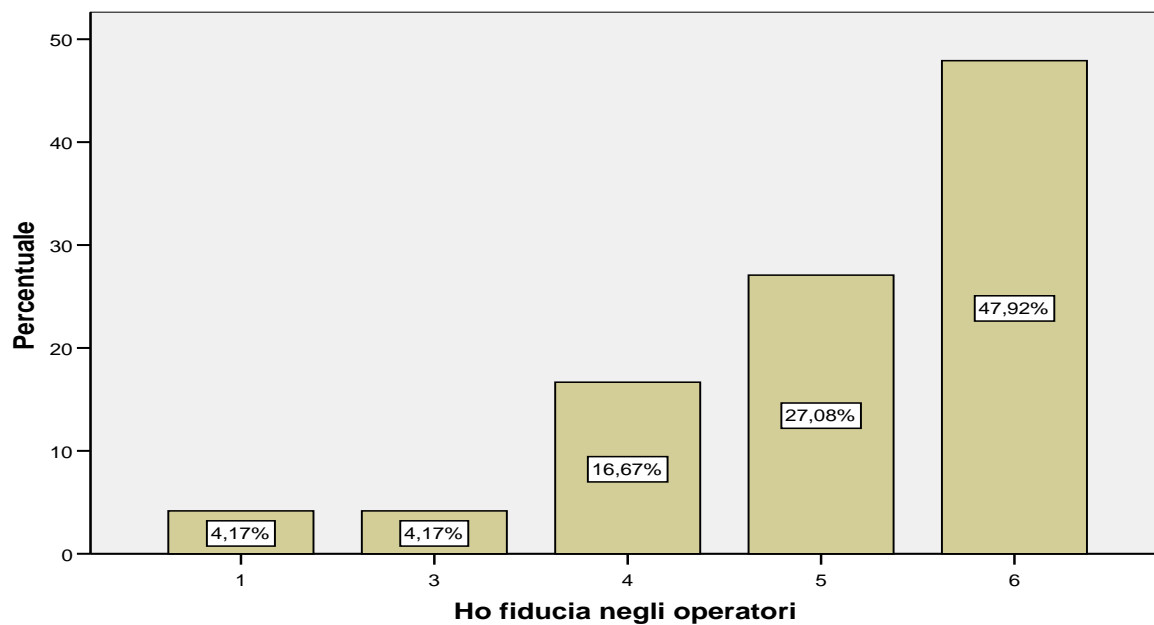
### Nei momenti di difficoltà mi sento sostenuto dagli operatori



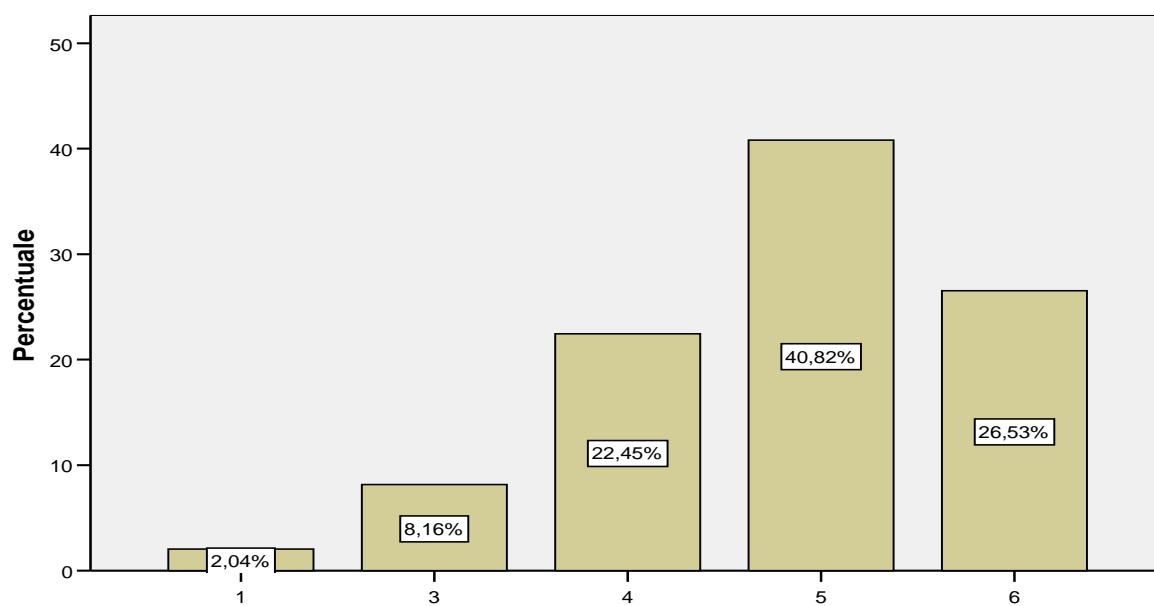
### Mi sento rispettato dagli operatori



### Ho fiducia negli operatori

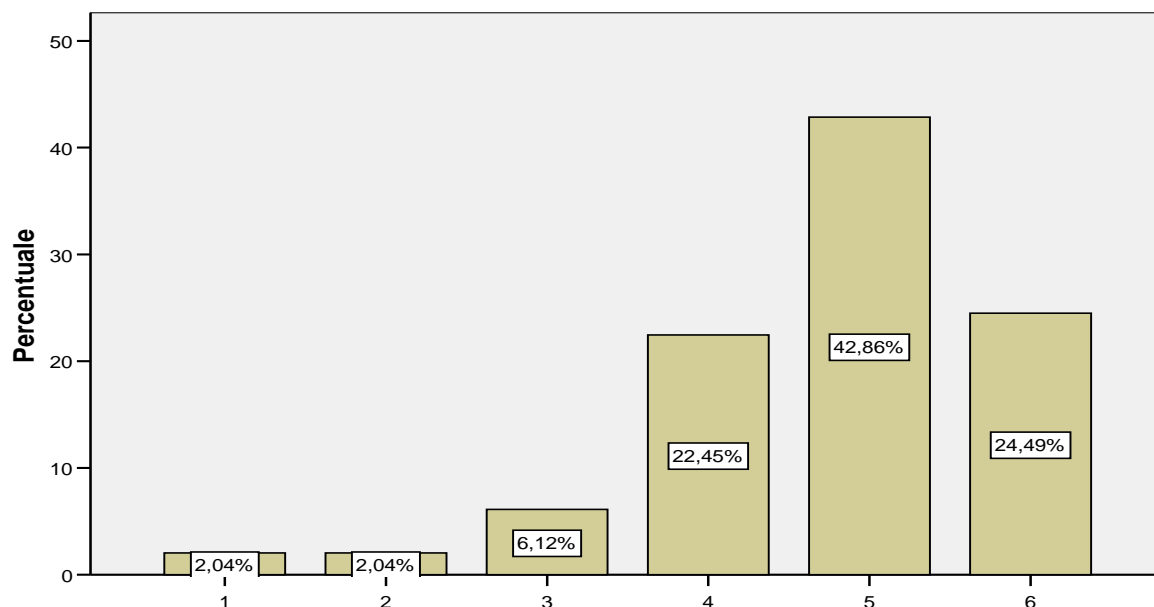


### Il Sert mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno



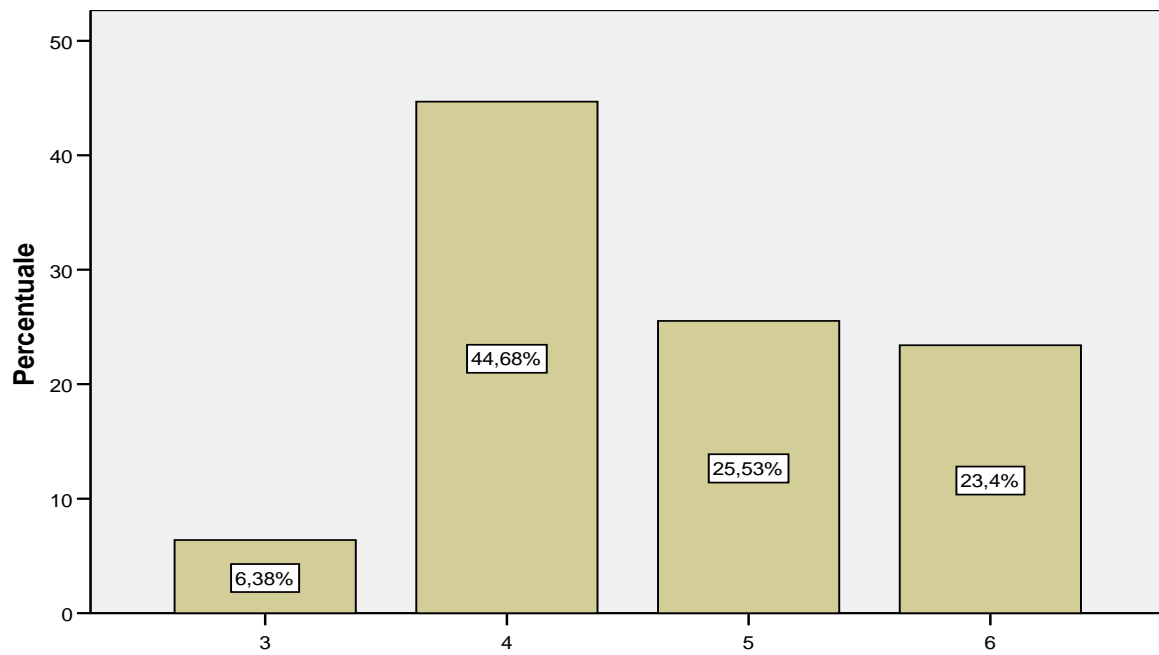
Il Sert mi fornisce l'aiuto di cui ho bisogno

### Il progetto di cura aiuta a migliorare la mia salute



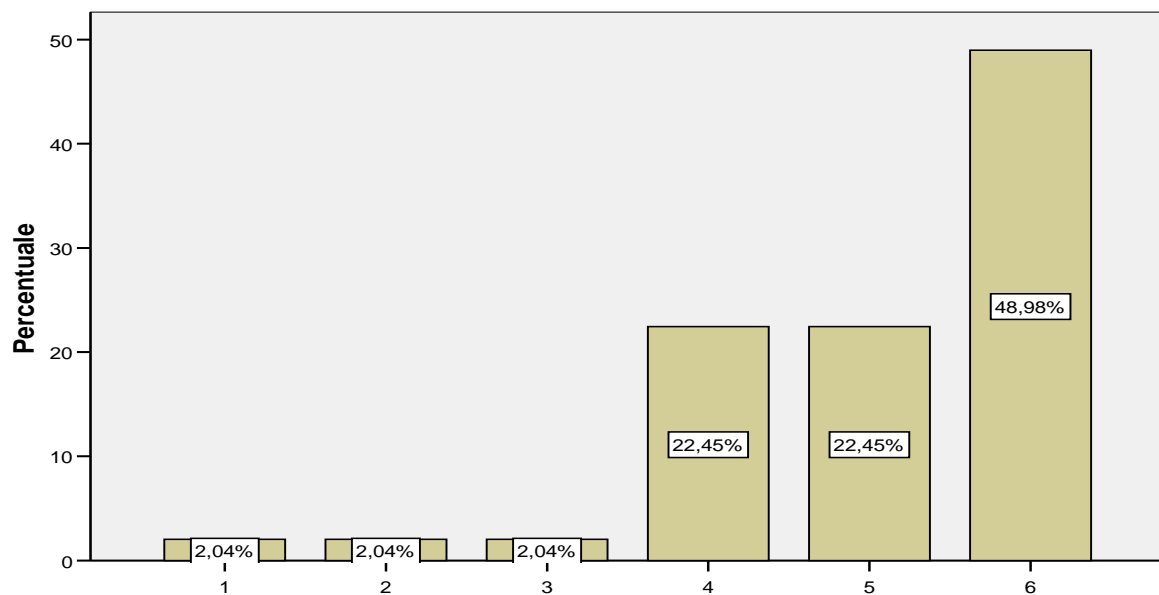
Il progetto di cura aiuta a migliorare la mia salute

### Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta ad uscire dalla dipendenza



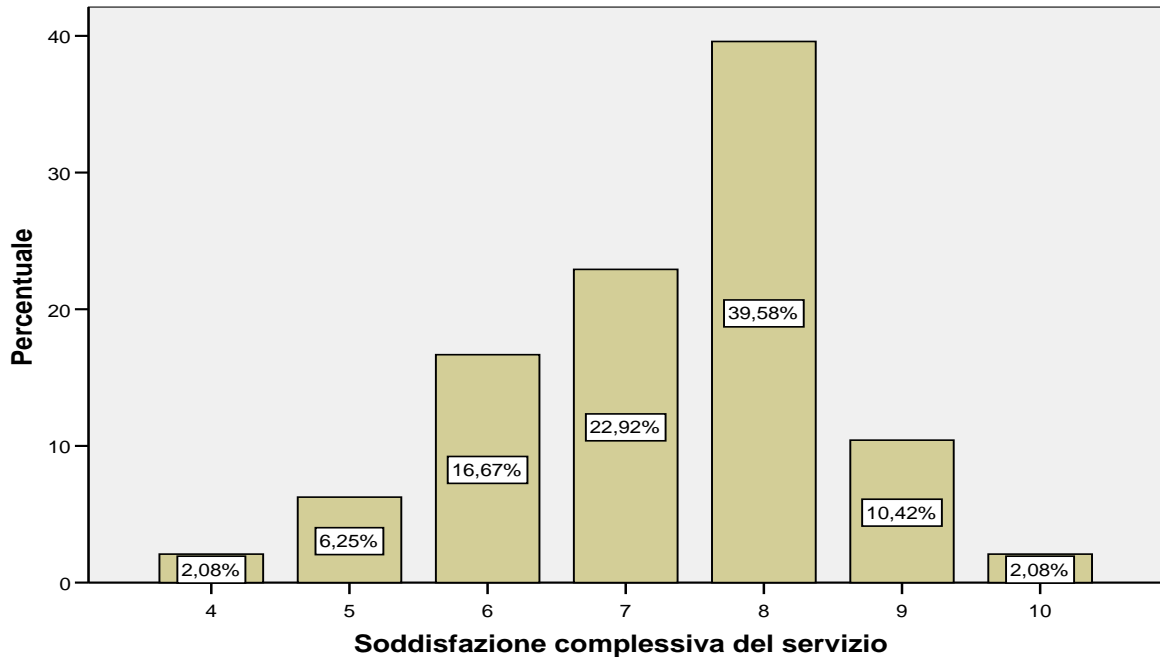
Il progetto di cura che sto seguendo mi aiuta ad uscire dalla dipendenza

### Cosiglierei ad un parente o amico a rivolgersi a questo servizio

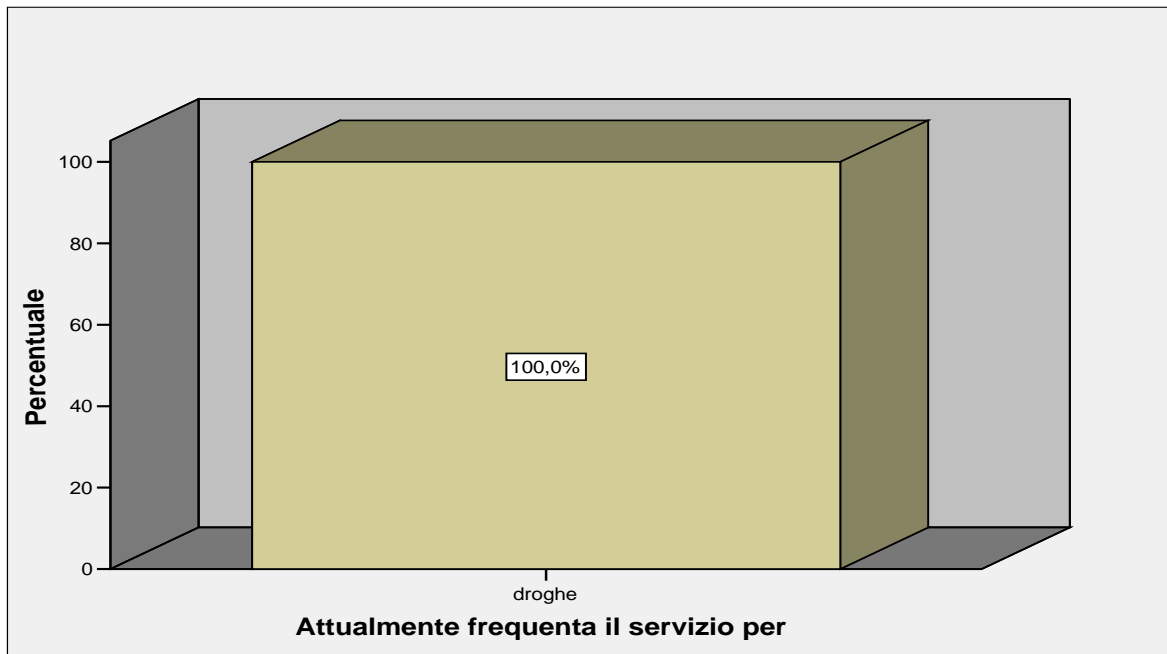


Cosiglierei ad un parente o amico a rivolgersi a questo servizio

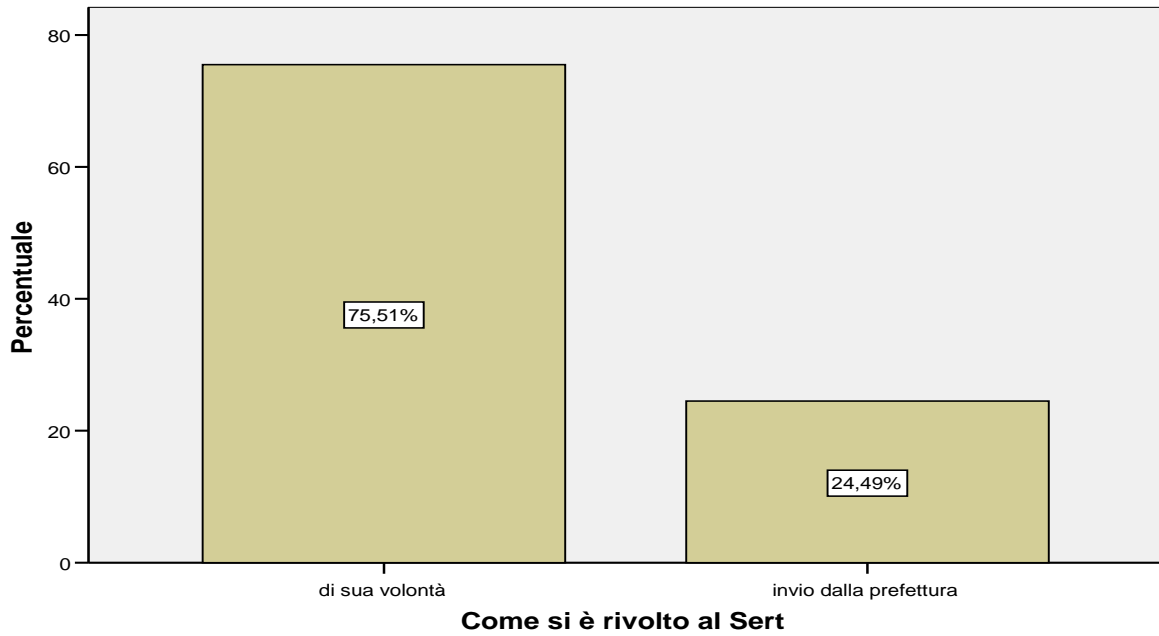
### Soddisfazione complessiva del servizio



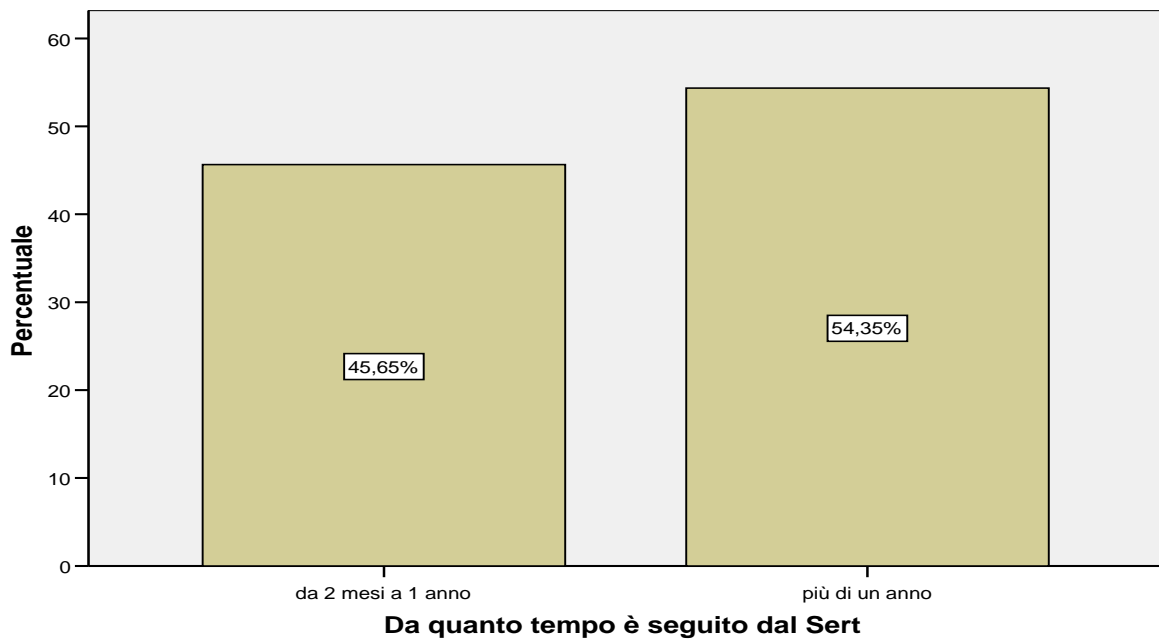
### Attualmente frequenta il servizio per



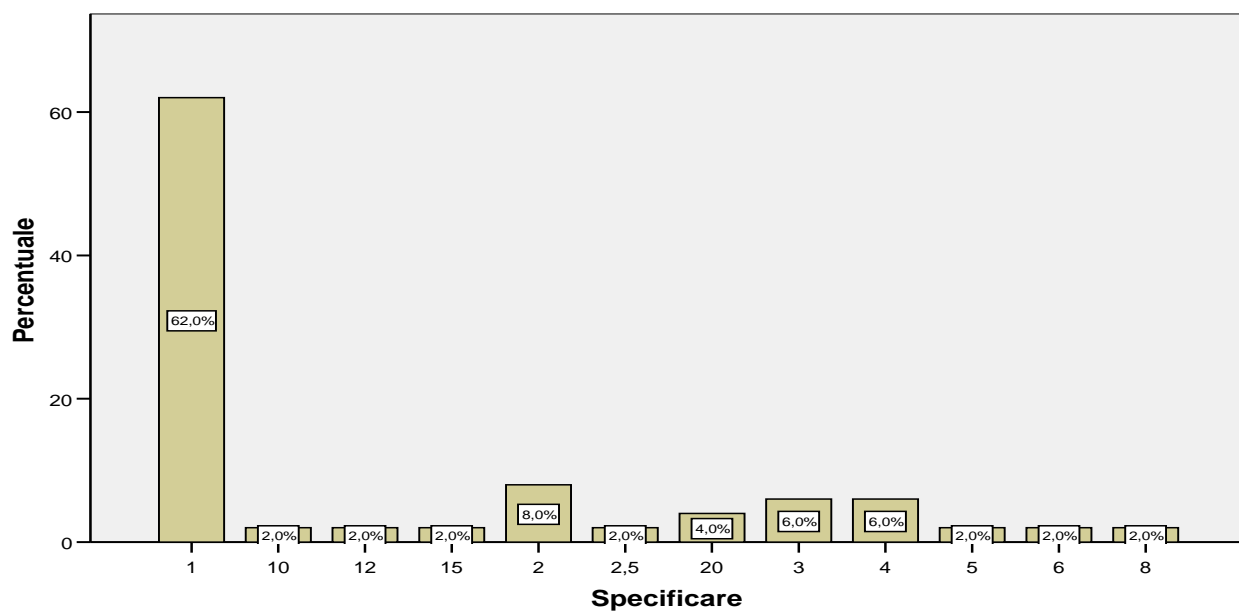
### Come si è rivolto al Sert



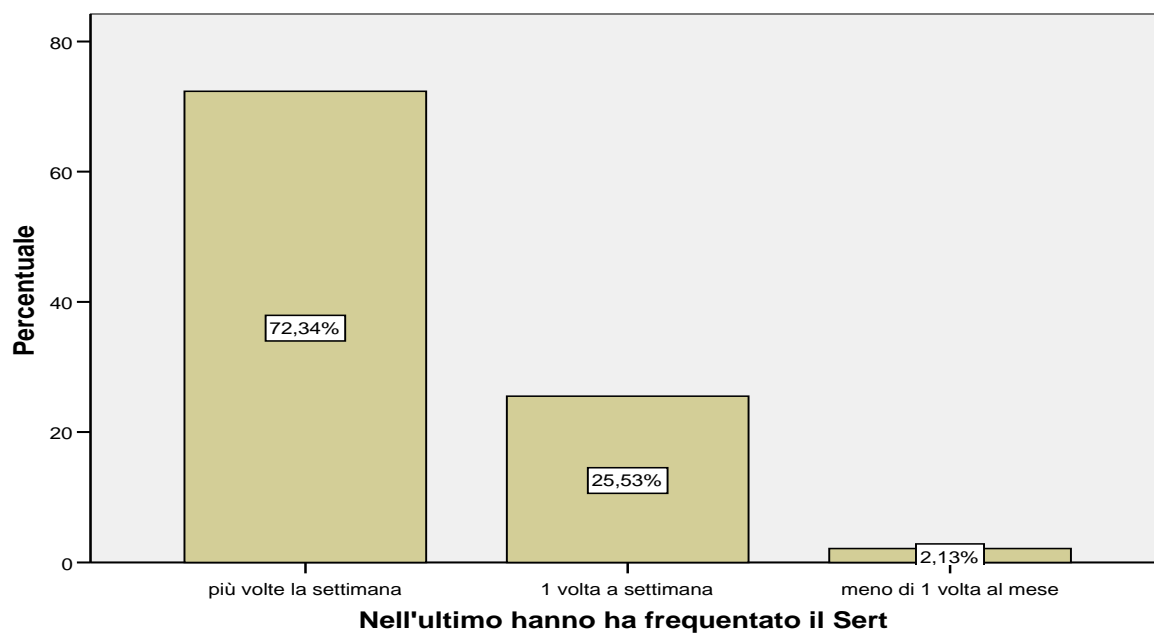
### Da quanto tempo è seguito dal Sert



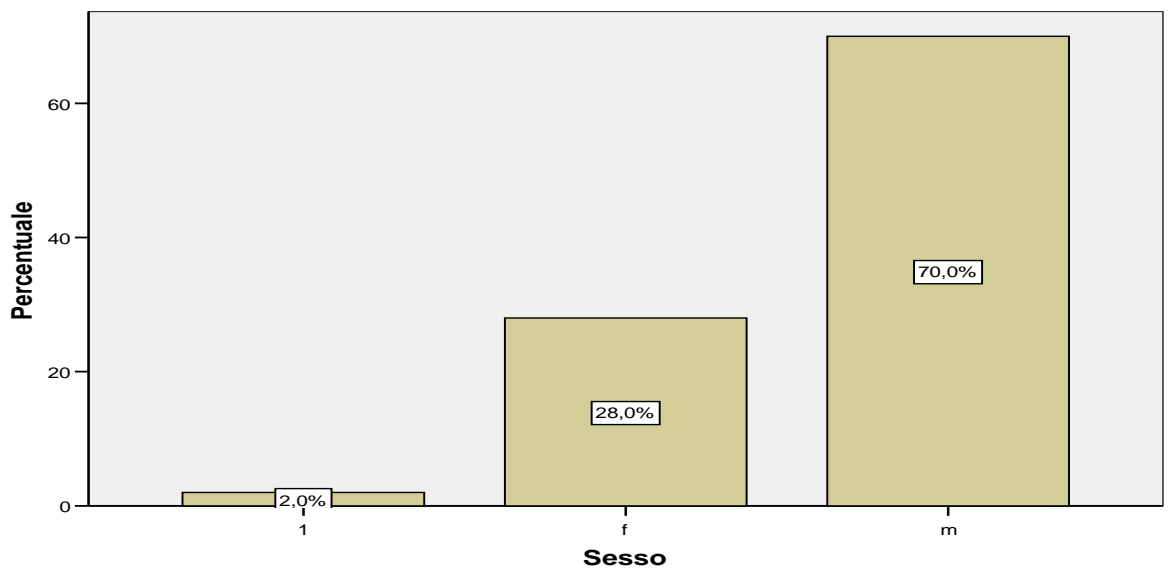
### Specificare



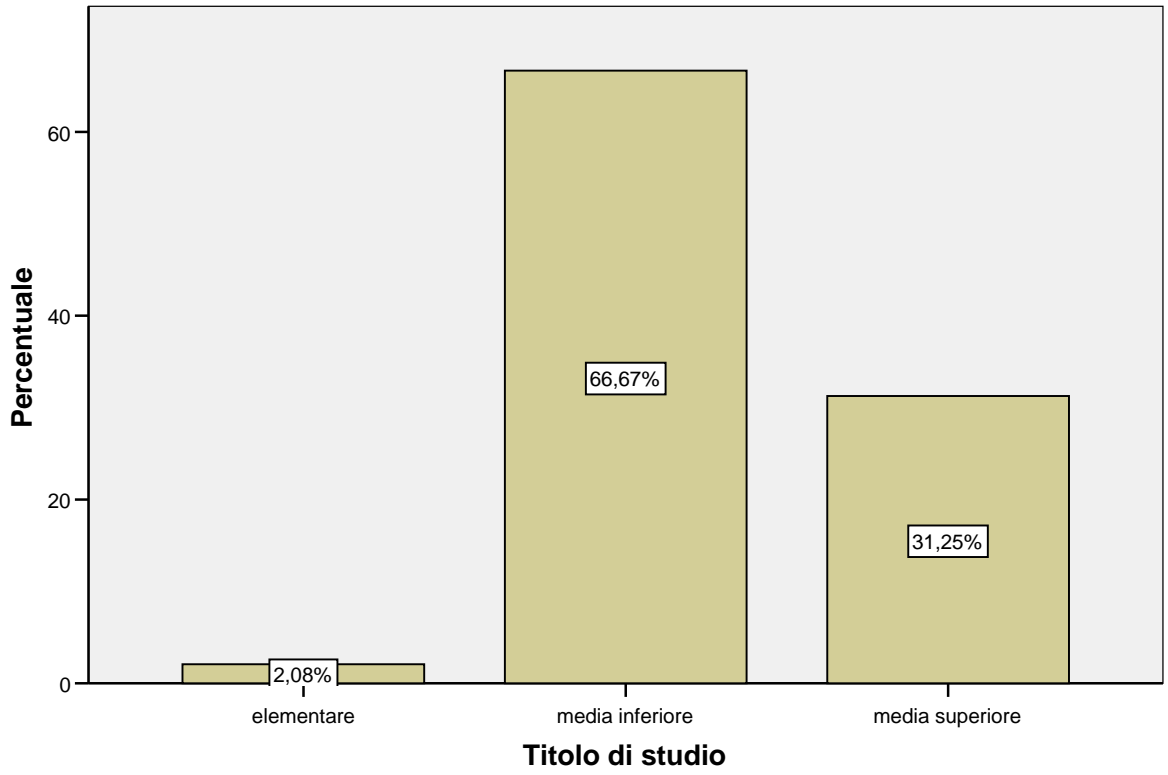
### Nell'ultimo hanno ha frequentato il Sert



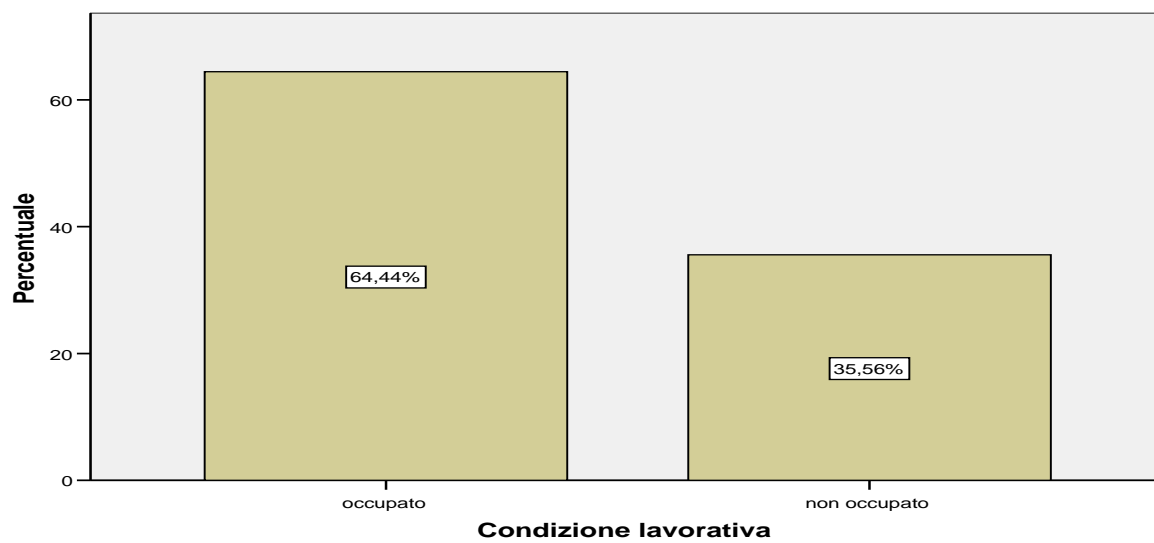
### Sesso



### Titolo di studio



### Condizione lavorativa



### Stato civile

