

INSERT-Un monitoraggio dei cittadini sui servizi per le tossicodipendenze

Realizzato in collaborazione con FeDerSerD, Agenzia comunale per le tossicodipendenze-Roma, FIMMG, LILA Legacoop Servizi Toscana e in partnership con Schering Plough

Sintesi dei principali risultati

Questa indagine è stata realizzata da Cittadinanzattiva-Tribunale per i diritti del malato attraverso il coinvolgimento di medici di medicina generale (MMG), 63 strutture Ser.t (i centri pubblici per il trattamento delle tossicodipendenze), oltre che un numero significativo di utenti delle strutture stesse.

SCARSO COINVOLGIMENTO DEI MEDICI DI MEDICINA GENERALE

(dalle risposte fornite da 302 medici di medicina generale)

Dalla fotografia che viene fuori dal monitoraggio, appare con chiarezza come uno dei punti critici di sia lo **scarso coinvolgimento dei medici di medicina generale** nel percorso terapeutico dei tossicodipendenti e la difficoltà di inserire gli stessi medici in una “rete di servizi” rivolti a questi soggetti.

Ma vediamo alcuni dati rilevati direttamente attraverso i medici di medicina generale (302 medici).

Nonostante la maggior parte dei medici coinvolti (65,8%) dichiarino che il modello gestionale migliore per gestire il tossicodipendente preveda il **ruolo attivo del medico** in quanto **parte di una rete di servizi**, in grado di indirizzare il paziente tossicodipendente al servizio Ser.t più adeguato, la realtà è molto diversa. **Gli stessi medici sostengono quanto sia difficile occuparsi dei pazienti tossicodipendenti** a causa dello scarso tempo a disposizione (62,6%), della difficoltà di collaborazione con le strutture specialistiche (50,3%) e della propria **inadeguata preparazione nel campo della tossicologia (45,7%)**. A questo bisogna aggiungere le conseguenze del fastidio che darebbe agli altri assistiti la presenza dei tossicodipendenti nel proprio ambulatorio (nel 20,9% dei casi).

Sembra che per accrescere la motivazione dei medici servano **incentivi**, intesi non solo come occasioni di aggiornamento e formazione (nel 64,2% dei casi) e come facilitazioni nell'utilizzo di personale infermieristico in ambulatorio (53,6%), ma anche come incentivi economici (50% dei casi).

Nonostante queste difficoltà, i medici di medicina generale conservano per gli utenti un ruolo decisivo: nella maggior parte dei casi (80,1%) i medici di famiglia intervistati hanno dichiarato di aver sospettato, talvolta, uno stato di tossicodipendenza in uno dei loro assistiti a causa dei comportamenti del paziente (nell'11,9% dei casi il sospetto è nato dalle richieste insistenti di farmaci con motivazioni insolite o non pertinenti). Ancora, nel 79,5% dei casi i pazienti si sono rivolti al medico dichiarando lo stato di dipendenza e in quella occasione **in più della metà dei casi** il medico ha avuto l'impressione che la richiesta fosse basata sul **rapporto di fiducia** (65,4%); a dimostrazione del fatto che molti utenti ripongono la loro fiducia nel proprio medico di famiglia e si aspettano attenzione e competenza nella gestione della patologia.

I tempi sono maturi per rafforzare la rete dei servizi e per **integrarvi i medici di medicina generale, che nella maggior parte dei casi (65,8%) e nonostante le difficoltà a collaborare con strutture specialistiche (50,3% dei casi), rivendicano un ruolo attivo nella rete dei servizi** (l'esperienza positiva abruzzese dimostra che costruire una rete è possibile).

CARENZE STRUTTURALI

(osservazione diretta di 63 strutture Ser.t da parte degli attivisti di Cittadinanzattiva)

Strutture fatiscenti e scarsa attenzione alla sicurezza

Nel corso dell'osservazione sono stati segnalati segni di fatiscenza alle pareti (34,9%) e rifiuti o altro materiale abbandonato (14,3%), oltre a soffitti o muri ricoperti di ragnatele (12,7%).

Cittadinanzattiva onlus-sede nazionale - Ufficio stampa

Responsabile, Alessandro Cossu (348 3347608); Silvia Trentini (347 3112799); Mariano Votta (339 8927455).

0636718.302-351

stampa@cittadinanzattiva.it www.cittadinanzattiva.it

In collaborazione con Argon Media-Luciano Ragno 0633265438 – 348 3805095

Nel 42,9% sono assenti la segnaletica per le vie di fuga (42,9%) e la piantina del piano di evacuazione (55,6%), mentre sono stati osservati fili elettrici scoperti (11,1%) e quadri di comando non chiusi a chiave (69,8%). Nel 33,3% dei casi non esiste segnaletica per l'individuazione degli estintori.

Barriere architettoniche

Purtroppo sono stati rilevati **ingressi con barriere architettoniche e non dotati di scivoli nel 60,3%** delle strutture osservate e non esiste un ingresso indipendente esterno per garantire la privacy nel 50,8% delle strutture monitorate.

Nell'88,9% sono presenti bagni per il pubblico ma nel 69,8% non ci sono bagni per disabili. SCARSA ATTENZIONE AI BISOGNI DEGLI UTENTI

(osservazione diretta di 63 strutture Ser.t da parte degli attivisti di Cittadinanzattiva)

Scarsa attenzione alla informazione e alle segnalazioni degli utenti

All'ingresso della struttura **non sono disponibili opuscoli informativi** con i servizi offerti e i nomi degli operatori (63,5%), **opuscoli informativi circa i diritti dei pazienti** (68,3%), documenti o avvisi circa la possibilità e le modalità per gli utenti per comunicare all'Azienda commenti, **suggerimenti e reclami** (71,4%), schede e **punti raccolta per le segnalazioni** e i reclami degli utenti (82,5%), mentre si trovano opuscoli informativi o avvisi rivolti al pubblico sulla prevenzione delle malattie (60,3%).

All'interno del servizio nella maggior parte dei casi non è presente un cartello aggiornato con i nominativi e le qualifiche degli operatori che operano nel servizio.

Il punto di vista dei responsabili dei servizi Sert (81 responsabili)

Anche i responsabili dei Ser.t coinvolti mettono in evidenza che il servizio **non è in grado di assicurare una reperibilità sulle 24h per i casi urgenti (96,3%)**. Nel 40,7% dei casi i responsabili coinvolti dichiarano che **non esistono altre tipologie di servizi collegate al Sert, né strutture diurne (53,1%) o unità mobili (64,2%)** e non esiste nella maggior parte dei casi un servizio di **mediazione culturale** (nel 79% dei casi) – il servizio rivolto agli stranieri/immigrati che dovrebbe offrire informazioni sulle prestazioni erogate, per tentare di superare le difficoltà di comunicazione tra i cittadini stranieri e gli operatori.

Dai dati emerge che non è stata formalizzata una procedura per favorire il raccordo tra gli operatori del servizio e il medico di fiducia del paziente nel 65,4% dei casi, mentre non è stata formalizzata una procedura per il coinvolgimento della famiglia nel 19,8%.

I responsabili dichiarano che il paziente ha sempre operatori di riferimento stabili (67,9%) anche se non esistono procedure che permettono all'utente di sceglierlo (61,2%).

Per quanto riguarda la **qualità del servizio offerto**, il personale viene formato al miglioramento della qualità nel 74,1% dei casi e il Ser.T partecipa a progetti aziendali di miglioramento della qualità nel 70,4% dei casi; tuttavia, nella maggior parte dei casi (58%) non sono state definite procedure di valutazione periodica del funzionamento del servizio, **non è stata realizzata una indagine circa i bisogni emergenti del territorio relativamente al settore di interesse del servizio (54,3%)** e **non è stata effettuata una indagine sulla soddisfazione degli utenti negli ultimi due anni (74,1%)**.

Infine, per quanto riguarda i tempi di attesa per l'avvio del progetto riabilitativo dopo la valutazione iniziale, anche se in casi rari, si aspetta dai 20 ai 30 giorni (6,2%) o addirittura fino a 60 giorni (1,2% dei casi).

Per quanto riguarda la sicurezza degli operatori, i responsabili dei sert intervistati dichiarano che nella gran parte dei casi (96,3%) il personale della dirigenza sanitaria non riceve un'indennità di rischio biologico.

Il punto di vista degli utenti intervistati (170 utenti)

L'**accoglienza** che gli utenti hanno ricevuto è percepita come **buona (90%)**, anche se in alcuni casi è risultata problematica e conflittuale (3%).

Per il 23,5% degli utenti, inoltre, gli spazi di attesa non sono adeguati.

L'accesso al servizio per la maggior parte degli utenti intervistati avviene una o più volte alla settimana; anche se gli orari di apertura al pubblico sono considerati adeguati (69,4%), **la maggior parte degli utenti vorrebbe che il servizio fosse aperto tutti i giorni**.

Cittadinanzattiva onlus-sede nazionale - Ufficio stampa

Responsabile, Alessandro Cossu (348 3347608); Silvia Trentini (347 3112799); Mariano Votta (339 8927455).

0636718.302-351

stampa@cittadinanzattiva.it www.cittadinanzattiva.it

In collaborazione con Argon Media-Luciano Ragno 0633265438 – 348 3805095

Gli utenti intervistati non sono a conoscenza dell'esistenza di un servizio di mediazione culturale (73,5%).

Nel 43,5% dei casi il medico di famiglia non è informato del programma che segue l'utente.

Queste le proposte di miglioramento del servizio avanzate da alcuni utenti:

maggiore privacy, più tempo da parte degli operatori, inserimento in attività lavorative, apertura pomeridiana del servizio e locali più idonei.

Infatti, nel 44,7% dei casi gli utenti giudicano l'ubicazione dei Ser.t non in grado di garantire l'anonimato.

Infine, il 69,4% degli intervistati ha dichiarato di non essere stato sottoposto negli ultimi due anni ad alcun tipo di rilevazione, anche attraverso questionario, del grado di soddisfazione del servizio.

Le nostre proposte

1. Per ottenere migliori risultati, crediamo importante puntare sul maggiore coinvolgimento dei medici famiglia nella gestione della diagnosi e terapia della tossicodipendenza attraverso una messa in rete con i Ser.t e con tutti gli altri servizi dedicati a queste patologie.

2. L'utente del servizio deve diventare centrale. Questo passa anche dalla messa in sicurezza delle strutture, dall'abbattimento delle barriere architettoniche e dalla maggiore attenzione ai bisogni degli utenti attraverso verifiche periodiche (attenzione raccolta dei reclami e segnalazioni). Tutto questo, inoltre, permetterebbe agli utenti di sentirsi parte integrante di un percorso incentrato sulle loro necessità.

3. Continuità assistenziale. E' necessario garantire la maggiore reperibilità e accessibilità del servizio nell'intero arco della giornata, che deve tradursi per gli utenti in una garanzia di continuità assistenziale.

4. Affinché il Ser.T possa garantire servizi efficienti, è necessario garantire maggiori risorse umane ed economiche, anche alla luce dell'aumento del tasso delle tossicodipendenze.

5. Imparare dalle buone pratiche. La messa in rete degli esempi "virtuosi" può aiutare a individuare le misure più efficaci per il miglioramento delle prestazioni e della qualità offerte dai Ser.T.

Cittadinanzattiva onlus-sede nazionale - Ufficio stampa

Responsabile, Alessandro Cossu (348 3347608); Silvia Trentini (347 3112799); Mariano Votta (339 8927455).

0636718.302-351

stampa@cittadinanzattiva.it www.cittadinanzattiva.it

In collaborazione con Argon Media-Luciano Ragno 0633265438 – 348 3805095