

**PROGRAMMA MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE, RACCOLTA e
SOCIALIZZAZIONE QUESTIONARI DI GRADIMENTO *PER UTENTI E CAREGIVER*
CONSULTORIO FAMILIARE "VAL SERIANA"**

1. **Periodicità rilevazione:** annuale
2. **Periodo della rilevazione:** gennaio - dicembre 2021
3. **Modalità di somministrazione:** in chiusura di presa in carico dell'utente, per tutti gli accessi al consultorio ad eccezione dei casi di tutela minori e consulenze scolastiche, l'operatore consegna copia del questionario con richiesta di compilazione e di deposito in apposito contenitore posto sul bancone della reception al primo piano della palazzina dell'UdO o al piano terra vicino agli studi psicosociali e all'ambulatorio ostetrico ginecologico. Alla reception e a piano terra sono presenti copie dello stesso questionario per la compilazione spontanea nonché il box e relativo modulo per segnalazioni e reclami.
4. **Modalità di restituzione:** con consegna diretta del questionario da inserire in apposito contenitore presso il bancone della reception al primo piano della palazzina dell'UdO dell'UdO o al piano terra vicino agli studi psicosociali e all'ambulatorio ostetrico ginecologico.
5. **Modalità di compilazione:** anonima
6. **Analisi dei dati e pubblicazione esiti entro:** giugno 2022
7. **Modalità di condivisione e socializzazione degli esiti:**
 - ✓ pubblicazione sul sito www.ssvalseariana.org entro giugno 2022, sezione Consultorio e *Documentazione riservata agli operatori*
 - ✓ analisi degli esiti con gli operatori del servizio in apposita riunione verbalizzata.

FIRMA DEL COORDINATORE DELL'UDO



Albino, giugno 2022

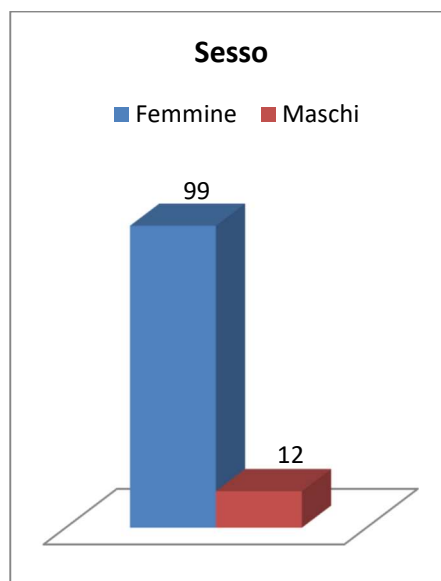
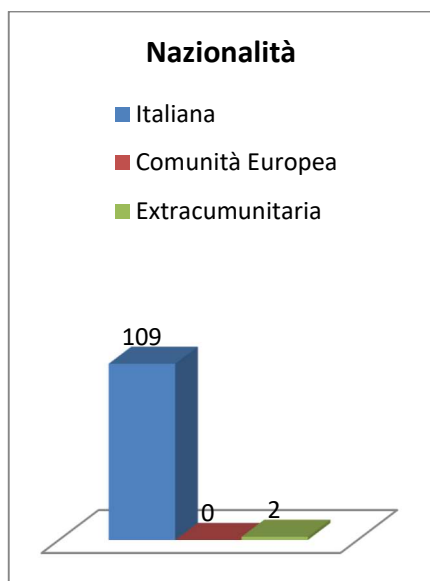
QUESTIONARI DI GRADIMENTO *PER UTENTI E CAREGIVER* ESITO RILEVAZIONE CON SCADENZA 31.12.2021

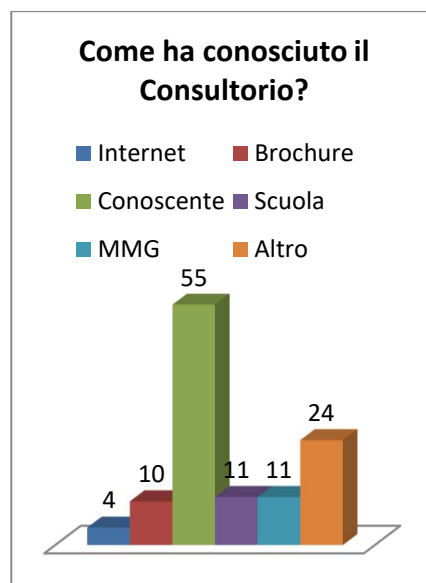
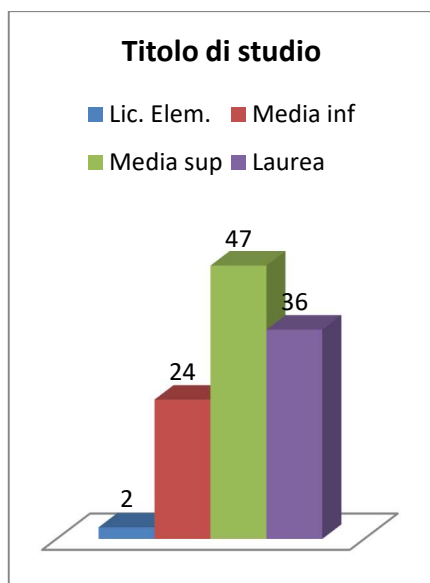
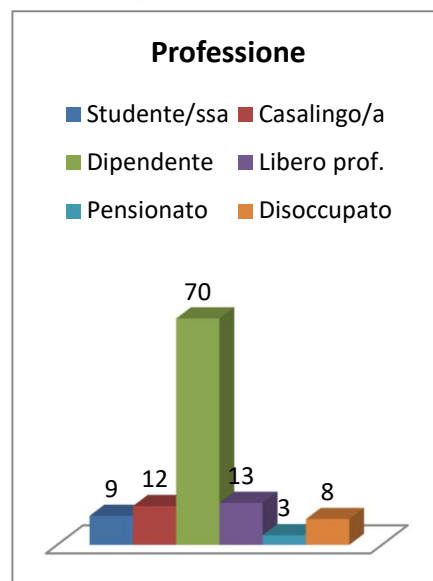
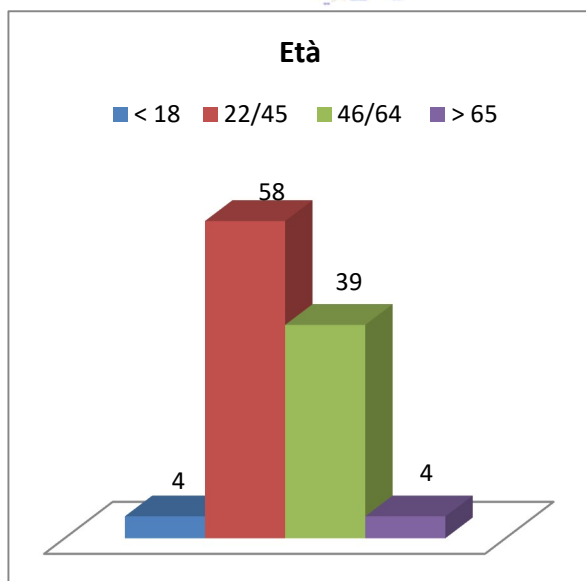
- ✓ **n. questionari consegnati:** potenzialmente 1000 (valore stimato sulla base dell'utenza che ha avuto accesso al servizio nel periodo di rilevazione considerato)
- ✓ **n. questionari restituiti:** 111

Il questionario risulta composto in due parti:

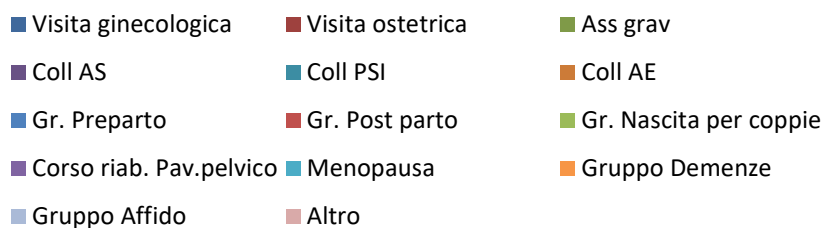
- 1- SEZIONE DATI SOCIO DEMOGRAFICI
- 2- SEZIONE VALUTAZIONE SERVIZIO

SEZIONE 1: DATI SOCIO DEMOGRAFICI

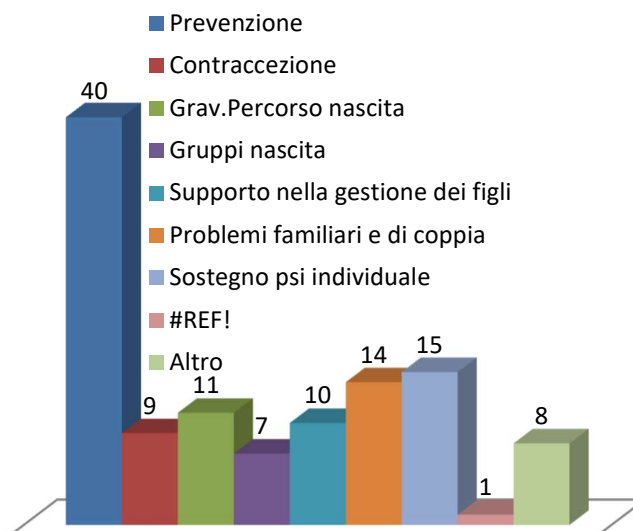




Di quale servizio ha usufruito?



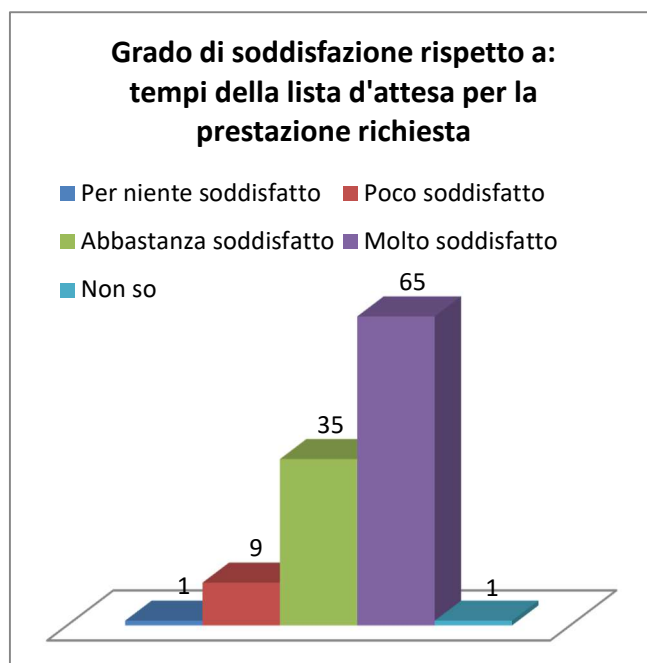
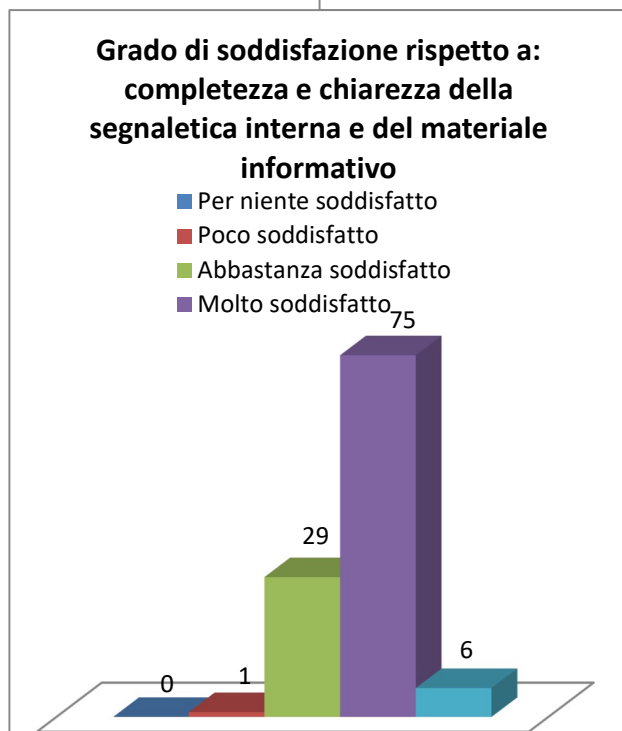
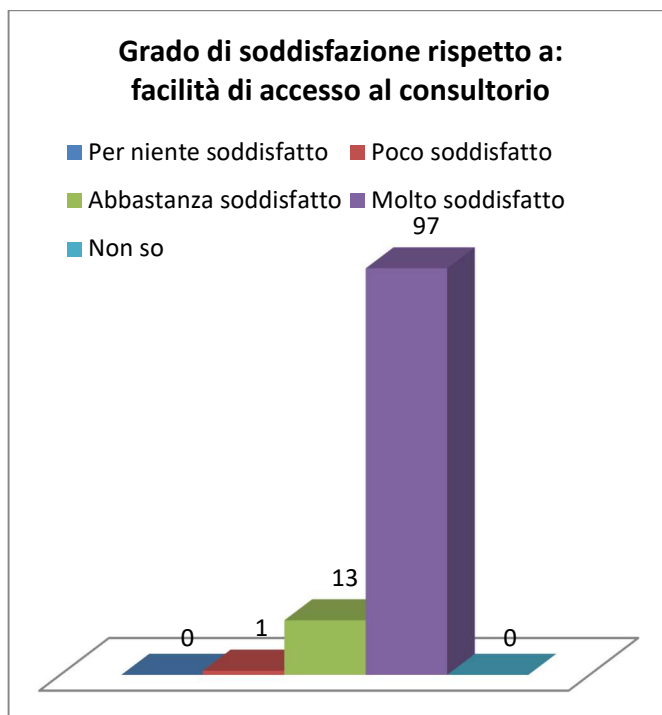
Per quale esigenza ha utilizzato il consultorio?



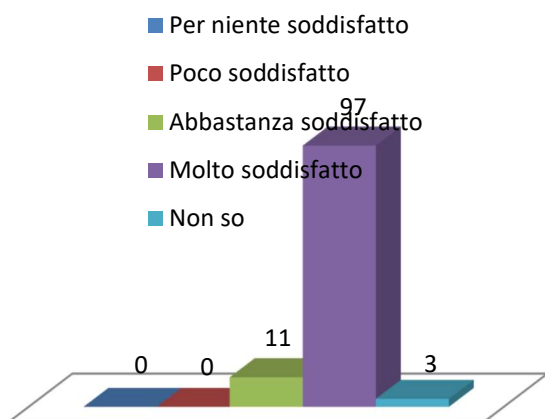
SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In ogni grafico riportato di seguito:

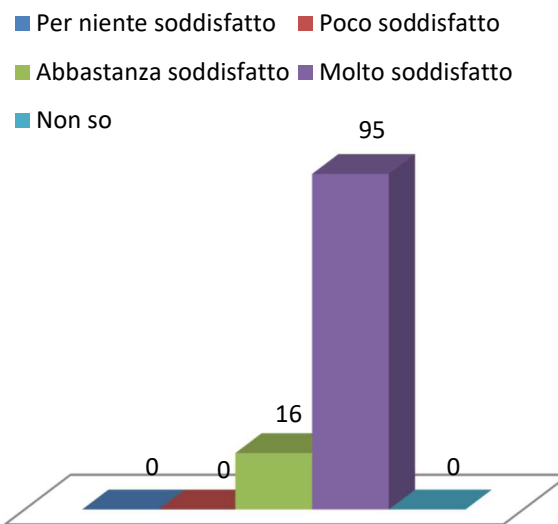
- **in ascissa**: gli item previsti dal questionario
- **in ordinata**: numero di risposte che corrisponde all'item in ascissa



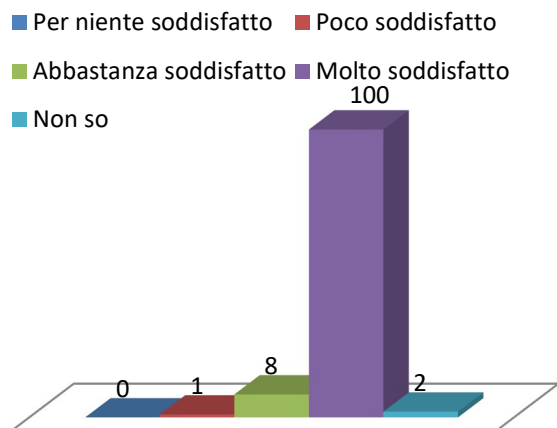
**Grado di soddisfazione rispetto a:
disponibilità e chiarezza nel fornire
le informazioni richieste da parte
dell'operatore di accoglienza**



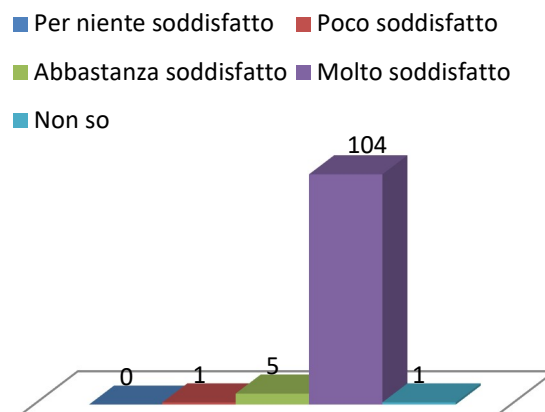
**Grado di soddisfazione rispetto a:
rispetto dell'orario di appuntamento**



**Grado di soddisfazione rispetto a:
disponibilità e chiarezza nel fornire
le informazioni richieste da parte
dell'operatore che ha effettuato la
prestazione**

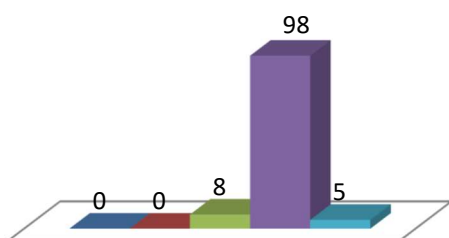


**Grado di soddisfazione rispetto a:
qualità del servizio erogato in
termini di competenza e
professionalità dell'operatore che ha
effettuato la prestazione**



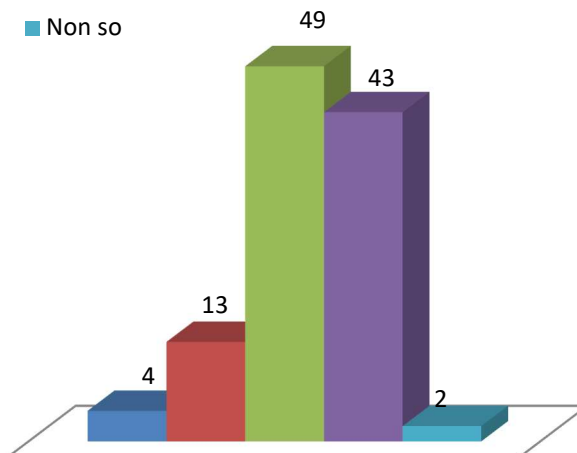
**Grado di soddisfazione rispetto
a: tutela della riservatezza**

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so



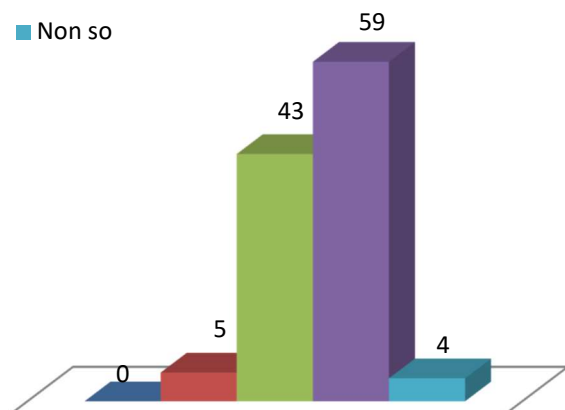
**Grado di soddisfazione rispetto a:
idoneità e confort delle sale d'attesa**

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so



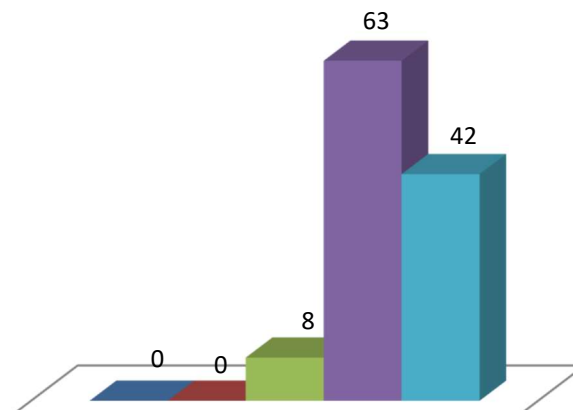
**Grado di soddisfazione rispetto a:
idoneità e confort degli spazi
ambulatoriali/sale colloquio/sale
gruppo utilizzate**

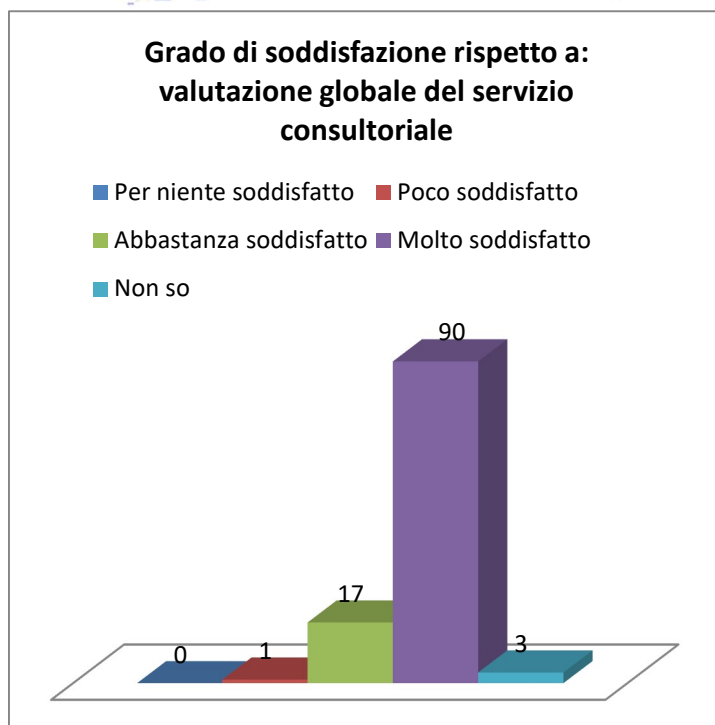
- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so



**Grado di soddisfazione rispetto a:
puntualità e precisione nella
consegna di eventuali referti**

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto
- Non so





Rispetto alla domanda aperta **“Le chiediamo ora di indicarci, secondo lei, se e in che cosa dovrebbe migliorare il servizio consulitoriale”**, le indicazioni riguardano un numero esiguo rispetto al totale dei questionari raccolti. Vengono di seguito riportate in forma letterale le risposte pervenute:

- ✓ Cortesia immensa.
- ✓ Cortesia e professionalità di alta qualità. Ottime tempistiche di attesa.
- ✓ Migliorare la visione del servizio pubblico su internet o altro.
- ✓ Molto soddisfatta delle cure e delle attenzioni ricevute.
- ✓ Servizio eccellente sotto ogni aspetto.
- ✓ Il consultorio aiuta molte persone. E' importante la vicinanza rispetto a dove si abita. Provati diversi servizi. Pienamente soddisfatta ogni volta.
- ✓ Ottimo servizio. Fa sentire accolte le neo-mamme e si ricevono consigli davvero utili.
- ✓ Apprezzo l'impegno costante, premuroso e con gentilezza.
- ✓ Percorso molto soddisfacente, molta professionalità e attenzione.
- ✓ Soddisfatti perché le riflessioni guidate fatte sono state importanti. Abbiamo ricevuto preziosi consigli.
- ✓ Complimenti per la disponibilità ed educazione del personale. Rapporti con la segreteria ottimi. Unica pecca la sala d'attesa che non dipende dal consultorio.
- ✓ Far conoscere di più i servizi. Non solo attraverso le scuole ma anche tramite enti e associazioni. Es. far conoscere ai ragazzi con disabilità come i nostri associati di Colzate.
- ✓ Già il livello è buono sia come ambiente che come operatori.
- ✓ Maggior luminosità e colore alle pareti. Curare meglio gli ambienti.
- ✓ Top bravura e competenza. Disponibilità all'ascolto, date attenzione e orientamento.

- Delicatezza della vs comunicazione. Ho incontrato una psicologa d'oro.
- ✓ Servirebbero percorsi con pacchetti di un numero maggiore di sedute perché è davvero un ottimo aiuto.
 - ✓ Ottima professionalità e disponibilità.
 - ✓ Tutto bene nell'organizzazione. Complimenti.
 - ✓ Infermiera efficace e rispettosa.
 - ✓ Cortesia immensa.
 - ✓ Cortesia e professionalità di alta qualità. Ottime tempistiche di attesa.
 - ✓ Migliorare la visione del servizio pubblico su internet o altro.
 - ✓ Molto soddisfatta delle cure e delle attenzioni ricevute.
 - ✓ Servizio eccellente sotto ogni aspetto.
 - ✓ Il consultorio aiuta molte persone. E' importante la vicinanza rispetto a dove si abita. Provati diversi servizi del vostro consultorio. Pienamente soddisfatta ogni volta.

DESCRIZIONE SINTETICA DEI RISULTATI EMERSI: PUNTI DI FORZA, CRITICITA' e AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Dall'analisi dei dati emerge la rappresentazione di un'utenza di consultorio prevalentemente di nazionalità italiana, di sesso femminile, di età compresa tra i 22 e i 45 anni, di istruzione corrispondente alla media superiore e di professione lavorativa con contratto di tipo dipendente. L'accesso al servizio avviene prevalentemente per passaparola, quindi per indicazione di familiari e/o conoscenti.

La maggior parte delle persone che ha compilato il questionario ha effettuato prestazioni afferenti al servizio ostetrico ginecologico. Questo è da leggersi nella logica di un limite che necessita di essere colmato quanto ad un maggior coinvolgimento nel percorso di valutazione dell'utenza che afferisce e usufruisce anche degli altri servizi consultoriali da parte di tutti i professionisti che operano nell'UdO (così come si evince dall'ultimo grafico sopra riportato).

Il grado di soddisfazione di tutti gli item valutati è decisamente positivo; criticità risultano in maniera non significativa rispetto alla chiarezza e completezza della segnaletica interna e del materiale informativo ("poco soddisfatto" = 1 risposta), in maniera più rilevante rispetto ai tempi d'attesa per l'erogazione delle prestazioni richieste (il maggior numero di richieste che sono pervenute e stanno pervenendo al servizio hanno comportato in alcuni momenti tempi d'attesa che tendono ad eccedere quelli mediamente previsti anche per tempi di 3-4 settimane in più) e rispetto al tema dell'idoneità e confort delle sale d'attesa e degli spazi ambulatoriali – sale colloquio – sale gruppo utilizzate. La questione delle liste d'attesa richiederebbe un'implementazione di organico a fronte di risorse pressochè invariate o in contrazione in relazione all'Ente Gestore: la questione è stata portata all'attenzione della Direzione e del CdA nel corso di diversi incontri. Anche in relazione all'idoneità e confort delle sale d'attesa l'evidenza è stata riportata e si mostra di non facile soluzione. Nel mentre la sala gruppi a piano terra è stata riorganizzata con la possibilità di valere in maniera alternata anche come sala colloqui al bisogno: la messa a disposizione di questo ulteriore spazio ha risposto solo in parte alla necessità di rivedere la logistica che risente anche dell'oggettiva carenza di spazi.

Rispetto al tema della puntualità e precisione nella consegna dei referti, il maggior numero delle risposte “non so” è da leggersi in relazione al fatto che solo alcune prestazioni ambulatoriali (es. pap-test) prevedono refertazione da consegnare a distanza di tempo dalla visita effettuata, in tutti gli altri casi non è prevista alcuna refertazione che richieda i necessari tempi di laboratorio, valutati in questo senso in maniera positiva.

Obiettivo dell’anno 2022 in relazione al tema della valutazione del servizio verterà su una più puntuale diffusione e richiesta di compilazione dei questionari da parte di ogni singolo operatore, cosa che consentirà più completa e articolata valutazione anche in relazione agli aspetti che richiedano interventi migliorativi.

Anche rispetto alle valutazioni in forma libera emerge un alto livello di gradimento sia per quanto attiene le prestazioni erogate sia per la cortesia degli operatori e l’efficienza dell’organizzazione. Viene suggerita una maggiore pubblicizzazione del servizio sul territorio, ad esempio con i mezzi internet, e qualcuno ritiene che sarebbe utile la possibilità di una presa in carico più lunga nel tempo (maggior numero di sedute) con riferimento alla parte psicosociale, sottolineando sempre l’utilità del servizio.

I risultati della presente relazione verranno pubblicati sul sito www.ssvalseariana.org (pagina “Consultorio Familiare Val Seriana” e sezione *Documentazione riservata agli operatori*) al fine della socializzazione degli stessi entro il 30.06.22.

La presente relazione verrà discussa e condivisa con gli operatori dell’UdO in apposita riunione di d’équipe e/o di servizio verbalizzata.

Albino, marzo 2022