

**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 2022
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:** marzo 2023
7. **Modalità di condivisione e socializzazione degli esiti:**
 - ✓ pubblicazione sul sito www.ssvalseariana.org entro il 30.03.2023, 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, 30.03.2023

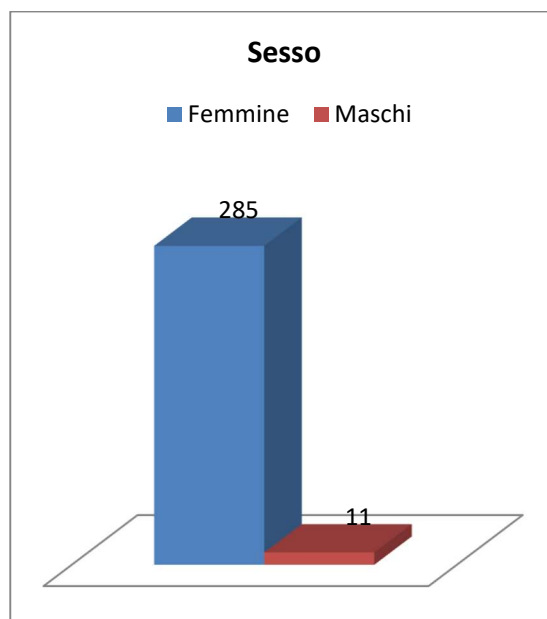
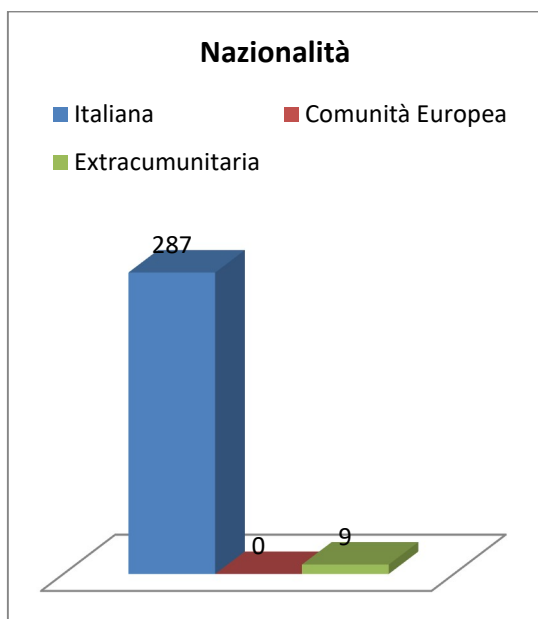
QUESTIONARI DI GRADIMENTO *PER UTENTI E CAREGIVER* ESITO RILEVAZIONE CON SCADENZA 31.12.2021

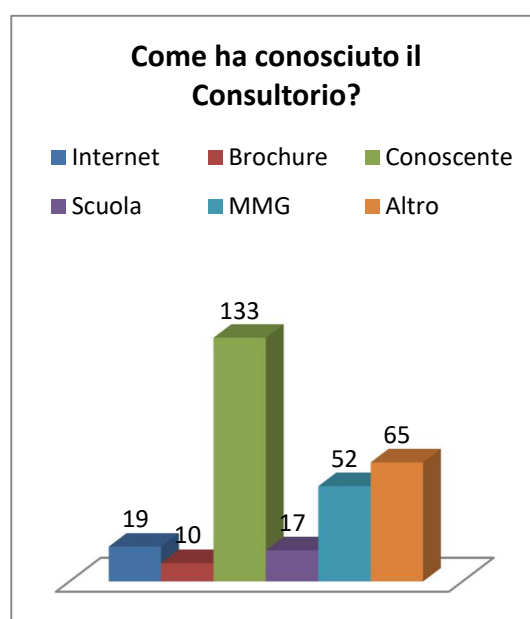
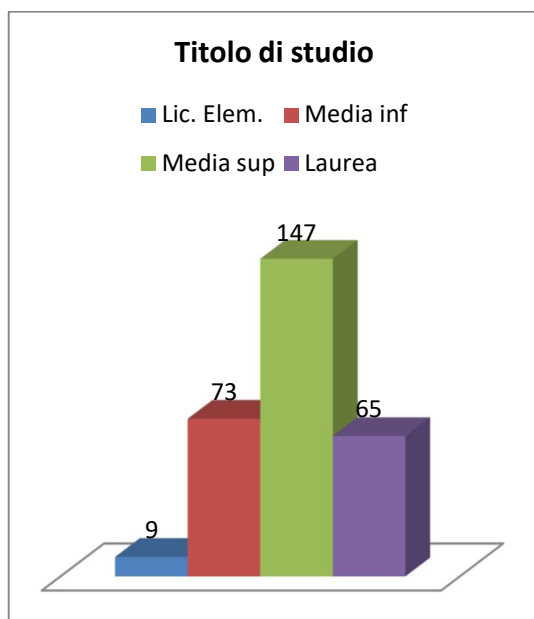
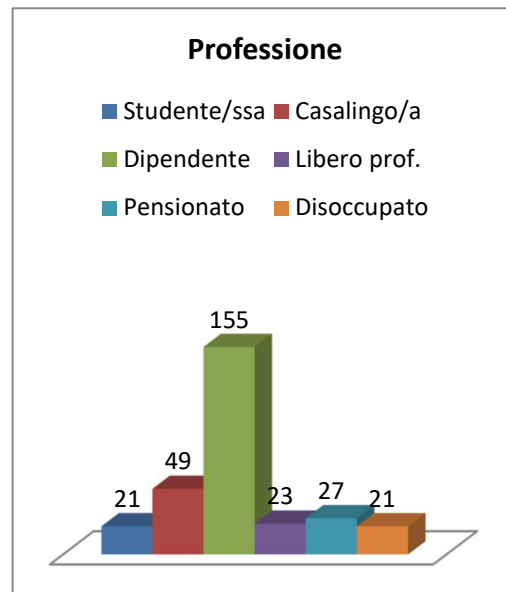
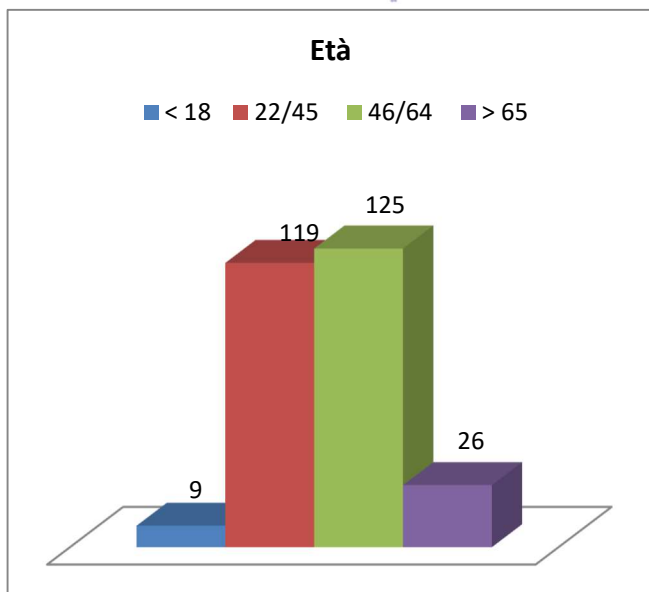
- ✓ **n. questionari consegnati:** potenzialmente 1000 (valore stimato sulla base dell'utenza che ha avuto accesso al servizio nel periodo di rilevazione considerato)
- ✓ **n. questionari restituiti:** 296

Il questionario risulta composto in due parti:

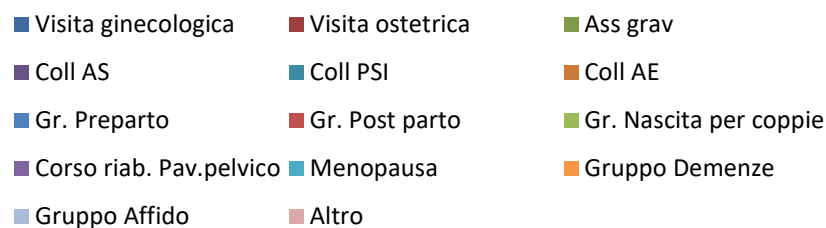
- 1- SEZIONE DATI SOCIO DEMOGRAFICI
- 2- SEZIONE VALUTAZIONE SERVIZIO

SEZIONE 1: DATI SOCIO DEMOGRAFICI

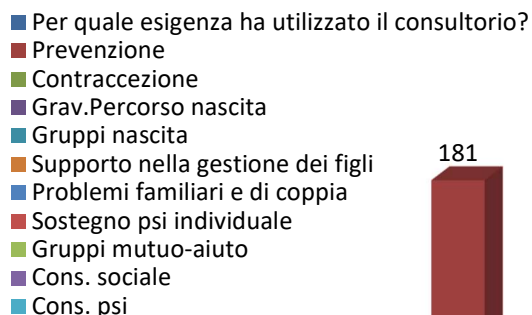




Di quale servizio ha usufruito?



Per quale esigenza ha utilizzato il consultorio?



SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

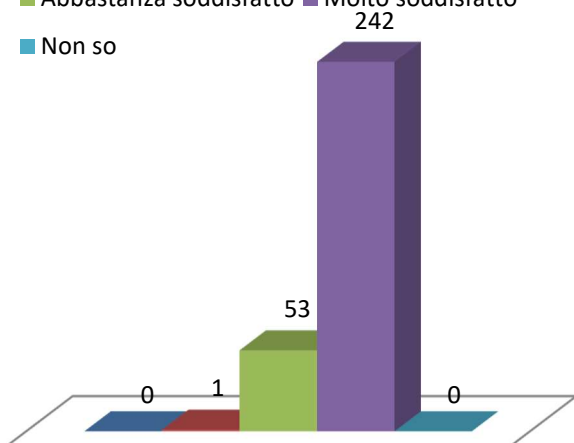
In ogni grafico riportato di seguito:

- **in ascissa**: gli item previsti dal questionario

- **in ordinata**: numero di risposte che corrisponde all'item in ascissa

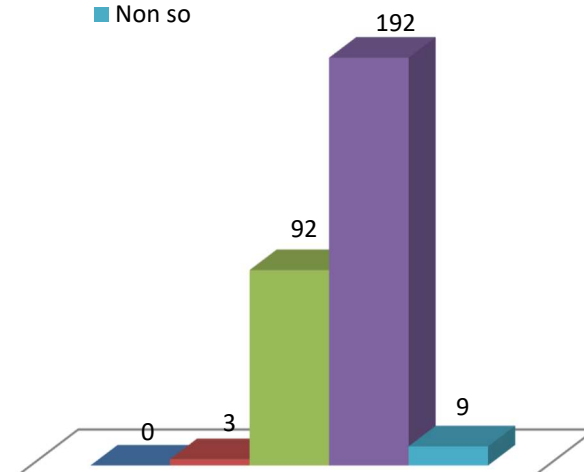
**Grado di soddisfazione rispetto a:
facilità di accesso al consultorio**

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



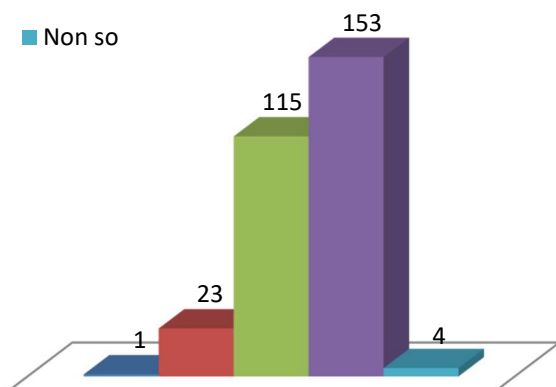
**Grado di soddisfazione rispetto a:
completezza e chiarezza della
segnaletica interna e del materiale
informativo**

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



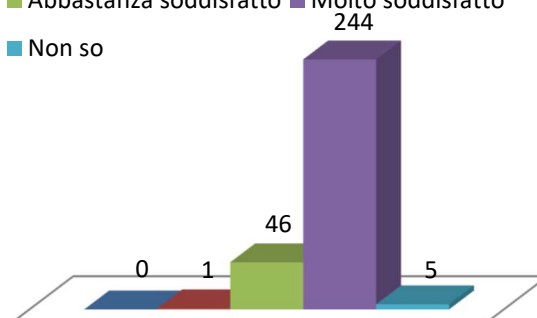
**Grado di soddisfazione rispetto a:
tempi della lista d'attesa per la
prestazione richiesta**

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



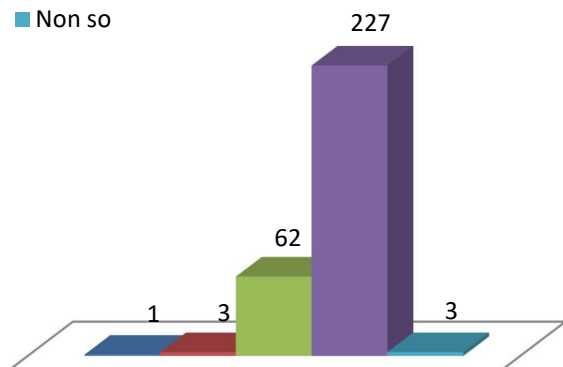
**Grado di soddisfazione rispetto a:
disponibilità e chiarezza nel fornire
le informazioni richieste da parte
dell'operatore di accoglienza**

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



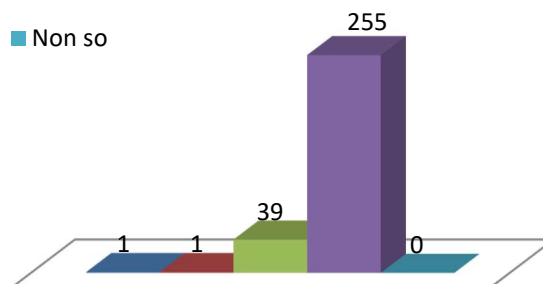
**Grado di soddisfazione rispetto a:
rispetto dell'orario di appuntamento**

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



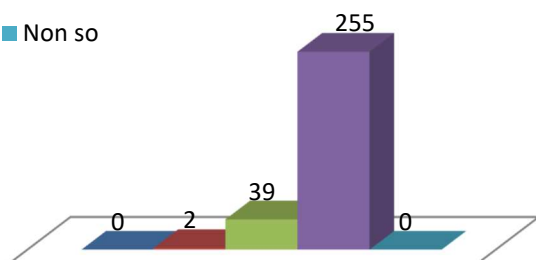
**Grado di soddisfazione rispetto a:
disponibilità e chiarezza nel fornire le
informazioni richieste da parte
dell'operatore che ha effettuato la
prestazione**

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



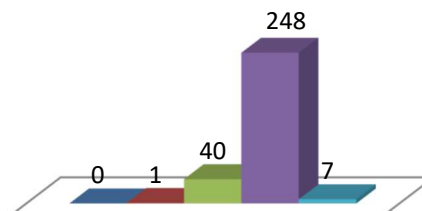
**Grado di soddisfazione rispetto a:
qualità del servizio erogato in
termini di competenza e
professionalità dell'operatore che ha
effettuato la prestazione**

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

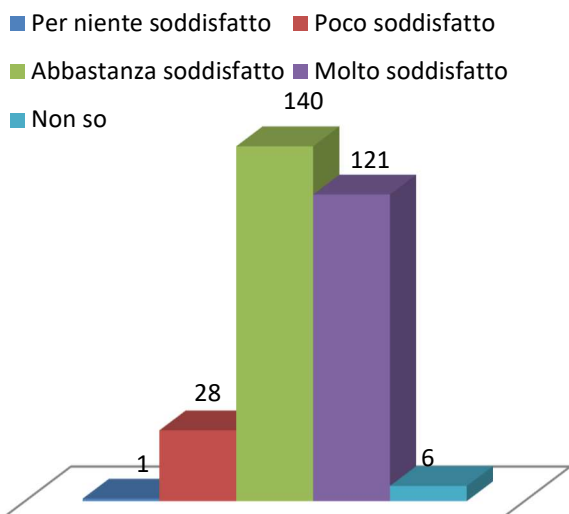


**Grado di soddisfazione
rispetto a: tutela della
riservatezza**

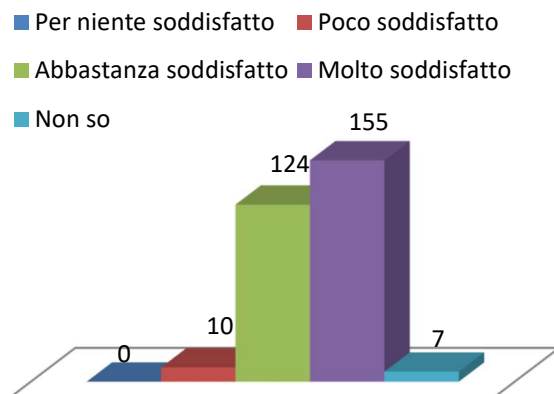
■ Per niente soddisfatto
■ Poco soddisfatto
■ Abbastanza soddisfatto
■ Molto soddisfatto
■ Non so



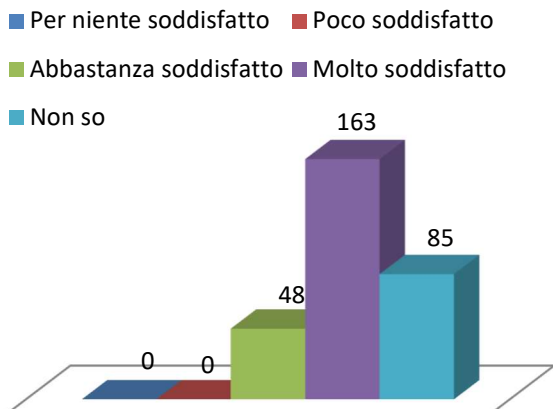
**Grado di soddisfazione rispetto a:
idoneità e confort delle sale d'attesa**



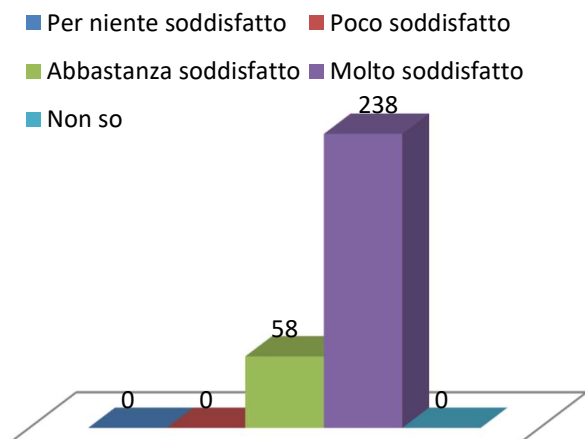
**Grado di soddisfazione rispetto a:
idoneità e confort degli spazi
ambulatoriali/sale colloquio/sale
gruppo utilizzate**



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



**Grado di soddisfazione rispetto a:
valutazione globale del servizio
consultoriale**



Rispetto alla domanda aperta **“Le chiediamo ora di indicarci, secondo lei, se e in che cosa dovrebbe migliorare il servizio consultoriale”**, le indicazioni riguardano un numero esiguo rispetto al totale dei questionari raccolti, per una tendenza generale nel rispondere alle mere risposte chiuse senza soffermarsi sulle aperte. Vengono di seguito riportate in forma letterale tutte le risposte pervenute:

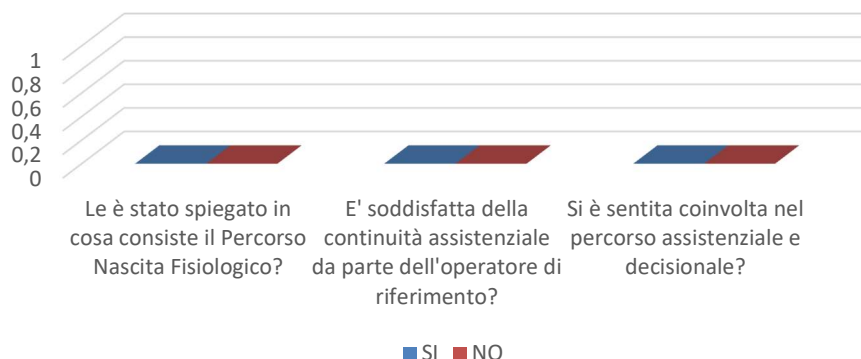
- ✓ Complimenti alla dottoressa "X" per la professionalità e l'estrema disponibilità nel seguire nostro figlio.

- ✓ E' la prima volta che vengo e devo dire che gentilezza e puntualità al giorno d'oggi sono rari e qui ho trovato entrambi.
- ✓ Tutto bene.
- ✓ Molto utile.
- ✓ Grazie davvero.
- ✓ Reparto ginecologia qualche seggiola in più.
- ✓ Grazie: Gentili, chiare e disponibili. Molto utile.
- ✓ Niente da criticare, solo l'attesa allo sportello appena entrai è abbastanza snervante.
- ✓ Per me è tutto ok.
- ✓ Tempi di attesa medio-lunghi.
- ✓ Molto soddisfatta di tutto il Consultorio di Albino. Grazie.
- ✓ Va bene tutto. Sempre gentile. Sono sempre stata trattata bene.
- ✓ Ottimo. Congratulazioni.
- ✓ Ambiente carino ma lo farei più accogliente.
- ✓ Sala d'attesa.
- ✓ Incontri periodici di mantenimento.
- ✓ Area Consultorio preferibile più riservata.
- ✓ E' perfetto.
- ✓ Nello spazio attesa clienti, molto stretto.
- ✓ Tutto ok.
- ✓ Super. Incontri di mantenimento.
- ✓ Invio a domicilio esito.
- ✓ Disponibile per il corso avanzato.
- ✓ Ottimo corso propongo di ripeterlo.
- ✓ Ringrazio molto. Fate un lavoro prezioso.
- ✓ Liste troppo lunghe.
- ✓ Siete perfetti così-grazie!
- ✓ Ottimizzare la strumentazione diagnostica. Ambiente un po' vecchiotto.
- ✓ Serve più spazio e confort per gli operatori che sono gentili e disponibili nonostante il luogo richieda più energie e malleabilità. Sarebbe un luogo d'eccellenza.....
- ✓ Grazie davvero.
- ✓ Molto soddisfatta della vostra professionalità. Grazie.
- ✓ Complimenti per l'organizzazione e per il personale.
- ✓ Mantenere adibita una stanza per i colloqui con lo psicologo con più confort
- ✓ Ho fatto un percorso con lo psicologo e sono molto soddisfatta!!! Grazie.
- ✓ Ampliare l'offerta dei servizi per coprire una domanda crescente. Riducendo tempi di attesa. Ci vogliono investimenti mirati con utilizzo più efficiente ed efficace delle poche risorse disponibili.
- ✓ Sono molto contenta del servizio offerto, gli orari sono sempre stati rispettati, l'aiuto è stato ottimo e sicuramente ho trovato competenti le persone con cui ho avuto a che fare. Non ho consigli per migliorare il servizio.
- ✓ Non c'è niente da variare... Tutto molto buono.
- ✓ Niente tutto ok.
- ✓ "X" è bravissima e molto disponibile! La ringrazio di cuore.

- ✓ Ho avuto la priorità per mia figlia disabile e sono stata soddisfatta anche dal medico dr "X". Grazie.
- ✓ Per la mia necessità di visita non ha miglioramenti.
- ✓ Rafforzare i tempi delle visite (appuntamento).
- ✓ Persone molto gentili e disponibili. Grazie.
- ✓ Soddisfatta su tutti i fronti - Ottimo servizio - Grazie.
- ✓ Grazie!
- ✓ Il Consultorio è nel mio paese. Si potrebbero migliorare gli spazi della sala d'attesa e della stanza si gruppo. Per il resto tutto perfetto. Operatori competenti e molto gentili.
- ✓ Non ci sono consigli. Mi sono trovata benissimo, mi siete stati d'aiuto quindi grazie di cuore.
- ✓ Tempi di attesa un po' lunghi.
- ✓ Parcheggio x utenti. Centralino.
- ✓ Tempi di attesa della prestazione
- ✓ Servizio utilissimo
- ✓ Nulla da segnalare, grazie
- ✓ Super soddisfatta per la "x". È stata la luce nel buio.
- ✓ Nulla da migliorare, persone molto disponibili.
- ✓ Dovete supervisionare i medici di base, in quanto troppo superficiali e la maggior parte delle diagnosi sono sbagliate. richiamateli a maggiore scrupolosità.
- ✓ SAREBBE bello poterne usufruire più a lungo
- ✓ Servizio perfetto, personale accogliente e disponibile. Ottima posizione anche per chi arriva con il tram. Servizio consigliato ad amici e parenti.
- ✓ E' tutto ok.
- ✓ Tutto ok!
- ✓ Personale molto gentile e professionale.
- ✓ La mia esperienza è positiva. Tutti molto gentili e disponibili.

A seguito dei sopralluoghi di vigilanza del novembre e dicembre 2022 il format del questionario utenti è stato integrato, sulla base delle indicazioni ricevute, con item specifici relativi al percorso nascita – gravidanza fisiologica a basso rischio. La modifica prontamente introdotta non ha dato modo di raccogliere dati in relazione al 2022 e varrà pertanto per analisi dettagliata nel corso del corrente anno 2023. Viene di seguito riportato lo schema relativo alla specifica sezione introdotta con relativi item, ma senza dati rilevati e analizzabili per le ragioni esplicitate.

Se ha usufruito del servizio di gravidanza fisiologica a basso rischio ostetrico (BRO)



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 64 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.

Rispetto all'anno precedente, ed ora obiettivo esplicitato, è stato distribuito un numero maggiore di questionari (n. 296 a fronte di 111 dell'anno precedente), occorre procedere ad ulteriore verifica in merito all'effettiva distribuzione dello strumento di valutazione all'utenza soprattutto dei servizi psicosociali che continuano ad essere numericamente inferiori rispetto alle previsioni e attese. Dall'analisi si evince infatti che maggior parte delle persone che ha compilato il questionario ha effettuato prestazioni afferenti al servizio ostetrico ginecologico. Questo è da leggersi sia nella logica di un afflusso numericamente superiore di utenza al servizio sanitario sia in relazione ad un limite ancora presente che necessita di essere colmato mediante la collaborazione puntuale di tutti i professionisti quanto ad un maggior coinvolgimento nel percorso di valutazione dell'utenza che afferisce e usufruisce anche degli altri servizi consultoriali.

Il grado di soddisfazione di tutti gli item valutati è decisamente positivo; criticità risultano in maniera non significativa 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 dell'anno tempi d'attesa che tendono ad eccedere quelli mediamente previsti anche per tempi di 3-4 settimane in più, ma si constata che l'utenza, in relazione al generale aumento dei tempi di attesa per ogni tipo di prestazione sanitaria nel pubblico, ritiene tollerabile anche questo lasso di tempo aggiunto che l'UdO sa tuttavia di dover tener monitorato e il più possibile contenuto ai sensi della normativa vigente). Rispetto al tema dell'idoneità e confort delle sale d'attesa e degli spazi ambulatoriali – sale colloquio – sale gruppo utilizzate n. 29 utenti dichiarano di non essere per niente o poco soddisfatti.

La questione delle liste d'attesa e del maggior numero di richieste che pervengono all'UdO ormai in maniera costante negli ultimi anni richiederebbe un'implementazione di organico: la questione

è all'attenzione della Direzione e del CdA che valuta tenendo conto dell'andamento del bilancio e dei bisogni degli altri Servizi interni all'Ente Gestore senza riuscire ad oggi a dare riscontro positivo alla richiesta portata. Anche in relazione all'idoneità e confort delle sale d'attesa l'evidenza è stata riportata e si mostra di non facile soluzione. La riorganizzazione della sala gruppi a piano terra con la possibilità di valere in maniera alternata anche come sala colloqui al bisogno continua ad essere l'unica miglioria che è stato possibile apportare. Gli spazi consultoriali vengono altresì curati con piccoli dettagli di cornice per buona volontà e disponibilità del personale interno.

Rispetto al tema della puntualità e precisione nella consegna dei referti, si conferma che 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.

Anche per l'anno 2023 l'obiettivo 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.

Le valutazioni in forma libera (numericamente contenute) confermano i dati sopra riportati: emerge un alto livello di gradimento sia per quanto attiene le prestazioni erogate sia per la cortesia degli operatori che per la professionalità mostrata.

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 30.06.23.

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 2023