

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

- 1. Periodicità rilevazione:** annuale
- 2. Scadenza della rilevazione:** 31 dicembre 2015
- 3. Modalità di somministrazione:** in chiusura di presa in carico dell'utente, 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. Alla reception sono presenti copie dello stesso questionario per la compilazione spontanea.
- 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.
- 5. Modalità di compilazione:** anonima
- 6. Analisi dei dati e pubblicazione esiti entro:** marzo 2016
- 7. Modalità di condivisione e socializzazione degli esiti:**
  - ✓ pubblicazione sul sito [www.ssvalseariana.org](http://www.ssvalseariana.org) entro marzo 2016, sezione *Documentazione*
  - ✓ analisi degli esiti con gli operatori del servizio in apposita riunione verbalizzata.

FIRMA DEL RESPONSABILE

---

Albino, 14.09.15

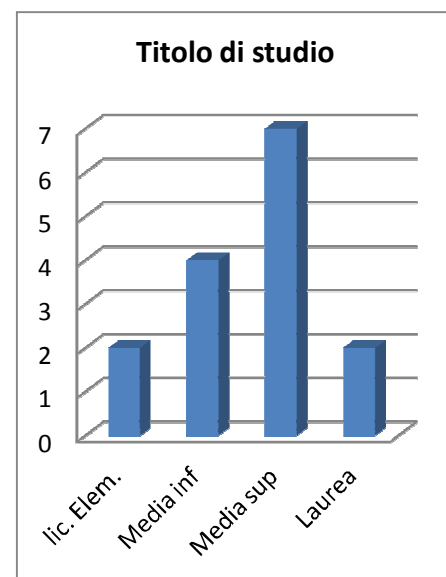
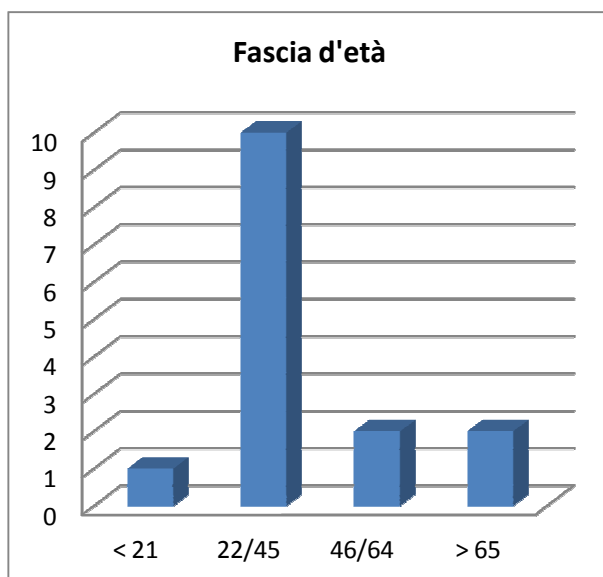
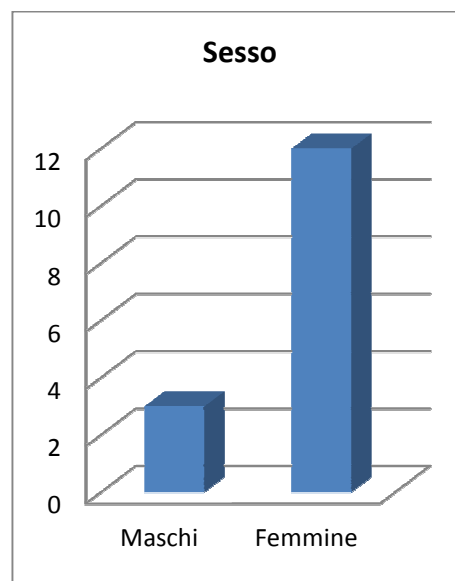
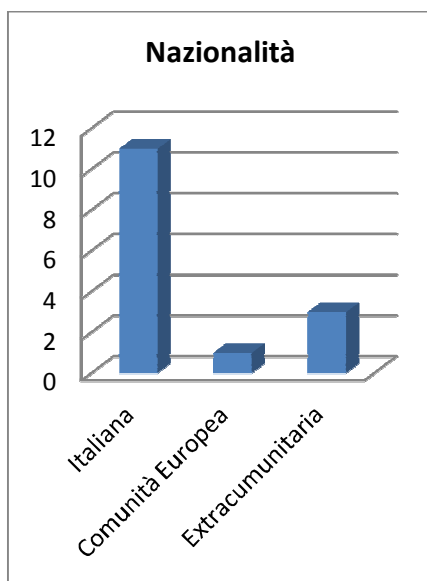
## QUESTIONARI DI GRADIMENTO *PER UTENTI E CAREGIVER* ESITO RILEVAZIONE CON SCADENZA 31.12.2015

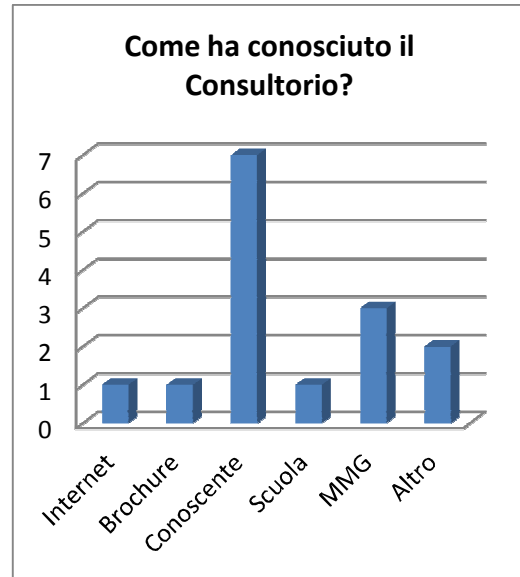
- ✓ **n. questionari consegnati:** tra i 70 e gli 80 (valore stimato sulla base dell'utenza che ha avuto accesso al servizio nel periodo di rilevazione considerato)
- ✓ **n. questionari restituiti:** 15

Il questionario risulta composto in due parti:

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

### SEZIONE 1: DATI SOCIO DEMOGRAFICI



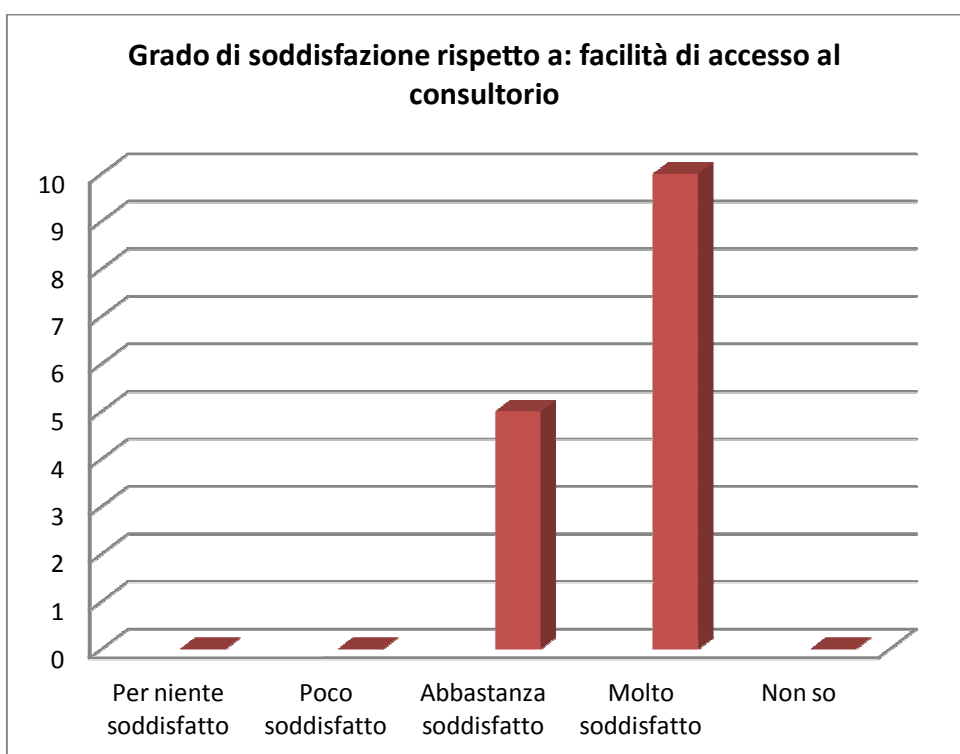




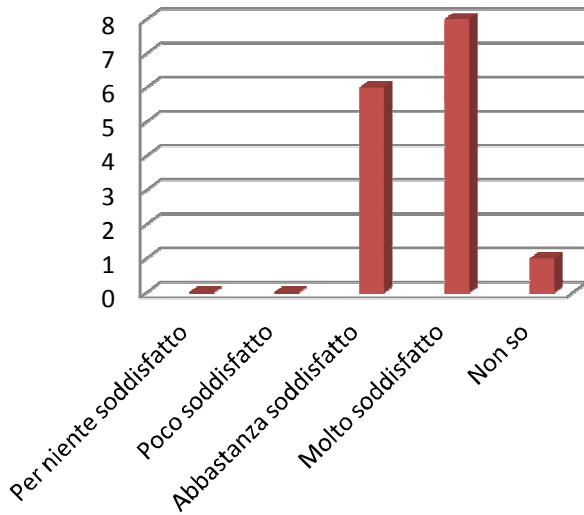
**SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO**

In ogni grafico riportato di seguito:

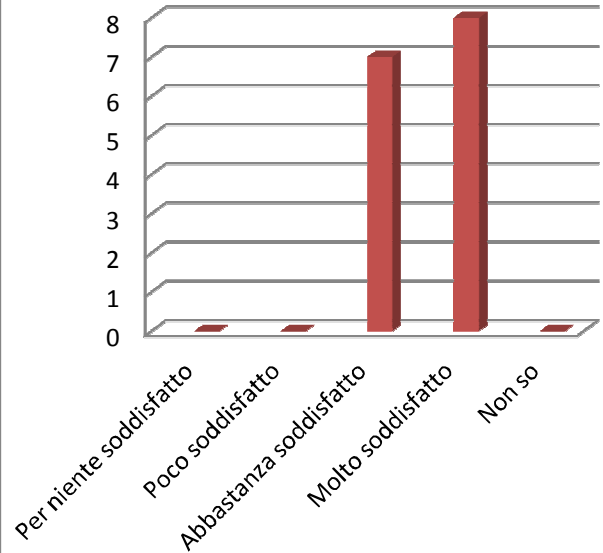
- **in ascissa**: gli item previsti dal questionario
- **in ordinata**: numero di risposte che corrisponde all'item in ascissa



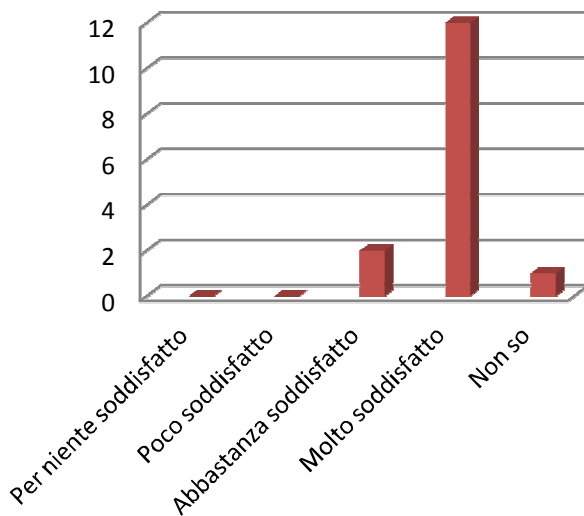
**Grado di soddisfazione rispetto a:  
completezza e chiarezza della  
segnaletica interna e del materiale  
informativo**



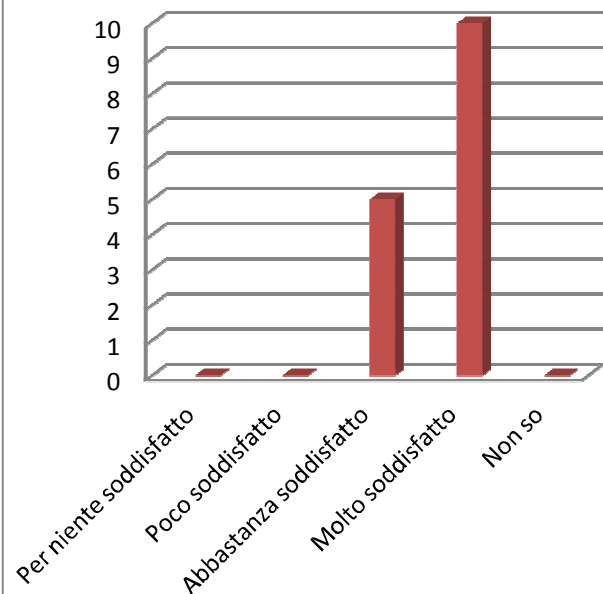
**Grado di soddisfazione rispetto a:  
tempi della lista d'attesa per la  
prestazione richiesta**



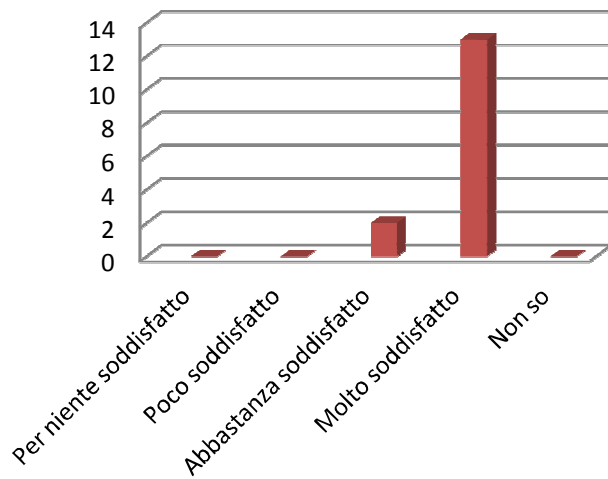
**Grado di soddisfazione rispetto a:  
disponibilità e chiarezza nel fornire le  
informazioni richieste da parte  
dell'operatore di accoglienza**



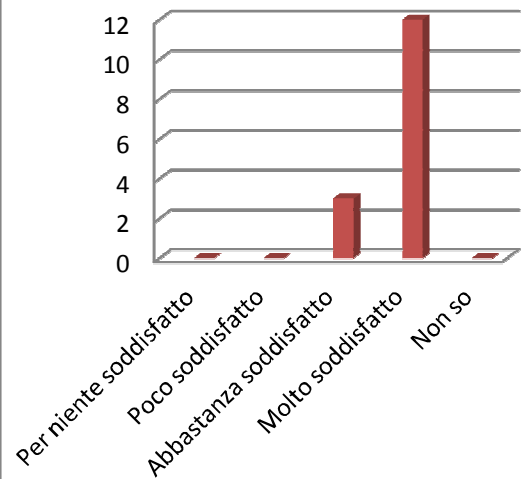
**Grado di soddisfazione rispetto a:  
rispetto dell'orario di appuntamento**



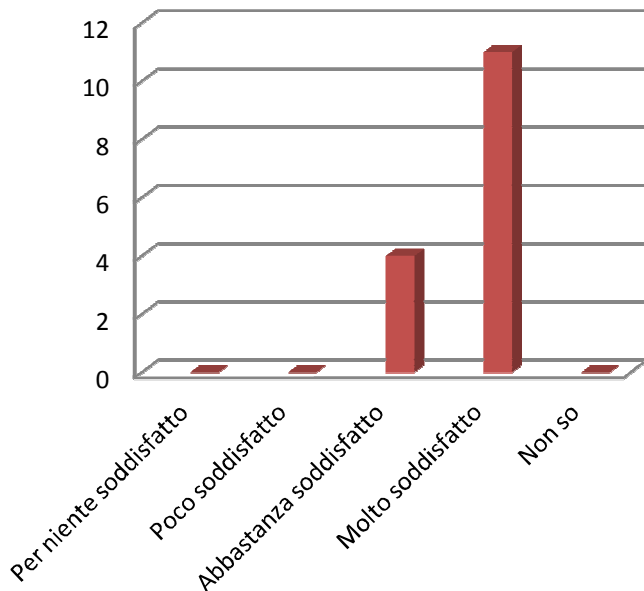
**Grado di soddisfazione rispetto a:  
disponibilità e chiarezza nel fornire le  
informazioni richieste da parte  
dell'operatore che ha effettuato la  
prestazione**



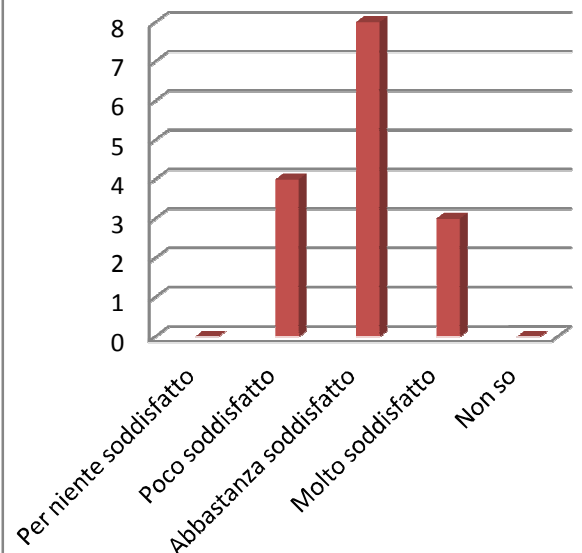
**Grado di soddisfazione rispetto  
a: qualità del servizio erogato in  
termini di competenza e  
professionalità dell'operatore  
che ha effettuato la prestazione**



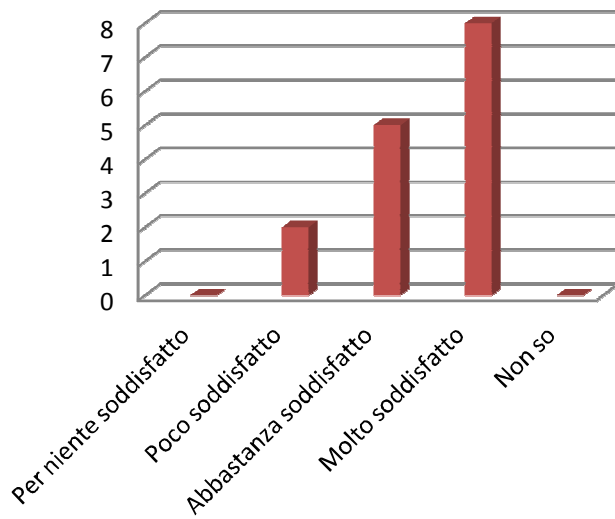
**Grado di soddisfazione rispetto a: tutela  
della riservatezza**



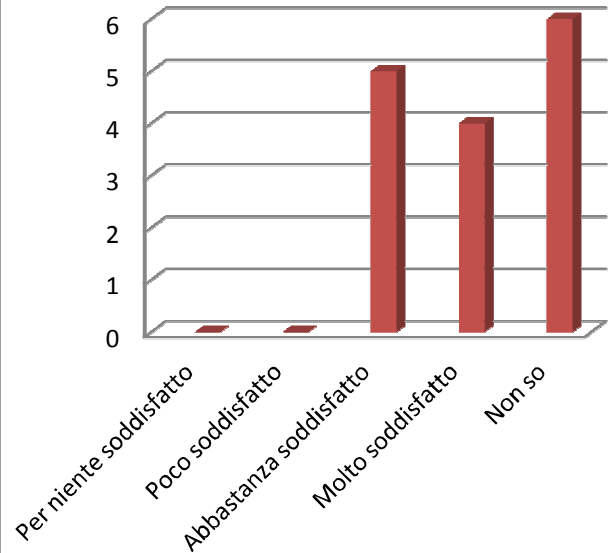
**Grado di soddisfazione rispetto a:  
idoneità e confort delle sale  
d'attesa**



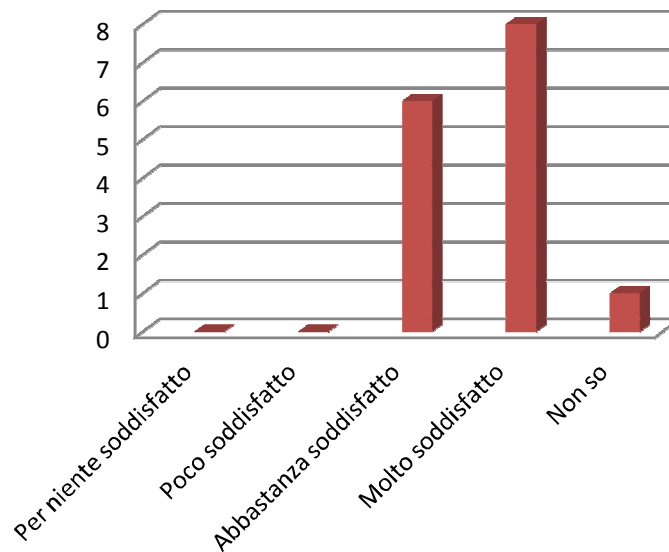
**Grado di soddisfazione rispetto a:  
idoneità e confort degli spazi  
ambulatoriali/sale colloquio/sale  
gruppo utilizzate**



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



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



## **DESCRIZIONE SINTETICA DEI RISULTATI EMERSI: PUNTI DI FORZA, CRITICITA'**

I questionari esaminati risultano compilati da una popolazione prevalentemente italiana e di sesso femminile, di età prevalentemente compresa tra i 22 e i 45 anni, di livello di istruzione e occupazione rispettivamente e in prevalenza di licenza media inferiore e di tipo dipendente.

La popolazione considerata risulta aver conosciuto il Consultorio in prevalenza da conoscenti, risulta aver usufruito del servizio di consulenza psicologica o del servizio ginecologico e di essersi rivolta al servizio richiedendo una consulenza psicologica (primo punteggio rilevato) o un servizio di prevenzione (secondo punteggio rilevato).

Dall'analisi dei dati relativi alla valutazione del servizio, l'utenza ha riconosciuto un giudizio positivo, con il maggior numero di risposte che riferisce di una media e/o completa soddisfazione.

Il grado di soddisfazione in relazione alla puntualità e precisione nella consegna dei referti, che rileva una netta superiorità di punteggio all'item "non so" è da considerarsi in relazione alla prevalenza delle prestazioni usufruite (consulenza psicologica) che non prevedono il rilascio di documentazione specifica.

Le criticità riscontrate attengono all'area del grado di soddisfazione in relazione all'idoneità e confort delle sale d'attesa e in relazione all'idoneità e confort degli spazi ambulatoriali/sale colloquio/sale gruppo utilizzate.

Critico appare tuttavia il numero di questionari restituiti in relazione al numero di quelli presumibilmente consegnati.

I risultati della presente relazione verranno pubblicati sul sito [www.ssvalseariana.org](http://www.ssvalseariana.org) (sezione Documentazione) al fine della socializzazione degli stessi entro il 30.03.16.

La presente relazione verrà discussa e condivisa con gli operatori dell'UdO in apposita riunione di servizio separatamente verbalizzata.

Albino, 22 febbraio 2016