

**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 2017
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 2018
7. **Modalità di condivisione e socializzazione degli esiti:**
 - ✓ pubblicazione sul sito www.ssvalseariana.org entro marzo 2017, sezione Consultorio e *Documentazione riservata agli operatori*
 - ✓ analisi degli esiti con gli operatori del servizio in apposita riunione verbalizzata.

FIRMA DEL RESPONSABILE

Albino, marzo 2017

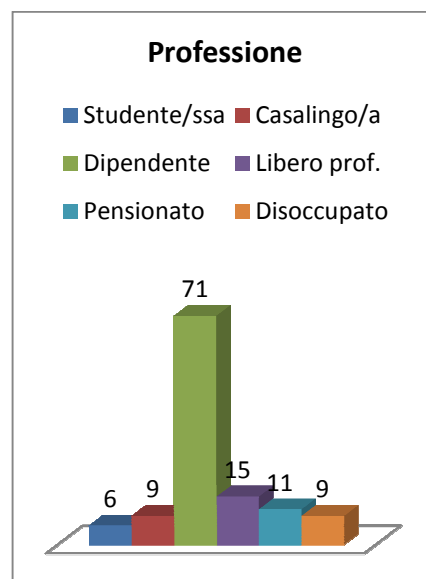
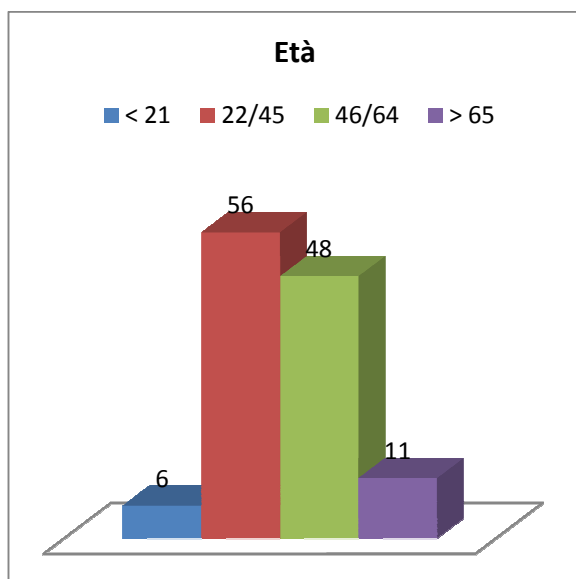
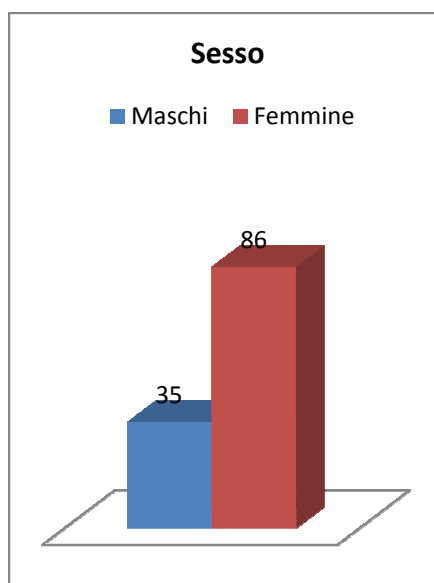
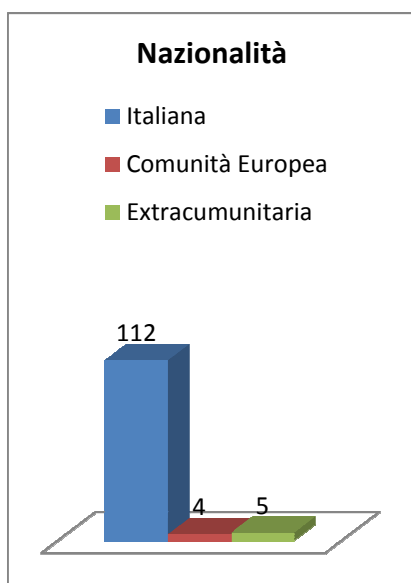
QUESTIONARI DI GRADIMENTO *PER UTENTI E CAREGIVER* ESITO RILEVAZIONE CON SCADENZA 31.12.2017

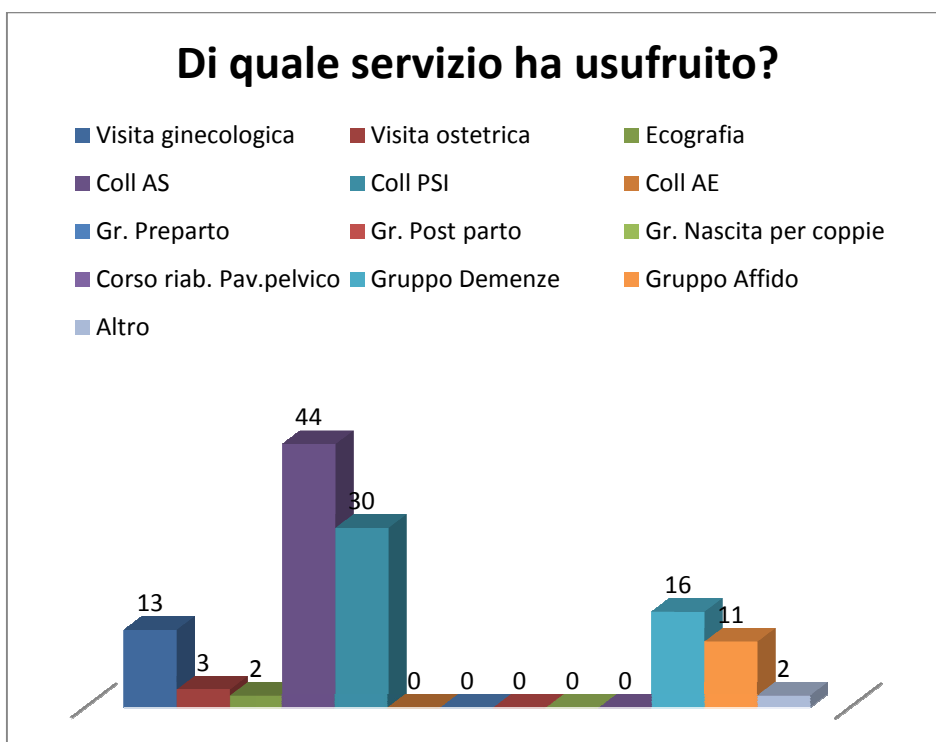
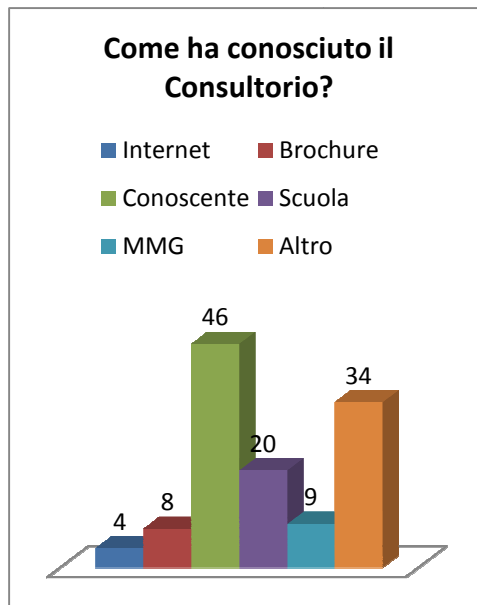
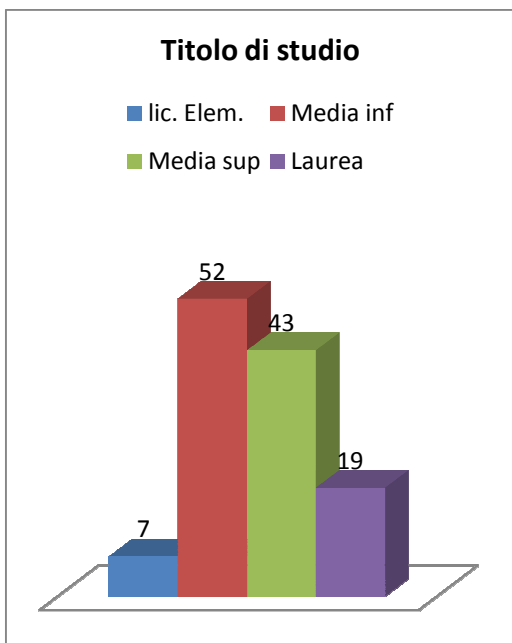
- ✓ **n. questionari consegnati:** circa 200 (valore stimato sulla base dell'utenza che ha avuto accesso al servizio nel periodo di rilevazione considerato)
- ✓ **n. questionari restituiti:** 121

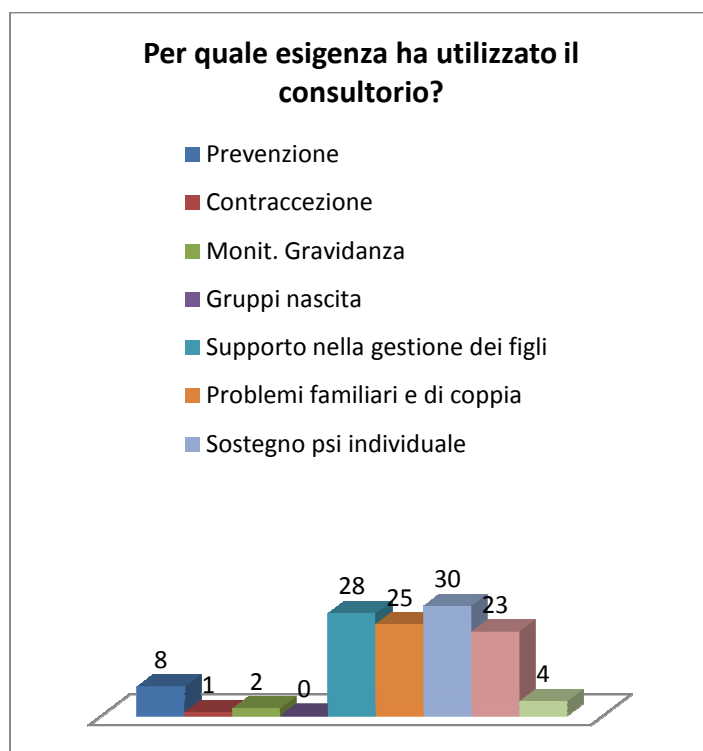
Il questionario risulta composto in due parti:

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

SEZIONE 1: DATI SOCIO DEMOGRAFICI





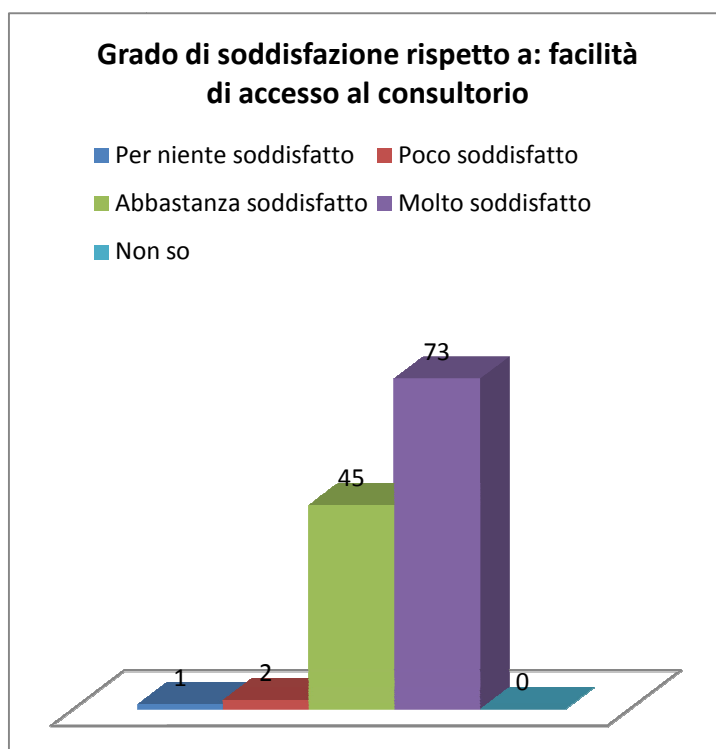


SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In ogni grafico riportato di seguito:

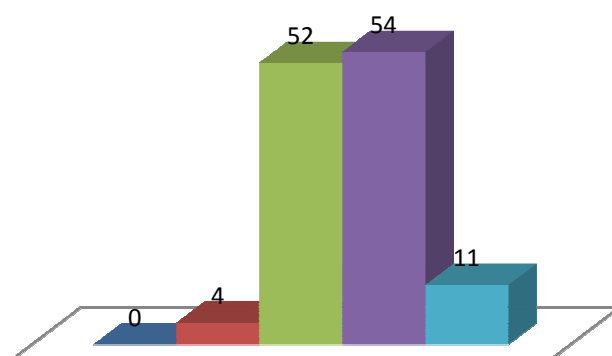
- **in ascissa**: gli item previsti dal questionario

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



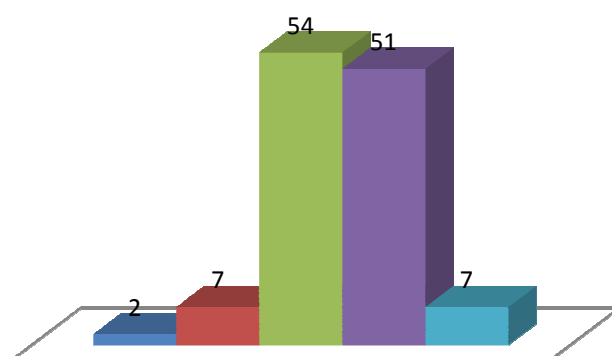
**Grado di soddisfazione rispetto a:
completezza e chiarezza della segnaletica
interna e del materiale informativo**

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



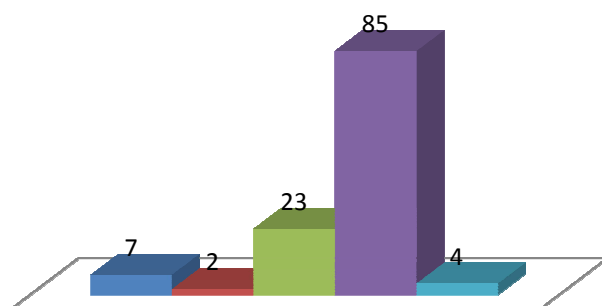
**Grado di soddisfazione rispetto a: tempi
della lista d'attesa per la prestazione
richiesta**

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



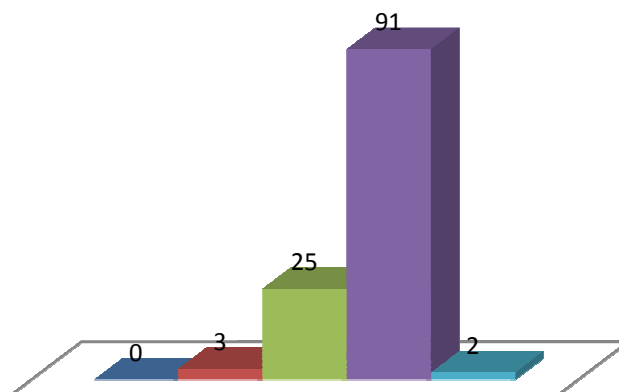
**Grado di soddisfazione rispetto a:
disponibilità e chiarezza nel fornire le
informazioni richieste da parte
dell'operatore di accoglienza**

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



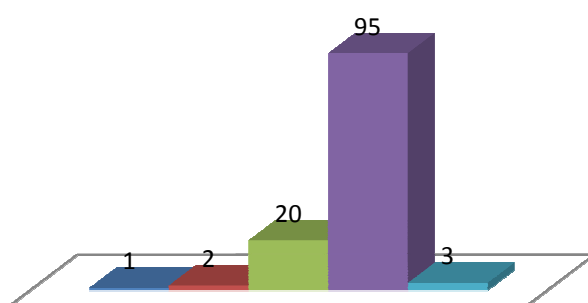
**Grado di soddisfazione rispetto a:
rispetto dell'orario di appuntamento**

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



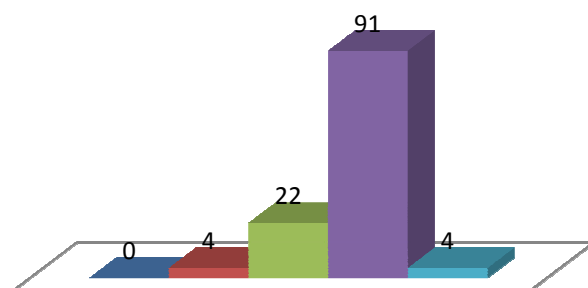
**Grado di soddisfazione rispetto a:
disponibilità e chiarezza nel fornire le
informazioni richieste da parte
dell'operatore che ha effettuato la
prestazione**

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



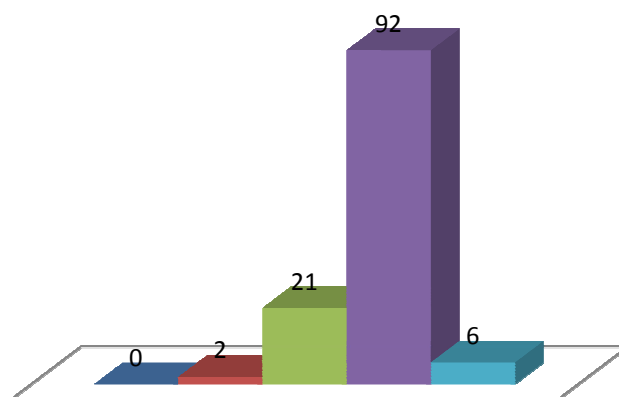
**Grado di soddisfazione rispetto a: qualità
del servizio erogato in termini di
competenza e professionalità
dell'operatore che ha effettuato la
prestazione**

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



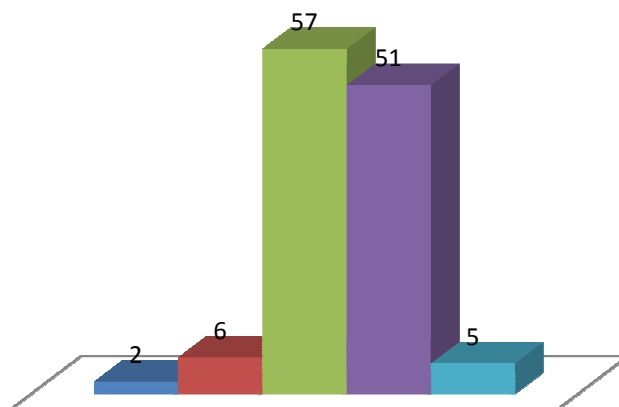
Grado di soddisfazione rispetto a: tutela della riservatezza

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



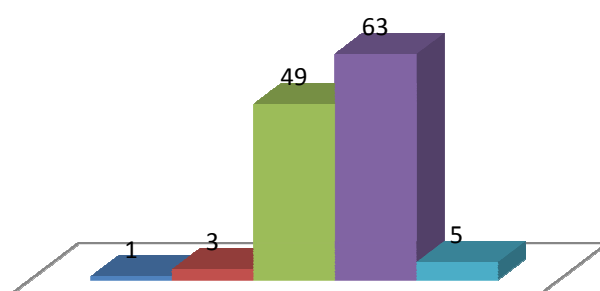
Grado di soddisfazione rispetto a: idoneità e confort delle sale d'attesa

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



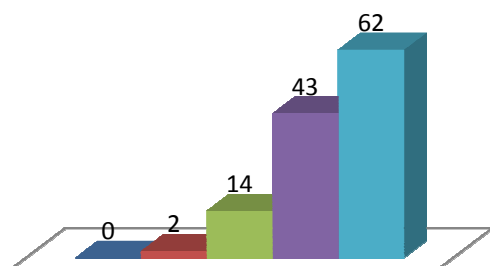
**Grado di soddisfazione rispetto a:
idoneità e confort degli spazi
ambulatoriali/sale colloquio/sale gruppo
utilizzate**

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



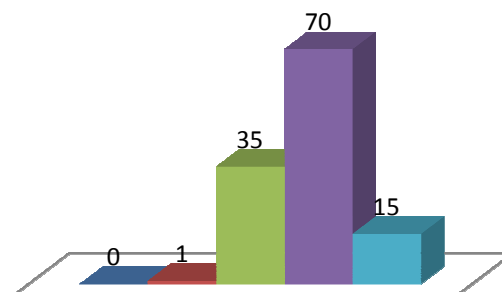
**Grado di soddisfazione rispetto
a: puntualità e precisione nella
consegna di eventuali referti**

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



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

- 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 consultoriale”**, le indicazioni riguardano un numero esiguo rispetto al totale dei questionari raccolti. Vengono di seguito riportate in forma letterale le risposte pervenute:

- ✓ Niente da dire, va bene così
- ✓ Per la mia esperienza (a parte la tempistica dell'appuntamento non molto veloce) tutto è stato ottimo e la sig.ra XXX è una psicologa veramente professionale e al tempo stesso umana e bravissima
- ✓ Magari nei tempi di partenza del servizio
- ✓ Una persona che risponda al telefono e riporti i messaggi agli specialisti
- ✓ Non saprei
- ✓ Nell'accorciare i tempi d'attesa per le prestazioni specifiche
- ✓ Se proprio devo dire qualcosa direi i tempi d'attesa; ma comunque accettabili visto l'ottimo servizio poi.
- ✓ Dedicare spazi più confortevoli agli operatori
- ✓ Se fosse possibile continuare il mio colloquio con la dott.ssa perché sono riuscita bene ad esprimermi e lei a capirmi
- ✓ Non saprei, sono al primo appuntamento
- ✓ Secondo me benissimo così per quel poco che ci sono stata
- ✓ Accoglienza e info all'ingresso, tempi più rapidi
- ✓ Meno attesa per appuntamento e visita
- ✓ Ora non posso ancora rispondere
- ✓ Ho soltanto fatto al momento un colloquio, quindi non sono ancora in grado di esprimere alcuna indicazione
- ✓ Puntualità negli orari e lasciare libere le persone, senza imporre nulla
- ✓ Tutto OK !
- ✓ Voi siete favolosi, dovrebbe migliorare la burocrazia italiana.
- ✓ Migliorare i tempi di attesa, renderli più brevi
- ✓ Nulla, tutto OK
- ✓ Aiutare le persone, persone che hanno problemi ma che vanno aiutate. Grazie.
- ✓ Mi sono sentita molto accolta
- ✓ Gestione degli sportelli da ottimizzare e indicazioni per i diversi uffici di pagamento prestazioni
- ✓ Tutto bene
- ✓ Va bene così, mettere una sedia in sala d'attesa. Grazie

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 sociale e psicologica. Pochi i questionari restituiti rispetto all'utenza che ha usufruito del servizio ostetrico-gineologico.

Dall'analisi dei dati relativi nella valutazione dei servizi, l'utenza riconosce 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, nonché dei tempi d'attesa per la data del primo appuntamento.

Ancora critico, ma in miglioramento rispetto agli anni precedenti è il numero delle risposte in relazione al numero delle richieste presumibilmente consegnate. Da sollecitare la restituzione dei questionari per l'utenza che si avvale in generale del servizio ostetrico-gineologico e delle attività di gruppo afferenti.

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 30.03.18.

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 2018