

**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 2023
3. **Modalità di somministrazione:** in chiusura di presa in carico dell'utente nei percorsi dell'UDO 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 2024
7. **Modalità di condivisione e socializzazione degli esiti:**
 - ✓ pubblicazione sul sito www.ssvalseariana.org entro il 30.03.2024, 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, 19.02.2024

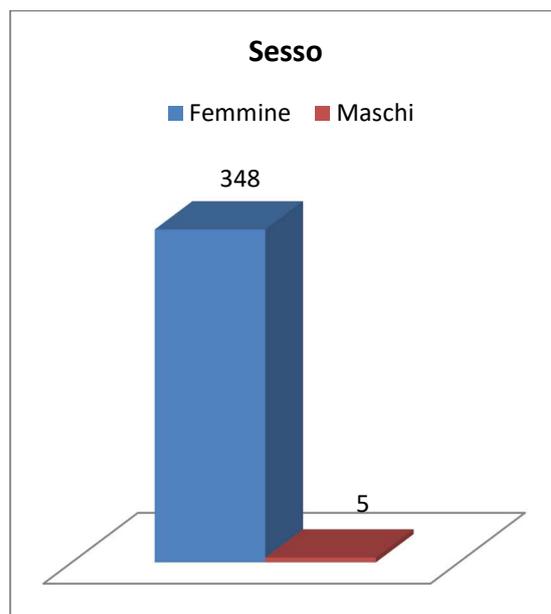
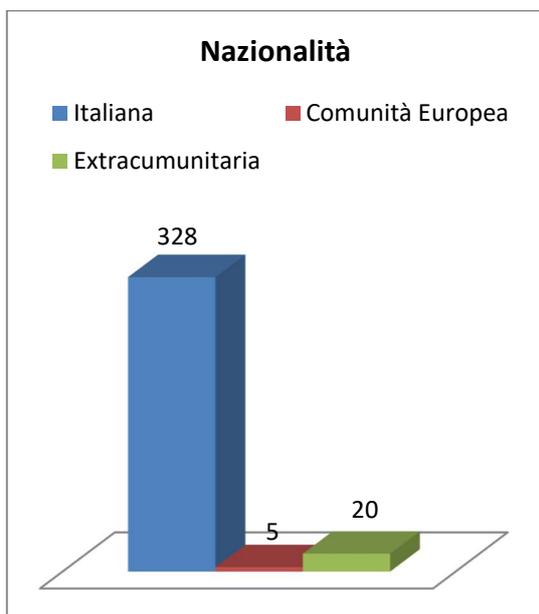
QUESTIONARI DI GRADIMENTO *PER UTENTI E CAREGIVER* ESITO RILEVAZIONE CON SCADENZA 31.12.2023

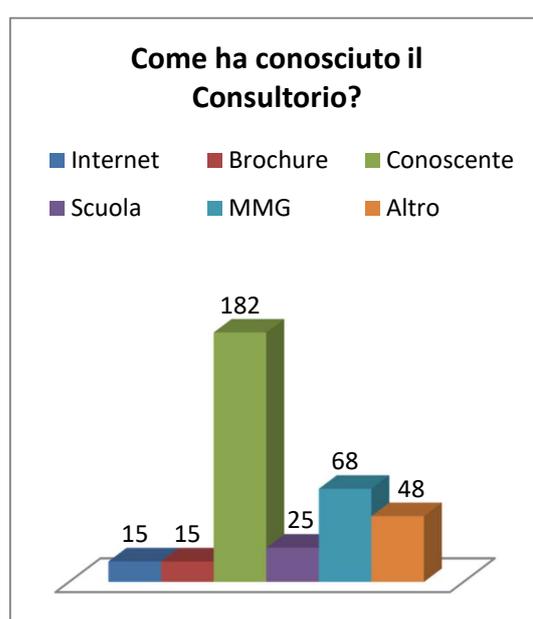
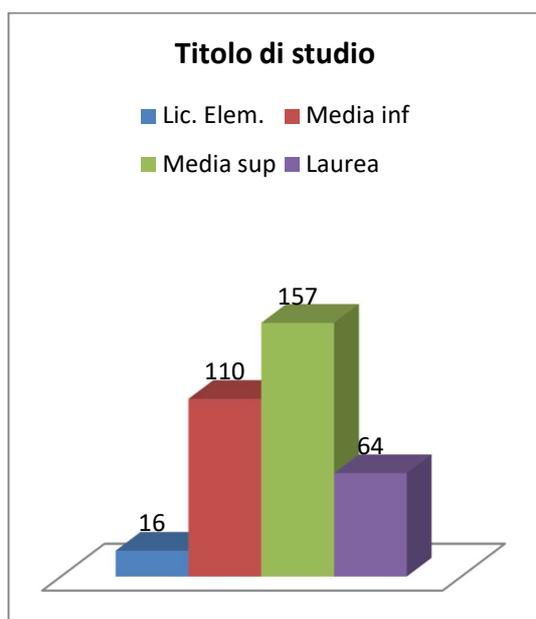
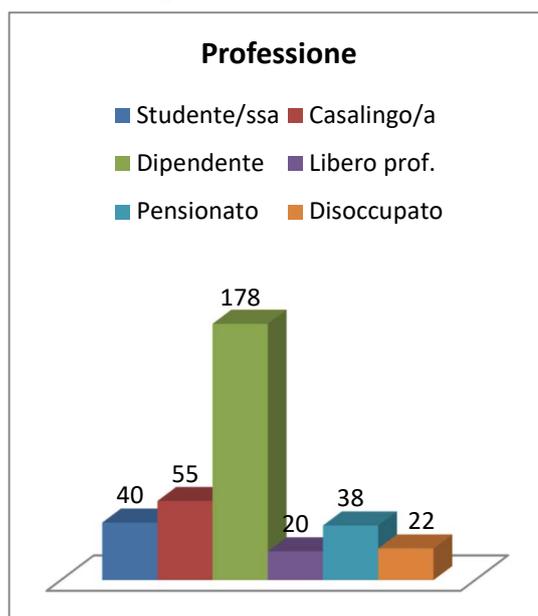
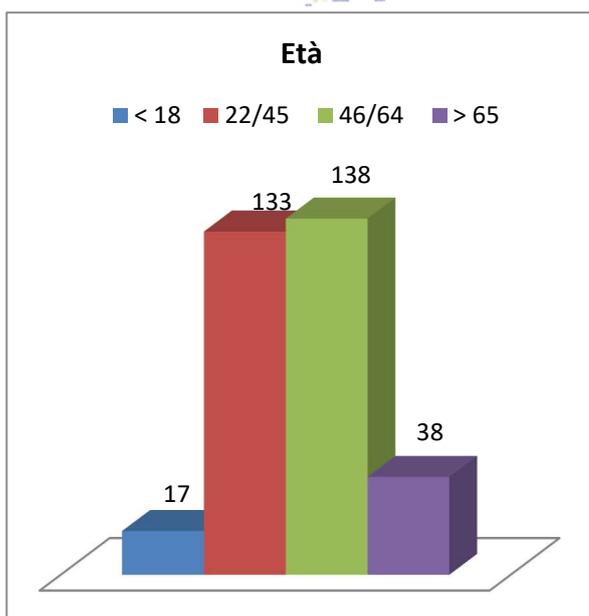
- ✓ **n. questionari consegnati:** potenzialmente 550 (valore stimato sulla base dell'utenza che ha avuto accesso al servizio nel periodo di rilevazione considerato. Il numero, inizialmente stimato in 1000 unità, teneva conto anche dell'utenza afferente al servizio tutela minori non più in integrazione ai servizi consultoriali in materia di rendicontazione)
- ✓ **n. questionari restituiti:** 353

Il questionario risulta composto in due parti:

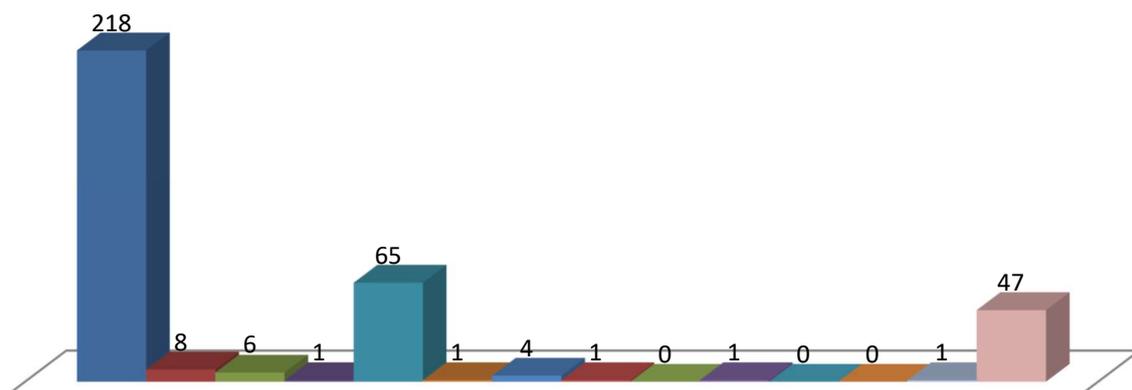
- 1- SEZIONE DATI SOCIO DEMOGRAFICI
- 2- SEZIONE VALUTAZIONE SERVIZIO

SEZIONE 1: DATI SOCIO DEMOGRAFICI

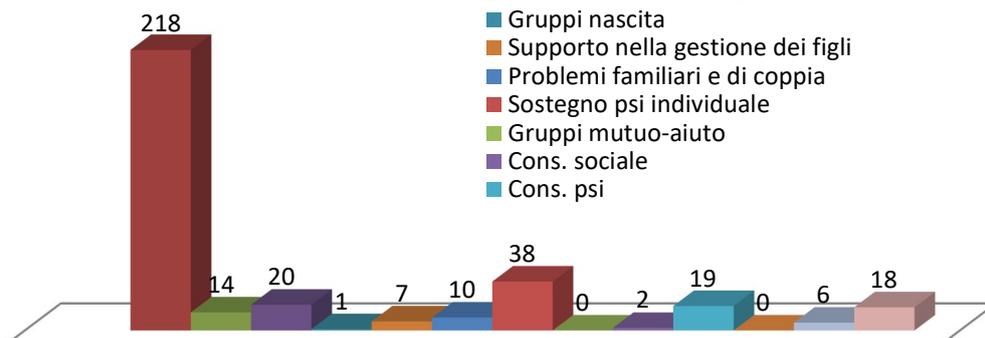
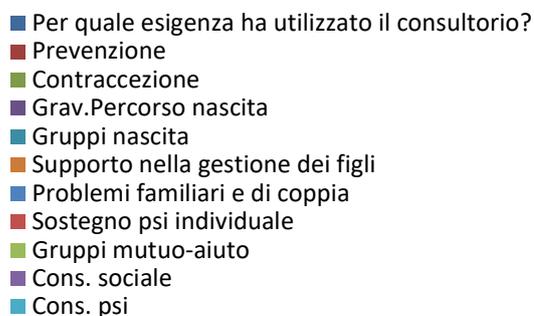




Di quale servizio ha usufruito?



Per quale esigenza ha utilizzato il consultorio?

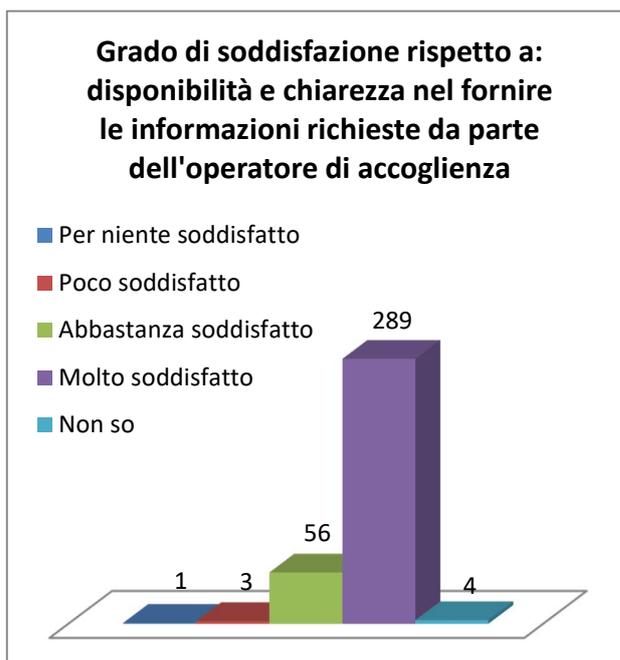
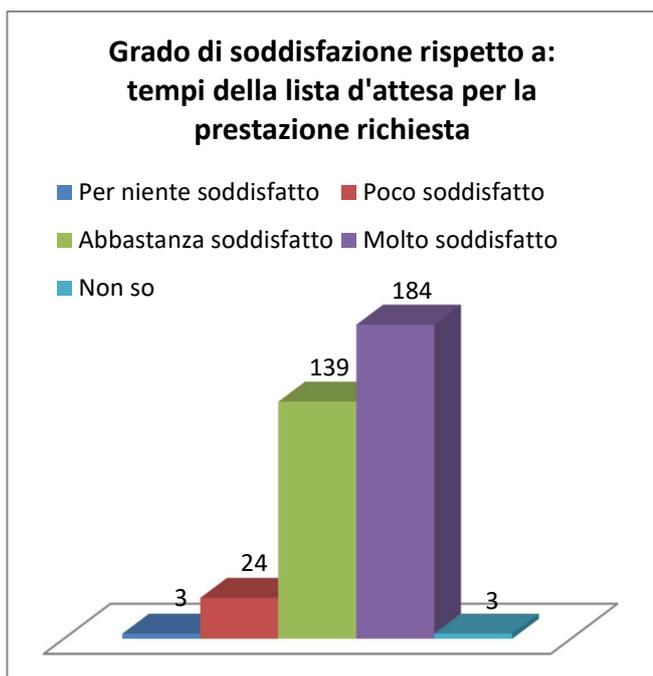
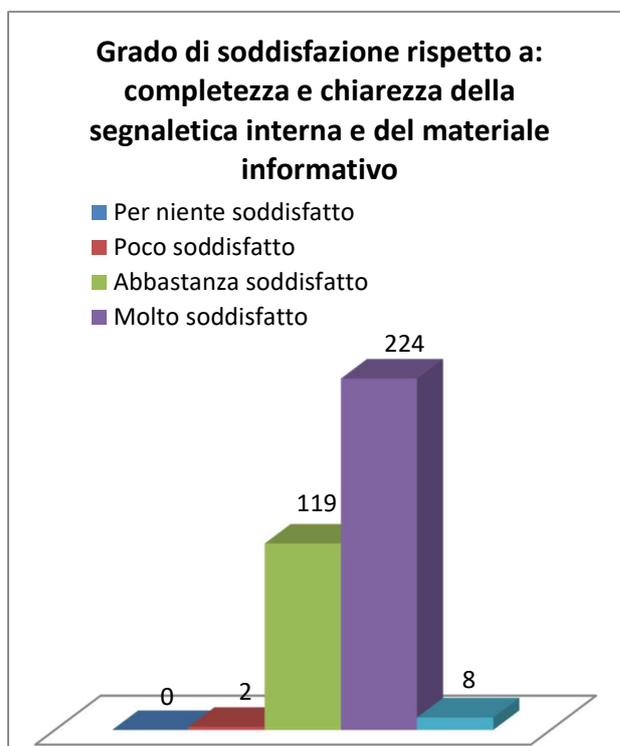
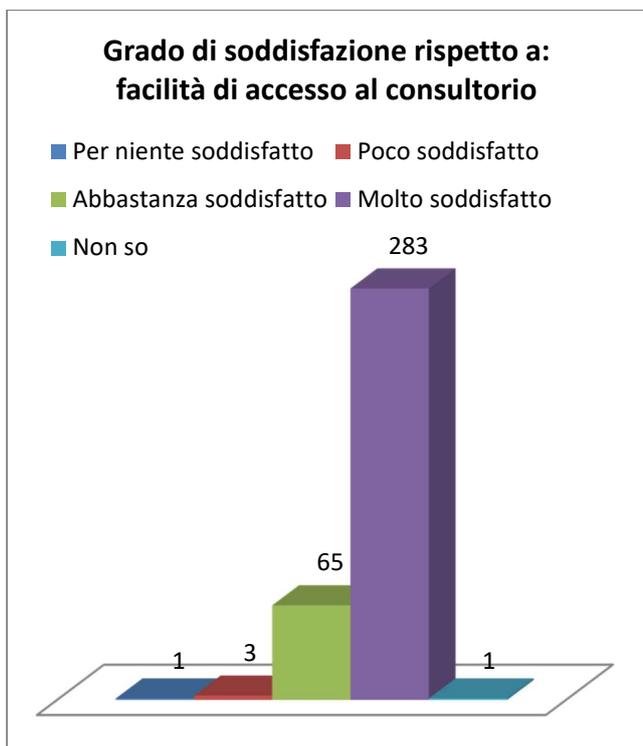


SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In ogni grafico riportato di seguito:

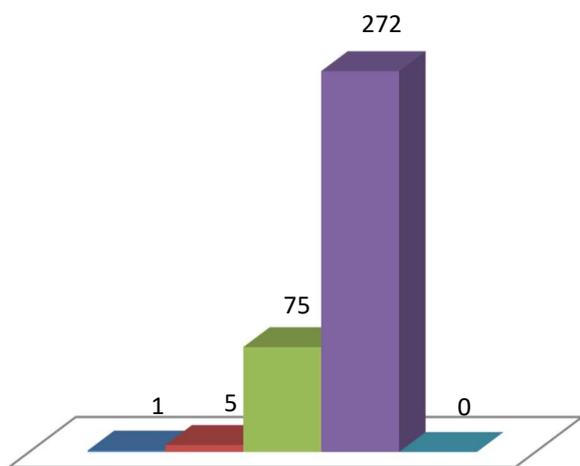
- **in ascissa**: gli item previsti dal questionario

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



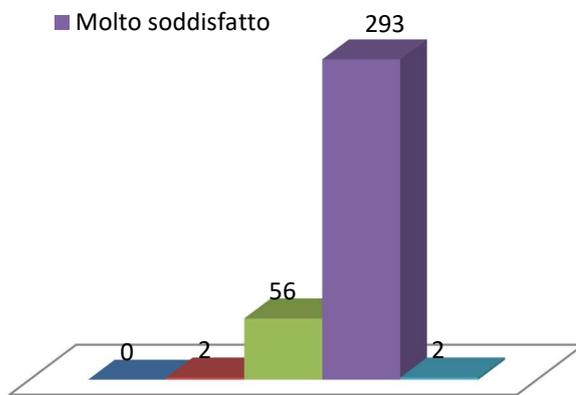
**Grado di soddisfazione rispetto a:
rispetto dell'orario di appuntamento**

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



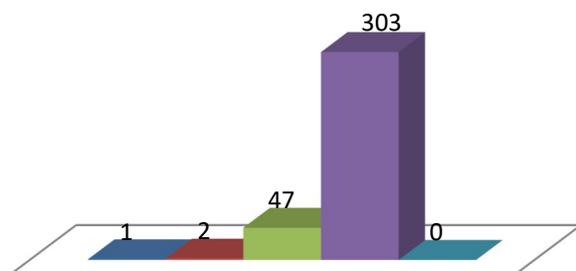
**Grado di soddisfazione rispetto a:
disponibilità e chiarezza nel fornire le
informazioni richieste da parte
dell'operatore che ha effettuato la
prestazione**

- Per niente soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Molto soddisfatto



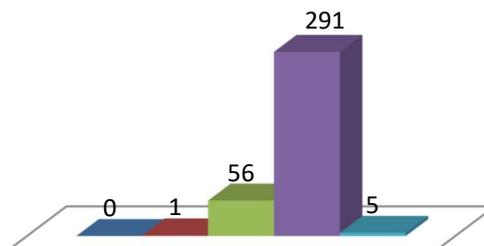
**Grado di soddisfazione rispetto a:
qualità del servizio erogato in termini
di competenza e professionalità
dell'operatore che ha effettuato la
prestazione**

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



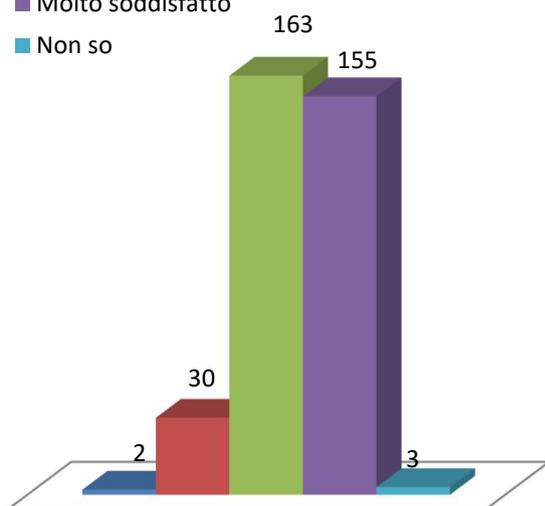
**Grado di soddisfazione rispetto a:
tutela della riservatezza**

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



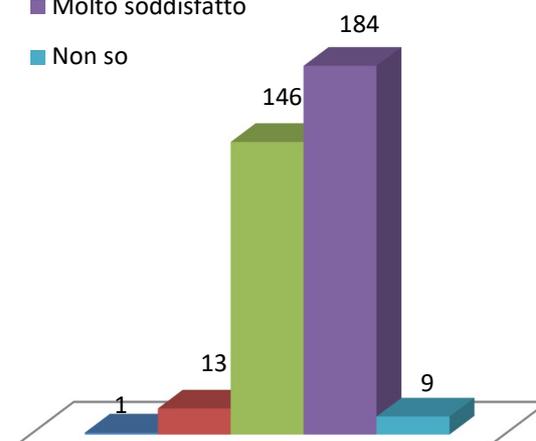
**Grado di soddisfazione rispetto a:
idoneità e confort delle sale
d'attesa**

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



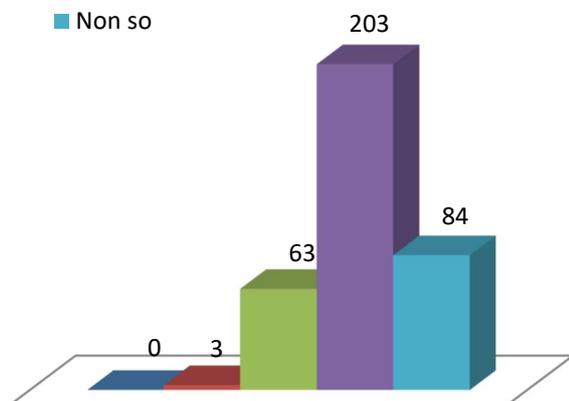
**Grado di soddisfazione rispetto a:
idoneità e confort degli spazi
ambulatoriali/sale colloquio/sale
gruppo utilizzate**

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



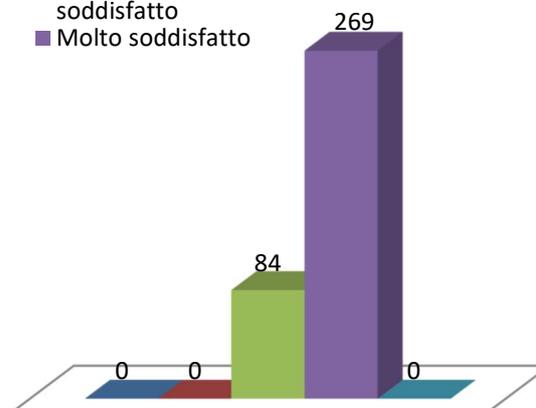
**Grado di soddisfazione rispetto a:
puntualità e precisione nella
consegna di eventuali referti**

- 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



Rispetto alla domanda aperta **“Le chiediamo ora di indicarci, secondo lei, se e in che cosa dovrebbe migliorare il servizio consultoriale”**, il riportato – in forma integrale - attiene un numero esiguo rispetto al totale dei questionari raccolti, per una tendenza generale nel rispondere alle mere risposte chiuse senza soffermarsi sulle aperte. Vengono quindi di seguito riportate in tutte le risposte pervenute che in ogni caso confermano dal punto di vista qualitativo l’analisi quantitativa sopra illustrata, sia per gli aspetti positivi sia in relazione alle criticità riscontrate:

- ✓ Mi sono trovato molto bene. Non ho nessuna richiesta o commento da indicare.
- ✓ Mancano sedie!
- ✓ Sedia in sala d'attesa.
- ✓ Mi sento molto soddisfatta.
- ✓ Nulla. E' andato tutto bene [considerazione ripetuta in diversi questionari]
- ✓ Grazie e buona giornata.
- ✓ Servirebbero più colloqui.
- ✓ Per me va bene così.
- ✓ Sarebbe utile accertarsi che lo studio sia provvisto di tutto ed i macchinari funzionino adeguatamente (toner- carta – prese - ecografo).
- ✓ Sala più ampia per corsi pre parto. Nuovo set di cuscini.
- ✓ Mettere sedie in sala d'attesa.
- ✓ Grazie.
- ✓ In realtà è una piccolezza quasi ridicola: la sedie della "sala d'attesa" sono scomode. Fortunatamente il personale è gentile e competente.
- ✓ Dottore scherzoso!
- ✓ Non saprei... Non so se sono sempre in ritardo!!
- ✓ E' stato abbastanza utile, per questo vi ringrazio per avermi aiutata e per i consigli dati.
- ✓ Tempi molto lunghi per prendere appuntamento.
- ✓ Va tutto bene. Da migliorare la puntualità del personale.
- ✓ La psicologa è stata molto brava e disponibile, non ho particolari critiche da fare.
- ✓ Ho trovato il servizio preciso, attento e puntuale. La professionista che ha seguito i miei consulti ha saputo portare nel mio percorso umano un notevole arricchimento. Professionista umana ed empatica oltre che competente.
- ✓ Minor tempo d'attesa + facilità di accesso.
- ✓ Ottimo servizio accoglienza.

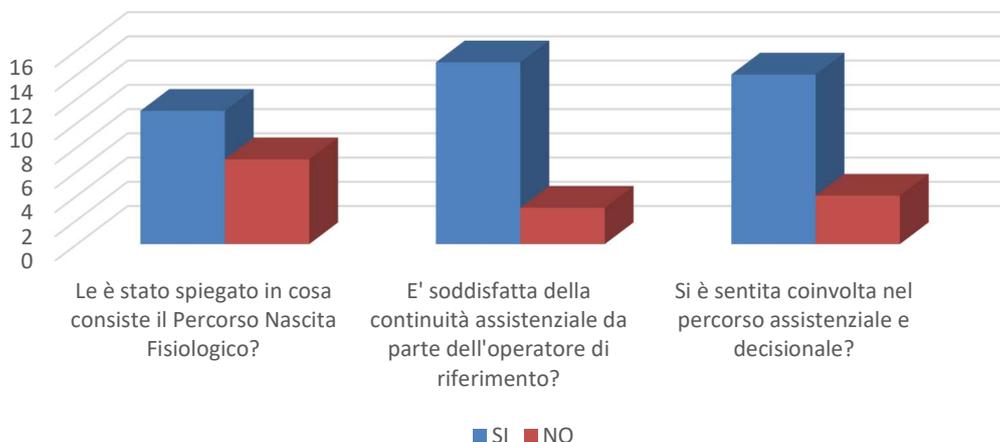
- ✓ Mi sono sempre trovata bene - continuate così!! Segretarie gentilissime e personale anche
- ✓ Mi sono trovato molto bene ed ho trovato il servizio organizzato ed efficiente.
- ✓ Stanze di ricevimento migliori.
- ✓ Capiente, accogliente.
- ✓ Più colloqui.
- ✓ Mi sono trovata soddisfatta.
- ✓ Molto efficienti, disponibili e preparati. Grazie.
- ✓ Sono molto soddisfatta ma non mi sarebbe dispiaciuto proseguire il percorso, quindi sarebbe positivo poter prolungare la quantità di sedute oltre le 10.
- ✓ Tutto ok.
- ✓ Ottimo servizio pubblico.
- ✓ Gli operatori sono fantastici e gentilissimi.
- ✓ E' un ottimo servizio - Personale competente disponibile professionale gentilissime (cuore).
- ✓ Ostetrica molto competente e disponibile. Ottimo percorso di riabilitazione pavimento pelvico. Sarebbe bello proporre più corsi per far partecipare più persone.
- ✓ Un po' di miglioramento non farà male a nessuno (grazie).
- ✓ Tutto bene.
- ✓ Ostetrica bravissima molto molto professionale.
- ✓ Nessuna segnalazione tutto bene.
- ✓ Va bene così.
- ✓ Continuate così!
- ✓ Ostetrica gentile e competente.
- ✓ Più giorni di operatività.
- ✓ Una piccola considerazione. Magari se la paziente ha qualche domanda da chiedere avere più tempo a disposizione. Tutto qua x il resto ho trovato la dottoressa molto disponibile.
- ✓ Lo spazio per l'allattamento forse un pochino più grande.
- ✓ Molto soddisfatta, ma servono più sedute nel pacchetto psicologico.
- ✓ Sicuramente ti risolve i problemi. Ho fatto un corso molto bello e speciale, ho tanto lavoro da fare ma i miei "problemi" sono risolti.
- ✓ Grazie!!!
- ✓ Secondo me, il servizio (dalla prenotazione alla visita, al ritiro referto) non ha alcun bisogno di migliorare. Continuate così.
- ✓ Sala attesa.

- ✓ Gli operatori molto disponibili e gentili, manca una piccola sala di attesa con alcune sedie, grazie.
- ✓ Il servizio è stato corrispondente alle mie aspettative. Non ho suggerimenti da dare. Sono molto soddisfatta.
- ✓ Tempo d'attesa per appuntamento si può migliorare.
- ✓ Niente da dire stata brava su tutte le mie domande grazie a lei.
- ✓ Continuare così - grazie.
- ✓ Mi sono trovata sempre bene, forse la sala (dove avviene il colloquio) potrebbe essere più accogliente.
- ✓ Tutto perfetto
- ✓ Ottimo Consultorio con ottimo servizio
- ✓ Sono stata molto fortunata ad aver incontrato questa psicologa, grazie
- ✓ Ottimo servizio
- ✓ Servizio del quale sono molto soddisfatta che a mio parere dovrebbe essere conosciuto da quante più persone possibili, soprattutto nelle scuole.
- ✓ Far conoscere maggiormente questa ottima realtà che opera e agisce su problematiche importantissime. Grazie.
- ✓ Più sedie sarebbero comode.
- ✓ Le ostetriche sono fantastiche!
- ✓ Ottimo servizio grazie! Medico competente, personale della segreteria empatico e professionale.
- ✓ Nulla da segnalare servizio efficientissimo e inatteso (segue firma)

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 ha dato modo di raccogliere i primi dati in relazione al 2023. Il numero di questionari rilevati è ad oggi inferiore alle attese. Il riscontro sui valori negativi pare trovare possibile spiegazione in una non allineata condivisione di linguaggio con l'utenza quanto al significato di espressioni quali "percorso nascita fisiologico" e "percorso assistenziale e decisionale". Sono in corso valutazioni nel merito con le colleghe ostetriche di consultorio.

(segue grafico illustrativo)

Se ha usufruito del servizio di gravidanza fisiologica a basso rischio ostetrico (BRO) - tot n. 18 questionari



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. La descrizione anagrafica dell'utenza di consultorio conferma negli anni le caratteristiche sopra riportate.

L'accesso al servizio avviene prevalentemente per passaparola, quindi su indicazione di familiari e/o conoscenti, ad indicare un buon gradimento dei servizi offerti da parte dell'utenza.

Continua ad essere obiettivo esplicitato e condiviso, la distribuzione di un numero maggiore di questionari: nell'anno 2021 la rilevazione aveva interessato n. 111 persone, nel 2022 i questionari sono stati n. 296 e sono diventati n. 353 con riferimento all'anno 2023. A fronte del maggior numero di questionari distribuiti e raccolti occorre tener conto della rimodulazione dell'attesa (da 1000 questionari/anno attesi negli scorsi anni agli attuali 550) a seguito della ridefinizione organizzativa interna per cui l'utenza afferente al servizio minori non è più integrata a quella puramente di consultorio in termini rendicontativi né pertanto per quanto attiene le verifiche di gradimento. Resta che dall'analisi dei questionari si evince che la 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 (che prevede anche o prevalentemente attività prestazionale e non di necessaria presa in carico nel tempo) sia in relazione ad un limite ancora presente, pur se mitigato, 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. Anche la collaborazione dell'utenza non appare sempre puntuale. E' plausibile che alcuni questionari non vengano compilati/riconsegnati, altri risultano compilati solo parzialmente (indicativamente n. 30 questionari sul totale): in questi casi la scelta è stata ad oggi quella di assegnare punteggi di valutazione intermedi che potenzialmente mitigano pertanto il *gap* tra gli estremi di valutazione previsti.

Il grado di soddisfazione di tutti gli *items* valutati si conferma come decisamente positivo, riscontrando negli anni una percentuale tra il 75 e l'80% con riscontro "molto soddisfatto" in relazione alla valutazione globale del servizio consultoriale; la restante percentuale ritiene di sentirsi complessivamente "abbastanza soddisfatto". Nessun riscontro ad oggi agli *items* inferiori della scala di valutazione e risultano assenti riscontro alla voce "non so". 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 al servizio in relazione ad alcune criticità organizzative interne relative in particolare all'organigramma dell'UDO hanno comportato in alcuni momenti dell'anno tempi d'attesa che tendono ad eccedere quelli mediamente previsti anche per tempi di due 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 questo lasso di tempo. L'UdO sa tuttavia di dover tener monitorato e il più possibile contenuto ai sensi della normativa vigente ogni lista d'attesa, compatibilmente con le forze in essere. Rispetto al tema dell'idoneità e confort delle sale d'attesa n. 32 persone si dichiarano poco o per niente soddisfatte, quanto agli spazi ambulatoriali, sale colloquio e sale gruppo utilizzate sono solo n. 14 i riscontri "per niente o poco soddisfatto" a fronte dei n. 29 utenti dello scorso anno. Si ritiene che la ridefinizione d'uso dello spazio "sala gruppi" adattabile anche a sala colloqui con tavolo e sedie ripiegabili e utilizzabili all'occorrenza e minima sistemazione dell'arredo (tutto in autogestione per collaborazione del personale interno) abbia inciso in maniera positiva.

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 o una diversa organizzazione delle risorse presenti: la questione è all'attenzione della Direzione e del CdA che valutano tenendo conto dell'andamento del bilancio e dei bisogni degli altri servizi interni all'Ente Gestore senza potere ad oggi 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.

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 e per la professionalità mostrate.



Anche per l'anno 2024 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.

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 30.06.24.

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

Albino, 19.02.2024