

**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 2024
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 2025
7. **Modalità di condivisione e socializzazione degli esiti:**
 - ✓ pubblicazione sul sito www.ssvalseariana.org entro il 30.03.2025, sezione Consultorio
 - ✓ analisi degli esiti con gli operatori del servizio in apposita riunione verbalizzata.

FIRMA DEL COORDINATORE DELL'UDO



Albino, marzo 2025

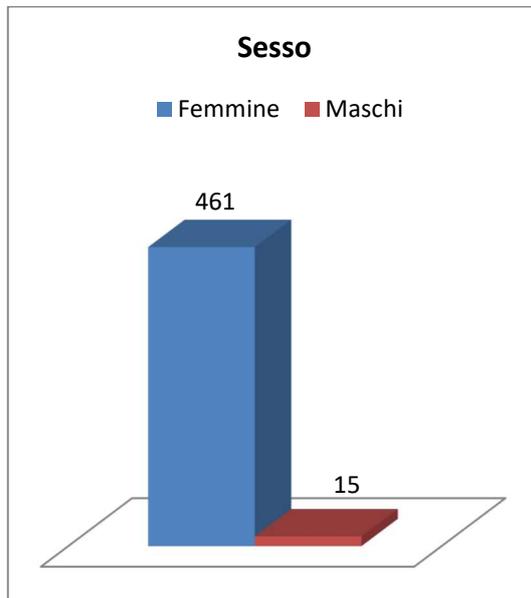
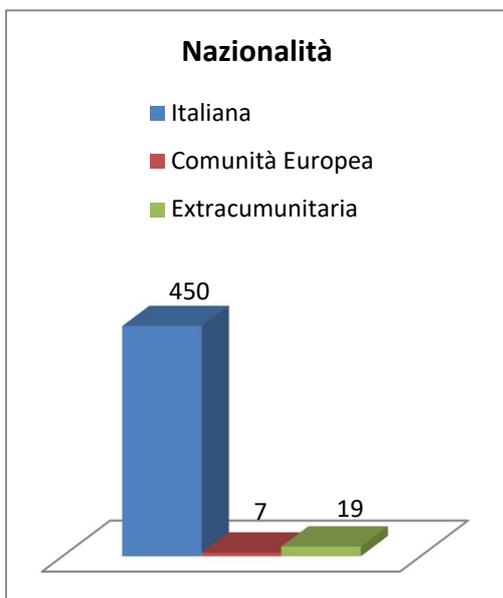
QUESTIONARI DI GRADIMENTO *PER UTENTI E CAREGIVER* ESITO RILEVAZIONE CON SCADENZA 31.12.2024

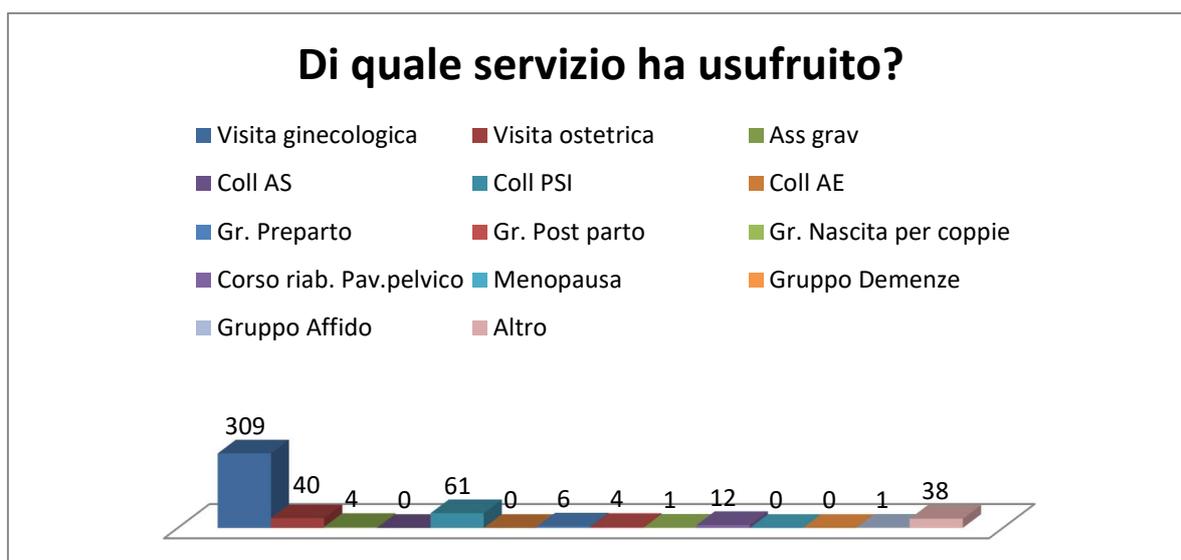
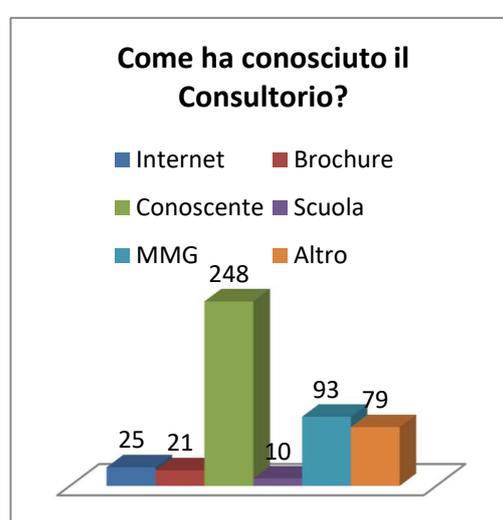
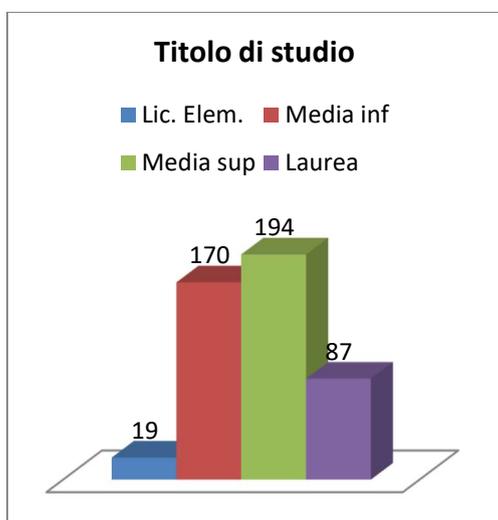
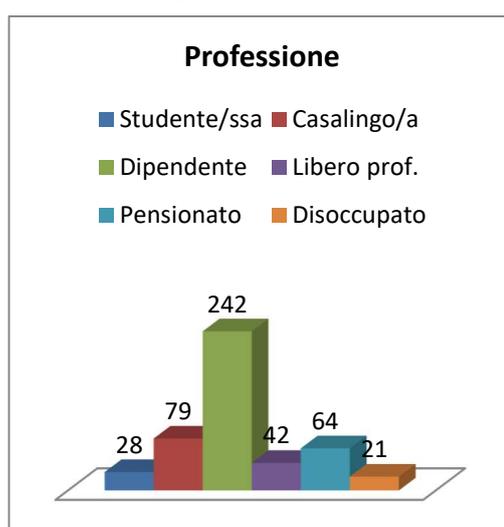
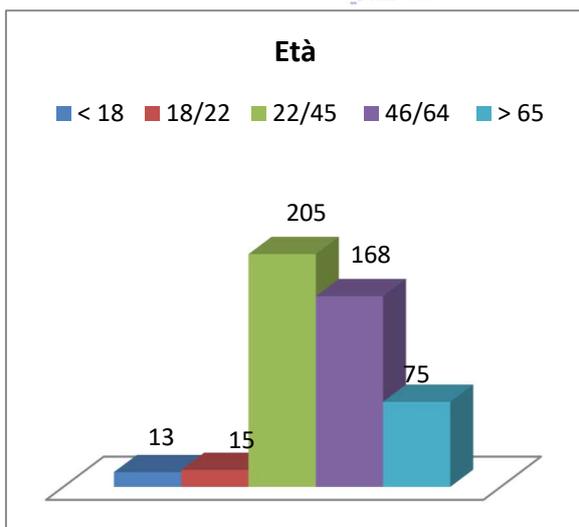
- ✓ **n. questionari consegnati:** potenzialmente 550 (valore stimato sulla base dell'utenza che ha avuto accesso al servizio nel periodo di rilevazione considerato. Il numero, inizialmente stimato in 1000 unità, teneva conto dell'utenza potenzialmente afferente al servizio tutela minori non più in integrazione ai servizi consultoriali in materia di rendicontazione.
- ✓ **n. questionari restituiti:** 476

Il questionario risulta composto in due parti:

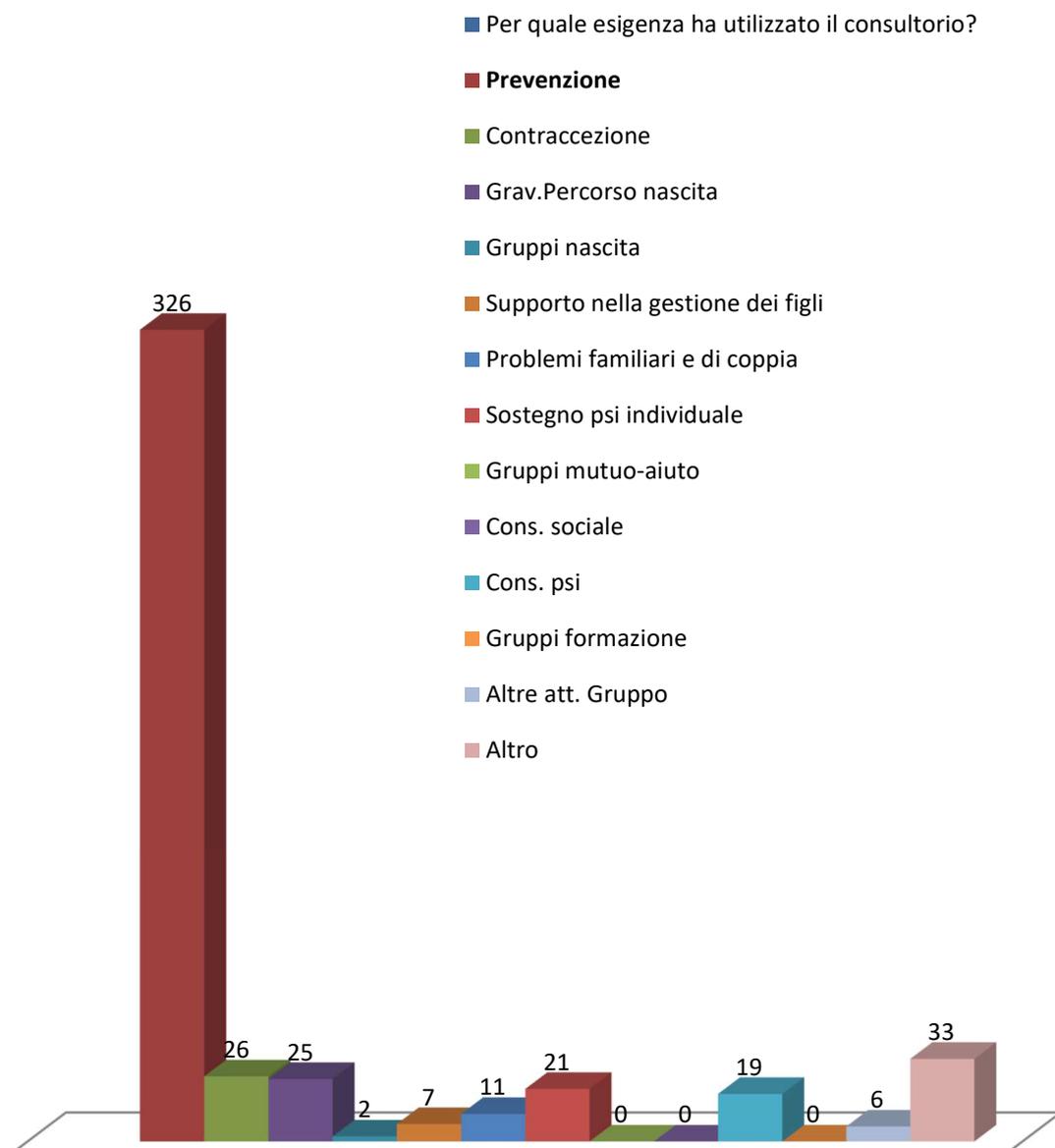
- 1- SEZIONE DATI SOCIO DEMOGRAFICI
- 2- SEZIONE VALUTAZIONE SERVIZIO

SEZIONE 1: DATI SOCIO DEMOGRAFICI





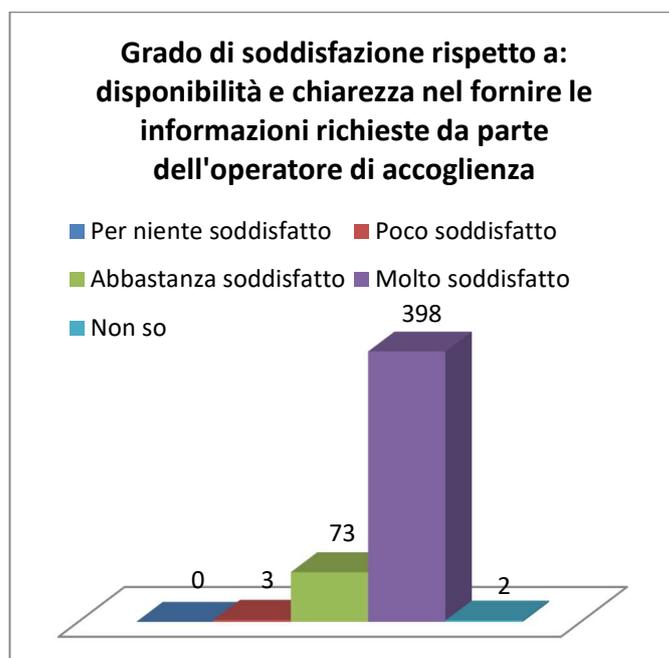
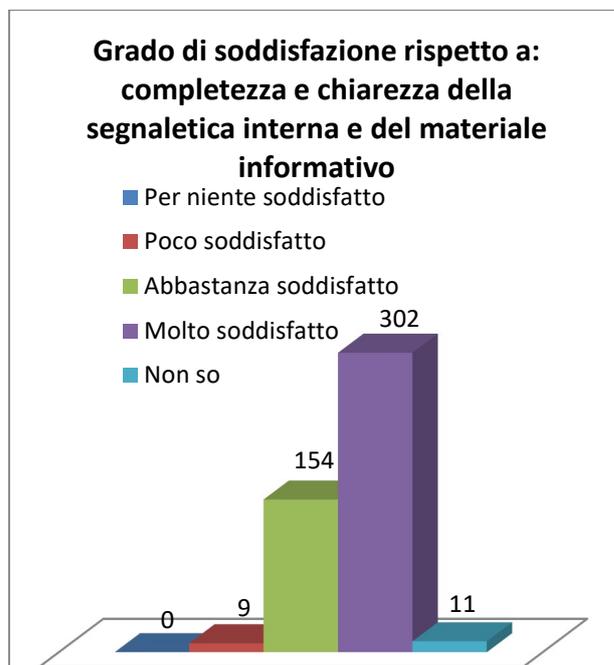
Per quale esigenza ha utilizzato il consultorio?



SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

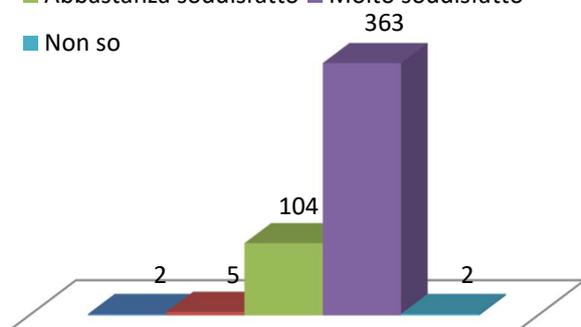
In ogni grafico riportato di seguito:

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



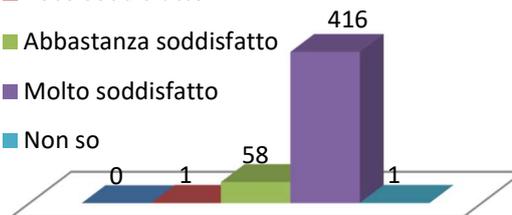
**Grado di soddisfazione rispetto a:
rispetto dell'orario di appuntamento**

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



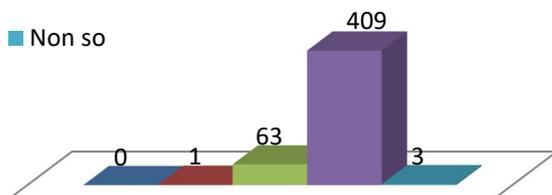
**Grado di soddisfazione rispetto a:
disponibilità e chiarezza nel fornire
le informazioni richieste da parte
dell'operatore che ha effettuato la
prestazione**

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



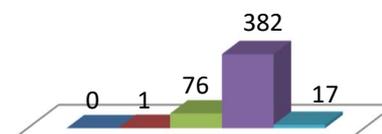
**Grado di soddisfazione rispetto a:
qualità del servizio erogato in termini
di competenza e professionalità
dell'operatore che ha effettuato la
prestazione**

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



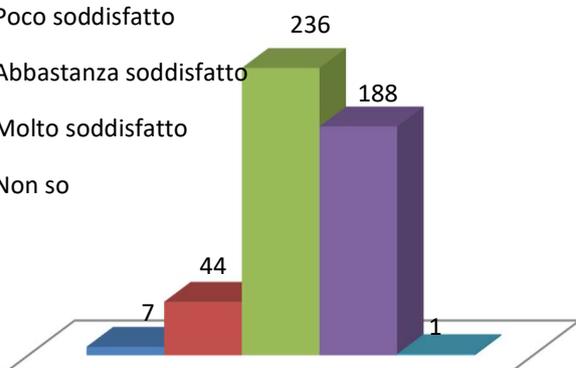
**Grado di soddisfazione rispetto
a: tutela della riservatezza**

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



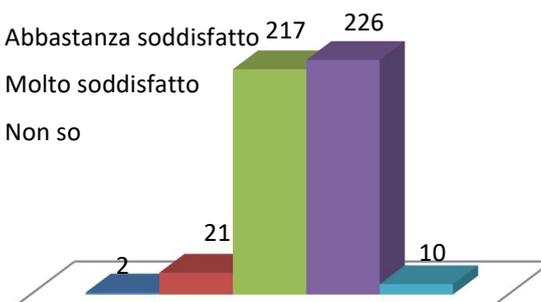
**Grado di soddisfazione rispetto a:
idoneità e confort delle sale d'attesa**

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

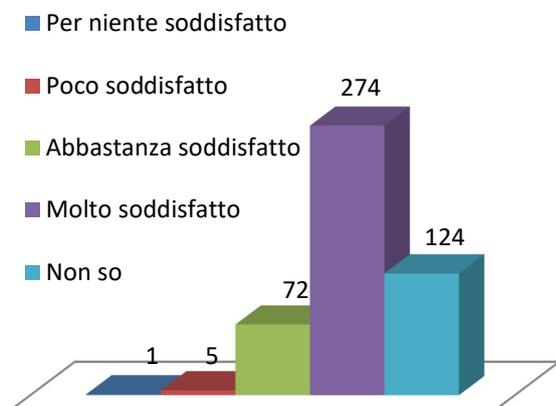


**Grado di soddisfazione rispetto a:
idoneità e confort degli spazi
ambulatoriali/sale colloquio/sale
gruppo utilizzate**

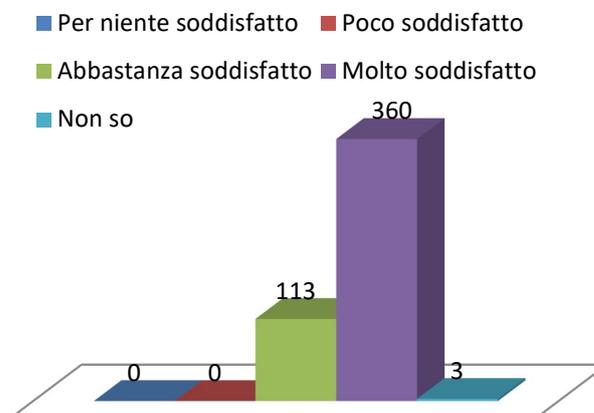
■ Per niente soddisfatto
■ Poco soddisfatto
■ Abbastanza soddisfatto
■ Molto soddisfatto
■ Non so



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

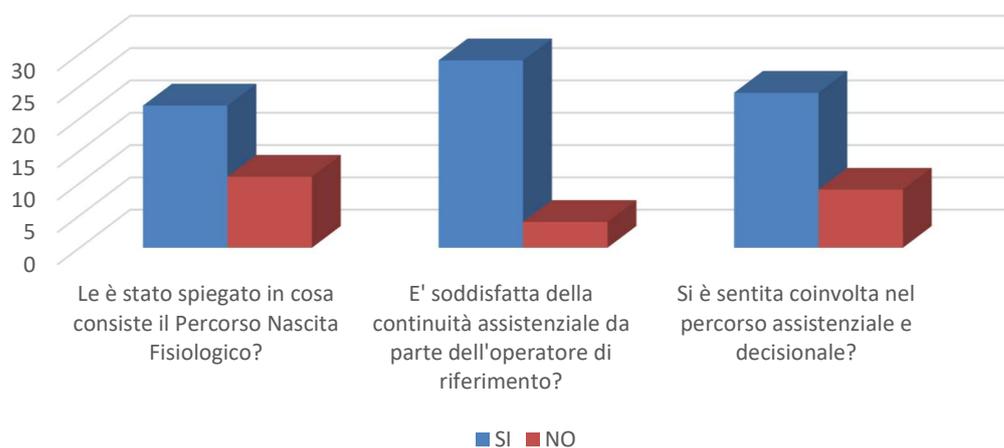


**Grado di soddisfazione rispetto a:
valutazione globale del servizio
consultoriale**



In relazione alla sezione che prevede compilazione **“se ha usufruito del servizio gravidanza fisiologica a basso rischio ostetrico (BRO)”**, n. 33 donne hanno restituito il documento compilato. I dati raccolti vengono di seguito rappresentati:

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



Colpisce il dato relativo al fatto che un terzo delle utenti dichiara che non le è stato spiegato in cosa consiste il Percorso Nascita Fisiologica, dato non verificato da confronto interno: si ipotizza – tenendo anche conto del bacino di utenza di differente origine culturale – che possa trattarsi di una difficoltà linguistica nel comprendere il significato della domanda. La medesima difficoltà linguistica potrebbe riguardare la seconda e terza domanda. Si ipotizza che l'operatore possa declinare verbalmente il significato di quanto richiesto alla consegna del questionario ovvero che si possa apportare una modifica nella forma lessicale delle domande stesse.

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 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:

- ✓ Si potrebbe migliorare magari con orari per visite anche di pomeriggio per avvantaggiare i lavoratori, tipo per i pap test ecc... .
- ✓ Niente.
- ✓ Esperienza molto positiva e utile sostegno alle mie problematiche.
- ✓ Una sala d'attesa più spaziosa.
- ✓ Sono molto gentili.
- ✓ Tutto bene.
- ✓ Il personale è gentile ed efficiente.
- ✓ Tutto ottimo grazie.
- ✓ Tutto bene grazie.
- ✓ Un percorso fatto con i fiocchi. Ora posso affrontare le imprevedibilità della vita in modo differente. Grazie!
- ✓ Percorso psicologico molto utile.
- ✓ Ambienti poco invitanti. Consulto ottima prestazione. Servizio molto utile per l'utenza.
- ✓ Molto soddisfatta del percorso psicologico con la dottoressa XXX e del percorso con l'ostetrica inerente il pavimento pelvico.
- ✓ Molto soddisfatta del percorso psicologico. Indispensabile dopo un aborto. Grazie.
- ✓ Mi trovo molto bene. Accolta con professionalità, disponibilità e gentilezza. Grazie.
- ✓ Indicazioni sul punto di accettazione (segreteria), magari mandare mail riepilogativa sull'appuntamento con le indicazioni (entrare piano terra, superare cup, prima porta a sx ad esempio).
- ✓ Mi sono trovata benissimo. Grazie
- ✓ X appuntamenti tel. È scomodo essere richiamati perché potrebbe essere in un momento inopportuno x rispondere. Meglio se quando chiamo rispondiate subito. Grazie.
- ✓ La segretaria all'ingresso è gentilissima, mi ha fatto sentire a mio agio.
- ✓ Tutto bene.
- ✓ Se posso permettermi, Migliorare se possibile i tempi di attesa per le visite.
- ✓ Proponeteci altri incontri. Grazie.
- ✓ Molto soddisfatta magari fosse così dappertutto. Grazieeee!
- ✓ Ci siamo trovati benissimo. Dott.ssa XXX magnifica! (cuore)

- ✓ E' la prima volta che vengo. Spero continui ad esistere. Grazie.
- ✓ Sinceramente nulla.
- ✓ Nulla da commentare, servizio eccellente.
- ✓ Per quello che è la mia esperienza, sono soddisfatta così. Grazie!
- ✓ Gentilezza, empatia e simpatia sono state fondamentali nel servizio offerto valutato ottimamente.
- ✓ Tutto ok!
- ✓ Sono soddisfatta di tutto.
- ✓ Io sono stata soddisfatta.
- ✓ Non conoscevo il consultorio con le sue prestazioni. L'ho saputo leggendo il materiale informativo, accompagnando un parente per un'altra cosa. Sarebbe utile più pubblicità.
- ✓ Un sistema di prenotazione via internet sarebbe stupendo.
- ✓ Grazie!
- ✓ Grazie di tutto.
- ✓ A mio parere, ok le 10 sedute individuali con supporto su una situazione "del momento", piuttosto che per una problematica profonda che crea problemi da tempo, continuare purtroppo però diventa difficile a causa della lunga attesa dal momento della prenotazione all'inizio delle sedute. Sarebbe anche bello che ci fosse la possibilità di valutare insieme allo/a psicologo/a un eventuale proseguimento, senza che debba passare un anno. Temo ci siano molti pregiudizi riguardo alla scarsa competenza del personale che lavora nel contesto del consultorio ed è un peccato perchè in base alla mia esperienza personale sono molto soddisfatta. Forse potrebbe essere utile una buona pubblicità costruttiva.
- ✓ Dovrebbe essere maggiormente pubblicizzato. Io ne sono venuta a conoscenza per caso e risiedo ad Albino, non ho mai visto la pubblicità (es. avviso in biblioteca,).
- ✓ Avere possibilità di fare ulteriore corso in merito.
- ✓ Grazie mille!!!
- ✓ Abbastanza competenti.
- ✓ Nel complesso tutto soddisfacente.
- ✓ Sono tutti bravissimi, l'unica cosa consiglio alle impiegate all'ingresso della palazzina dove ci sono i vetri un pochino di formazione su dove indirizzare l'utenza.
- ✓ Per quanto mi riguarda ... è ottimo.
- ✓ Grazie per il vostro lavoro.
- ✓ Aumenterei l'offerta della presenza delle psicologhe. Diminuzione lista d'attesa.
- ✓ Va molto bene così come è.
- ✓ La dottoressa XXX è una preziosa risorsa per questo consultorio. Alcune persone sono state male a causa delle temperature estive. Valutare, compatibilmente con i costi, di inserire impianti di climatizzazione, considerando che accedono anche persone con attacchi di panico e altre patologie.

- ✓ Tutto ok.
- ✓ Aumentare il numero di incontri con gli psicologi nel tempo.
- ✓ La struttura in generale.
- ✓ Va bene così com'è
- ✓ Nulla.
- ✓ Mi sono trovata a mio agio.
- ✓ Personale sempre molto efficiente e peccato la struttura un po' vecchia.
- ✓ Servizio buono. Nulla da segnalare.
- ✓ Ho molto apprezzato il modo in cui sono stata messa a mio agio dallo specialista,
- ✓ Sarebbe bello potere partecipare ai percorsi di coppia di preparazione al parto (che coinvolga anche il papà) e mi piacerebbe poter consultare ostetrica e ginecologo al bisogno.
- ✓ Tutto ottimo, tempistiche migliorabili.
- ✓ Sapone per le mani nei bagni.
- ✓ Non potrei chiedere di meglio.
- ✓ Ogni anno mi trovo sempre meglio. Grazie
- ✓ Non credo ci sia nulla da modificare, ho svolto il mio percorso con una psicologa e sono felice dello sviluppo che ha avuto, mi sarebbe piaciuto avere più sedute a disposizione.
- ✓ Sono molto soddisfatta.
- ✓ Avere i tempi attesa per prenotare una visita meno lunghi.
- ✓ 1^ volta che accedo. Servizio molto positivo.
- ✓ Mi piacerebbe che ci fosse un corso per prepararsi e conoscere meglio la menopausa.
- ✓ Si potrebbe migliorare nei tempi di attesa.
- ✓ Grazie!
- ✓ Velocizzare i tempi sulla lista d'attesa.
- ✓ Per il servizio ricevuto e la competenza va benissimo così.

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. 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. Dai commenti liberi emerge l'indicazione quanto all'opportunità di una maggior pubblicità sul territorio, evidenziando l'assenza di note informative in altri punti di accesso ai servizi e scarsa valorizzazione di un'offerta di interesse per i cittadini.

Continua ad essere obiettivo esplicitato e condiviso, la distribuzione di un numero maggiore di questionari e di una maggior differenziazione per tipologia di servizio offerto: permane che il numero di questionari riconsegnati riguarda prevalentemente i servizi offerti dal servizio ostetrico ginecologico, di molto inferiori sono i questionari per la parte di attività psicosociale. Nell'anno 2021 la rilevazione ha interessato n. 111 persone, nel 2022 i questionari sono stati n. 296 e sono diventati n. 353 con riferimento all'anno 2023. In relazione all'anno 2023, a fronte del maggior numero di questionari distribuiti e raccolti occorre tener conto della rimodulazione dell'attesa (dai 1000 questionari/anno attesi negli anni precedenti ai 550 dello specifico anno di riferimento) a seguito della ridefinizione organizzativa interna per cui l'utenza afferente al servizio minori non è più integrata a quella di consultorio in termini organizzativi e rendicontativi né pertanto per quanto attiene le verifiche di gradimento. Con riferimento all'anno 2024 i questionari sono stati n. 476, quindi il trend si conferma in aumento, ma resta che dall'analisi dei documenti si evince che la maggior parte delle persone che ha compilato il questionario ha effettuato prestazioni afferenti al servizio ostetrico ginecologico. Tenuto conto della 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) emerge 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: è plausibile che alcuni questionari non vengano compilati/riconsegnati, altri questionari risultano compilati solo parzialmente (indicativamente n. 25 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. Resta compito dell'operatore che consegna all'utenza il questionario il dare indicazioni precise: occorre annotare una sola risposta per item, dare riscontro ad ogni singolo item compilando il questionario fronte/retro e riconsegnare negli appositi contenitori al fine di una valutazione puntuale e allargata dei servizi nella logica dei necessari interventi di miglioramento.

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".

Criticità risultano rispetto ai tempi d'attesa per l'erogazione delle prestazioni richieste in maniera più significativa rispetto agli anni precedenti, dato che corrisponde ad un prolungamento delle liste d'attesa che in alcuni momenti dell'anno ha sfiorato i due mesi e mezzo per l'accesso allo psicosociale e i quattro mesi per l'accesso ai servizi di ginecologia ambulatoriale. L'utenza pare ritenere ad oggi tollerabile questo lasso di tempo, atteso il prolungamento dei tempi anche in altri servizi del territorio e, più di recente, anche in relazione all'accesso al privato. L'UdO è consapevole di dover tener monitorata e il più possibile contenuta 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. 44 persone si dichiarano poco soddisfatte, la rilevazione di un non soddisfacente livello di gradimento rispetto agli spazi e alle sale d'attesa si evince in particolare nei commenti liberi del questionario. 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, ma certamente non sufficiente.

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. L'utenza ringrazia per i servizi usufruiti che ritiene di grande importanza e rilevanza.

In relazione alle criticità emerse e alle possibili azioni di miglioramento si evidenzia quanto segue:

- ✓ 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;
- ✓ la sollecitazione rispetto all'opportunità di una maggior pubblicizzazione dei servizi consultoriali sul territorio deve coniugarsi con un'attenta valutazione rispetto all'attuale recettività in relazione alle risorse a disposizione e attiene pertanto alla forma organizzativa. 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 dell'Amministrazione 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;
- ✓ il tema dell'idoneità e confort delle sale d'attesa e degli spazi di lavoro è evidenza già 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.

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 31.03.25.

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

Albino, marzo 2025