

**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 2016
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 2017
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 2016

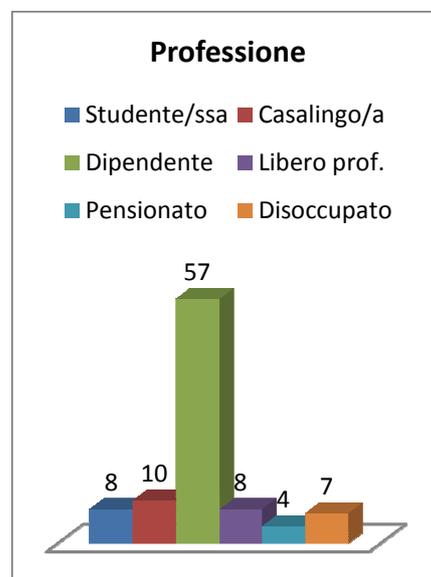
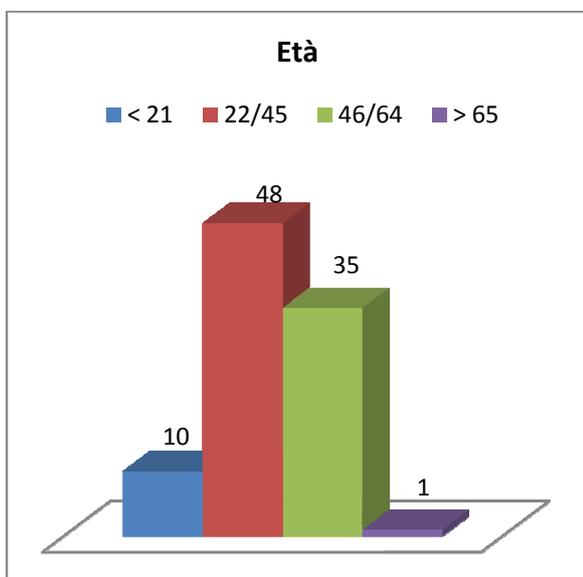
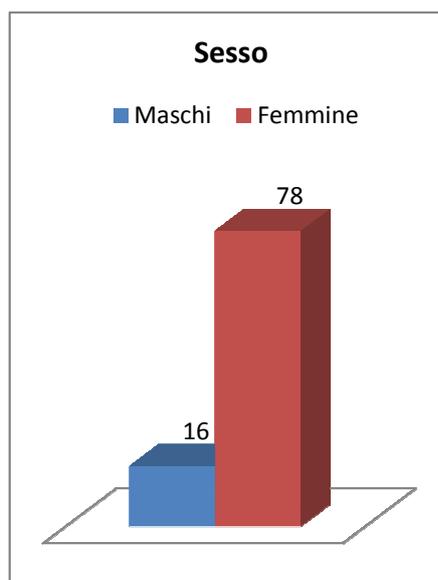
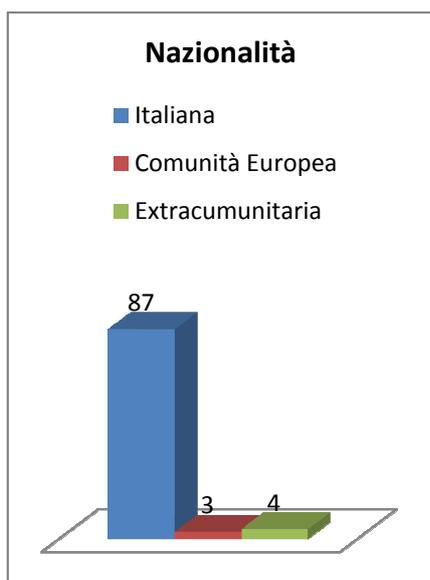
QUESTIONARI DI GRADIMENTO *PER UTENTI E CAREGIVER* ESITO RILEVAZIONE CON SCADENZA 31.12.2016

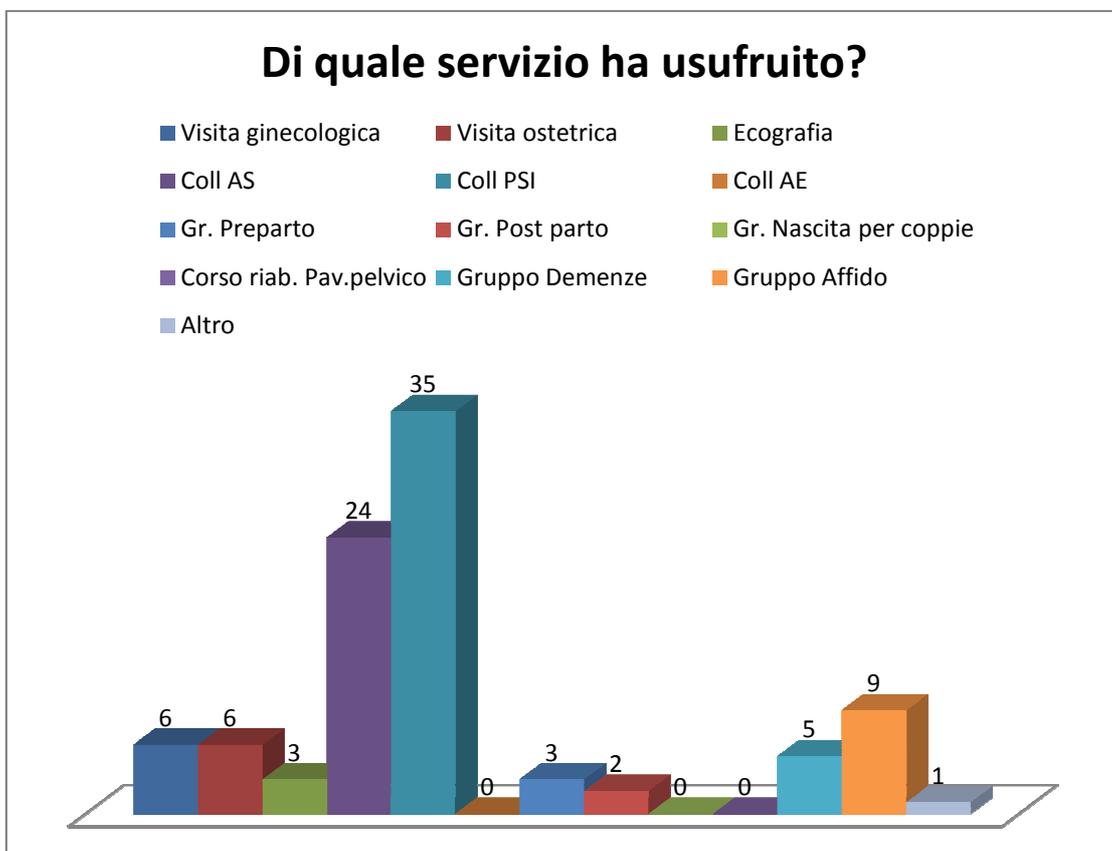
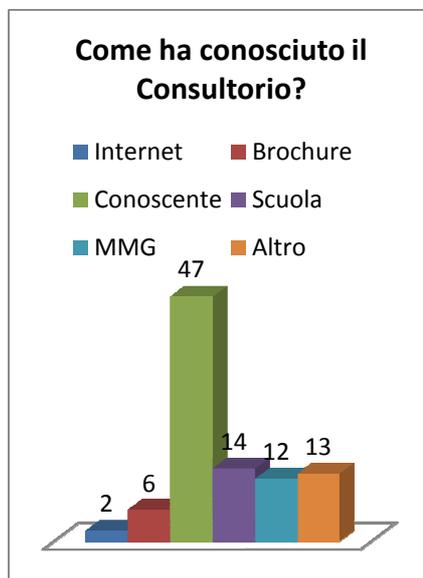
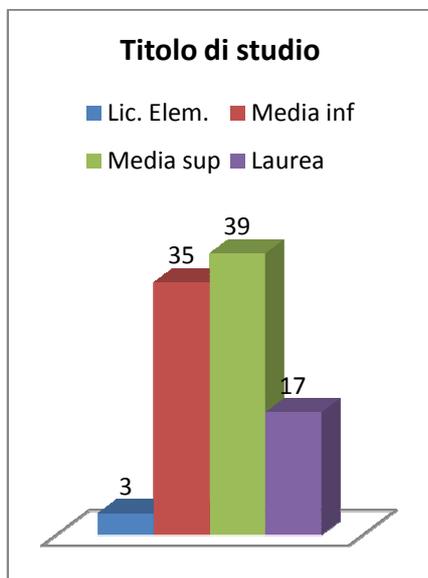
- ✓ **n. questionari consegnati:** tra i 150 e gli 200 (valore stimato sulla base dell'utenza che ha avuto accesso al servizio nel periodo di rilevazione considerato)
- ✓ **n. questionari restituiti:** 94

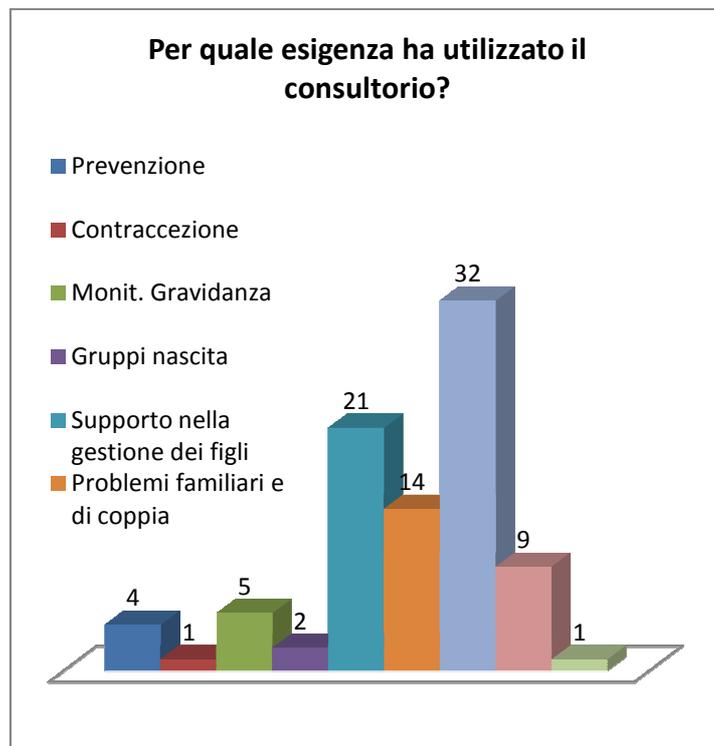
Il questionario risulta composto in due parti:

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

SEZIONE 1: DATI SOCIO DEMOGRAFICI





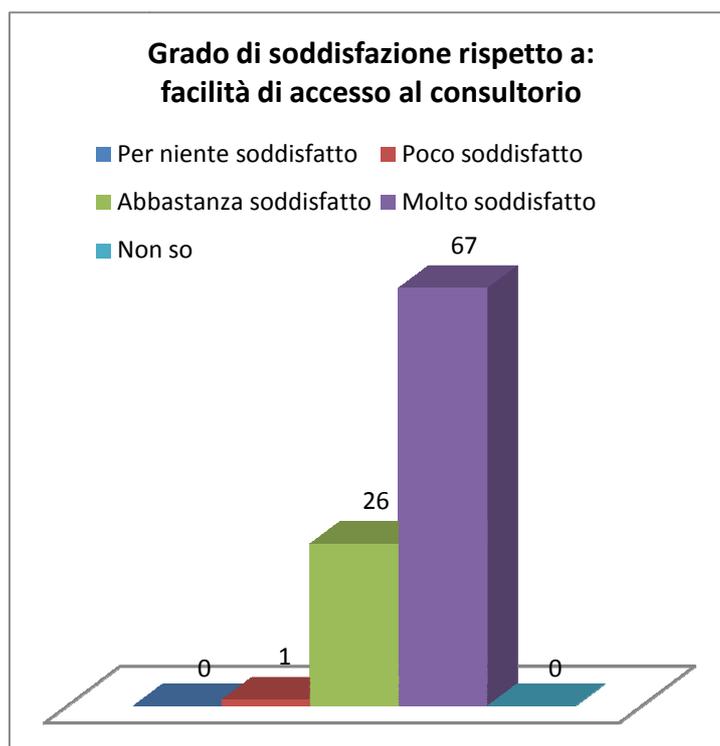


SEZIONE 2: VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

In ogni grafico riportato di seguito:

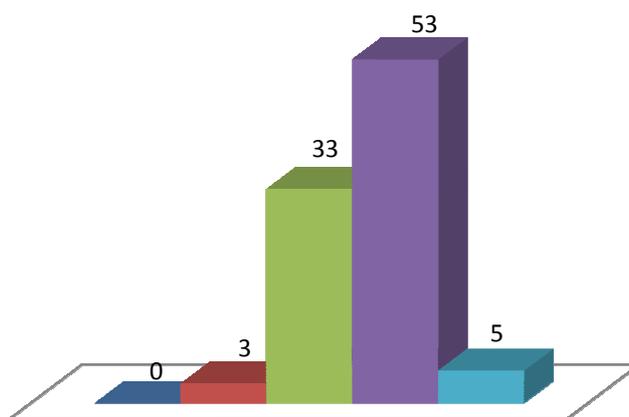
- **in ascissa**: gli item previsti dal questionario

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



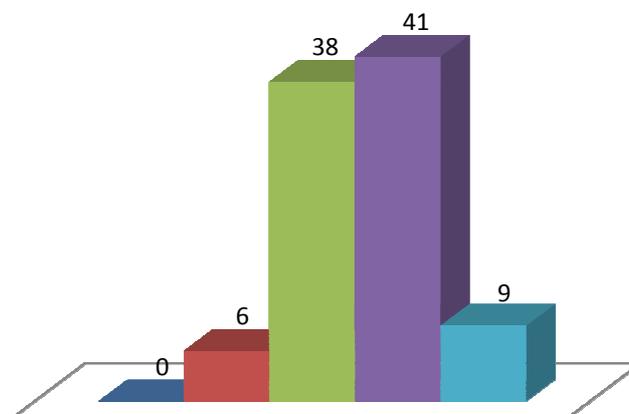
**Grado di soddisfazione rispetto a:
completezza e chiarezza della segnaletica
interna e del materiale informativo**

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



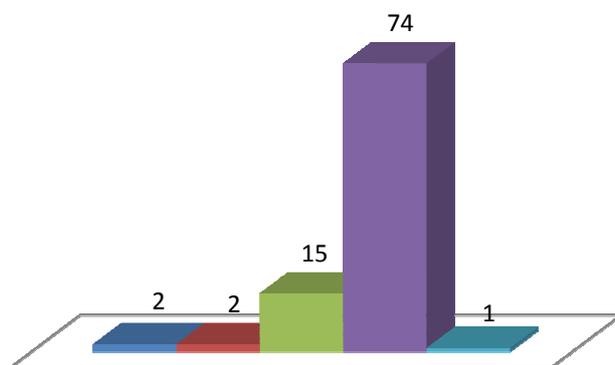
**Grado di soddisfazione rispetto a: tempi
della lista d'attesa per la prestazione
richiesta**

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



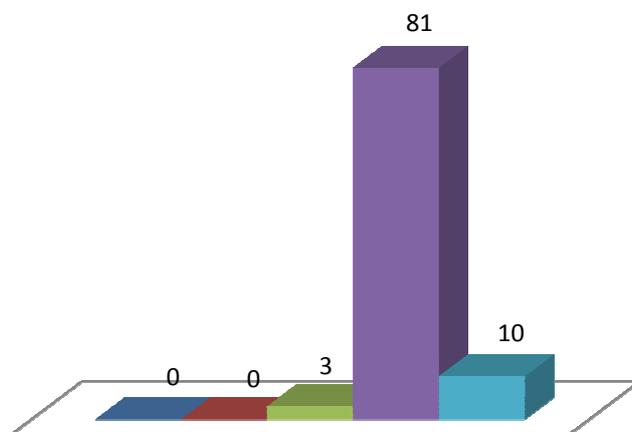
**Grado di soddisfazione rispetto a:
disponibilità e chiarezza nel fornire le
informazioni richieste da parte
dell'operatore di accoglienza**

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



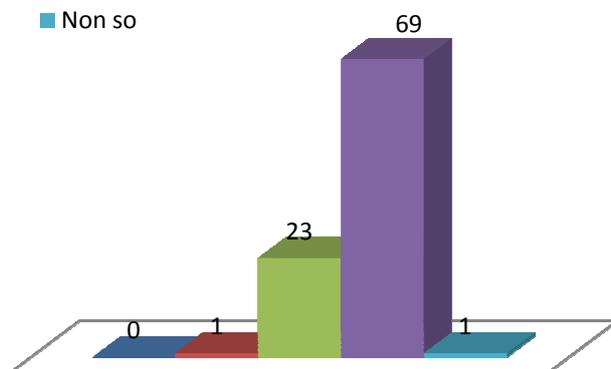
**Grado di soddisfazione rispetto a:
rispetto dell'orario di appuntamento**

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



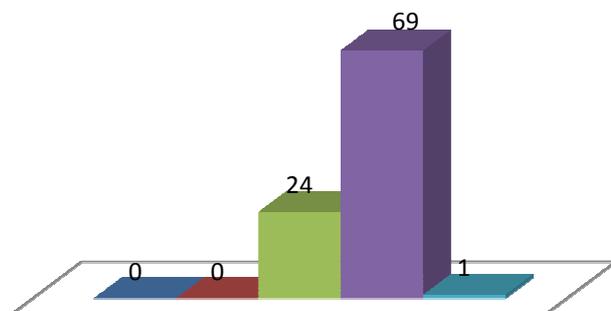
**Grado di soddisfazione rispetto a:
disponibilità e chiarezza nel fornire le
informazioni richieste da parte
dell'operatore che ha effettuato la
prestazione**

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



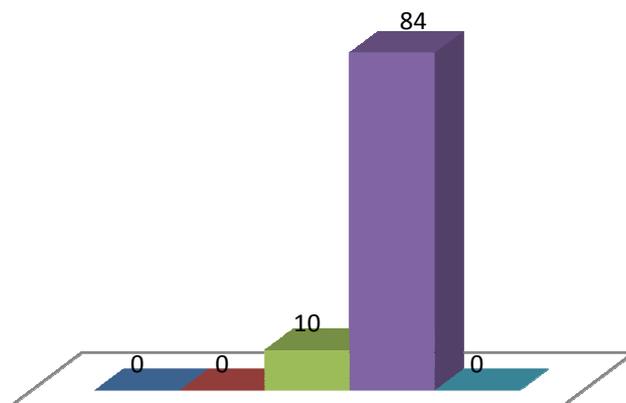
**Grado di soddisfazione rispetto a: qualità
del servizio erogato in termini di
competenza e professionalità
dell'operatore che ha effettuato la
prestazione**

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



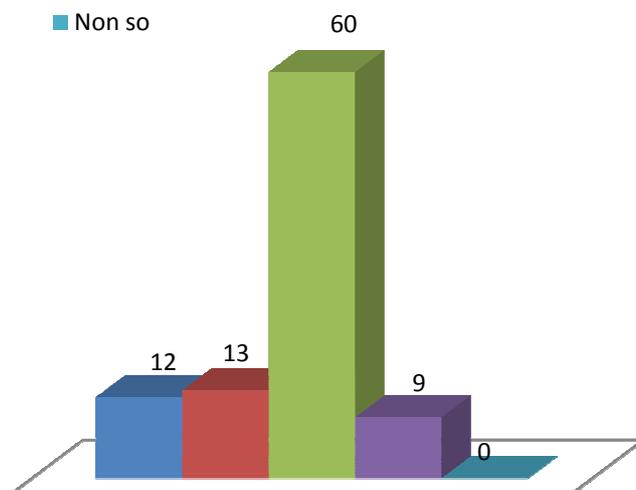
Grado di soddisfazione rispetto a: tutela della riservatezza

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



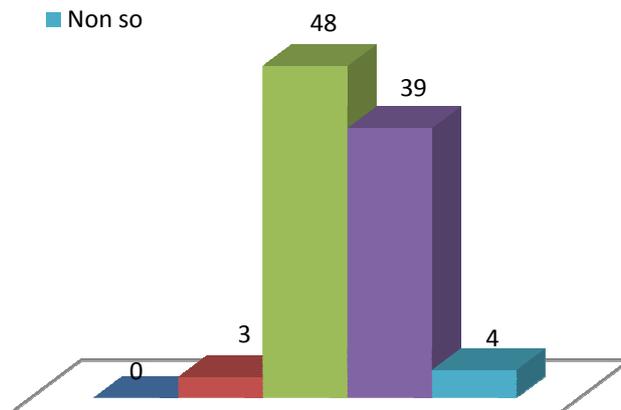
Grado di soddisfazione rispetto a: idoneità e confort delle sale d'attesa

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



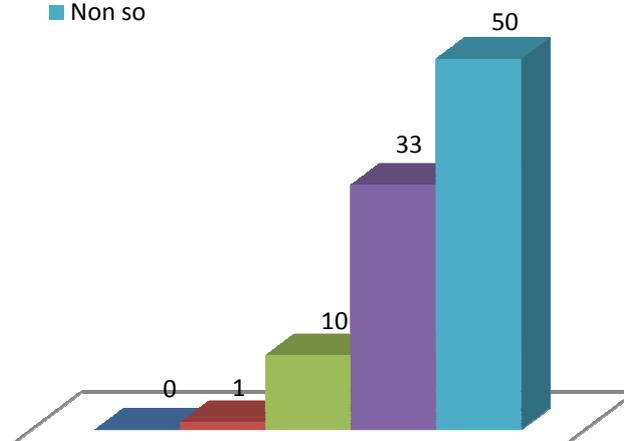
**Grado di soddisfazione rispetto a:
idoneità e confort degli spazi
ambulatoriali/sale colloquio/sale gruppo
utilizzate**

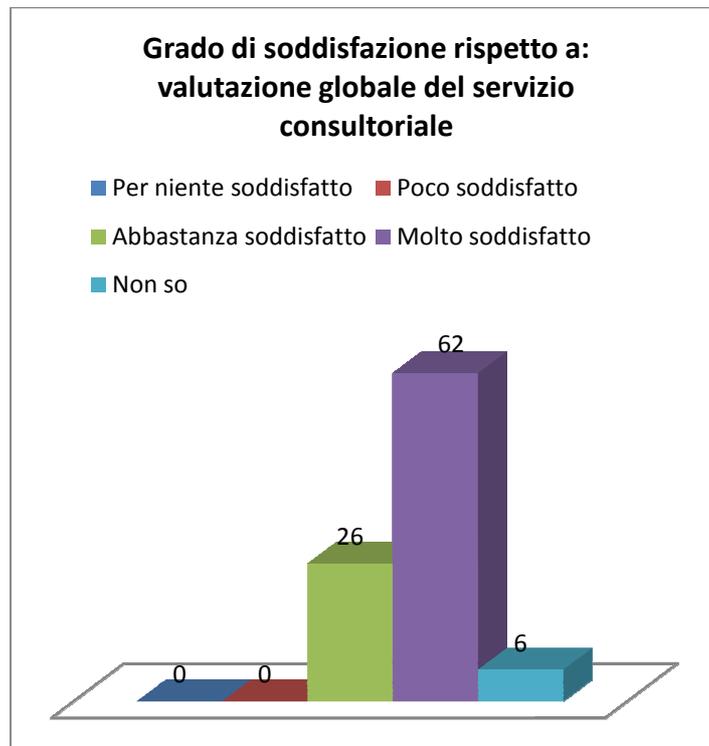
■ Per niente soddisfatto ■ Poco soddisfatto
■ Abbastanza soddisfatto ■ Molto soddisfatto
■ Non so



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

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





Rispetto alla domanda aperta **“Le chiediamo ora di indicarci, secondo lei, se e in che cosa dovrebbe migliorare il servizio consulitoriale”**, le indicazioni riguardano un numero esiguo rispetto al totale dei questionari raccolti. Vengono di seguito riportate in forma letterale le risposte pervenute:

- ✓ Per me avete tutte le competenze per il mio caso, secondo me andate bene.
- ✓ Per quello che mi è servito l'ho trovato completamente buono e non saprei in che cosa possa migliorare ulteriormente.
- ✓ Basterebbe un cartello con indicato "sala d'attesa"
- ✓ Ho trovato molte preparate e gentili le persone alle quali ho fatto riferimento. Nel complesso sono molto soddisfatta.
- ✓ Penso che vada bene così.
- ✓ Tempistiche da migliorare
- ✓ Si consiglia di migliorare !!
- ✓ Trovo che tutto funzioni in modo adeguato, mi ritengo soddisfatto della prestazione ricevuta.
- ✓ Sinceramente, nel mio caso, sono stata fortunata. Ho trovato quello che mi serviva e quindi non posso dare consigli. Grazie per tutto.
- ✓ Grazie ! La Dr.ssa XXX mi è stata di grande aiuto.
- ✓ Mi sono trovato molto bene con la Dr.ssa XXX; è veramente molto professionale, ottimo.
- ✓ Grazie.
- ✓ I gruppi pre e post parto dovrebbero essere più pubblicizzati.

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 superiore 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 supporto alla genitorialità (secondo punteggio rilevato).

Dall'analisi dei dati relativi nella valutazione del servizio, 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.

Ancora critico, ma in miglioramento rispetto allo scorso anno nel corso del quale erano stati restituiti solo 15 questionari appare il numero delle risposte in relazione al numero delle richieste presumibilmente consegnate.

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 30.03.17.

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 2017