

Risultati questionari di customer satisfaction 2012

In data 02/10/2012 inizia la consegna dei questionari per la valutazione della soddisfazione, ai nuovi utenti e a quelli già in carico.

Si provvede inoltre alla consegna dei questionari anche agli operatori.

Al 31/12/2012 sono stati consegnati 98 questionari agli utenti e 35 sono stati riconsegnati (35%), agli operatori ne sono stati consegnati 25 e 7 sono stati riconsegnati (28%).

Risultati Questionario Utenti

1) Per quale motivo ha scelto questa struttura socio-sanitaria ?

14 %	consiglio del medico
62 %	consiglio di amici o parenti
5 %	conosco gli operatori
2 %	è vicino a casa
17 %	altro (3 per conoscenza della struttura, 1 tramite professore, 1 tramite internet)

2) Di quale servizio ha usufruito in Consultorio ?

85 %	psicologico
22 %	sanitario
5 %	sociale
14 %	legale
14 %	gruppi / corsi

3) Come valuta gli orari di apertura e di risposta telefonica ?

34 %	ottimi
60 %	buoni
5 %	sufficienti
0 %	non sufficienti
0 %	pessimi

4) L'operatore che L'ha accolta in Consultorio è stato gentile ed ha rispettato la Sua privacy ?

94 %	molto
6 %	abbastanza
0 %	a sufficienza
0 %	poco
0 %	per niente

5) E' stato correttamente informato sui servizi e le modalità di accesso al Consultorio ?

100 %	sì
0 %	no

6) Ritieni confortevoli la sala d'attesa e la sala di consultazione / visita ?

86 % sì
14 % no

7) L'attesa per l'appuntamento è stata:

SERVIZIO/ ATTESA	1 MOLTO BREVE	2 BREVE	3 ACCETTABILE	4 LUNGA	5 MOLTO LUNGA
Sanitario	37%	50%	13%	0%	0%
Psicologico	17%	40%	37%	3%	3%
Sociale	50%	50%	0%	0%	0%
Legale	40%	20%	40%	0%	0%

8) L'orario dell'appuntamento è stato rispettato

SERVIZIO/ ATTESA	1 SI'	2 LEGGERO RITARDO (MENO DI 10 MIN.)	3 FORTE RITARDO
Sanitario	100%	0%	0%
Psicologico	93%	7%	0%
Sociale	100%	0%	0%
Legale	100%	0%	0%

9) Ritieni che la sua richiesta sia stata capita ?

SERVIZIO/ COMPRESIONE	1 MOLTO BENE	2 ABBASTANZA BENE	3 A SUFFI- CIENZA	4 POCO	5 PER NIENTE
Sanitario	63%	37%	0%	0%	0%
Psicologico	70%	27%	3%	0%	0%
Sociale	100%	0%	0%	0%	0%
Legale	60%	40%	0%	0%	0%

10) Come valuta la competenza dell'operatore?

SERVIZIO/ COMPETENZA	1 OTTIMA	2 BUONA	3 SUFFICIENTE	4 NON SUFFI- CIENTE	5 PESSIMA
Sanitario	75%	25%	0%	0%	0%
Psicologico	73%	27%	0%	0%	0%
Sociale	100%	0%	0%	0%	0%
Legale	100%	0%	0%	0%	0%

11) La risposta e le indicazioni dell'operatore sono state chiare ?

SERVIZIO/ RISPOSTA	1 MOLTO	2 ABBA_ STANZA	3 A SUFFICIENZA	4 POCO	5 PER NIENTE
Sanitario	87%	13%	0%	0%	0%
Psicologico	73%	27%	0%	0%	0%
Sociale	100%	0%	0%	0%	0%
Legale	100%	0%	0%	0%	0%

12) Il pagamento che Le è stato chiesto è adeguato al servizio che ha ricevuto ?

80 % sì
0 % no, è troppo alto
6 % no, è troppo basso
14% vuoto

13) Sesso

23 % M
74 % F
3 % non compilato

14) Età

6 % meno di 20 anni
20 % da 21 a 30 anni
26 % da 31 a 40 anni
26 % da 41 a 50 anni
14 % da 51 a 60 anni
8 % più di 60 anni

15) Grado di istruzione:

3 % non compilato
0 % nessuno
0 % licenza elementare
9 % licenza media
60 % diploma
28 % laurea

16) Nazionalità:

83 % italiana
17 % straniera

(Nota: il questionario è stato consegnato in lingua italiana, la percentuale di utenza straniera del Consultorio è del 50%)

17) Professione:

11 %	non compilato
6 %	disoccupato
17 %	studente
3 %	casalinga
43 %	dipendente
14 %	libero professionista
6 %	pensionato

Questi invece i risultati delle domande aperte:

Alla domanda **“Descriva le difficoltà incontrate in Consultorio o i motivi di insoddisfazione”** le risposte sono state:

63 %	non compilato
17 %	nessuna
9 %	difficoltà di tipo personale
9 %	tempi di attesa lunghi
2 %	brevità del percorso

Alla domanda **“Descriva gli aspetti positivi della sua esperienza in Consultorio”** le risposte sono state:

26 %	non compilato
74 %	diverse risposte tra cui: competenza, accoglienza, disponibilità, discrezione, gentilezza, comprensione, sostegno

Alla domanda **“Ha qualche consiglio per migliorare o qualche desiderio rispetto a quello che Le piacerebbe trovare in Consultorio ?”** le risposte sono state:

74 %	non compilato
9 %	nessuno
6 %	bene/perfetto
11 %	non interrompere la terapia

Risultati Questionario Operatori

1) Come valuti l'adeguatezza e la comodità del luogo di lavoro, delle sale di consultazione e dell'ambulatorio ?

0 %	ottimi
14 %	buoni
71 %	sufficienti
14 %	non sufficienti
0 %	pessimi

2) Ritieni che i rapporti con i colleghi e le figure di riferimento (direzione, accoglienza e segreteria) siano:

29 %	ottimi
43 %	buoni
28 %	sufficienti
0 %	non sufficienti
0 %	pessimi

3) Ritieni di essere informato sulle attività del Consultorio?

14 %	molto
43 %	abbastanza
29 %	a sufficienza
14 %	poco
0 %	per niente

4) Come valuti la tua partecipazione alle attività del Consultorio ?

0 %	ottima
71 %	buona
29 %	sufficiente
0 %	non sufficiente
0 %	pessima

5) Cosa pensi della quantità di ore che il Consultorio ti richiede ?

0 %	è troppa
71 %	va bene
29 %	è poca

6) Cosa pensi delle richieste di carattere burocratico / amministrativo

0 %	sono eccessive
100 %	sono normali
0 %	sono poche

7) Se il tuo incarico è retribuito, ritieni che il compenso sia:

29 %	adeguato
0 %	troppo alto
57 %	troppo basso
14 %	non compilato

8) Dal tuo arrivo in Consultorio quali ritieni siano stati i cambiamenti più significativi ?

0 %	cambio della sede
43%	contratto di accreditamento
29%	modifica dei valori del Consultorio
29 %	accesso di utenza complessa
14 %	altro (Nuove procedure ASL, uscita di Malvina, arrivo di Sara ed Eugenia)