

Risultati questionari di customer satisfaction 2013

In data 07/01/2013 è cominciata la consegna dei questionari per la valutazione della soddisfazione, ai nuovi utenti e a quelli già in carico.

Prima dell'estate i questionari sono stati consegnati anche agli operatori.

Al 14/01/2014 sono stati consegnati 53 questionari agli utenti e 26 sono stati riconsegnati (49%); su un totale di 833 utenti che hanno ricevuto prestazioni in Consultorio, la percentuale di consegna dei questionari è stata del 6%.

Agli operatori sono stati consegnati 24 questionari e 9 sono stati riconsegnati (37%).

Risultati Questionario Utenti

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

8 %	consiglio del medico
62 %	consiglio di amici o parenti
4 %	conosco gli operatori
19 %	è vicino a casa
12 %	altro (1 tramite caritas, 1 tramite internet, 1 non specifica)

2) Di quale servizio ha usufruito in Consultorio ?

62 %	psicologico
46 %	sanitario
31 %	sociale
0 %	legale
8 %	gruppi / corsi

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

27 %	ottimi
58 %	buoni
15 %	sufficienti
0 %	non sufficienti
0 %	pessimi

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

92 %	molto
8 %	abbastanza
0 %	a sufficienza
0 %	poco
0 %	per niente

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

92 %	sì
4 %	no
4 %	non risponde

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

100 % sì
 0 % no

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

SERVIZIO/ATTESA	1 MOLTO BREVE	2 BREVE	3 ACCETTABILE	4 LUNGA	5 MOLTO LUNGA
Sanitario	9%	64%	27%	0%	0%
Psicologico	25%	44%	6%	19%	6%
Sociale	25%	50%	25%	0%	0%
Legale	0%	0%	0%	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	73%	27%	0%
Psicologico	94%	6%	0%
Sociale	88%	12%	0%
Legale	0%	0%	0%

9) Ritieni che la sua richiesta sia stata capita ?

SERVIZIO/ COMPRESIONE	1 MOLTO BENE	2 ABBASTANZA BENE	3 A SUFFICIENZA	4 POCO	5 PER NIENTE
Sanitario	75%	17%	8%	0%	0%
Psicologico	71%	29%	0%	0%	0%
Sociale	75%	13%	12%	0%	0%
Legale	0%	0%	0%	0%	0%

10) Come valuta la competenza dell'operatore?

SERVIZIO/ COMPRESIONE	1 OTTIMA	2 BUONA	3 SUFFICIENTE	4 NON SUFFICIENTE	5 PESSIMA
Sanitario	75%	25%	0%	0%	0%
Psicologico	47%	53%	0%	0%	0%
Sociale	88%	12%	0%	0%	0%
Legale	0%	0%	0%	0%	0%

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

SERVIZIO/ COMPRESIONE	1 MOLTO	2 ABBASTANZA	3 A SUFFICIENZA	4 POCO	5 PER NIENTE
Sanitario	83%	17%	0%	0%	0%
Psicologico	76%	24%	0%	0%	0%
Sociale	88%	12%	0%	0%	0%
Legale	0%	0%	0%	0%	0%

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

58 % sì
0 % no, è troppo alto
0 % no, è troppo basso
42 % vuoto

13) Sesso

27 % M
69 % F
4 % non compilato

14) Età

12 % meno di 20 anni
31 % da 21 a 30 anni
19 % da 31 a 40 anni
23 % da 41 a 50 anni
8 % da 51 a 60 anni
4 % più di 60 anni
3 % non risponde

15) Grado di istruzione:

15 % non compilato
4 % nessuno
0 % licenza elementare
39 % licenza media
19 % diploma
23 % laurea

16) Nazionalità:

54 % italiana
46 % straniera

17) Professione:

12 %	non compilato
8 %	disoccupato
8 %	studente
15 %	casalinga
46 %	dipendente
8 %	libero professionista
4 %	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:

69 %	non compilato
19 %	nessuna
8 %	tempi di attesa lunghi
4 %	brevità del percorso

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

57 %	non compilato
43 %	diverse risposte tra cui: comprensione, rispetto, professionalità, accoglienza, correttezza, competenza, tranquillità, presa di coscienza, aiuto

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

77 %	non compilato
12 %	nessuno
11 %	varie risposte tra cui: più presenza del ginecologo, quotidiani o riviste in sala d'attesa

Risultati Questionario Operatori

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

11 %	ottimi
56 %	buoni
33 %	sufficienti
0 %	non sufficienti
0 %	pessimi

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

33 %	ottimi
67 %	buoni
0 %	sufficienti
0 %	non sufficienti
0 %	pessimi

3) Ritieni di essere informato sulle attività del Consultorio?

11 %	molto
56 %	abbastanza
11 %	a sufficienza
22 %	poco
0 %	per niente

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

11 %	ottima
56 %	buona
22 %	sufficiente
0 %	non sufficiente
0 %	pessima
11 %	non risponde

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

0 %	è troppa
89 %	va bene
0 %	è poca
11 %	non risponde

6) Cosa pensi delle richieste di carattere burocratico / amministrativo

22 %	sono eccessive
78 %	sono normali
0 %	sono poche

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

33 %	adeguato
0 %	troppo alto
33 %	troppo basso
33 %	non risponde

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

11 %	cambio della sede
33 %	contratto di accreditamento
0 %	modifica dei valori del Consultorio
33 %	accesso di utenza complessa
22 %	non risponde
22 %	altro (Uscita di Malvina e riorganizzazione in periodo di crisi, aumento personale dipendente)

Questi invece i risultati delle domande aperte:

Alla domanda **“Vorresti essere più informato sulle attività del Consultorio e come ?”** le risposte sono state:

22 %	vuoto
22 %	no
56 %	si (maggiore comunicazione tra operatori, tramite sito e assemblee operatori)

Alla domanda **“Saresti disposto a fare più ore in Consultorio?”** le risposte sono state:

11 %	non risponde
66 %	no
22 %	si con salario adeguato

Alla domanda **“Come valuti la copresenza di forme di lavoro volontario / retribuito ?”** le risposte sono state:

22 %	non risponde
33 %	positivamente (ottima esperienza di collaborazione, complessa e arricchente)
22 %	negativamente (problematiche sulle prestazioni di base del consultorio, frammentazione, conflitto, malessere)
22 %	dubbioso (diversi livelli di coinvolgimento: possibilità che si creino competizione o incomprensione; volontariato risorsa importante per arricchire lavoro istituzionale)

Alla domanda “**Come valuti l'organizzazione del servizio (punti negativi, punti di forza, cosa migliorare) ?**” diverse sono state le indicazioni raccolte:

55 % non risponde

elementi positivi:

- lavoro multidisciplinare
- contatti con il territorio
- presenza di operatori fissi
- buona organizzazione nonostante i numerosi cambiamenti
- esperienza e motivazione degli operatori

elementi negativi:

- copresenza volontari / dipendenti
- volontari da rimotivare
- collaborazioni con i dipendenti da consolidare
- difficoltà di comunicazione
- instabilità e non completa organizzazione / integrazione dei servizi

Alla domanda “**Quali ambiti di intervento ritieni si possano sviluppare e cosa ti senti di proporre ?**” queste sono state le indicazioni:

66 % non risponde

- servizio 0-5 per minori e famiglie
- prevenzione con le scuole
- ricerca fondi
- collaborazioni con altri enti del territorio
- possibilità che le donne che hanno avuto accesso al consultorio possano essere di aiuto ad altre donne formando dei gruppi

Rispetto alle **conseguenze dei cambiamenti del Consultorio** sono state raccolte queste indicazioni:

66 % non risponde

- maggiore complessità e necessità di riorganizzazione
- maggiore integrazione tra operatori di diversa professione
- disorientamento e confusione, ma anche ricerca attiva seppur lenta di nuovi equilibri e sbocchi