

Risultati questionari di customer satisfaction 2014

In data 14/01/2014 è cominciata la consegna dei questionari per la valutazione della soddisfazione, ai nuovi utenti e a quelli già in carico.

A gennaio 2015 i questionari sono stati consegnati anche agli operatori.

Al 23/12/2014 sono stati consegnati 43 questionari agli utenti e 20 sono stati riconsegnati (46%); su un totale di 1067 utenti che hanno ricevuto prestazioni in Consultorio, la percentuale di consegna dei questionari è stata del 4%.

Agli operatori sono stati consegnati 37 questionari e 11 sono stati riconsegnati (29%)

Risultati Questionario Utenti

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

10 %	consiglio del medico
45 %	consiglio di amici o parenti
5 %	conosco gli operatori
15 %	è vicino a casa
30 %	altro (1 tramite “Bimbo chiama Bimbo”, 1 tramite scuola, 1 tramite internet, 2 risposte non chiare, 1 tramite “Telefono Azzurro”)

2) Di quale servizio ha usufruito in Consultorio ?

50 %	psicologico
30 %	sanitario
30 %	sociale
0 %	legale
0 %	gruppi / corsi

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

30 %	ottimi
70 %	buoni
0 %	sufficienti
0 %	non sufficienti
0 %	pessimi

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

80 %	molto
20 %	abbastanza
0 %	a sufficienza
0 %	poco
0 %	per niente

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

95 %	sì
0 %	no
5 %	non risponde

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

95 % sì
5 % no

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

SERVIZIO/ATTESA	1 MOLTO BREVE	2 BREVE	3 ACCETTABILE	4 LUNGA	5 MOLTO LUNGA
Sanitario	0%	16%	66%	16%	0%
Psicologico	40%	30%	20%	10%	0%
Sociale	33%	16%	50%	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	50%	50%	0%
Psicologico	100%	0%	0%
Sociale	80%	20%	0%
Legale	0%	0%	0%

9) Ritiene che la sua richiesta sia stata capita ?

SERVIZIO/COMPRESIONE	1 MOLTO BENE	2 ABBASTANZA BENE	3 A SUFFICIENZA	4 POCO	5 PER NIENTE
Sanitario	100%	0%	0%	0%	0%
Psicologico	45%	54%	0%	0%	0%
Sociale	66%	33%	0%	0%	0%
Legale	0%	0%	100%	0%	0%

10) Come valuta la competenza dell'operatore?

SERVIZIO/COMPRESIONE	1 OTTIMA	2 BUONA	3 SUFFICIENTE	4 NON SUFFICIENTE	5 PESSIMA
Sanitario	100%	0%	0%	0%	0%
Psicologico	36%	63%	0%	0%	0%
Sociale	66%	16%	16%	0%	0%
Legale	0%	0%	100%	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	100%	0%	0%	0%	0%
Psicologico	70%	30%	0%	0%	0%
Sociale	83%	16%	0%	0%	0%
Legale	0%	0%	0%	0%	0%

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

60 % sì
0 % no, è troppo alto
0 % no, è troppo basso
40 % vuoto

13) Sesso

30 % M
70 % F
0 % non compilato

14) Età

5 % meno di 20 anni
15 % da 21 a 30 anni
35 % da 31 a 40 anni
30 % da 41 a 50 anni
10 % da 51 a 60 anni
5 % più di 60 anni

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:

10 % non compilato
25 % disoccupato
5 % studente
10 % casalinga
50 % dipendente

Questi invece i risultati delle domande aperte:

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

75 %	non compilato
20 %	nessuna
5 %	impossibilità spostare appuntamento

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

45 %	non compilato
55 %	diverse risposte tra cui: gentilezza, aiuto, cordialità, competenza, sostegno, professionalità, accoglienza, disponibilità

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

65 %	non compilato
20 %	nessuno
5 %	incontri più ravvicinati e orari più flessibili
5%	migliorare l'apparecchio ecografie

Risultati Questionario Operatori

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

9 %	ottimi
63 %	buoni
27 %	sufficienti
0 %	non sufficienti
0 %	pessimi

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

64 %	ottimi
36 %	buoni
0 %	sufficienti
0 %	non sufficienti
0 %	pessimi

3) Ritieni di essere informato sulle attività del Consultorio?

27 %	molto
64 %	abbastanza
0 %	a sufficienza
9 %	poco
0 %	per niente

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

0 %	ottima
82 %	buona
18 %	sufficiente
0 %	non sufficiente
0 %	pessima
0 %	non risponde

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

0 %	è troppa
91 %	va bene
9 %	è poca
0 %	non risponde

6) Cosa pensi delle richieste di carattere burocratico / amministrativo

18 %	sono eccessive
82 %	sono normali
0 %	sono poche

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

18 %	adeguato
0 %	troppo alto
18 %	troppo basso
64 %	non risponde

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

0 %	cambio della sede
0 %	contratto di accreditamento
18 %	modifica dei valori del Consultorio
27 %	accesso di utenza complessa
37 %	non risponde
18 %	altro (ampliamento della collaborazione con psicologhe volontarie di varia formazione ed esperienza; nessun cambiamento significativo)

Questi invece i risultati delle domande aperte:

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

9 %	vuoto
55 %	no
36 %	si (equipe più frequenti, relazioni, e-mail)

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

36 %	no (per mancanza di tempo)
64 %	si (con retribuzione, se necessario, partecipando a progetti, se ci fosse disponibilità di stanze)

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

9 %	non risponde
36 %	positivamente

Le restanti risposte sono:

- tutti devono garantire le ore di volontariato e non aderire solo ai progetti retribuiti
- difficile da gestire, ma una buona opportunità
- non è un problema per me, è stata una mia scelta di propormi come volontaria
- preferibile la presenza esclusiva di lavoro retribuito, ma si deve fare i conti con le scarse risorse
- necessaria
- a volte la presenza dei volontari è troppo eterogenea. Mi piacerebbe conoscerli tutti, capire le loro competenze al fine di poter utilizzare nel mio lavoro

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

45 % non risponde

elementi positivi:

- vitalità e apertura mentale
- servizio ben organizzato
- ottima
- qualità della comunicazione e dello scambio tra operatori
- clima rispettoso delle differenze individuali e di formazione
- fiducia, flessibilità e rispetto dell'autonomia di gestione dei casi clinici
- buona nel complesso

elementi negativi:

- la collaborazione tra psicologi dovrebbe essere più assidua
- prevalenza numerica dei volontari che possono sostenere il lavoro in modo limitato e temporaneo
- necessità di trovare criteri interni comuni nella gestione delle situazioni più critiche

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

64 % non risponde

- progetti per giovani (adolescenti e giovani adulti)
- gruppi di sostegno con tematiche mirate (dipendenze, disturbi alimentari)
- promuovere convegni nel settore psi/socio/sanitario
- diagnosi prenatale non invasiva, safetest/ultrascreen, pap test
- mi piacerebbe che la Regione promuovesse accreditamento di sportelli psi all'interno delle scuole.
- Mi piacerebbe promuovere i servizi consultoriali presso i medici di base, i servizi territoriali, in modo da farci conoscere maggiormente e avere maggior credito come consultorio laico

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

73% non risponde

- aggiunta di nuove forze di cui c'era bisogno, ma maggior fatica nel raccordo e la comunicazione
- più impegno
- necessità di confrontarsi in modo costante con i diversi operatori e scelta di una strada comune