

Risultati questionari di customer satisfaction 2015

I questionari per la valutazione della soddisfazione sono stati inseriti all'interno della carta dei servizi, quindi consegnati ad ogni nuovo utente del Consultorio (nuovi utenti 2015: 594)

I questionari sono presenti anche in sala d'attesa, a disposizione di ogni utente.

Al 31/12/15 sono stati riconsegnati 17 questionari (2,86% del totale nuovi utenti); su un totale di 1074 utenti che hanno ricevuto prestazioni in Consultorio, la percentuale di riconsegna dei questionari è stata del 1,58%.

A gennaio agli operatori sono stati inviati i questionari e 10 sono stati riconsegnati (26,32%)

Risultati Questionario Utenti

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

11 %	consiglio del medico
47 %	consiglio di amici o parenti
5 %	conosco gli operatori
5 %	è vicino a casa
29 %	altro (1 perchè "è gratuito")

2) Di quale servizio ha usufruito in Consultorio ?

47 %	psicologico
35 %	sanitario
11 %	sociale
5 %	legale
0 %	gruppi / corsi

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

70 %	ottimi
30 %	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 ?

100 %	molto
0 %	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
0 %	no
8 %	non risponde

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

94 % sì
6 % no

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

SERVIZIO/ATTESA	1 MOLTO BREVE	2 BREVE	3 ACCETTABILE	4 LUNGA	5 MOLTO LUNGA
Sanitario	57%	14%	28%	16%	0%
Psicologico	37%	12%	37%	12%	0%
Sociale	50%	00%	00%	50%	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	85%	15%	0%
Psicologico	100%	0%	0%
Sociale	100%	0%	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	85%	15%	0%	0%	0%
Psicologico	100%	0%	0%	0%	0%
Sociale	100%	0%	0%	0%	0%
Legale	100%	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	100%	0%	0%	0%	0%
Psicologico	87%	13%	0%	0%	0%
Sociale	50%	50%	0%	0%	0%
Legale	100%	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	85%	15%	0%	0%	0%
Psicologico	100%	0%	0%	0%	0%
Sociale	100%	0%	0%	0%	0%
Legale	0%	0%	0%	0%	0%

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

64 % sì
0 % no, è troppo alto
17 % no, è troppo basso
17 % vuoto

13) Sesso

30 % M
70 % F
0 % non compilato

14) Età

23 % meno di 20 anni
0 % da 21 a 30 anni
47 % da 31 a 40 anni
23 % da 41 a 50 anni
5 % da 51 a 60 anni
0 % più di 60 anni

15) Grado di istruzione:

0 % non compilato
0 % nessuno
0 % licenza elementare
23 % licenza media
41 % diploma
35 % laurea

16) Nazionalità:

94 % italiana
06 % straniera

17) Professione:

11 % non compilato
6 % disoccupato
23 % studente
0 % casalinga
47 % dipendente
11 % libero professionista

Questi invece i risultati delle domande aperte:

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

67 %	non compilato
30 %	nessuna
3 %	tutto ottimo

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

41 %	non compilato
59%	diverse risposte tra cui: preparazione, gentilezza, competenza, accoglienza, efficacia, chiarezza, disponibilità, professionalità, serietà, comprensione, empatia, breve attesa, costi contenuti

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

58 %	non compilato
6 %	nessuno
6 %	più incontri con psicologo
6%	maggior ordine e pulizia
6%	tutto perfetto

Risultati Questionario Operatori

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

10 %	ottimi
30 %	buoni
60 %	sufficienti
0 %	non sufficienti
0 %	pessimi

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

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

3) Ritieni di essere informato sulle attività del Consultorio?

30 %	molto
50 %	abbastanza
20 %	a sufficienza
0 %	poco
0 %	per niente

4) Vorresti essere più informato sulle attività del Consultorio ?

60 %	no
30 %	si
10 %	non risponde

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

0 %	ottima
80 %	buona
20 %	sufficiente
0 %	non sufficiente
0 %	pessima
0 %	non risponde

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

0 %	è troppa
100 %	va bene
0 %	è poca
0 %	non risponde

7) Saresti disposto a fare più ore in Consultorio

20 %	si
60 %	no

8) Cosa pensi delle richieste di carattere burocratico / amministrativo

20 %	sono eccessive
80 %	sono normali
0 %	sono poche

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

20 %	adeguato
0 %	troppo alto
10 %	troppo basso
70 %	non risponde

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

0 %	cambio della sede
10 %	contratto di accreditamento
0 %	modifica dei valori del Consultorio
50 %	accesso di utenza complessa
10 %	non risponde
30 %	altro (aumento operatori)

Questi invece i risultati delle domande aperte:

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

- può creare problemi
- arricchente
- una risorsa
- buoni rapporti tra volontariato e colleghi; buona collaborazione
- difficoltà a confrontarsi con colleghi che seguono le situazioni
- indispensabile per la sopravvivenza del consultorio
- sarebbe interessante poter aderire maggiormente a progetti retribuiti anche a condizione di aumentare le ore di volontariato
- attualmente necessaria per la buona gestione del consultorio

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

- l'introduzione di una maggior elasticità nell'organizzazione mi pare un punto di forza
- buona. Ridurre la burocrazia (sogno)
- migliorare gli spazi degli ambulatori e delle stanze
- migliorare comunicazioni tra operatori di diverse aree e professioni
- buona organizzazione
- più stanze agibili e stanze più agibili
- Punti negativi: pochi spazi e la presenza di professionisti spesso comporta problematiche di gestione

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

70% non risponde

30% medicina omeopatica – progetti psicologici per infanzia e genitorialità – Maggiore lavoro con utenza femminile (gruppi clinici sulla dipendenza affettiva) – Percorsi mindfulness di gruppo (Entrambe le attività a pagamento per l'utenza, con una parte del costo da lasciare al consultorio)

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

- certamente una maggior complessità che richiede impegno ed energia che non sono sempre compatibili con un regime di volontariato
- liste di attesa da modificare (troppa attesa)
- maggior impegno e apertura
- troppo controllo (spesso inutile) da parte dell'Asl