

Analisi e Elaborazione della Rilevazione dati di Soddisfazione anno 2018

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 2018: 610)

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

Al 31/12/1 sono stati riconsegnati 5 questionari (0,82 % del totale nuovi utenti); su un totale di 1214 utenti che hanno ricevuto prestazioni in Consultorio, la percentuale di riconsegna dei questionari è stata del 0,41%.

Questionario Utenti

Nella rilevazione dei dati di soddisfazione raccolti si evidenzia un numero molto esiguo rispetto al numero di Utenti complessivo.

Questo dato evidenzia e conferma la tipologia dell'utenza che è in larga misura straniera e non abituata alla compilazione.

D'altro canto il dato evidenzia l'impossibilità da parte degli operatori a verificare la compilazione a fronte del carico di lavoro che non sempre garantisce uno spazio per tale azione.

In un'ottica di miglioramento ci si prefigge di:

- porre maggiore attenzione alla verifica della compilazione;
- introdurre spazi specifici per una compilazione accompagnata.

Per quanto riguarda l'analisi dei dati si evidenzia che:

1. la maggior parte dell'utenza ha un'età compresa tra i 30 e i 60 anni, con una buona percentuale di adolescenti.
2. il Consultorio è conosciuto attraverso la stessa utenza che ne ha usufruito o su invio dei servizi, questo evidenzia una presenza del Consultorio riconosciuta dal territorio.
3. Le prestazioni sanitarie sono maggiori di quelle di carattere sanitario.
4. Viene rilevata dall'utenza una buona accoglienza, una buona informazione e un tempo di attesa che risponde alle esigenze della richiesta ritenuta nella maggior parte dei casi ottima.
5. Le competenze sono valutate ottime.

A fronte del reclamo raccolto sulla difficoltà di contatto telefonico ci si propone di ampliare la ricezione telefonica in base alle possibilità del servizio.

A seguire i risultati dei dati raccolti.

Risultati Questionario Utenti

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

| | |
|------|---|
| 20 % | consiglio del medico |
| 40 % | consiglio di amici o parenti |
| 0 % | conosco gli operatori |
| 0 % | è vicino a casa |
| 40 % | altro (3 consiglio di altro servizio; 2 internet) |

2) Di quale servizio ha usufruito in Consultorio ?

| | |
|------|----------------|
| 40 % | psicologico |
| 60 % | sanitario |
| 0 % | sociale |
| 0 % | legale |
| 0 % | gruppi / corsi |

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

| | |
|------|-----------------|
| 0 % | ottimi |
| 80 % | buoni |
| 0 % | sufficienti |
| 20 % | 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 ?

| | |
|-------|--------------|
| 100 % | sì |
| 0 % | no |
| 0 % | non risponde |

6) Ritiene 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 | 67% | 0% | 33% | 0% | 0% |
| Psicologico | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Sociale | 100% | 0% | 0% | 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 | 67% | 33% | 0% |
| Psicologico | 100% | 0% | 0% |
| Sociale | 100% | 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 | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Sociale | 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 | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Sociale | 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 | 100% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Psicologico | 0% | 100% | 0% | 0% | 0% |
| Sociale | 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
20 % no, è troppo basso
0% non risponde

13) Sesso

20 % M
80 % F
0 % non compilato

14) Età

40 % meno di 20 anni
0 % da 21 a 30 anni
20 % da 31 a 40 anni
0 % da 41 a 50 anni
40 % da 51 a 60 anni
0 % più di 60 anni
0% non compilato

15) Grado di istruzione:

0 % non compilato
0 % nessuno
0 % licenza elementare
40 % licenza media
20 % diploma
40 % laurea
0 % non compilato

16) Nazionalità:

100 % italiana
0 % straniera
0 % non compilato

17) Professione:

| | |
|------|-----------------------|
| 0 % | non compilato |
| 0 % | disoccupato |
| 40 % | studente |
| 0 % | casalinga |
| 60 % | dipendente |
| 0 % | 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:

| | |
|------|--------------------|
| 80 % | non compilato |
| 20 % | nessuna difficoltà |

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

| | |
|------|--|
| 40 % | non compilato |
| 60% | diverse risposte tra cui: competenza operatori, disponibilità, cortesia, ascolto, brevi tempi di attesa, buon rapporto con operatori |

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

| | |
|------|---|
| 40 % | non compilato |
| 20 % | no |
| 20% | una location più adeguata che valorizzi l'ottimo servizio |
| 20% | migliorare la possibilità di contatto telefonico (v. reclamo) |

Nel corso dell'anno 2018 è stato compilato un reclamo relativo alla difficoltà di contatto telefonico.

Questionario Operatori

I questionari distribuiti agli operatori sono stati n. 8 e nella totalità sono stati raccolti. Dalla lettura dei dati emerge che:

- nella percezione degli Operatori il Consultorio offre un buon servizio all'Utenza, nonostante le strumentazioni non sempre adeguate e corrispondenti alle necessità e il carico di lavoro;
- la motivazione di chi lavora in Consultorio è piuttosto elevata, sostenuta dalla possibilità offerta di utilizzare le competenze professionali;
- non sempre gli Obiettivi sono recepiti in modo chiaro, dovuto anche alla vasta gamma di tipologia di utenza di cui ci si deve occupare e anche da una gestione organizzativa che deve continuamente rinnovarsi e fatica a trovare una stabilità;
- si evidenzia la necessità di spazi più adeguati e di riferimenti più chiari.

Dai dati emersi, come si vede di seguito, si prevede:

1. di migliorare l'articolazione dell'organizzazione cercando di arrivare ad una maggiore definizione delle funzioni e dei ruoli sia sul fronte organizzativo che operativo;
2. di rivalutare le priorità di intervento in base alla tipologia di domanda che giunge al Servizio;
3. di mantenere aperta la ricerca di uno spazio più adeguato come sede del Servizio.

Risultati Questionario Operatori

Sesso

| | |
|---------------|--------|
| Femmine | 75% |
| Maschi | 12,5 % |
| Non compilato | 12,5 % |

Rapporto di lavoro

| | |
|--------------------|-----|
| Dipendente | 50% |
| Libera professione | 50% |

Orario di lavoro

| | |
|-----------------|-------|
| < 15 ore/sett. | 37,5% |
| 15-25 ore/sett. | 50% |
| > 25 ore/sett. | 0 % |
| vuoto | 12,5% |

Da quanti anni lavori in Consuntorio

| | |
|-------|-------|
| <5 | 37,5% |
| 5-10 | 37,5% |
| 11-15 | 25% |
| 16-20 | 0% |
| >20 | 0% |

Sono soddisfatta/o del mio lavoro in Consuntorio?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 0% |
| Sufficiente | 37,5% |
| Molto | 37,5% |
| Moltissimo | 12,5% |
| Vuoto | 12,5% |

Quanto autonomia mi è lasciata nella gestione del lavoro?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 0% |
| Sufficiente | 12,5% |
| Molto | 50% |
| Moltissimo | 37,5% |

Il Consuntorio mi permette di utilizzare al meglio le mie capacità e la mia professione?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 0% |
| Sufficiente | 25% |
| Molto | 62,5% |
| Moltissimo | 12,5% |

Dispongo di sufficienti informazioni per svolgere adeguatamente il mio lavoro?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 12,5% |
| Sufficiente | 25% |
| Molto | 62,5% |
| Moltissimo | 0% |

Gli obiettivi e i compiti del mio lavoro mi sono forniti in modo chiaro?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 37,5% |
| Sufficiente | 25% |
| Molto | 37,5% |
| Moltissimo | 12,5% |

Il mio lavoro è riconosciuto e apprezzato dai colleghi

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 12,5% |
| Sufficiente | 0% |
| Molto | 75% |
| Moltissimo | 12,5% |

Esiste un clima di collaborazione tra colleghi?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 0% |
| Sufficiente | 12,5% |
| Molto | 50% |
| Moltissimo | 37,5% |

Lavoro con Colleghi professionali, preparati e motivati?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 0% |
| Sufficiente | 12,5% |
| Molto | 50% |
| Moltissimo | 37,5% |

Mi sento sostenuto dalle figure di riferimento?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 37,5% |
| Sufficiente | 12,5% |
| Molto | 25% |
| Moltissimo | 25% |
| Vuoto | 12,5% |

Il carico di lavoro è adeguato?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 50% |
| Sufficiente | 25% |
| Molto | 12,5% |
| Moltissimo | 12,5% |

Ritengo adeguate le richieste di carattere burocratico/amministrativo (registrazione prestazioni, compilazione documentazione, ecc.)

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 25% |
| Sufficiente | 25% |
| Molto | 37,5% |
| Moltissimo | 12,5% |

Sono soddisfatta/o della mia retribuzione?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 25% |
| Sufficiente | 62,5% |
| Molto | 12,5% |
| Moltissimo | 0% |
| Vuoto | 12,5% |

Le condizioni di sicurezza dell'ambiente lavorativo sono buone?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 0% |
| Sufficiente | 62,5% |
| Molto | 50% |
| Moltissimo | 0% |

Ritengo adeguate le strumentazioni e gli ambienti messi a disposizione per il mio lavoro?

| | |
|-------------|-----|
| Nulla | 0% |
| Poco | 25% |
| Sufficiente | 50% |
| Molto | 25% |
| Moltissimo | 0% |

Sono soddisfatta/o del mio orario di lavoro?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 0% |
| Sufficiente | 25% |
| Molto | 62,5% |
| Moltissimo | 25% |

Ritengo che il Consultorio offra un buon servizio all'Utenza?

| | |
|-------------|-------|
| Nulla | 0% |
| Poco | 0% |
| Sufficiente | 12,5% |
| Molto | 62,5% |
| Moltissimo | 25% |

Questi invece i risultati delle domande aperte:

Alla domanda **Cosa potrebbe essere fatto per migliorare lo svolgimento del lavoro?** le risposte raccolte sono state:

| | |
|--|-----|
| Non risponde | 50% |
| Varie (Sede adeguata e maggiore strumentazione; struttura più chiara; spazi più adeguati; maggiore organizzazione) | 50% |

Alla domanda **Suggerimenti, proposte** le risposte sono state:

| | |
|---|-------|
| Non risponde | 62,5% |
| Varie (Migliore organizzazione gestionale; cambio Direttivo, Direttivo più efficiente e vicino agli operatori; ripensare l'organizzazione generale del Consultorio) | 37,5% |

Alla domanda **Critiche** le risposte sono state:

| | |
|--|-------|
| Non risponde | 87,5% |
| Varie (Confusione dei ruoli, mancanza di chiare direttive, frammentazione, mancanza di un pensiero del servizio nel suo complesso) | 12,5% |