



ANALISI QUALITA' PERCEPITA
CONSULTORIO FAMILIARE
ATTIVITA' SANITARIE

A cura dell'Ufficio Piano di Zona
Marzo – Agosto 2015



INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevazione della soddisfazione utenti del Consultorio Familiare per le attività ambulatoriali sanitarie
• Destinatari	Utenza ad accesso spontaneo: <ul style="list-style-type: none"> - donne in fascia contraccettiva,; - donne in fascia pre-concezionale; - donne in gravidanza e in puerperio; - utenti campagna per la prevenzione del cervico-carcinoma uterino La rilevazione esclude l'ambito delle attività formative di prevenzione
• Campione	Tutti le donne che usufruiscono delle prestazioni consultoriali nel periodo di rilevazione
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	<i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto. Per le donne non italofone verrà consegnata la versione del questionario in lingua inglese. <i>Modalità di raccolta:</i> il questionario va compilato in loco ed inserito in un raccoglitore apposito. Sedi di somministrazione e raccolta: Bassano, Asiago, Romano d'Ezzelino e Marostica.

Tempi di realizzazione indagine	Anno 2015											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Consegna questionari												
Raccolta questionari												
Analisi dei dati												
Restituzione esiti												

METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 26 quesiti raggruppati in:

6 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Tempi di attesa
4. Personale ostetrico-ginecologico
5. Valutazione complessiva del servizio
6. Dati socio demografici del compilatore.

Tutte le sezioni/aree di analisi sono state valutate su una scala di likert a 5 modalità (da 1=per nulla soddisfatto, a 5=molto soddisfatto). Per tutti gli item a valori più elevati della scala corrisponde un maggior grado di accordo/soddisfazione.

Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio, suggerimenti o segnalazioni tramite testo libero.

E' stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti contenuta nei questionari ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Sono stati considerati come validi i questionari compilati per almeno il 70% delle domande relative alla soddisfazione. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

RISULTATI GENERALI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata nei mesi di marzo-maggio 2015. Sono stati consegnati 1.393 questionari ad utenti che si sono presentati presso le sedi ambulatoriali dei Consultori Familiari per attività sanitarie, e sono stati restituiti 1.178 questionari compilati, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 84,6%.

Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione per sede territoriale del servizio – QP CONSULTORIO FAMILIARE ATTIVITA' SANITARIE

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
<i>CF BASSANO</i>	451	380	84,3%
<i>CF MAROSTICA</i>	363	299	82,4%
<i>CF ROMANO</i>	317	265	83,6%
<i>CF ASIAGO</i>	262	234	89,3%
Totale	1.393	1.178	84,6%

RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

Preliminarmente all'analisi delle risposte ai questionari sulla qualità percepita, è stato effettuato uno studio sui dati mancanti relativamente a ciascun quesito posto nel questionario. Infatti la percentuale di risposte mancanti può essere utilizzata come indicatore della qualità della compilazione dei questionari oggetto dell'indagine.

Dall'analisi emerge che le percentuali più elevate di non risposte fanno riferimento alla richiesta "Le piacerebbe fosse meglio" che accompagnava ciascun quesito del questionario, e alle caratteristiche socio-demografiche del soggetto. In particolare non risulta compilato l'anno di nascita nel 7,6% dei casi, la professione nel 5,4% e il titolo di studio nel 3,7% dei casi. Per quanto riguarda i quesiti del questionario relativi alla soddisfazione dei diversi aspetti del servizio, la domanda con maggior presenza di non risposte risulta "Il tempo di attesa per avere un appuntamento" che non è stata compilata nel 3,4% dei questionari.

Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei dati socio demografici- – QP CONSULTORIO FAMILIARE ATTIVITA' SANITARIE

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=1.178)
Cittadinanza (<i>italiana, straniera</i>)	26	2,2%
Anno di nascita	90	7,6%
Titolo di studio (<i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i>)	43	3,7%
Professione (<i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i>)	64	5,4%

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario- – QP CONSULTORIO FAMILIARE ATTIVITA' SANITARIE

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=1.178)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=1.178)
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI				
1. Spazio a disposizione degli utenti	20	1,7%	406	34,5%
2. Pulizia e igiene degli ambienti	14	1,2%	429	36,4%
3. Gradevolezza e comodità degli arredi	26	2,2%	421	35,7%
4. Temperatura	17	1,4%	448	38,0%
5. Luminosità	17	1,4%	446	37,9%
6. Silenziosità	21	1,8%	447	37,9%
7. Confortevolezza generale dell'ambiente	18	1,5%	435	36,9%
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA				
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	14	1,2%	441	37,4%
2. Facilità di accesso alla struttura	18	1,5%	464	39,4%
3. Parcheggio	17	1,4%	456	38,7%
4. Orario di apertura	26	2,2%	467	39,6%
5. Facilità di contatto telefonico	34	2,9%	457	38,8%
SEZIONE C – TEMPI DI ATTESA				
1. Tempo di attesa per avere un appuntamento	40	3,4%	456	38,7%
2. Tempo di attesa in sala di aspetto prima di effettuare la visita	23	2,0%	462	39,2%
SEZIONE D – PERSONALE OSTETRICO-GINECOLOGICO				
1. Cortesia	11	0,9%	471	40,0%
2. Disponibilità all'ascolto	19	1,6%	476	40,4%
3. Competenza e professionalità dimostrata	25	2,1%	480	40,7%
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	28	2,4%	480	40,7%
5. Chiarezza informazioni ricevute	27	2,3%	479	40,7%
6. Completezza informazioni ricevute	27	2,3%	479	40,7%
7. Rispetto della privacy	22	1,9%	482	40,9%
SEZIONE E – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	26	2,2%	480	40,7%

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 98,1% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*- QP CONSULTORIO FAMILIARE ATTIVITA' SANITARIE

	<i>N. questionari</i>	<i>Minimo</i>	<i>Massimo</i>	<i>Media</i>	<i>deviazione std.</i>
Percentuale di compilazione	1.178	0	100	98,1	8,2

(*esclusi dal conteggio dati socio-demografici e "Le piacerebbe fosse meglio?")

Da questo studio sulla percentuale di risposte mancanti per rispondente, è stato deciso di considerare "validi" ai fini delle successive analisi solo i questionari con una percentuale di risposta ai quesiti relativi alla soddisfazione pari o superiore del 70%.

I casi validi per la valutazione della soddisfazione del consultorio familiare area sanitaria risultano pertanto **1.157**.

SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti che hanno avuto un accesso al consultorio familiare per prestazioni sanitarie ha interessato 1.157 persone. Si tratta in prevalenza di rispondenti di età compresa nella fascia 30-39 anni (33,6%). Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere la licenza media superiore (43,4%). La professione più frequente risulta quella dell'impiegato/a (24,4%).

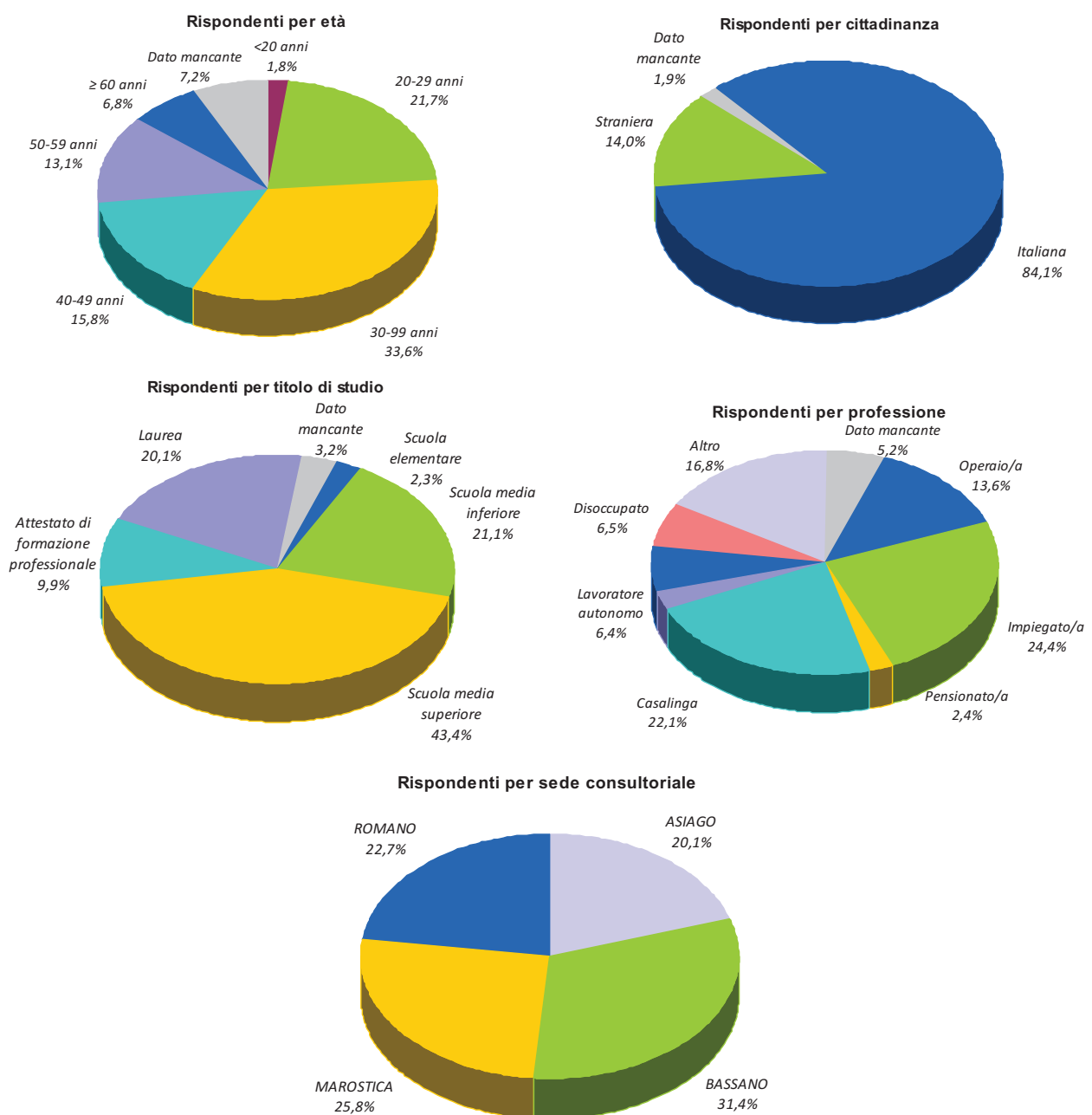
Tabella n. 5: Sintesi descrittiva dei dati socio-demografici.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=1.157)	% rispetto al totale
Età:		
<20 anni	21	1,8%
20-29 anni	251	21,7%
30-39 anni	389	33,6%
40-49 anni	183	15,8%
50-59 anni	151	13,1%
≥ 60 anni	79	6,8%
Dato mancante	83	7,2%
Cittadinanza:		
Italiana	973	84,1%
Straniera	162	14,0%
Dato mancante	22	1,9%
Titolo di studio:		
Scuola elementare	27	2,3%
Scuola media inferiore	244	21,1%
Scuola media superiore	502	43,4%
Attestato di formazione professionale	114	9,9%
Laurea	233	20,1%
Dato mancante	37	3,2%
Professione:		
Operaio/a	157	13,6%
Impiegato/a	282	24,4%
Pensionato/a	28	2,4%

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=1.157)	% rispetto al totale
Casalinga	256	22,1%
Imprenditore	31	2,7%
Lavoratore autonomo	74	6,4%
Disoccupato	75	6,5%
Altro*	194	16,8%
Dato mancante	60	5,2%
Sede Consultorio:		
Asiago	233	20,1%
Bassano	363	31,4%
Marostica	298	25,8%
Romano	263	22,7%

*le principali voci specificate: studente (n. 36 casi), insegnante (n. 31 casi), operatore socio sanitario (n. 22 casi), infermiere/a (n. 16 casi)

Figura n. 1: Distribuzione dei rispondenti secondo i dati socio demografici.



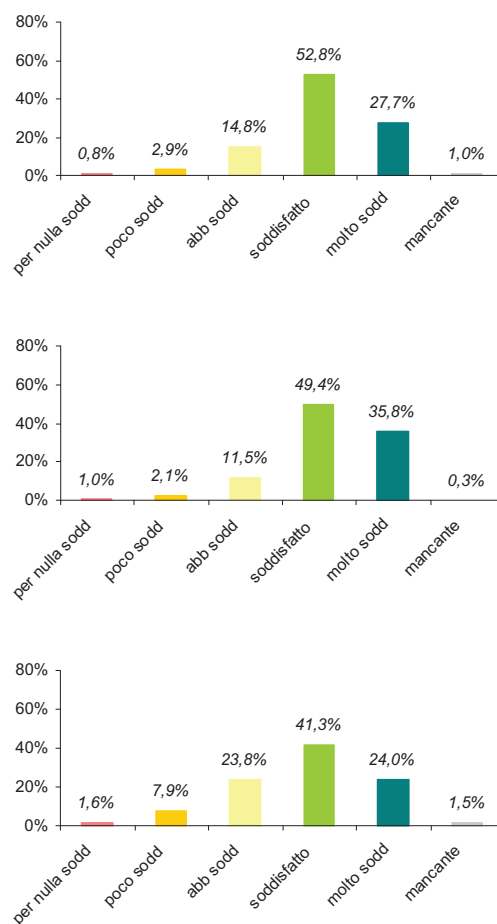
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione D – Personale Ostetrico-Ginecologico, dove più del 60% dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto rispetto a tutti gli aspetti indagati (cortesia, disponibilità all'ascolto, competenza e professionalità, attenzione ai bisogni, chiarezza e completezza delle informazioni, rispetto della privacy). Il punteggio medio di soddisfazione più basso si registra per la sezione B relativa all'Accesso e all'Accoglienza, in particolare con riferimento al "parcheggio" per il quale si rileva il 15,4% di rispondenti poco o per nulla soddisfatti.

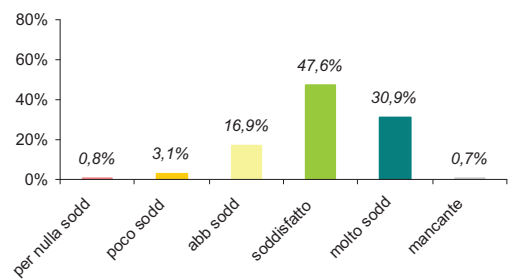
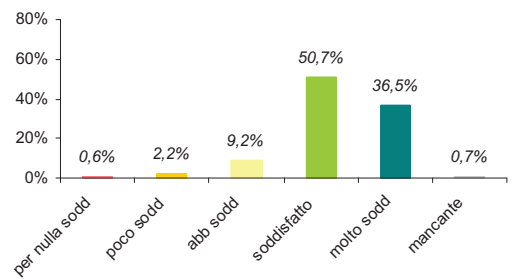
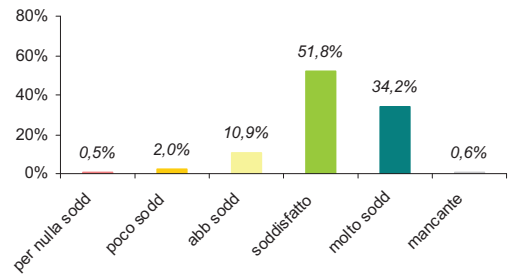
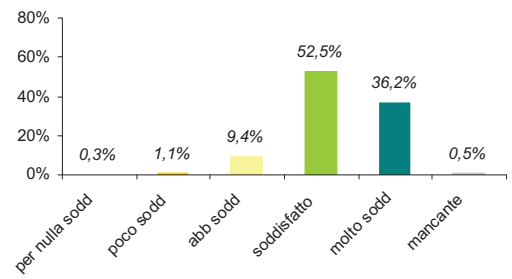
Dall'analisi congiunta soddisfazione-miglioramento, si può osservare che tutti i quesiti raggiungono punteggi medi di soddisfazione elevati per i quali non emerge da parte dei rispondenti la necessità di importanti miglioramenti del servizio: i quesiti che presentano mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento sono quelli relativi alla gradevolezza e comodità degli arredi (0,34) e al parcheggio (0,31).

Tabella n. 6: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

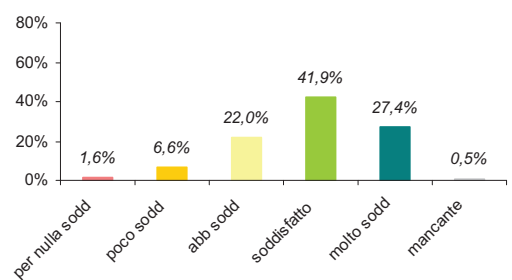
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Spazio a disposizione degli utenti		
1. Per nulla soddisfatto	9	0,8%
2. Poco soddisfatto	34	2,9%
3. Abbastanza soddisfatto	171	14,8%
4. Soddisfatto	611	52,8%
5. Molto soddisfatto	320	27,7%
Dato mancante	12	1,0%
Pulizia e igiene degli ambienti		
1. Per nulla soddisfatto	11	1,0%
2. Poco soddisfatto	24	2,1%
3. Abbastanza soddisfatto	133	11,5%
4. Soddisfatto	571	49,4%
5. Molto soddisfatto	414	35,8%
Dato mancante	4	0,3%
Gradevolezza e comodità degli arredi		
1. Per nulla soddisfatto	18	1,6%
2. Poco soddisfatto	91	7,9%
3. Abbastanza soddisfatto	275	23,8%
4. Soddisfatto	478	41,3%
5. Molto soddisfatto	278	24,0%
Dato mancante	17	1,5%



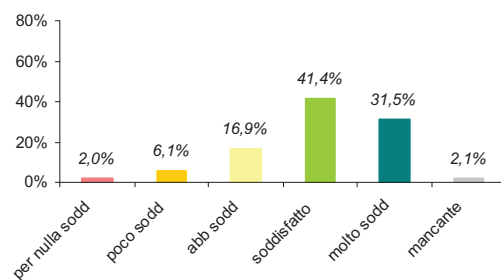
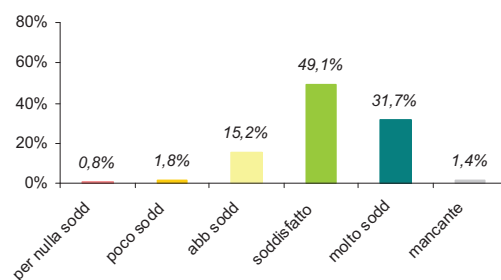
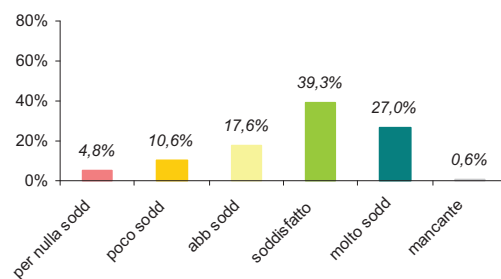
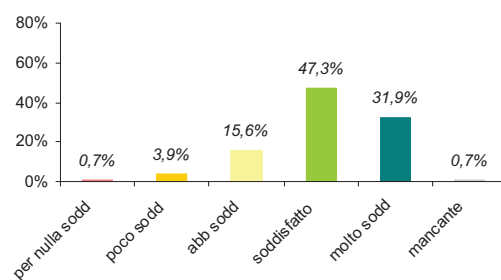
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Temperatura		
1. Per nulla soddisfatto	3	0,3%
2. Poco soddisfatto	13	1,1%
3. Abbastanza soddisfatto	109	9,4%
4. Soddisfatto	607	52,5%
5. Molto soddisfatto	419	36,2%
Dato mancante	6	0,5%
Luminosità		
1. Per nulla soddisfatto	6	0,5%
2. Poco soddisfatto	23	2,0%
3. Abbastanza soddisfatto	126	10,9%
4. Soddisfatto	599	51,8%
5. Molto soddisfatto	396	34,2%
Dato mancante	7	0,6%
Silenziosità		
1. Per nulla soddisfatto	7	0,6%
2. Poco soddisfatto	26	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	107	9,2%
4. Soddisfatto	587	50,7%
5. Molto soddisfatto	422	36,5%
Dato mancante	8	0,7%
Confortevolezza generale dell'ambiente		
1. Per nulla soddisfatto	9	0,8%
2. Poco soddisfatto	36	3,1%
3. Abbastanza soddisfatto	195	16,9%
4. Soddisfatto	551	47,6%
5. Molto soddisfatto	358	30,9%
Dato mancante	8	0,7%



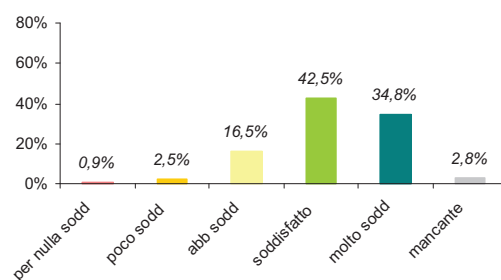
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Visibilità segnaletica esterna della struttura		
1. Per nulla soddisfatto	18	1,6%
2. Poco soddisfatto	76	6,6%
3. Abbastanza soddisfatto	255	22,0%
4. Soddisfatto	485	41,9%
5. Molto soddisfatto	317	27,4%
Dato mancante	6	0,5%



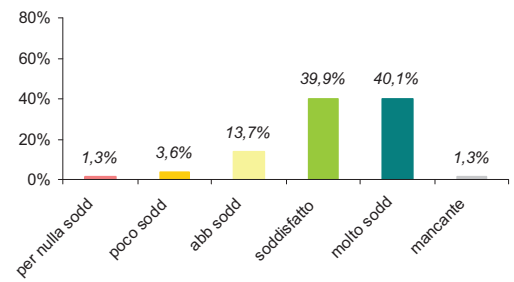
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Facilità di accesso alla struttura		
1. Per nulla soddisfatto	8	0,7%
2. Poco soddisfatto	45	3,9%
3. Abbastanza soddisfatto	180	15,6%
4. Soddisfatto	547	47,3%
5. Molto soddisfatto	369	31,9%
Dato mancante	8	0,7%
Parcheggio		
1. Per nulla soddisfatto	56	4,8%
2. Poco soddisfatto	123	10,6%
3. Abbastanza soddisfatto	204	17,6%
4. Soddisfatto	455	39,3%
5. Molto soddisfatto	312	27,0%
Dato mancante	7	0,6%
Orario di apertura		
1. Per nulla soddisfatto	9	0,8%
2. Poco soddisfatto	21	1,8%
3. Abbastanza soddisfatto	176	15,2%
4. Soddisfatto	568	49,1%
5. Molto soddisfatto	367	31,7%
Dato mancante	16	1,4%
Facilità di contatto telefonico		
1. Per nulla soddisfatto	23	2,0%
2. Poco soddisfatto	71	6,1%
3. Abbastanza soddisfatto	195	16,9%
4. Soddisfatto	479	41,4%
5. Molto soddisfatto	365	31,5%
Dato mancante	24	2,1%



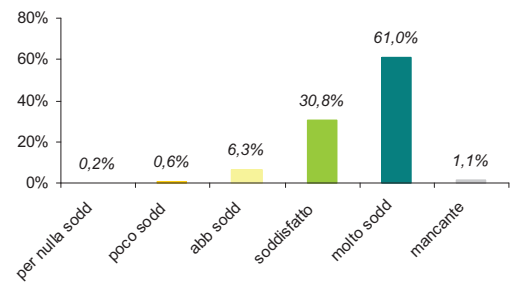
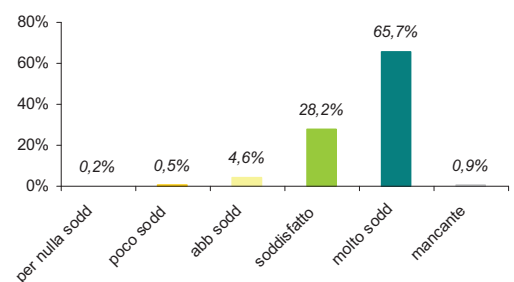
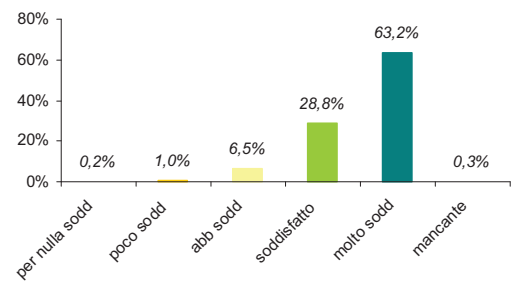
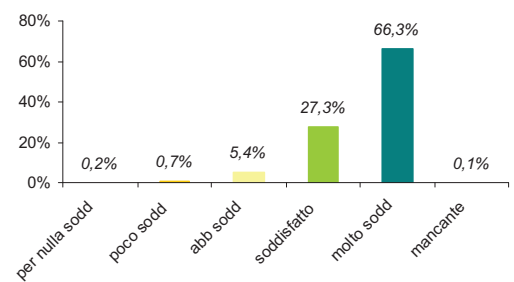
SEZIONE C – TEMPI DI ATTESA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Tempo di attesa per avere un appuntamento		
1. Per nulla soddisfatto	10	0,9%
2. Poco soddisfatto	29	2,5%
3. Abbastanza soddisfatto	191	16,5%
4. Soddisfatto	492	42,5%
5. Molto soddisfatto	403	34,8%
Dato mancante	32	2,8%



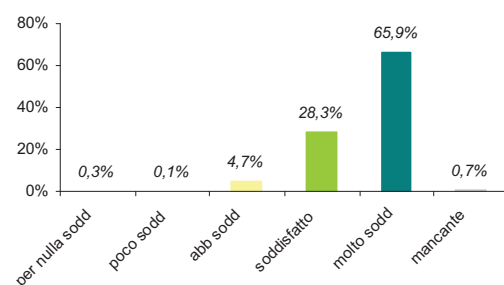
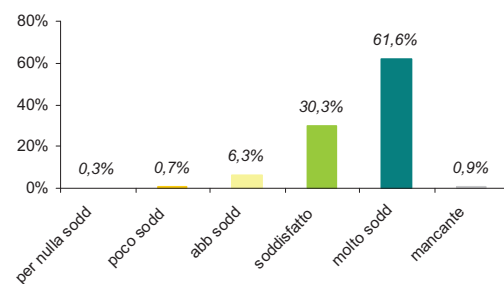
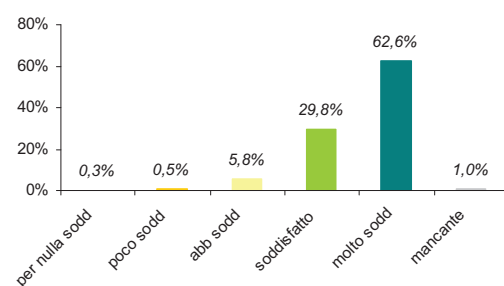
SEZIONE C – TEMPI DI ATTESA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Tempo di attesa in sala di aspetto prima di effettuare la visita		
1. Per nulla soddisfatto	15	1,3%
2. Poco soddisfatto	42	3,6%
3. Abbastanza soddisfatto	159	13,7%
4. Soddisfatto	462	39,9%
5. Molto soddisfatto	464	40,1%
Dato mancante	15	1,3%



SEZIONE D – PERSONALE OSTETRICO-GINECOLOGICO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,2%
2. Poco soddisfatto	8	0,7%
3. Abbastanza soddisfatto	63	5,4%
4. Soddisfatto	316	27,3%
5. Molto soddisfatto	767	66,3%
Dato mancante	1	0,1%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,2%
2. Poco soddisfatto	12	1,0%
3. Abbastanza soddisfatto	75	6,5%
4. Soddisfatto	333	28,8%
5. Molto soddisfatto	731	63,2%
Dato mancante	4	0,3%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,2%
2. Poco soddisfatto	6	0,5%
3. Abbastanza soddisfatto	53	4,6%
4. Soddisfatto	326	28,2%
5. Molto soddisfatto	760	65,7%
Dato mancante	10	0,9%
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,2%
2. Poco soddisfatto	7	0,6%
3. Abbastanza soddisfatto	73	6,3%
4. Soddisfatto	356	30,8%
5. Molto soddisfatto	706	61,0%
Dato mancante	13	1,1%



SEZIONE D – PERSONALE OSTETRICO-GINECOLOGICO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Chiarezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	4	0,3%
2. Poco soddisfatto	6	0,5%
3. Abbastanza soddisfatto	67	5,8%
4. Soddisfatto	345	29,8%
5. Molto soddisfatto	724	62,6%
Dato mancante	11	1,0%
Completezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	3	0,3%
2. Poco soddisfatto	8	0,7%
3. Abbastanza soddisfatto	73	6,3%
4. Soddisfatto	350	30,3%
5. Molto soddisfatto	713	61,6%
Dato mancante	10	0,9%
Rispetto della privacy		
1. Per nulla soddisfatto	3	0,3%
2. Poco soddisfatto	1	0,1%
3. Abbastanza soddisfatto	54	4,7%
4. Soddisfatto	328	28,3%
5. Molto soddisfatto	763	65,9%
Dato mancante	8	0,7%



SEZIONE E- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?		
1. Per nulla soddisfatto	3	0,3%
2. Poco soddisfatto	9	0,8%
3. Abbastanza soddisfatto	98	8,5%
4. Soddisfatto	533	46,1%
5. Molto soddisfatto	498	43,0%
Dato mancante	16	1,4%

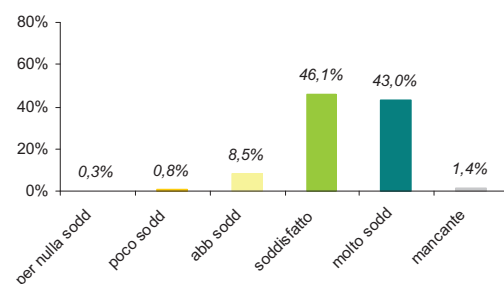


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% SI'
A1. Spazio a disposizione degli utenti	1145	4,05	0,79	763	26,5
A2. Pulizia e igiene degli ambienti	1153	4,17	0,78	742	20,1
A3. Gradevolezza e comodità degli arredi	1140	3,80	0,95	750	34,1
A4. Temperatura	1151	4,24	0,69	722	11,2
A5. Luminosità	1150	4,18	0,74	724	14,0
A6. Silenziosità	1149	4,21	0,75	723	13,4
A7. Confortevolezza generale dell'ambiente	1149	4,06	0,82	736	23,5
B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	1151	3,87	0,94	730	29,2
B2. Facilità di accesso alla struttura	1149	4,07	0,83	710	20,4
B3. Parcheggio	1150	3,73	1,12	719	31,4
B4. Orario di apertura	1141	4,11	0,78	708	16,5
B5. Facilità di contatto telefonico	1133	3,96	0,96	718	27,9
C1. Tempo di attesa per avere un appuntamento	1125	4,11	0,84	716	19,0
C2. Tempo di attesa in sala di aspetto prima di effettuare la visita	1142	4,15	0,89	712	17,4
D1. Cortesia	1156	4,59	0,64	703	5,8
D2. Disponibilità all'ascolto	1153	4,54	0,68	699	6,0
D3. Competenza e professionalità dimostrata	1147	4,60	0,62	695	5,3
D4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1144	4,54	0,66	694	6,2
D5. Chiarezza informazioni ricevute	1146	4,55	0,66	695	6,2
D6. Completezza informazioni ricevute	1147	4,54	0,67	695	6,5
D7. Rispetto della privacy	1149	4,61	0,61	692	3,9
E1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	1141	4,33	0,69	692	14,0

Tabella n. 8: Punteggio medio per sezione del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	1152	4,10	0,65
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	1154	3,95	0,73
SEZIONE C – TEMPI DI ATTESA	1118	4,13	0,79
SEZIONE D – PERSONALE OSTETRICO-GINECOLOGICO	1150	4,57	0,60
SEZIONE E – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	1141	4,33	0,69

Figura n. 2: Punteggi medi e deviazione standard – Soddisfazione per dimensione.

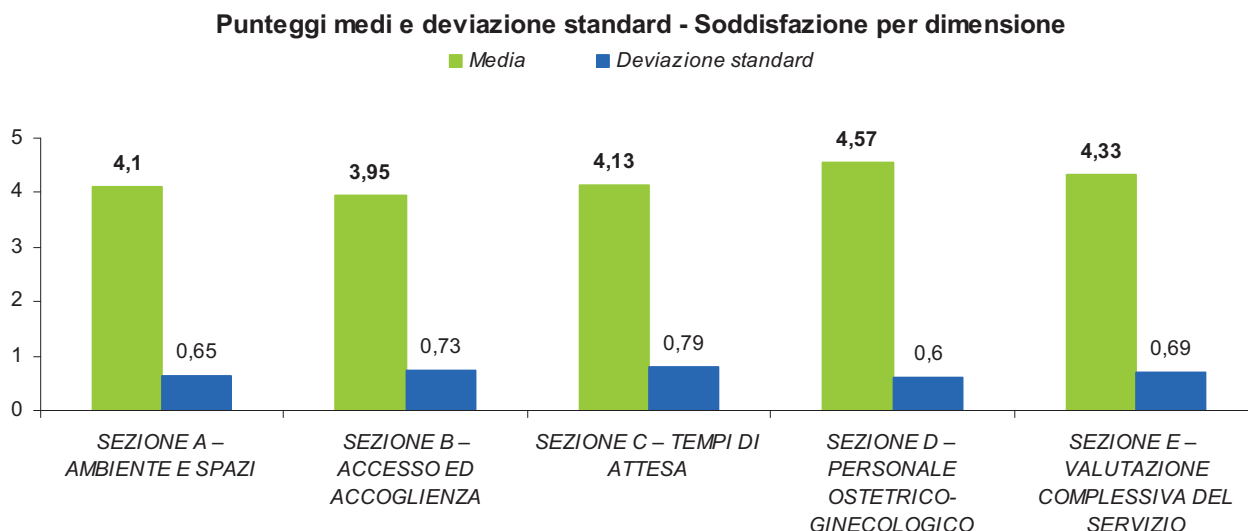
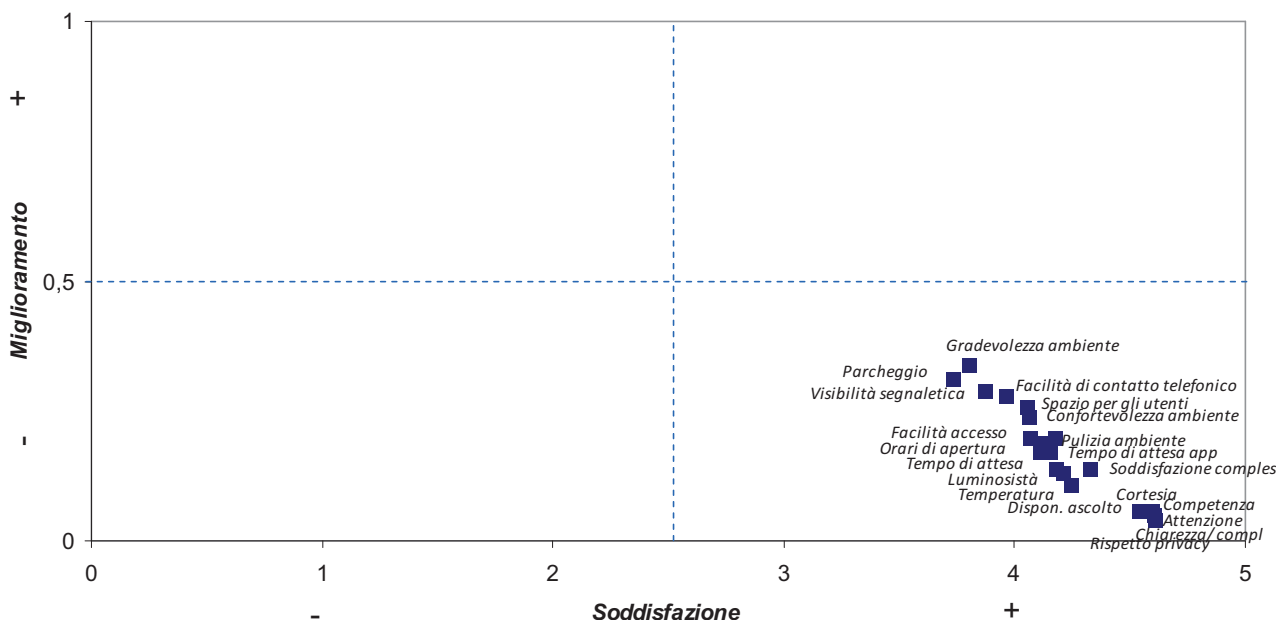


Figura n. 3: Punteggi medi per aspetto – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio: suggerimenti o segnalazioni, che vanno analizzati con riferimento alla sede di Consultorio dove l'utente ha eseguito la prestazione.

Tra i più frequenti commenti si rileva:

- Migliorare la possibilità di parcheggio.
- Migliorare i tempi di attesa in sale prima della visita.
- Migliorare la segnaletica esterna ed interna.
- Migliorare la reperibilità telefonica e l'ampliamento degli orari per prendere appuntamento (oppure predisporre una segreteria dove lasciare il numero).
- Migliorare gli orari degli appuntamenti rendendoli più adeguati per lavoratori/studenti.

- Migliorare gli spazi e ambienti troppo stretti (in particolare gli ambulatori dove vengono effettuate le visite).
- Migliorare la pulizia dei bagni ad uso degli utenti.
- Eliminare l'odore di fumo presente in alcuni ambulatori.

ANALISI PER SEDE CONSULTORIALE

Come approfondimento all'analisi, è stato effettuato uno studio della soddisfazione distinguendo le risposte per sede territoriale di erogazione delle prestazioni sanitarie ovvero per le quattro sedi dei Consultori familiari: Bassano, Marostica, Romano e Asiago. Le distribuzioni delle risposte ai quesiti del questionario rispetto alla sede consultoriale sono state confrontate mediante test di Kruskal Wallis, che non ha evidenziato differenze significative di soddisfazione. Inoltre, le distribuzioni dei punteggi rilevati per ciascuna sede sono stati rappresentati attraverso dei boxplot per ciascun quesito del questionario.

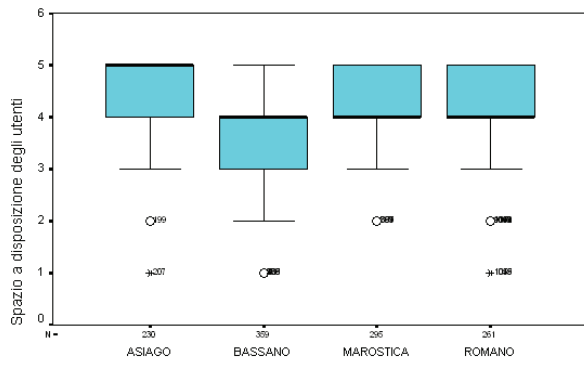
Tabella n. 9: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario per sede territoriale.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	BASSANO (N=363)		MAROSTICA (N=298)		ROMANO (N=263)		ASIAGO (N=233)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Spazio a disposizione degli utenti									0,495
1. Per nulla soddisfatto	5	1,4%	-	-	3	1,1%	1	0,4%	
2. Poco soddisfatto	22	6,1%	4	1,3%	7	2,7%	1	0,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	101	27,8%	35	11,7%	26	9,9%	9	3,9%	
4. Soddisfatto	183	50,4%	171	57,4%	154	58,6%	103	44,2%	
5. Molto soddisfatto	48	13,2%	85	28,5%	71	27,0%	116	49,8%	
Dato mancante	4	1,1%	3	1,0%	2	0,8%	3	1,3%	
Pulizia e igiene degli ambienti									0,794
1. Per nulla soddisfatto	3	0,8%	-	-	7	2,7%	1	0,4%	
2. Poco soddisfatto	13	3,6%	5	1,7%	6	2,3%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	66	18,2%	33	11,1%	28	10,6%	6	2,6%	
4. Soddisfatto	196	54,0%	150	50,3%	131	49,8%	94	40,3%	
5. Molto soddisfatto	83	22,9%	108	36,2%	91	34,6%	132	56,7%	
Dato mancante	2	0,6%	2	0,7%	-	-	-	-	
Gradevolezza e comodità degli arredi									0,702
1. Per nulla soddisfatto	11	3,0%	2	0,7%	4	1,5%	1	0,4%	
2. Poco soddisfatto	46	12,7%	24	8,1%	18	6,8%	3	1,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	111	30,6%	78	26,2%	56	21,3%	30	12,9%	
4. Soddisfatto	147	40,5%	121	40,6%	117	44,5%	93	39,9%	
5. Molto soddisfatto	41	11,3%	68	22,8%	65	24,7%	104	44,6%	
Dato mancante	7	1,9%	5	1,7%	3	1,1%	2	0,9%	
Temperatura									0,870
1. Per nulla soddisfatto	1	0,3%	-	-	1	0,4%	1	0,4%	
2. Poco soddisfatto	6	1,7%	3	1,0%	4	1,5%	-	-	

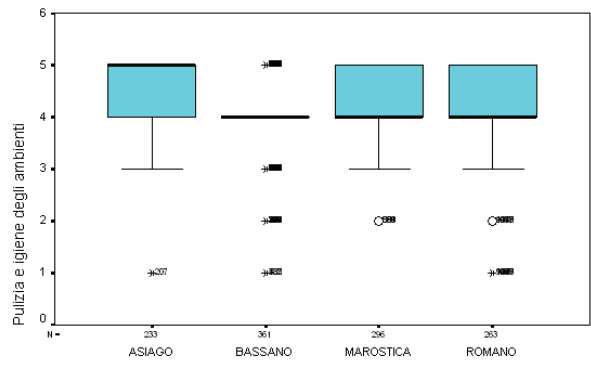
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	BASSANO (N=363)		MAROSTICA (N=298)		ROMANO (N=263)		ASIAGO (N=233)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
3. Abbastanza soddisfatto	58	16,0%	20	6,7%	21	8,0%	10	4,3%	0,893
4. Soddisfatto	208	57,3%	155	52,0%	149	56,7%	95	40,8%	
5. Molto soddisfatto	89	24,5%	117	39,3%	86	32,7%	127	54,5%	
Dato mancante	1	0,3%	3	1,0%	2	0,8%	-	-	
Luminosità									
1. Per nulla soddisfatto	2	0,6%	-	-	3	1,1%	1	0,4%	0,801
2. Poco soddisfatto	5	1,4%	7	2,3%	10	3,8%	1	0,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	50	13,8%	38	12,8%	28	10,6%	10	4,3%	
4. Soddisfatto	220	60,6%	152	51,0%	136	51,7%	91	39,1%	
5. Molto soddisfatto	83	22,9%	100	33,6%	84	31,9%	129	55,4%	
Dato mancante	3	0,8%	1	0,3%	2	0,8%	1	0,4%	
Silenziosità									
1. Per nulla soddisfatto	2	0,6%	1	0,3%	3	1,1%	1	0,4%	0,796
2. Poco soddisfatto	13	3,6%	9	3,0%	3	1,1%	1	0,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	59	16,3%	18	6,0%	20	7,6%	10	4,3%	
4. Soddisfatto	201	55,4%	149	50,0%	141	53,6%	96	41,2%	
5. Molto soddisfatto	86	23,7%	117	39,3%	96	36,5%	123	52,8%	
Dato mancante	2	0,6%	4	1,3%		0,0%	2	0,9%	
Confortevolezza generale dell'ambiente									
1. Per nulla soddisfatto	4	1,1%		0,0%	4	1,5%	1	0,4%	0,796
2. Poco soddisfatto	20	5,5%	9	3,0%	7	2,7%		0,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	92	25,3%	51	17,1%	40	15,2%	12	5,2%	
4. Soddisfatto	169	46,6%	146	49,0%	130	49,4%	106	45,5%	
5. Molto soddisfatto	74	20,4%	90	30,2%	82	31,2%	112	48,1%	
Dato mancante	4	1,1%	2	0,7%		0,0%	2	0,9%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

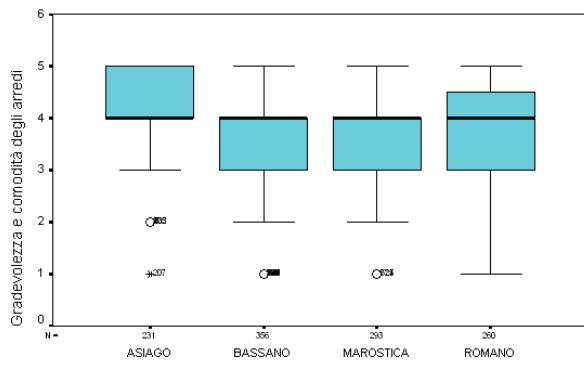
Figura n. 4: Distribuzione mediante boxplot delle risposte per sede territoriale e per quesito – SEZIONE A – AMBIENTI E SPAZI (sono stati omessi i dati mancanti)



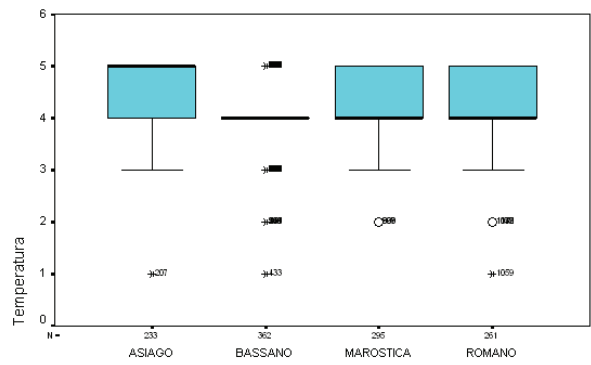
SEDE



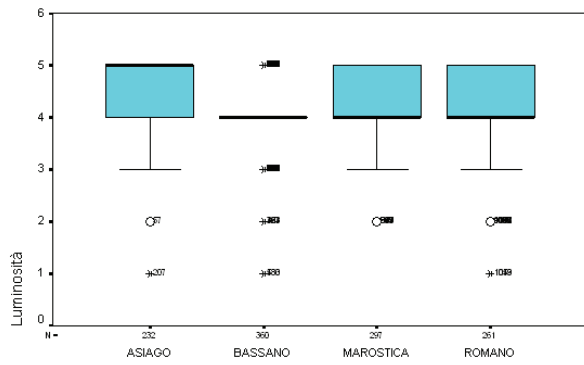
SEDE



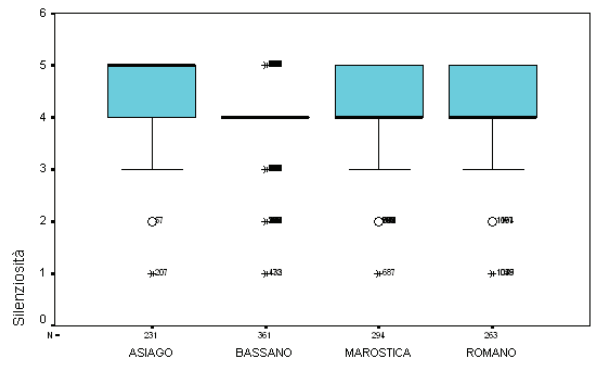
SEDE



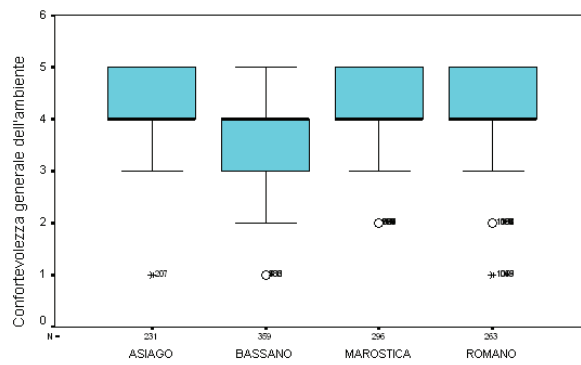
SEDE



SEDE



SEDE

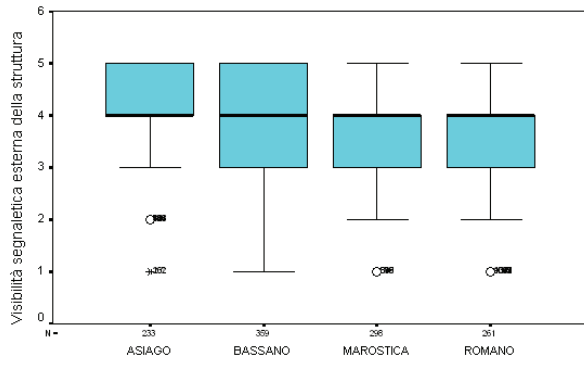


SEDE

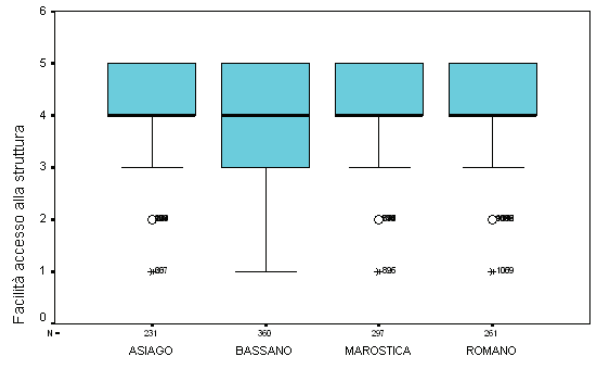
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	BASSANO (N=363)		MAROSTICA (N=298)		ROMANO (N=263)		ASIAGO (N=233)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Visibilità segnaletica esterna della struttura									0,681
1. Per nulla soddisfatto	4	1,1%	5	1,7%	7	2,7%	2	0,9%	
2. Poco soddisfatto	27	7,4%	20	6,7%	19	7,2%	10	4,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	80	22,0%	65	21,8%	73	27,8%	37	15,9%	
4. Soddisfatto	153	42,1%	137	46,0%	103	39,2%	92	39,5%	
5. Molto soddisfatto	95	26,2%	71	23,8%	59	22,4%	92	39,5%	
Dato mancante	4	1,1%	-	-	2	0,8%	-	-	
Facilità di accesso alla struttura									0,756
1. Per nulla soddisfatto	2	0,6%	2	0,7%	2	0,8%	2	0,9%	
2. Poco soddisfatto	19	5,2%	8	2,7%	8	3,0%	10	4,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	70	19,3%	42	14,1%	41	15,6%	27	11,6%	
4. Soddisfatto	169	46,6%	157	52,7%	129	49,0%	92	39,5%	
5. Molto soddisfatto	100	27,5%	88	29,5%	81	30,8%	100	42,9%	
Dato mancante	3	0,8%	1	0,3%	2	0,8%	2	0,9%	
Parcheggio									0,498
1. Per nulla soddisfatto	14	3,9%	3	1,0%	2	0,8%	37	15,9%	
2. Poco soddisfatto	53	14,6%	20	6,7%	6	2,3%	44	18,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	79	21,8%	55	18,5%	32	12,2%	38	16,3%	
4. Soddisfatto	139	38,3%	136	45,6%	124	47,1%	56	24,0%	
5. Molto soddisfatto	74	20,4%	83	27,9%	98	37,3%	57	24,5%	
Dato mancante	4	1,1%	1	0,3%	1	0,4%	1	0,4%	
Orario di apertura									0,293
1. Per nulla soddisfatto	2	0,6%	1	0,3%	3	1,1%	3	1,3%	
2. Poco soddisfatto	5	1,4%	6	2,0%	2	0,8%	8	3,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	62	17,1%	42	14,1%	40	15,2%	32	13,7%	
4. Soddisfatto	188	51,8%	158	53,0%	132	50,2%	90	38,6%	
5. Molto soddisfatto	100	27,5%	88	29,5%	82	31,2%	97	41,6%	
Dato mancante	6	1,7%	3	1,0%	4	1,5%	3	1,3%	
Facilità di contatto telefonico									0,532
1. Per nulla soddisfatto	7	1,9%	5	1,7%	6	2,3%	5	2,1%	
2. Poco soddisfatto	23	6,3%	17	5,7%	16	6,1%	15	6,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	61	16,8%	56	18,8%	52	19,8%	26	11,2%	
4. Soddisfatto	166	45,7%	119	39,9%	98	37,3%	96	41,2%	
5. Molto soddisfatto	95	26,2%	98	32,9%	86	32,7%	86	36,9%	
Dato mancante	11	3,0%	3	1,0%	5	1,9%	5	2,1%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

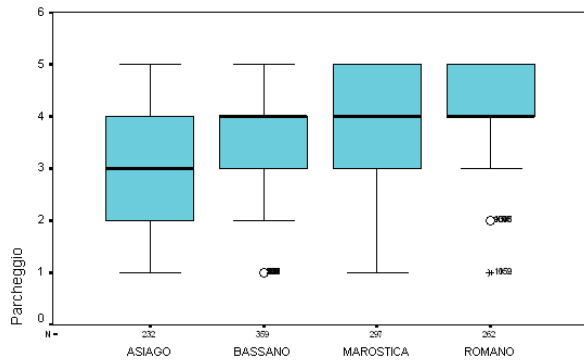
Figura n. 5: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE B – ACCESSO E ACCOGLIENZA



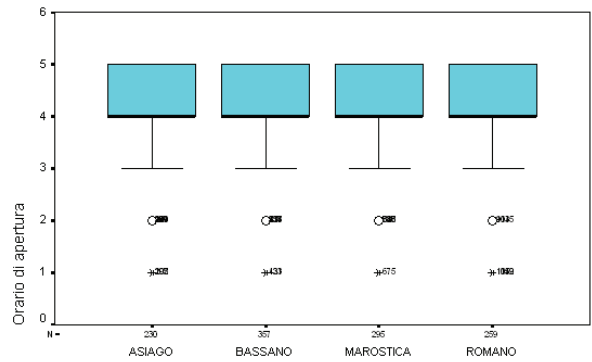
SEDE



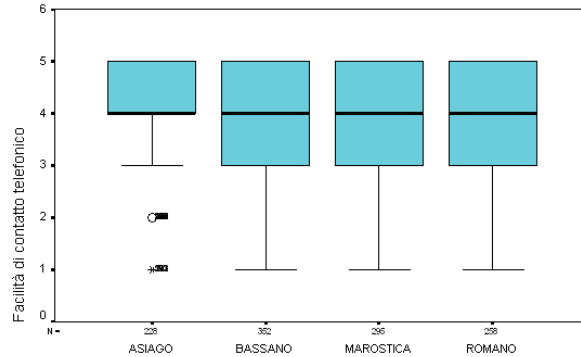
SEDE



SEDE



SEDE

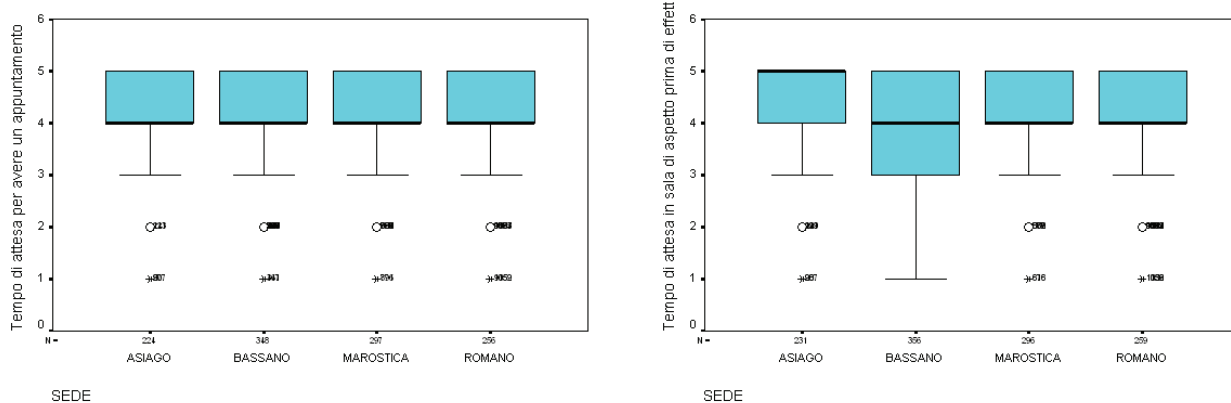


SEDE

SEZIONE C – TEMPI DI ATTESA	BASSANO (N=363)		MAROSTICA (N=298)		ROMANO (N=263)		ASIAGO (N=233)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Tempo di attesa per avere un appuntamento									0,701
1. Per nulla soddisfatto	2	0,6%	2	0,7%	3	1,1%	3	1,3%	
2. Poco soddisfatto	12	3,3%	7	2,3%	8	3,0%	2	0,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	72	19,8%	37	12,4%	50	19,0%	32	13,7%	
4. Soddisfatto	159	43,8%	130	43,6%	109	41,4%	94	40,3%	
5. Molto soddisfatto	103	28,4%	121	40,6%	86	32,7%	93	39,9%	
Dato mancante	15	4,1%	1	0,3%	7	2,7%	9	3,9%	
Tempo di attesa in sala di aspetto prima di effettuare la visita									0,921
1. Per nulla soddisfatto	6	1,7%	2	0,7%	4	1,5%	3	1,3%	
2. Poco soddisfatto	19	5,2%	7	2,3%	12	4,6%	4	1,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	69	19,0%	27	9,1%	48	18,3%	15	6,4%	
4. Soddisfatto	146	40,2%	123	41,3%	102	38,8%	91	39,1%	
5. Molto soddisfatto	116	32,0%	137	46,0%	93	35,4%	118	50,6%	
Dato mancante	7	1,9%	2	0,7%	4	1,5%	2	0,9%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

Figura n. 6: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE C – TEMPI DI ATTESA



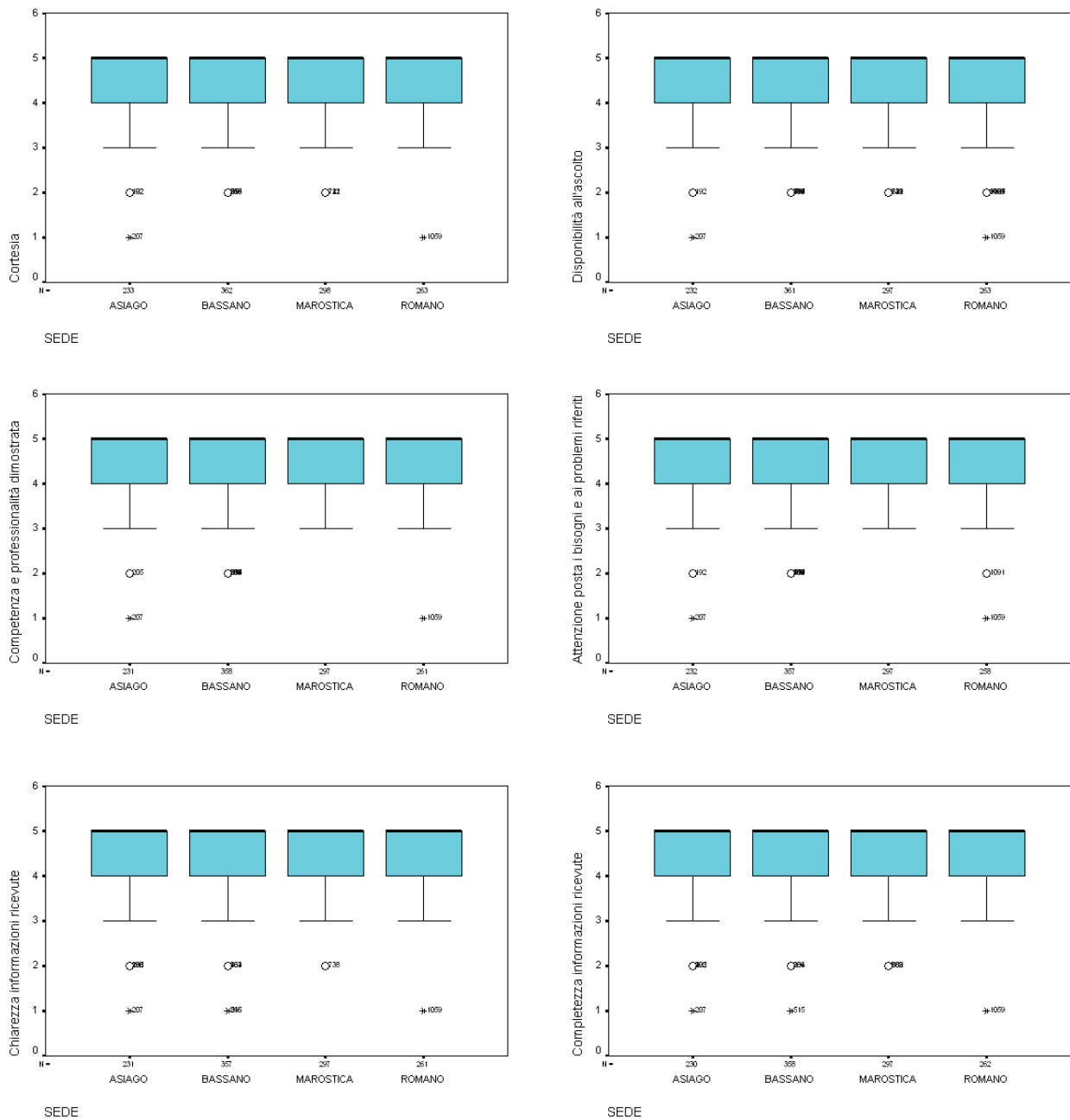
SEZIONE D – PERSONALE OSTETRICO-GINECOLOGICO	BASSANO (N=363)		MAROSTICA (N=298)		ROMANO (N=263)		ASIAGO (N=233)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Cortesia									0,424
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	1	0,4%	1	0,4%	
2. Poco soddisfatto	4	1,1%	2	0,7%	-	-	2	0,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	23	6,3%	14	4,7%	16	6,1%	10	4,3%	
4. Soddisfatto	105	28,9%	78	26,2%	84	31,9%	49	21,0%	
5. Molto soddisfatto	230	63,4%	204	68,5%	162	61,6%	171	73,4%	
Dato mancante	1	0,3%	-	-	-	-	-	-	

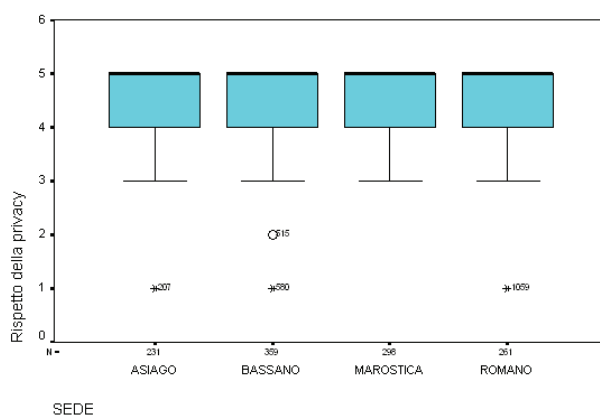
SEZIONE D – PERSONALE OSTETRICO-GINECOLOGICO	BASSANO (N=363)		MAROSTICA (N=298)		ROMANO (N=263)		ASIAGO (N=233)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Disponibilità all'ascolto									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	1	0,4%	1	0,4%	0,478
2. Poco soddisfatto	4	1,1%	3	1,0%	4	1,5%	1	0,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	33	9,1%	13	4,4%	20	7,6%	9	3,9%	
4. Soddisfatto	112	30,9%	80	26,8%	86	32,7%	55	23,6%	
5. Molto soddisfatto	212	58,4%	201	67,4%	152	57,8%	166	71,2%	
Dato mancante	2	0,6%	1	0,3%	-	-	1	0,4%	
Competenza e professionalità dimostrata									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	1	0,4%	1	0,4%	0,424
2. Poco soddisfatto	5	1,4%	-	-	-	-	1	0,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	15	4,1%	12	4,0%	17	6,5%	9	3,9%	
4. Soddisfatto	112	30,9%	78	26,2%	83	31,6%	53	22,7%	
5. Molto soddisfatto	226	62,3%	207	69,5%	160	60,8%	167	71,7%	
Dato mancante	5	1,4%	1	0,3%	2	0,8%	2	0,9%	
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	1	0,4%	1	0,4%	0,424
2. Poco soddisfatto	5	1,4%	-	-	1	0,4%	1	0,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	27	7,4%	18	6,0%	18	6,8%	10	4,3%	
4. Soddisfatto	121	33,3%	85	28,5%	88	33,5%	62	26,6%	
5. Molto soddisfatto	204	56,2%	194	65,1%	150	57,0%	158	67,8%	
Dato mancante	6	1,7%	1	0,3%	5	1,9%	1	0,4%	
Chiarezza informazioni ricevute									
1. Per nulla soddisfatto	2	0,6%	-	-	1	0,4%	1	0,4%	0,478
2. Poco soddisfatto	2	0,6%	1	0,3%	-	-	3	1,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	24	6,6%	19	6,4%	15	5,7%	9	3,9%	
4. Soddisfatto	125	34,4%	77	25,8%	89	33,8%	54	23,2%	
5. Molto soddisfatto	204	56,2%	200	67,1%	156	59,3%	164	70,4%	
Dato mancante	6	1,7%	1	0,3%	2	0,8%	2	0,9%	
Completezza informazioni ricevute									
1. Per nulla soddisfatto	1	0,3%	-	-	1	0,4%	1	0,4%	0,852
2. Poco soddisfatto	2	0,6%	3	1,0%	-	-	3	1,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	27	7,4%	21	7,0%	18	6,8%	7	3,0%	
4. Soddisfatto	129	35,5%	77	25,8%	90	34,2%	54	23,2%	
5. Molto soddisfatto	199	54,8%	196	65,8%	153	58,2%	165	70,8%	
Dato mancante	5	1,4%	1	0,3%	1	0,4%	3	1,3%	
Rispetto della privacy									
1. Per nulla soddisfatto	1	0,3%	-	-	1	0,4%	1	0,4%	0,535
2. Poco soddisfatto	1	0,3%	-	-	-	-	-	-	

SEZIONE D – PERSONALE OSTETRICO-GINECOLOGICO	BASSANO (N=363)		MAROSTICA (N=298)		ROMANO (N=263)		ASIAGO (N=233)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
3. Abbastanza soddisfatto	25	6,9%	15	5,0%	10	3,8%	4	1,7%	
4. Soddisfatto	115	31,7%	72	24,2%	86	32,7%	55	23,6%	
5. Molto soddisfatto	217	59,8%	211	70,8%	164	62,4%	171	73,4%	
Dato mancante	4	1,1%	-	-	2	0,8%	2	0,9%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

Figura n. 7: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE D – PERSONALE OSTETRICO-GINECOLOGICO

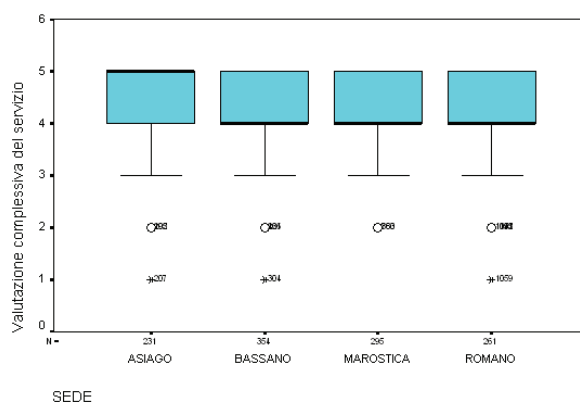




SEZIONE E – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	BASSANO (N=363)		MAROSTICA (N=298)		ROMANO (N=263)		ASIAGO (N=233)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?									0,636
1. Per nulla soddisfatto	1	0,3%	-	-	1	0,4%	1	0,4%	
2. Poco soddisfatto	2	0,6%	2	0,7%	3	1,1%	2	0,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	40	11,0%	21	7,0%	22	8,4%	15	6,4%	
4. Soddisfatto	187	51,5%	130	43,6%	124	47,1%	92	39,5%	
5. Molto soddisfatto	124	34,2%	142	47,7%	111	42,2%	121	51,9%	
Dato mancante	9	2,5%	3	1,0%	2	0,8%	2	0,9%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

Figura n. 8: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE E – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del Consultorio familiare – attività sanitaria - risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 3,95 per la sezione “Accesso e accoglienza” ad un valore medio di 4.57 per la sezione “ Personale ostetrico-ginecologico” in una scala da 1 a 5.

L’analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 5% consente di individuare le priorità di intervento su cui concentrarsi per migliorare il servizio offerto ed in particolare:

1. la gradevolezza e comodità degli arredi;
2. la visibilità e la segnaletica esterna della struttura;
3. il parcheggio;
4. la facilità di contatto telefonico.

Tutti i fattori riguardano aspetti ambientali ed organizzativi.

I fattori legati al personale ostetrico-ginecologico hanno ottenuto risultati molto elevati di soddisfazione in generale e per le quattro sedi di sub area (Bassano del Grappa, Marostica, Romano D’Ezzelino ed Asiago).

L’analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 5% indica che il miglioramento per le quattro sedi riguarda in particolare:

1. lo spazio a disposizione degli utenti per la sede di Bassano del Grappa;
2. la gradevolezza e comodità degli arredi per le sedi di Bassano, Marostica e Romano;
3. la visibilità e segnaletica esterna della struttura per tutte le sedi;
4. la facilità di accesso alla struttura per Bassano ed Asiago;
5. il parcheggio per Bassano e Asiago;
6. la facilità di contatto telefonico per tutte le sedi;
7. il tempo di attesa in sala d’aspetto prima di effettuare la visita per Bassano e Romano.

USER SATISFACTION SURVEY QUESTIONNAIRE

Family Counseling – outpatient health activity

Head office:

Bassano
 Marostica
 Romano
 Asiago

Dear lady,

We kindly ask you to express an opinion on certain aspects regarding the operation of the service. For each statement, please attribute the score that sees fit in relation to your level of satisfaction.

SECTION A – ENVIRONMENTS AND PLACES	not at all satisfied	not very satisfied	quite satisfied	satisfied	very satisfied	Would you like if it would be better?	
						It's good So	Yes, if.... You can
1. Space available to users	1	2	3	4	5	0	1
2. Cleanliness and hygiene of the spaces	1	2	3	4	5	0	1
3. Pleasantness and comfort of the furniture	1	2	3	4	5	0	1
4. Temperature	1	2	3	4	5	0	1
5. Brightness	1	2	3	4	5	0	1
6. Quietness	1	2	3	4	5	0	1
7. comfort of the environment	1	2	3	4	5	0	1

SECTION B – ACCESS AND WELCOME	not at all satisfied	not very satisfied	quite satisfied	satisfied	very satisfied	Would you like if it would be better?	
						It's good So	Yes, if.... You can
1. Visibility of outdoor signs of the structure	1	2	3	4	5	0	1
2. Easy access to the structure	1	2	3	4	5	0	1
3. Parking	1	2	3	4	5	0	1
4. Business hours	1	2	3	4	5	0	1
5. Fluency of telephone contact	1	2	3	4	5	0	1

SECTION C – WAITING TIMES	not at all satisfied	not very satisfied	quite satisfied	satisfied	very satisfied	Would you like if it would be better?	
						It's good So	Yes, if.... You can
1. Waiting time for an appointment	1	2	3	4	5	0	1
2. Waiting time in the waiting room before the visit	1	2	3	4	5	0	1

SECTION D – STAFF OBSTETRIC - GYNECOLOGICAL	not at all satisfied	not very satisfied	quite satisfied	satisfied	very satisfied	Would you like if it would be better?	
						It's good So	Yes, if.... You can
1. Politeness	1	2	3	4	5	0	1
2. Willingness to listen	1	2	3	4	5	0	1
3. Know-how and expertise	1	2	3	4	5	0	1
4. Attention paid to the problems and related needs	1	2	3	4	5	0	1
5. Clarity of information received	1	2	3	4	5	0	1
6. Completeness of the information received	1	2	3	4	5	0	1
7. Privacy respected	1	2	3	4	5	0	1

SECTION E – OVERALL EVALUATION OF THE SERVICE	not at all satisfied	not very satisfied	quite satisfied	satisfied	very satisfied	Would you like if it would be better?	
						It's good So	Yes, if.... You can
1. Overall, how satisfied are you of this service?	1	2	3	4	5	0	1
2. What do you consider are the aspects of the service that should be improved?							
a)							
b)							

Any reports or suggestions:

Who compiles

Nationality: Italian Foreign

Year of birth:

Qualification: Primary school Certificate of vocational training
 Secondary School Degree
 High School

Occupation: Workman Manager
 Clerk self-employed
 Retired unemployed
 Housewife More (Specify
.....)

The questionnaire is completed, we thank you for your cooperation!

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Consultorio Familiare – Attività sanitaria ambulatoriale

Sede: <input type="checkbox"/> Bassano <input type="checkbox"/> Marostica <input type="checkbox"/> Romano <input type="checkbox"/> Asiago

Gentile Signora,

Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere su alcuni aspetti riguardanti il funzionamento del servizio. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo livello di soddisfazione.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Spazio a disposizione degli utenti	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. Gradevolezza e comodità degli arredi	1	2	3	4	5	0	1
4. Temperatura	1	2	3	4	5	0	1
5. Luminosità	1	2	3	4	5	0	1
6. Silenziosità	1	2	3	4	5	0	1
7. Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4	5	0	1
3. Parcheggio	1	2	3	4	5	0	1
4. Orario di apertura	1	2	3	4	5	0	1
5. Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – TEMPI DI ATTESA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Tempo di attesa per avere un appuntamento	1	2	3	4	5	0	1
2. Tempo di attesa in sala di aspetto prima di effettuare la visita	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – PERSONALE OSTETRICO-GINECOLOGICO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
2. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
3. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
5. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
6. Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
7. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE E – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	1	2	3	4	5	0	1
2. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero migliorati?							
a)							
b)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati del compilatore

Cittadinanza: Italiana straniera

Anno di nascita:

Titolo di studio: Scuola Elementare Attestato di formazione professionale
 Scuola Media Inferiore Laurea
 Scuola Media Superiore

Professione: Operaio Imprenditore
 Impiegato Lavoratore autonomo
 Pensionato Disoccupato
 Casalinga Altro (Specificare.....)

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!



ANALISI QUALITA' PERCEPITA
CONSULTORIO FAMILIARE
ATTIVITA' PSICOSOCIALI

A cura dell'Ufficio Piano di Zona
Marzo – Agosto 2015

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevazione della soddisfazione utenti del Consultorio Familiare per le attività di area psico-sociale
• Destinatari	Utenza ad accesso spontaneo richiedente consulenze e supporto psicologico e sociale La rilevazione esclude l'ambito delle attività formative di prevenzione e l'utenza su mandato dell'autorità giudiziale.
• Campione	Tutti gli utenti che usufruiscono delle prestazioni psicosociali del Consultorio Familiare nel periodo di rilevazione.
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	<i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto. <i>Modalità di raccolta:</i> il questionario va compilato in loco ed inserito nel raccogliitore apposito. Sedi di somministrazione e raccolta: Bassano, Asiago, Romano d'Ezzelino e Marostica.

Tempi di realizzazione indagine	Anno 2015											
	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
Consegna questionari												
Raccolta questionari												
Analisi dei dati												
Restituzione esiti												

METODOLOGIA E STRUMENTI

Il questionario risulta costituito complessivamente da 26 quesiti raggruppati in 5 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Personale (psicologo/assistente sociale)
4. Valutazione complessiva del servizio
5. Dati socio demografici del compilatore.

Tutte le dimensioni di analisi sono state valutate su una scala di likert a 5 modalità (da 1=per nulla soddisfatto, a 5=molto soddisfatto). Per tutti gli item a valori più elevati della scala corrisponde un maggior grado di accordo/soddisfazione.

Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio, suggerimenti o segnalazioni tramite testo libero.

E' stata verificata preliminarmente la percentuale di dati mancanti contenuta nei questionari ed è stata calcolata la percentuale di compilazione delle domande. Sono stati considerati come validi i questionari compilati per almeno il 70% delle domande relative alla soddisfazione. Successivamente è stata effettuata una prima analisi descrittiva delle risposte fornite ai quesiti del questionario.

Per l'elaborazione dei dati è stato utilizzato il software SPSS.

RISULTATI GENERALI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata nei mesi di marzo-maggio 2015. Sono stati consegnati 195 questionari ad utenti che si sono presentati presso le sedi dei Consultori Familiari per attività psicosociali, e sono stati restituiti 153 questionari compilati, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 78,5%.

Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione per sede territoriale del servizio – QP CONSULTORIO FAMILIARE ATTIVITA' PSICOSOCIALI

	Consegnati	Ritornati	% di partecipazione
CF BASSANO	60	36	60,0%
CF MAROSTICA	39	31	79,5%
CF ROMANO	70	64	91,4%
CF ASIAGO	26	22	84,6%
Totale	195	153	78,5%

RISULTATI QUESTIONARIO QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' DI COMPILAZIONE DEI QUESTIONARI

Preliminarmente all'analisi delle risposte ai questionari sulla qualità percepita, è stato effettuato uno studio sui dati mancanti relativamente a ciascun quesito posto nel questionario. Infatti la percentuale di risposte mancanti può essere utilizzata come indicatore della qualità della compilazione dei questionari oggetto dell'indagine.

Dall'analisi emerge che le percentuali più elevate di non risposte fanno riferimento alla richiesta "Le piacerebbe fosse meglio" che accompagnava ciascun quesito del questionario. Nella parte relativa alla soddisfazione il quesito con percentuale più alta di risposte mancanti è quello sulla valutazione complessiva del servizio (5,9%). Tra le caratteristiche socio-demografiche del soggetto, non risulta compilato l'anno di nascita nel 5,2% dei casi.

Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei dati socio demografici- – QP CONSULTORIO FAMILIARE ATTIVITA' PSICOSOCIALI

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=153)
Sesso (<i>maschio, femmina</i>)	4	2,6%
Anno di nascita	8	5,2%
Titolo di studio (<i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i>)	4	2,6%
Professione (<i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i>)	5	3,3%

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario- QP CONSULTORIO FAMILIARE ATTIVITA' PSICOSOCIALI

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=153)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=153)
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI				
1. Spazio a disposizione degli utenti	1	0,7%	51	33,3%
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	0,7%	52	34,0%
3. Gradevolezza e comodità degli arredi	2	1,3%	53	34,6%
4. Temperatura	2	1,3%	52	34,0%
5. Luminosità	1	0,7%	55	35,9%
6. Silenziosità	2	1,3%	52	34,0%
7. Confortevolezza generale dell'ambiente	2	1,3%	55	35,9%
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA				
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	1	0,7%	53	34,6%
2. Facilità di accesso alla struttura	1	0,7%	51	33,3%
3. Parcheggio	1	0,7%	54	35,3%
4. Orario di apertura	1	0,7%	55	35,9%
5. Facilità di contatto telefonico	2	1,3%	54	35,3%
SEZIONE C – PERSONALE PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE				
1. Cortesia	1	0,7%	60	39,2%
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	1	0,7%	58	37,9%
3. Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento	1	0,7%	57	37,3%
4. Disponibilità all'ascolto	1	0,7%	60	39,2%
5. Competenza e professionalità dimostrata	2	1,3%	61	39,9%
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	2	1,3%	61	39,9%
7. Chiarezza informazioni ricevute	2	1,3%	61	39,9%
8. Completezza informazioni ricevute	3	2,0%	61	39,9%
9. Rispetto della privacy	2	1,3%	61	39,9%
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	9	5,9%	67	43,8%

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 98,7% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*- QP CONSULTORIO FAMILIARE ATTIVITA' PSICOSOCIALI

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	153	0	100	98,78	8,44

(*esclusi dal conteggio dati socio-demografici e "Le piacerebbe fosse meglio?")

Da questo studio sulla percentuale di risposte mancanti per rispondente, è stato deciso di considerare "validi" ai fini delle successive analisi solo i questionari con una percentuale di risposta ai quesiti relativi alla soddisfazione pari o superiore del 70%.

I casi validi per la valutazione della soddisfazione del consultorio familiare area psicosociale risultano pertanto **152**.

SINTESI DEI RISULTATI

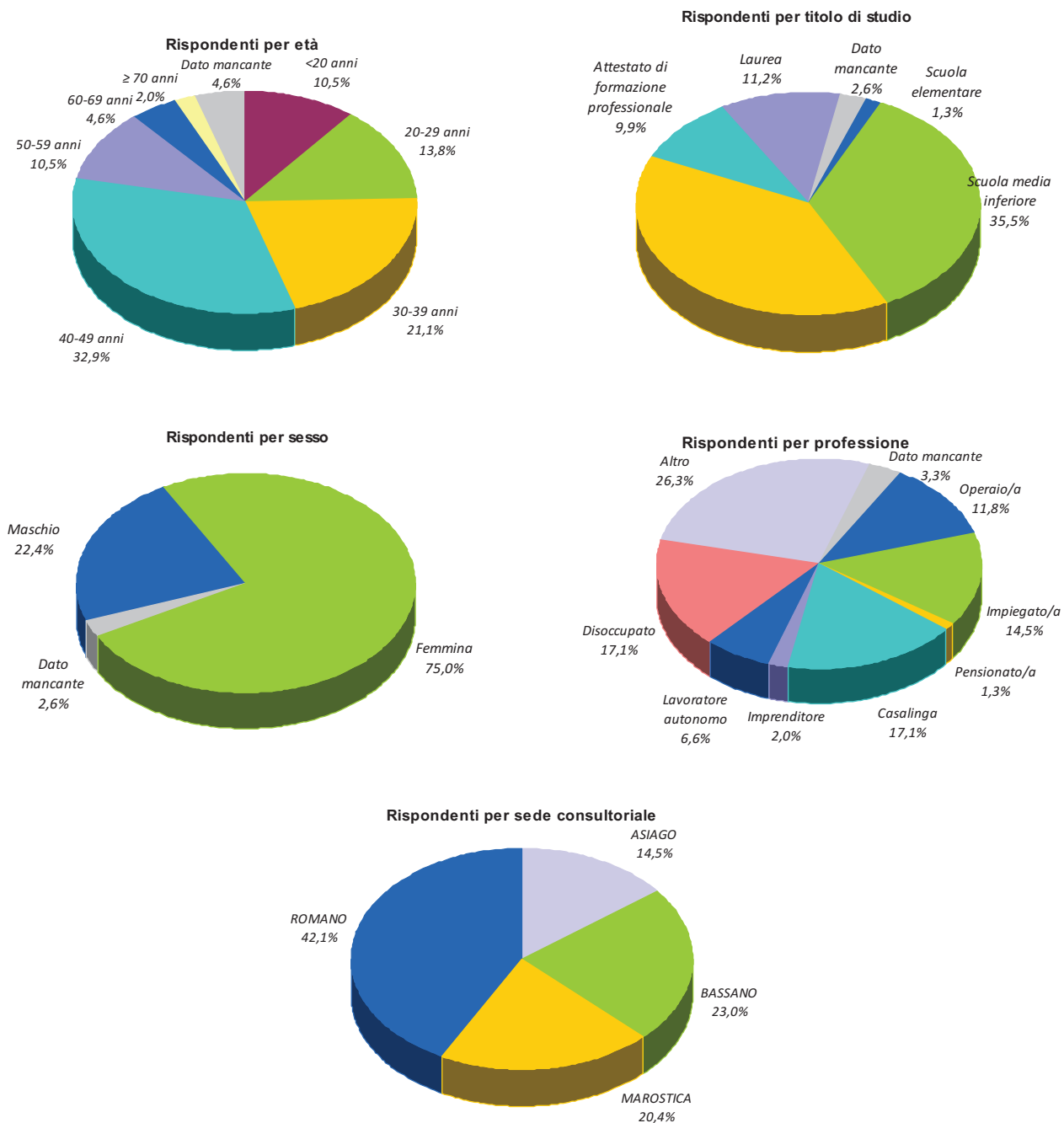
L'indagine sulla soddisfazione degli utenti che hanno avuto un accesso al consultorio per prestazioni psicosociali ha interessato 152 persone. Si tratta in prevalenza di rispondenti donne (75,0%); la classe di età più frequente risulta quella compresa nella fascia 40-49 anni (32,9%). Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere la licenza media superiore (39,5%). La professione più frequente risulta quella della casalinga (17,1%) e, in egual percentuale, la dichiarazione di essere in stato di disoccupazione.

Tabella n. 5: Sintesi descrittiva dei dati socio-demografici.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=152)	% rispetto al totale
Età:		
<20 anni	16	10,5%
20-29 anni	21	13,8%
30-39 anni	32	21,1%
40-49 anni	50	32,9%
50-59 anni	16	10,5%
60-69 anni	7	4,6%
≥ 70 anni	3	2,0%
Dato mancante	7	4,6%
Sesso:		
Maschio	34	22,4%
Femmina	114	75,0%
Dato mancante	4	2,6%
Titolo di studio:		
Scuola elementare	2	1,3%
Scuola media inferiore	54	35,5%
Scuola media superiore	60	39,5%
Attestato di formazione professionale	15	9,9%
Laurea	17	11,2%
Dato mancante	4	2,6%
Professione:		
Operaio/a	18	11,8%
Impiegato/a	22	14,5%
Pensionato/a	2	1,3%
Casalinga	26	17,1%
Imprenditore	3	2,0%
Lavoratore autonomo	10	6,6%
Disoccupato	26	17,1%
Altro*	40	26,3%
Dato mancante	5	3,3%
Sede Consultorio:		
Asiago	22	14,5%
Bassano	35	23,0%
Marostica	31	20,4%
Romano	64	42,1%

*le principali voci specificate: studente (n. 16 casi), insegnante), OSS, educatore

Figura n. 1: Distribuzione dei rispondenti secondo i dati socio demografici.



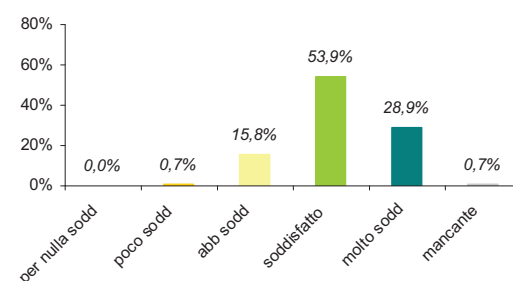
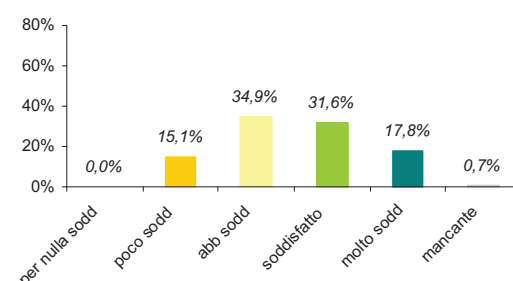
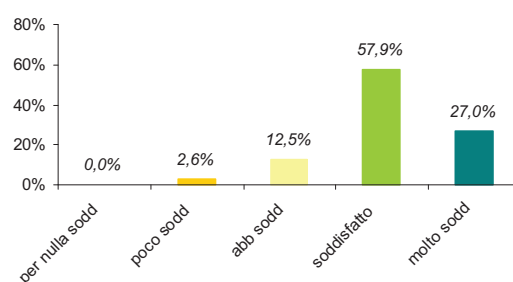
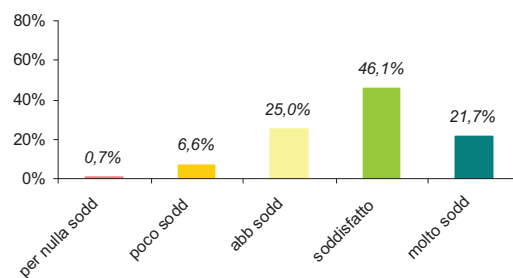
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione C – Personale (psicologo/assistente sociale), in particolare con riferimento ai quesiti relativi alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, alla competenza e professionalità, all'attenzione posta ai bisogni e ai problemi dell'utente, per i quali più del 70% dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto. Il punteggio medio di soddisfazione più basso si registra per la sezione A relativa all'Ambiente e agli spazi.

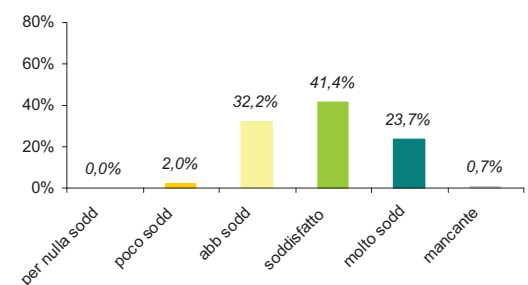
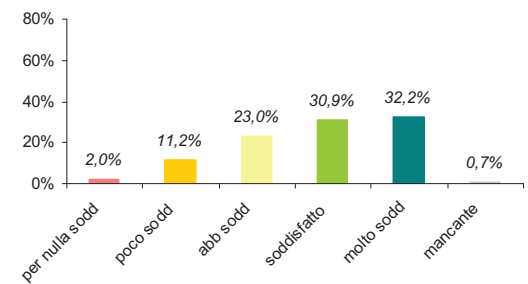
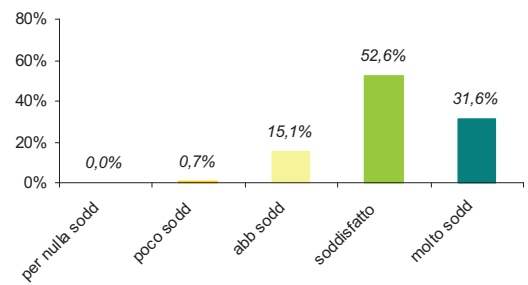
Dall'analisi congiunta soddisfazione-miglioramento, si può osservare che il quesito che presenta mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento e più basso di soddisfazione è quello relativo alla gradevolezza e comodità degli arredi.

Tabella n. 6: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

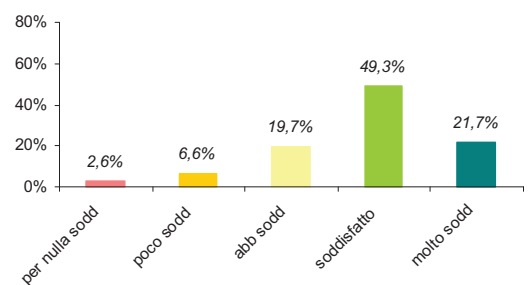
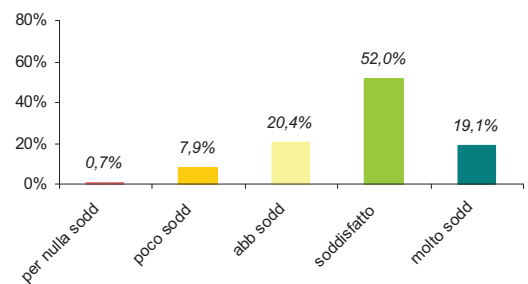
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Spazio a disposizione degli utenti		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,7%
2. Poco soddisfatto	10	6,6%
3. Abbastanza soddisfatto	38	25,0%
4. Soddisfatto	70	46,1%
5. Molto soddisfatto	33	21,7%
Pulizia e igiene degli ambienti		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	4	2,6%
3. Abbastanza soddisfatto	19	12,5%
4. Soddisfatto	88	57,9%
5. Molto soddisfatto	41	27,0%
Gradevolezza e comodità degli arredi		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	23	15,1%
3. Abbastanza soddisfatto	53	34,9%
4. Soddisfatto	48	31,6%
5. Molto soddisfatto	27	17,8%
Dato mancante	1	0,7%
Temperatura		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,7%
3. Abbastanza soddisfatto	24	15,8%
4. Soddisfatto	82	53,9%
5. Molto soddisfatto	44	28,9%
Dato mancante	1	0,7%



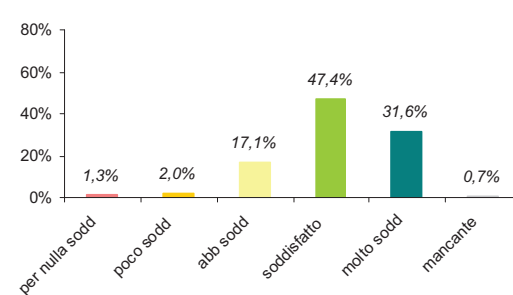
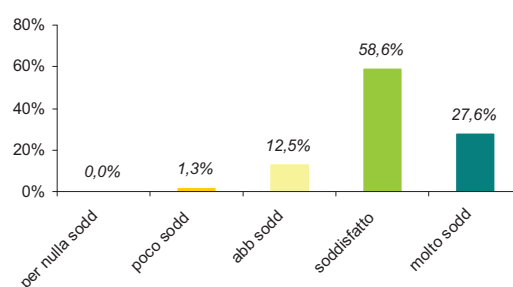
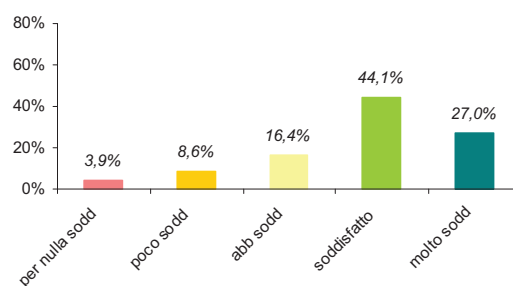
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Luminosità		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,7%
3. Abbastanza soddisfatto	23	15,1%
4. Soddisfatto	80	52,6%
5. Molto soddisfatto	48	31,6%
Silenziosità		
1. Per nulla soddisfatto	3	2,0%
2. Poco soddisfatto	17	11,2%
3. Abbastanza soddisfatto	35	23,0%
4. Soddisfatto	47	30,9%
5. Molto soddisfatto	49	32,2%
Dato mancante	1	0,7%
Confortevolezza generale dell'ambiente		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	2,0%
3. Abbastanza soddisfatto	49	32,2%
4. Soddisfatto	63	41,4%
5. Molto soddisfatto	36	23,7%
Dato mancante	1	0,7%



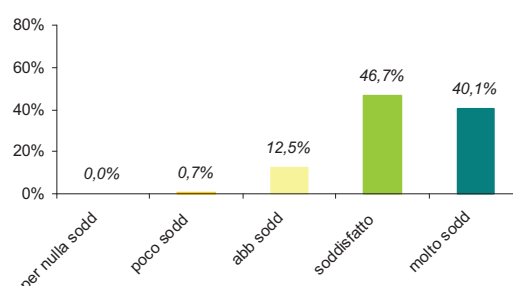
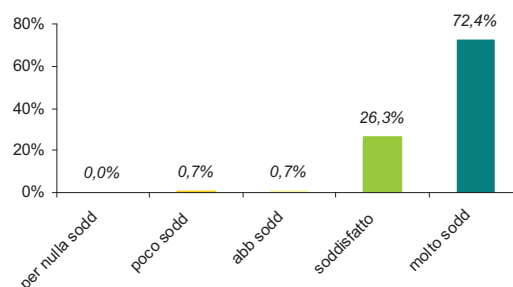
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Visibilità segnaletica esterna della struttura		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,7%
2. Poco soddisfatto	12	7,9%
3. Abbastanza soddisfatto	31	20,4%
4. Soddisfatto	79	52,0%
5. Molto soddisfatto	29	19,1%
Facilità di accesso alla struttura		
1. Per nulla soddisfatto	4	2,6%
2. Poco soddisfatto	10	6,6%
3. Abbastanza soddisfatto	30	19,7%
4. Soddisfatto	75	49,3%
5. Molto soddisfatto	33	21,7%



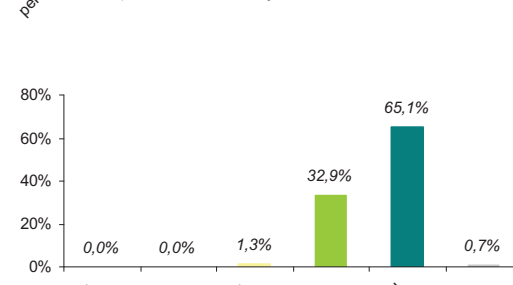
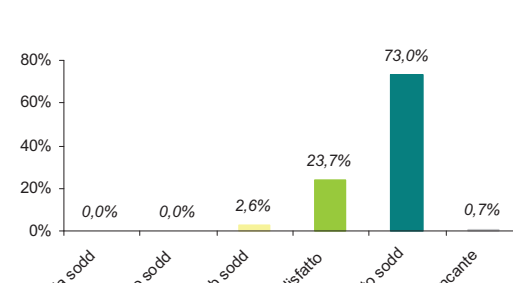
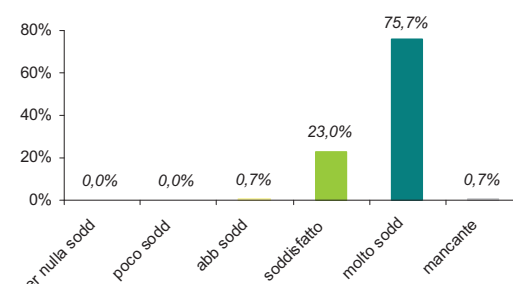
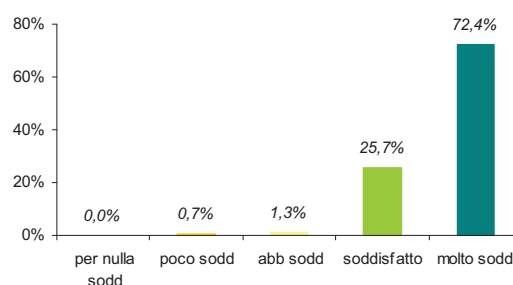
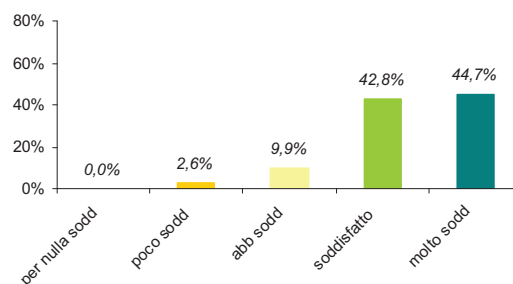
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Parcheggio		
1. Per nulla soddisfatto	6	3,9%
2. Poco soddisfatto	13	8,6%
3. Abbastanza soddisfatto	25	16,4%
4. Soddisfatto	67	44,1%
5. Molto soddisfatto	41	27,0%
Orario di apertura		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	1,3%
3. Abbastanza soddisfatto	19	12,5%
4. Soddisfatto	89	58,6%
5. Molto soddisfatto	42	27,6%
Facilità di contatto telefonico		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,3%
2. Poco soddisfatto	3	2,0%
3. Abbastanza soddisfatto	26	17,1%
4. Soddisfatto	72	47,4%
5. Molto soddisfatto	48	31,6%
Dato mancante	1	0,7%



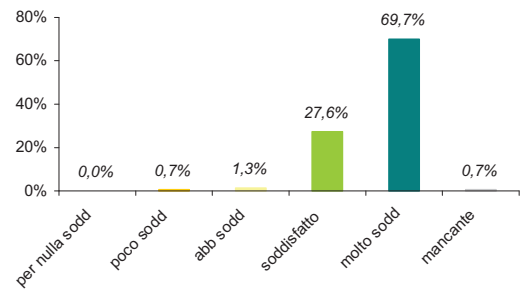
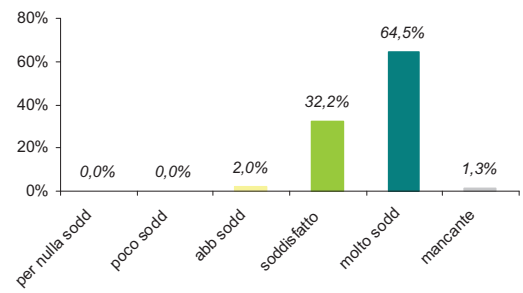
SEZIONE C – PERSONALE (PSICOLOGO E ASSISTENTE SOCIALE)	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesìa		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,7%
3. Abbastanza soddisfatto	1	0,7%
4. Soddisfatto	40	26,3%
5. Molto soddisfatto	110	72,4%
Tempo di attesa per avere un appuntamento		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,7%
3. Abbastanza soddisfatto	19	12,5%
4. Soddisfatto	71	46,7%
5. Molto soddisfatto	61	40,1%



SEZIONE C – PERSONALE (PSICOLOGO E ASSISTENTE SOCIALE)	Valori assoluti	% rispetto al totale
Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	4	2,6%
3. Abbastanza soddisfatto	15	9,9%
4. Soddisfatto	65	42,8%
5. Molto soddisfatto	68	44,7%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,7%
3. Abbastanza soddisfatto	2	1,3%
4. Soddisfatto	39	25,7%
5. Molto soddisfatto	110	72,4%
Competenza e professionalità dimostrata		0,0%
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	1	0,7%
4. Soddisfatto	35	23,0%
5. Molto soddisfatto	115	75,7%
Dato mancante	1	0,7%
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	4	2,6%
4. Soddisfatto	36	23,7%
5. Molto soddisfatto	111	73,0%
Dato mancante	1	0,7%
Chiarezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	2	1,3%
4. Soddisfatto	50	32,9%
5. Molto soddisfatto	99	65,1%
Dato mancante	1	0,7%



SEZIONE C – PERSONALE (PSICOLOGO E ASSISTENTE SOCIALE)	Valori assoluti	% rispetto al totale
Completezza informazioni ricevute		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	3	2,0%
4. Soddisfatto	49	32,2%
5. Molto soddisfatto	98	64,5%
Dato mancante	2	1,3%
Rispetto della privacy		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,7%
3. Abbastanza soddisfatto	2	1,3%
4. Soddisfatto	42	27,6%
5. Molto soddisfatto	106	69,7%
Dato mancante	1	0,7%



SEZIONE D– VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	9	5,9%
4. Soddisfatto	83	54,6%
5. Molto soddisfatto	52	34,2%
Dato mancante	8	5,3%

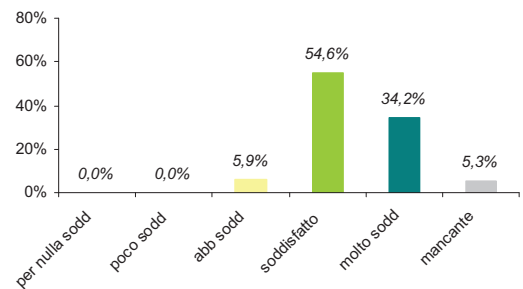


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
A1. Spazio a disposizione degli utenti	152	3,82	0,87	102	43,1
A2. Pulizia e igiene degli ambienti	152	4,09	0,70	101	20,8
A3. Gradevolezza e comodità degli arredi	151	3,52	0,96	100	48,0
A4. Temperatura	151	4,12	0,68	101	18,8
A5. Luminosità	152	4,15	0,69	98	20,4
A6. Silenziosità	151	3,81	1,08	101	39,6
A7. Confortevolezza generale dell'ambiente	151	3,87	0,79	98	43,9
B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	152	3,81	0,86	100	27,0
B2. Facilità di accesso alla struttura	152	3,81	0,94	102	28,4
B3. Parcheggio	152	3,82	1,05	99	18,2
B4. Orario di apertura	152	4,13	0,66	98	13,3
B5. Facilità di contatto telefonico	151	4,07	0,83	99	26,3
C1. Cortesia	152	4,70	0,51	93	1,1
C2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	152	4,26	0,70	95	14,7
C3. Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento	152	4,30	0,75	96	16,7
C4. Disponibilità all'ascolto	152	4,70	0,53	93	1,1
C5. Competenza e professionalità dimostrata	151	4,75	0,45	92	1,1
C6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	151	4,71	0,51	92	2,2
C7. Chiarezza informazioni ricevute	151	4,64	0,51	92	2,2
C8. Completezza informazioni ricevute	150	4,63	0,52	92	2,2
C9. Rispetto della privacy	151	4,68	0,54	92	1,1
D1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	144	4,30	0,58	86	17,4

Tabella n. 8: Punteggio medio per sezione del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	152	3,91	0,66
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	152	3,92	0,63
SEZIONE C – PERSONALE (PSICOLOGO E ASSISTENTE SOCIALE)	151	4,60	0,44
SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	144	4,30	0,58

Figura n. 2: Punteggi medi e deviazione standard – Soddisfazione per dimensione.

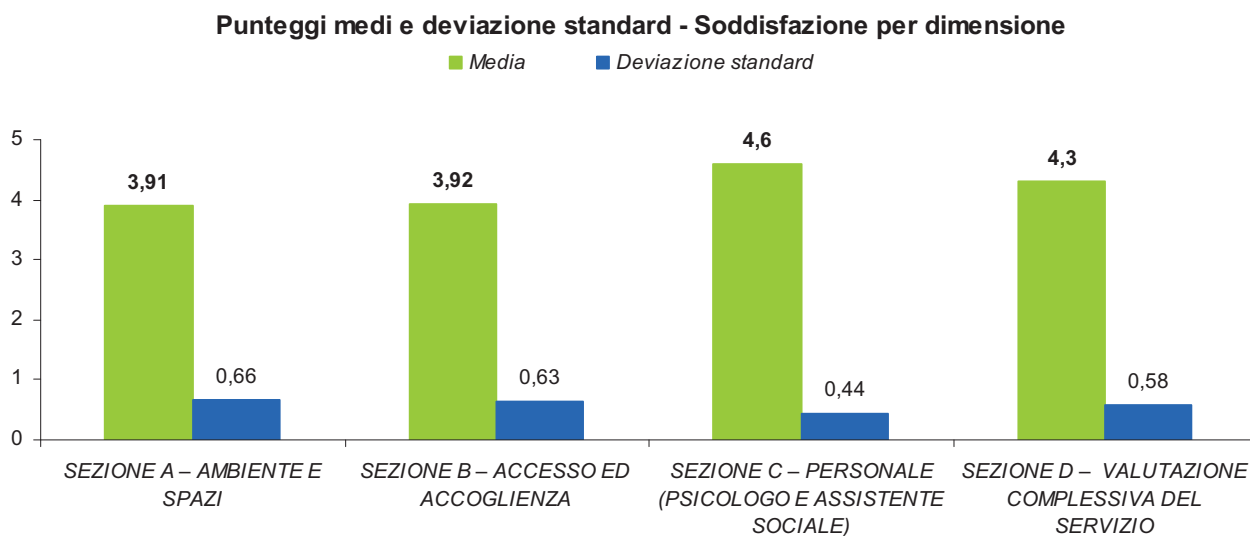
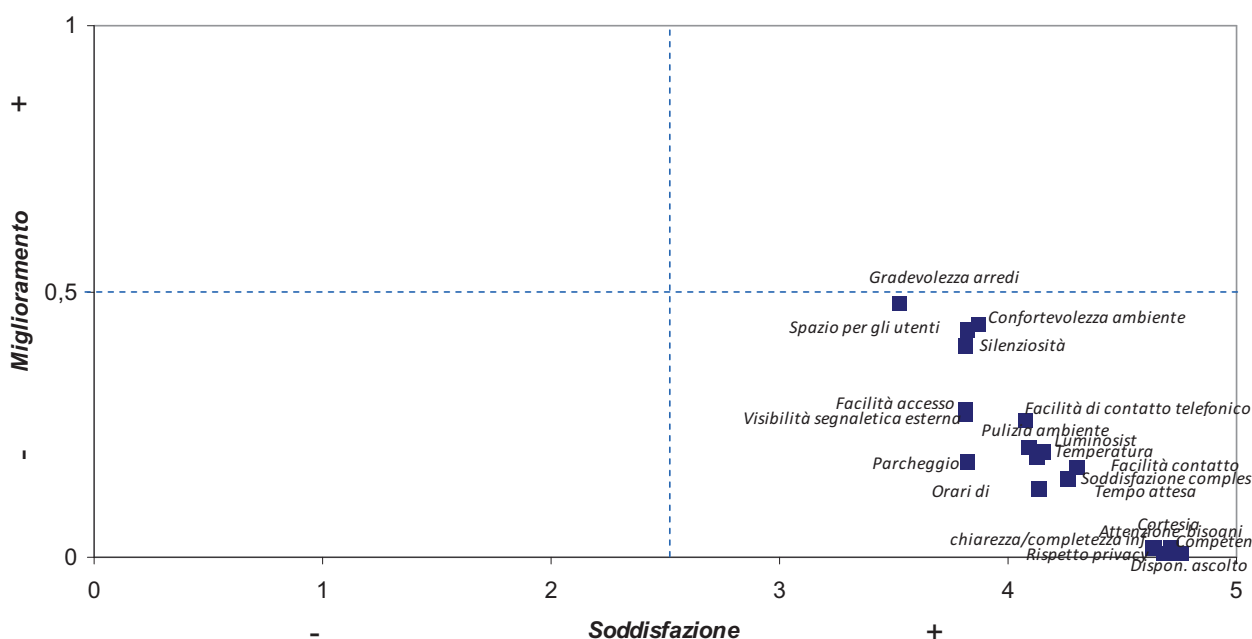


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



Nella parte finale del questionario, è stata prevista la possibilità da parte del rispondente di evidenziare eventuali aspetti migliorabili del servizio: suggerimenti o segnalazioni, che vanno analizzati con riferimento alla sede di Consultorio dove l'utente ha eseguito la prestazione.

Comunque tra i più frequenti commenti si rileva:

- Migliorare la possibilità di parcheggio.
- Migliorare i tempi di attesa per un appuntamento.
- Migliorare la reperibilità telefonica e l'ampliamento degli orari per prendere appuntamento (oppure predisporre una segreteria dove lasciare il numero).
- Migliorare gli spazi e ambienti troppo stretti.
- Migliorare la pulizia dei bagni ad uso degli utenti.

ANALISI PER SEDE CONSULTORIALE

Come approfondimento all'analisi, è stato effettuato uno studio della soddisfazione distinguendo le risposte per sede territoriale di erogazione delle prestazioni psicosociali ovvero per le quattro sedi dei Consultori familiari: Bassano, Marostica, Romano e Asiago. Le distribuzioni delle risposte ai quesiti del questionario rispetto alla sede consultoriale sono state confrontate mediante test di Kruskal Wallis, che ha evidenziato differenze significative di soddisfazione ($p < 0.05$). Inoltre, le distribuzioni dei punteggi rilevati per ciascuna sede sono stati rappresentati attraverso dei boxplot per ciascun quesito del questionario.

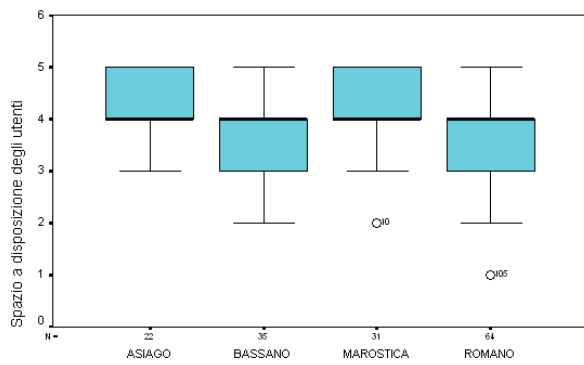
Tabella n. 9: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario per sede territoriale.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	BASSANO (N=35)		MAROSTICA (N=31)		ROMANO (N=64)		ASIAGO (N=22)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Spazio a disposizione degli utenti									0,000
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	1	1,6%	-	-	
2. Poco soddisfatto	1	2,9%	1	3,2%	8	12,5%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	11	31,4%	4	12,9%	22	34,4%	1	4,5%	
4. Soddisfatto	18	51,4%	14	45,2%	24	37,5%	14	63,6%	
5. Molto soddisfatto	5	14,3%	12	38,7%	9	14,1%	7	31,8%	
Pulizia e igiene degli ambienti									0,004
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	2	5,7%	-	-	2	3,1%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	3	8,6%	1	3,2%	13	20,3%	2	9,1%	
4. Soddisfatto	21	60,0%	18	58,1%	39	60,9%	10	45,5%	
5. Molto soddisfatto	9	25,7%	12	38,7%	10	15,6%	10	45,5%	
Gradevolezza e comodità degli arredi									0,000
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	4	11,4%	3	9,7%	15	23,4%	1	4,5%	
3. Abbastanza soddisfatto	13	37,1%	7	22,6%	28	43,8%	5	22,7%	
4. Soddisfatto	12	34,3%	10	32,3%	17	26,6%	9	40,9%	
5. Molto soddisfatto	5	14,3%	11	35,5%	4	6,3%	7	31,8%	
Dato mancante	1	2,9%	-	-	-	-	-	-	
Temperatura									0,783
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	1	2,9%	-	-	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	8	22,9%	5	16,1%	7	10,9%	4	18,2%	
4. Soddisfatto	16	45,7%	15	48,4%	40	62,5%	11	50,0%	
5. Molto soddisfatto	10	28,6%	11	35,5%	16	25,0%	7	31,8%	
Dato mancante	-	-	-	-	1	1,6%	-	-	
Luminosità									0,024
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	2		0,0%		0,0%	1	1,6%		

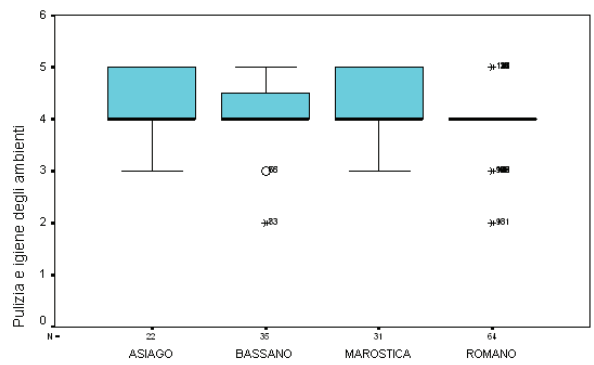
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	BASSANO (N=35)		MAROSTICA (N=31)		ROMANO (N=64)		ASIAGO (N=22)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
3. Abbastanza soddisfatto	3	5	14,3%	4	12,9%	13	20,3%	1	
4. Soddisfatto	4	20	57,1%	10	32,3%	36	56,3%	14	
5. Molto soddisfatto	5	10	28,6%	17	54,8%	14	21,9%	7	
Silenziosità									0,003
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	3	4,7%	-	-	
2. Poco soddisfatto	1	2,9%	1	3,2%	13	20,3%	2	9,1%	
3. Abbastanza soddisfatto	8	22,9%	4	12,9%	17	26,6%	6	27,3%	
4. Soddisfatto	14	40,0%	12	38,7%	16	25,0%	5	22,7%	
5. Molto soddisfatto	12	34,3%	14	45,2%	15	23,4%	8	36,4%	
Dato mancante	-	-	-	-	-	-	1	4,5%	
Confortevolezza generale dell'ambiente									0,000
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	3	4,7%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	14	40,0%	2	6,5%	27	42,2%	6	27,3%	
4. Soddisfatto	15	42,9%	16	51,6%	25	39,1%	7	31,8%	
5. Molto soddisfatto	6	17,1%	13	41,9%	9	14,1%	8	36,4%	
Dato mancante	-	-	-	-	-	-	1	4,5%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

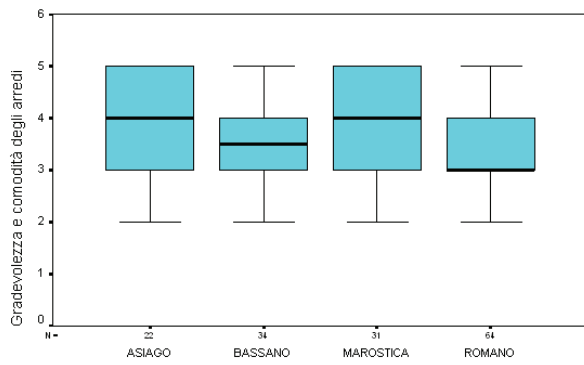
Figura n. 4: Distribuzione mediante boxplot delle risposte per sede territoriale e per quesito – SEZIONE A – AMBIENTI E SPAZI (sono stati omessi i dati mancanti)



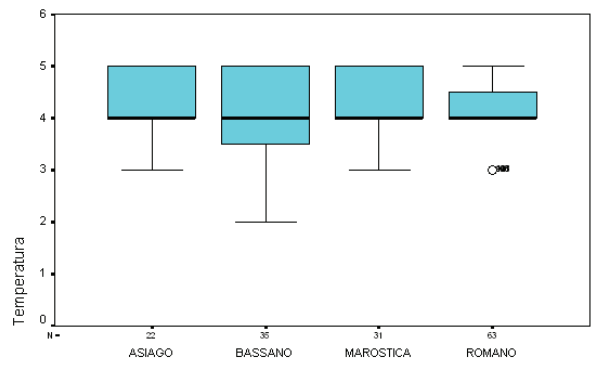
SEDE



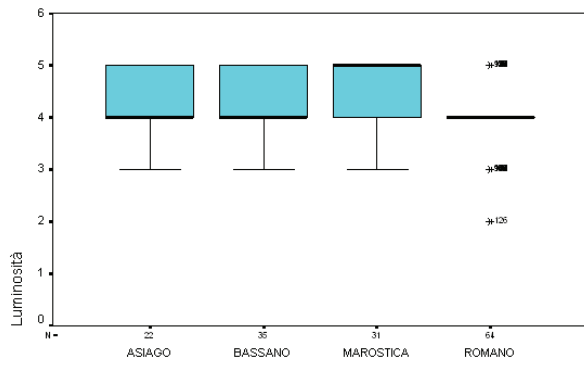
SEDE



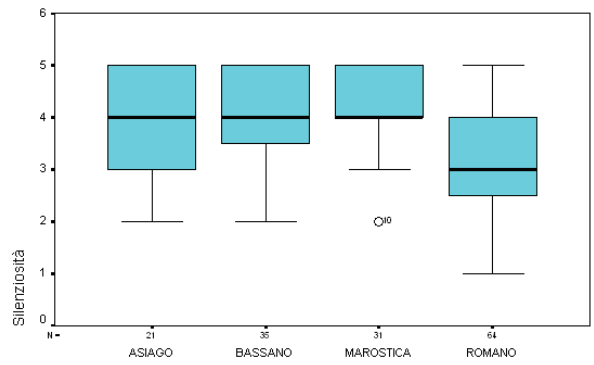
SEDE



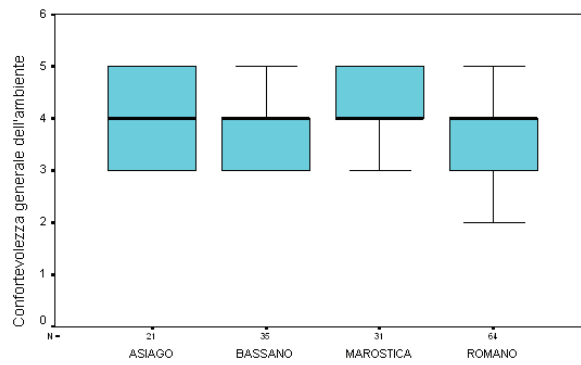
SEDE



SEDE



SEDE

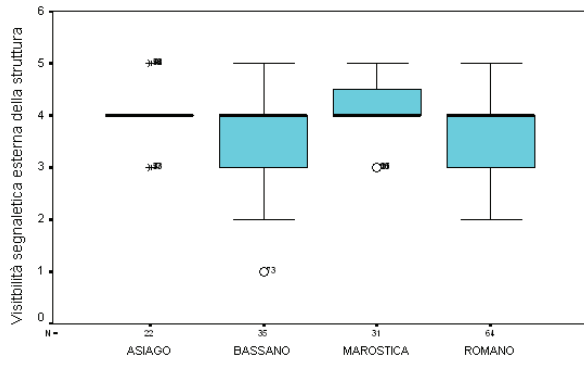


SEDE

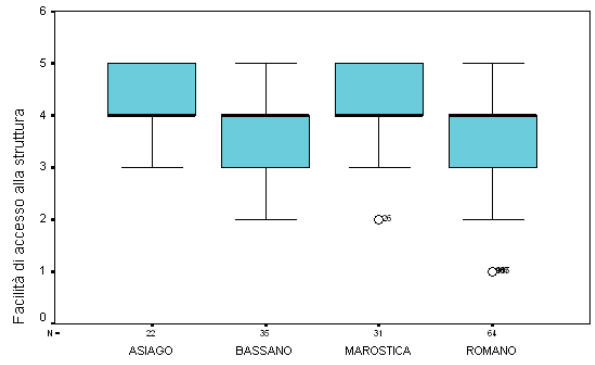
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	BASSANO (N=35)		MAROSTICA (N=31)		ROMANO (N=64)		ASIAGO (N=22)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Visibilità segnaletica esterna della struttura									0,088
1. Per nulla soddisfatto	1	2,9%	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	5	14,3%	-	-	7	10,9%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	8	22,9%	5	16,1%	14	21,9%	4	18,2%	
4. Soddisfatto	13	37,1%	18	58,1%	35	54,7%	13	59,1%	
5. Molto soddisfatto	8	22,9%	8	25,8%	8	12,5%	5	22,7%	
Facilità di accesso alla struttura									0,009
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	4	6,3%	-	-	
2. Poco soddisfatto	2	5,7%	1	3,2%	7	10,9%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	8	22,9%	5	16,1%	13	20,3%	4	18,2%	
4. Soddisfatto	17	48,6%	14	45,2%	33	51,6%	11	50,0%	
5. Molto soddisfatto	8	22,9%	11	35,5%	7	10,9%	7	31,8%	
Parcheggio									0,000
1. Per nulla soddisfatto	2	5,7%	-	-	-	-	4	18,2%	
2. Poco soddisfatto	7	20,0%	-	-	1	1,6%	5	22,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	7	20,0%	6	19,4%	7	10,9%	5	22,7%	
4. Soddisfatto	13	37,1%	12	38,7%	37	57,8%	5	22,7%	
5. Molto soddisfatto	6	17,1%	13	41,9%	19	29,7%	3	13,6%	
Orario di apertura									0,282
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	2	3,1%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	6	17,1%	5	16,1%	7	10,9%	1	4,5%	
4. Soddisfatto	20	57,1%	14	45,2%	42	65,6%	13	59,1%	
5. Molto soddisfatto	9	25,7%	12	38,7%	13	20,3%	8	36,4%	
Facilità di contatto telefonico									0,228
1. Per nulla soddisfatto	1	2,9%	-	-	1	1,6%	-	-	
2. Poco soddisfatto	1	2,9%	1	3,2%	1	1,6%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	5	14,3%	6	19,4%	13	20,3%	2	9,1%	
4. Soddisfatto	20	57,1%	10	32,3%	31	48,4%	11	50,0%	
5. Molto soddisfatto	7	20,0%	14	45,2%	18	28,1%	9	40,9%	
Dato mancante	1	2,9%	-	-	-	-	-	-	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

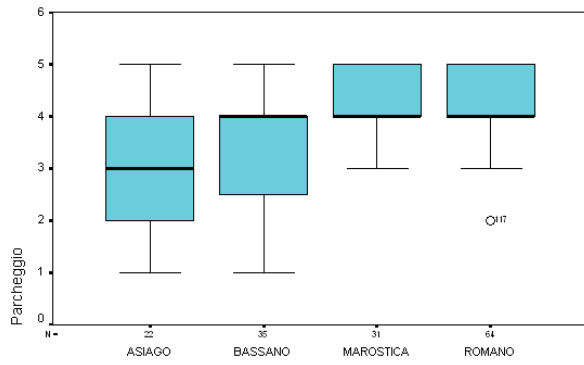
Figura n. 5: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE B – ACCESSO E ACCOGLIENZA



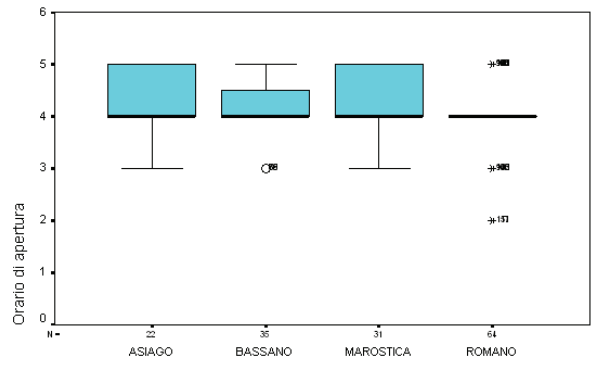
SEDE



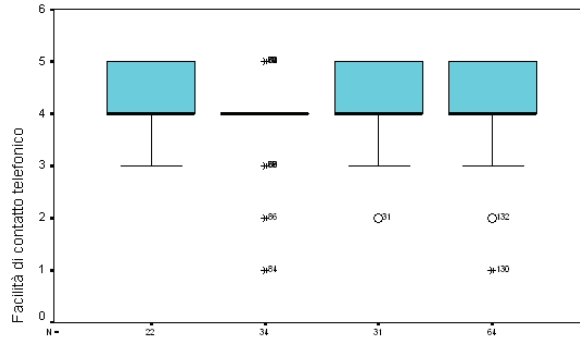
SEDE



SEDE



SEDE



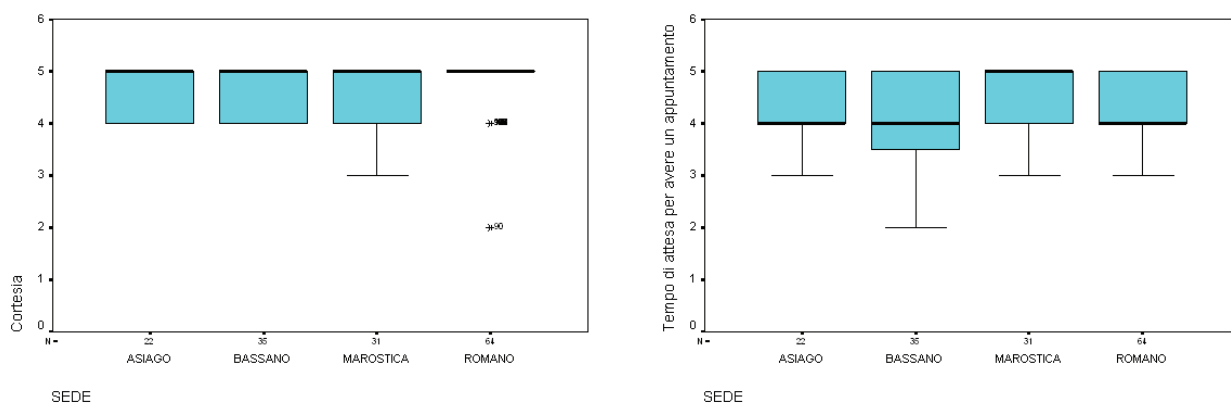
SEDE

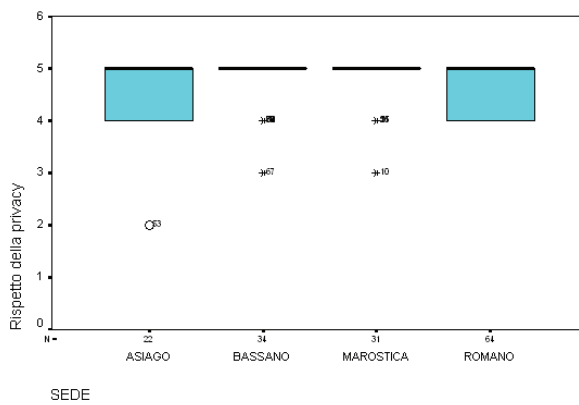
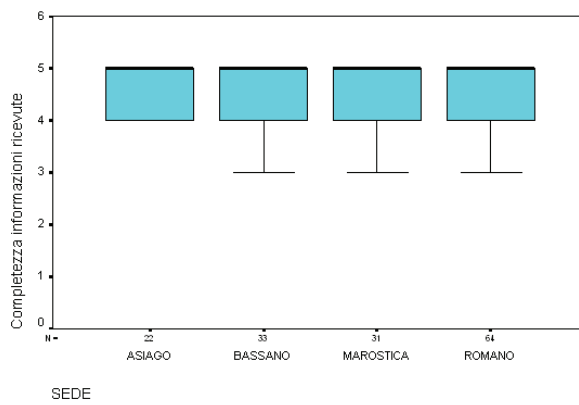
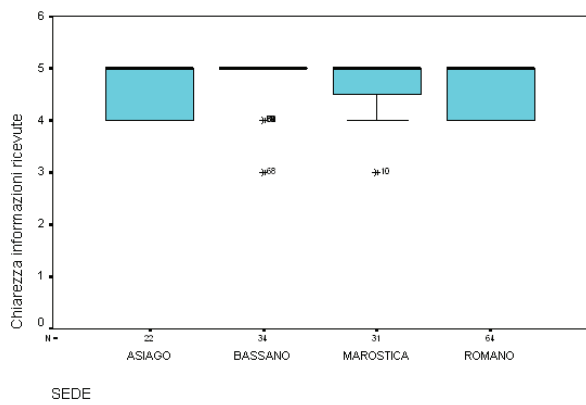
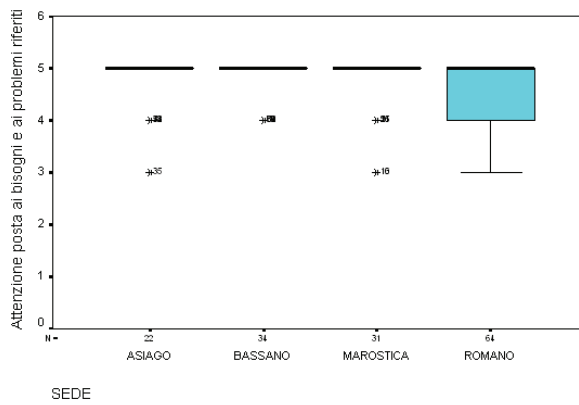
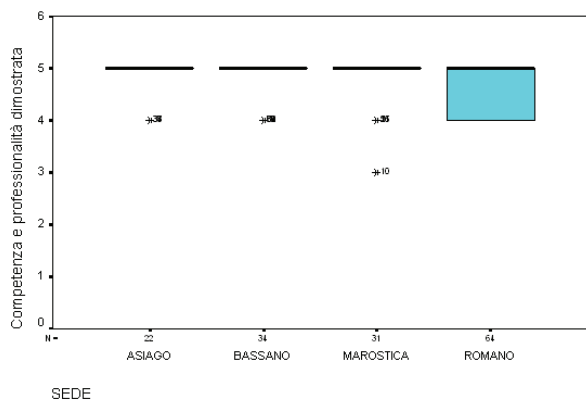
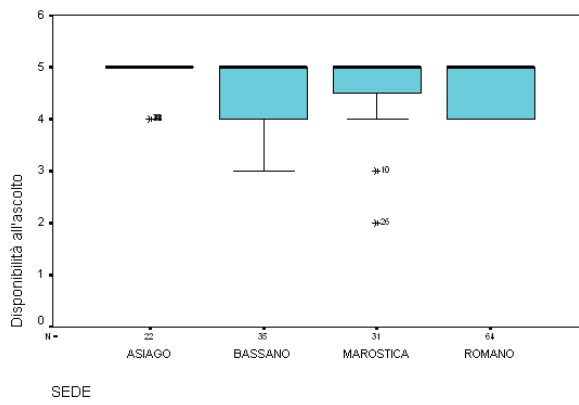
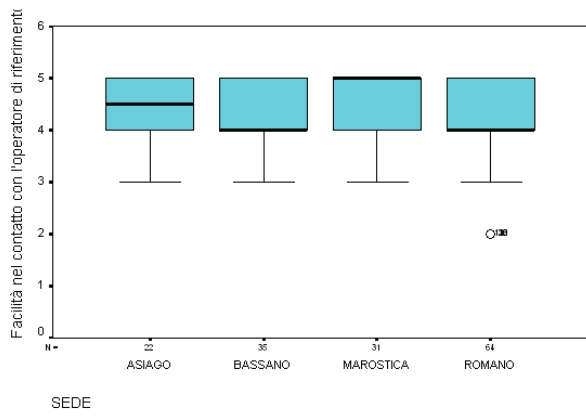
SEZIONE C – PERSONALE (PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE)	BASSANO (N=35)		MAROSTICA (N=31)		ROMANO (N=64)		ASIAGO (N=22)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Cortesia									0,742
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	1	1,6%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	-	-	1	3,2%	-	-	-	-	
4. Soddisfatto	12	34,3%	8	25,8%	14	21,9%	6	27,3%	
5. Molto soddisfatto	23	65,7%	22	71,0%	49	76,6%	16	72,7%	
Tempo di attesa per avere un appuntamento									0,003
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	1	2,9%	-	-	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	8	22,9%	2	6,5%	8	12,5%	1	4,5%	
4. Soddisfatto	13	37,1%	7	22,6%	37	57,8%	14	63,6%	
5. Molto soddisfatto	13	37,1%	22	71,0%	19	29,7%	7	31,8%	
Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento									0,040
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	4	6,3%	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	4	11,4%	3	9,7%	6	9,4%	2	9,1%	
4. Soddisfatto	18	51,4%	7	22,6%	31	48,4%	9	40,9%	
5. Molto soddisfatto	13	37,1%	21	67,7%	23	35,9%	11	50,0%	
Disponibilità all'ascolto									0,716
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	1	3,2%	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	1	2,9%	1	3,2%	-	-	-	-	
4. Soddisfatto	9	25,7%	6	19,4%	20	31,3%	4	18,2%	
5. Molto soddisfatto	25	71,4%	23	74,2%	44	68,8%	18	81,8%	
Competenza e professionalità dimostrata									0,577
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	-	-	1	3,2%	-	-	-	-	
4. Soddisfatto	7	20,0%	5	16,1%	19	29,7%	4	18,2%	
5. Molto soddisfatto	27	77,1%	25	80,6%	45	70,3%	18	81,8%	
Dato mancante	1	2,9%	-	-	-	-	-	-	
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti									0,559
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	-	-	2	6,5%	1	1,6%	1	4,5%	
4. Soddisfatto	7	20,0%	5	16,1%	20	31,3%	4	18,2%	
5. Molto soddisfatto	27	77,1%	24	77,4%	43	67,2%	17	77,3%	

SEZIONE C – PERSONALE (PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE)	BASSANO (N=35)		MAROSTICA (N=31)		ROMANO (N=64)		ASIAGO (N=22)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Dato mancante	1	2,9%	-	-	-	-	-	-	
Chiarezza informazioni ricevute									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	0,030
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	1	2,9%	1	3,2%	-	-	-	-	
4. Soddisfatto	6	17,1%	7	22,6%	31	48,4%	6	27,3%	
5. Molto soddisfatto	27	77,1%	23	74,2%	33	51,6%	16	72,7%	
Dato mancante	1	2,9%	-	-	-	-	-	-	
Completezza informazioni ricevute									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	0,459
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	1	2,9%	1	3,2%	1	1,6%	-	-	
4. Soddisfatto	8	22,9%	8	25,8%	26	40,6%	7	31,8%	
5. Molto soddisfatto	24	68,6%	22	71,0%	37	57,8%	15	68,2%	
Dato mancante	2	5,7%	-	-	-	-	-	-	
Rispetto della privacy									
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	0,440
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	-	-	1	4,5%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	2,9%	1	3,2%	-	-	-	-	
4. Soddisfatto	7	20,0%	6	19,4%	24	37,5%	5	22,7%	
5. Molto soddisfatto	26	74,3%	24	77,4%	40	62,5%	16	72,7%	
Dato mancante	1	2,9%	-	-	-	-	-	-	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

Figura n. 6: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE C – PERSONALE OSTETRICO-GINECOLOGICO

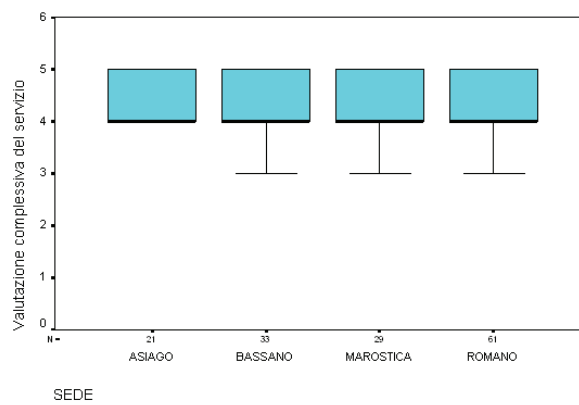




SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	BASSANO (N=35)		MAROSTICA (N=31)		ROMANO (N=64)		ASIAGO (N=22)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?									0,268
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-	
3. Abbastanza soddisfatto	4	11,4%	2	6,5%	3	4,7%	-	-	
4. Soddisfatto	16	45,7%	13	41,9%	42	65,6%	12	54,5%	
5. Molto soddisfatto	13	37,1%	14	45,2%	16	25,0%	9	40,9%	
Dato mancante	2	5,7%	2	6,5%	3	4,7%	1	4,5%	

* test di Kruskal Wallis (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando $p < 0.05$

Figura n. 7: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del Consultorio familiare – attività psico-sociale - risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 3,91 per la sezione “Ambiente e spazi” ad un valore medio di 4.60 per la sezione “ Psicologo e Assistente sociale” in una scala da 1 a 5.

L’analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 5% consente di individuare le priorità di intervento su cui concentrarsi per migliorare il servizio offerto ed in particolare:

1. spazio a disposizione degli utenti;
2. la gradevolezza e comodità degli arredi;
3. silenziosità;
4. la visibilità e la segnaletica esterna della struttura;
5. il parcheggio;
6. la facilità di accesso alla struttura.

Tutti i fattori riguardano aspetti ambientali ed organizzativi.

I fattori legati al personale ostetrico-ginecologico hanno ottenuto risultati molto elevati di soddisfazione in generale e per le quattro sedi di sub area (Bassano del Grappa, Marostica, Romano D’Ezzelino ed Asiago).

L’analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 5% indica che il miglioramento per le quattro sedi riguarda in particolare:

1. lo spazio a disposizione degli utenti per la sede di Romano d’Ezzelino;
2. la pulizia e igiene degli ambienti per la sede di Bassano del Grappa;
3. la gradevolezza e comodità degli arredi per le sedi di Bassano, Marostica e Romano;
4. la silenziosità per la sede di Romano d’Ezzelino;
5. la visibilità e segnaletica esterna della struttura per le sedi di Bassano e Romano;
6. la facilità di accesso alla struttura per la sede di Romano d’Ezzelino;
7. il parcheggio per Bassano e Asiago;
8. la facilità di contatto con l’operatore di riferimento per la sede di Romano d’Ezzelino.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

Consultorio Familiare – Attività psicosociale

Sede: Bassano Marostica Romano Asiago

Gentile Signora/Signore,

Le chiediamo cortesemente di esprimere un SUO parere su alcuni aspetti riguardanti il funzionamento del servizio. Per ogni affermazione attribuisca il punteggio che ritiene più opportuno in relazione al Suo livello di soddisfazione.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Spazio a disposizione degli utenti	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. Gradevolezza e comodità degli arredi	1	2	3	4	5	0	1
4. Temperatura	1	2	3	4	5	0	1
5. Luminosità	1	2	3	4	5	0	1
6. Silenziosità	1	2	3	4	5	0	1
7. Confortevolezza generale dell'ambiente	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso alla struttura	1	2	3	4	5	0	1
3. Parcheggio	1	2	3	4	5	0	1
4. Orario di apertura	1	2	3	4	5	0	1
5. Facilità di contatto telefonico	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE C – PERSONALE (psicologo/assistente sociale)	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	1	2	3	4	5	0	1
3. Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento	1	2	3	4	5	0	1
4. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
5. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
7. Chiarezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
8. Completezza informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
9. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	1	2	3	4	5	0	1
2. Quali sono secondo lei gli aspetti del servizio che andrebbero migliorati?							
a)							
b)							
c)							

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

Dati del compilatore

Sesso : Maschio Femmina

Anno di nascita:

Titolo di studio: Scuola Elementare
 Scuola Media Inferiore
 Scuola Media Superiore
 Attestato di formazione professionale
 Laurea

Professione: Operaio
 Impiegato
 Pensionato
 Casalinga
 Imprenditore
 Lavoratore autonomo
 Disoccupato
 Altro (Specificare.....)

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!