



# **ANALISI QUALITA' PERCEPITA**

## **SERVIZIO DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE**

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





## INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• <b>Obiettivo</b>	Rilevazione della soddisfazione dei familiari dei minori in carico al servizio di Neuropsichiatria Infantile
• <b>Destinatari</b>	Le famiglie con minori in carico al servizio di Neuropsichiatria Infantile
• <b>Campione</b>	Tutte le famiglie con minori in carico al servizio di Neuropsichiatria Infantile che accedono al servizio nel periodo di rilevazione (mesi di Marzo e Aprile 2015).
• <b>Strumento</b>	Questionario di rilevazione in formato cartaceo auto compilato
• <b>Modalità di somministrazione</b>	<i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto. Consegna del questionario in lingua inglese nel caso di familiari non italofoni. <i>Modalità di raccolta:</i> il questionario va compilato in loco ed inserito in un apposito raccoglitore. Sedi di somministrazione e raccolta: Bassano, Asiago 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 **43** quesiti raggruppati in:

**8 sezioni/aree di analisi:**

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Operatori di segreteria
4. Personale medico (Neuropsichiatra/Foniatra) e Psicologi
5. Personale riabilitativo (fisioterapista/logopedista/neuro psicomotricista)
6. Benessere dell'utente minore
7. Valutazione complessiva del servizio
8. 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.

## RISULTATI GENERALI DELL'INDAGINE

L'indagine è stata effettuata nei mesi di marzo-maggio 2015. Sono stati consegnati 897 questionari ad utenti che si sono presentati presso le sedi territoriali del Servizio di Neuropsichiatria Infantile, e sono stati restituiti 250 questionari compilati, pari ad una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 27,9%.

*Tabella n. 1: Numero di questionari consegnati, ritornati e percentuale di partecipazione per sede territoriale del servizio – QP NEUROPSICHIATRIA INFANTILE*

<i>NPI</i>	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
<b>Totale</b>	<b>897</b>	<b>250</b>	<b>27,9%</b>

## 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. Per quanto riguarda i quesiti del questionario relativi alla soddisfazione dei diversi aspetti del servizio, le domande con maggior presenza di non risposte risultano "Relazione positiva tra il minore e gli operatori" che non è stata compilata nel 45,2% dei questionari e "Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio", non compilata nell'11,6% dei questionari. Se si considerano le caratteristiche socio-demografiche del soggetto, non risulta compilato l'anno di nascita nel 19,6% dei casi.

Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei dati socio demografici- – QP NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

<b>DATI SOCIO DEMOGRAFICI</b>	<b>Valori mancanti</b>	<b>% sul totale (N=250)</b>
Sesso ( <i>maschio, femmina</i> )	10	4,0%
Cittadinanza ( <i>italiana, straniera</i> )	17	6,8%
Anno di nascita	49	19,6%
Titolo di studio ( <i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i> )	12	4,8%
Professione ( <i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i> )	16	6,4%

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario – QP NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

<b>QUESITI QUESTIONARIO</b>	<b>Valori Mancanti Soddisfazione</b>	<b>% sul totale (N=250)</b>	<b>Valori Mancanti Miglioramento</b>	<b>% sul totale (N=250)</b>
<b>SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI</b>				
1. Spazio a disposizione degli utenti	4	1,6%	81	32,4%
2. Pulizia e igiene degli ambienti	6	2,4%	88	35,2%
3. Gradevolezza e comodità degli arredi	6	2,4%	84	33,6%
4. Temperatura	6	2,4%	87	34,8%
5. Luminosità	5	2,0%	90	36,0%
6. Silenziosità	6	2,4%	91	36,4%
7. Confortevolezza generale dell'ambiente	3	1,2%	89	35,6%
<b>SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA</b>				
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	7	2,8%	89	35,6%
2. Facilità di accesso alla struttura	9	3,6%	96	38,4%
3. Parcheggio	6	2,4%	85	34,0%
4. Orario di apertura	7	2,8%	99	39,6%
5. Facilità di contatto telefonico	10	4,0%	100	40,0%
<b>SEZIONE C – OPERATORI DI SEGRETERIA</b>				
1. Cortesia	14	5,6%	110	44,0%
2. Disponibilità all'ascolto	14	5,6%	108	43,2%
3. Competenza e professionalità dimostrata	19	7,6%	109	43,6%
4. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	16	6,4%	107	42,8%
5. Rispetto della privacy	15	6,0%	107	42,8%
<b>SEZIONE D – PERSONALE MEDICO (NEUROPSICHIATRA/FONIATRA) e PSICOLOGI</b>				
1. Cortesia	15	6,0%	108	43,2%
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	17	6,8%	104	41,6%
3. Facilità di contatto con il medico/psicologo di riferimento	18	7,2%	114	45,6%
4. Disponibilità all'ascolto	14	5,6%	110	44,0%
5. Competenza e professionalità dimostrata	17	6,8%	112	44,8%
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	17	6,8%	111	44,4%
7. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite mediche e/o psicologiche	16	6,4%	112	44,8%
8. Rispetto della privacy	20	8,0%	116	46,4%

<b>SEZIONE E – PERSONALE RIABILITATIVO(FISIOTERAPISTA/LOGOPEDISTA/NEUROPSICOMOTRICISTA)</b>				
1. Il minore ha avuto contatti con il personale riabilitativo del servizio ( fisioterapista, logopedista, neuropsicomotricista)	21	8,4%		
Se Sì (N=177):		su 177		su 177
2. Cortesia	2	1,1%	77	43,5%
3. Tempo di attesa per avere un appuntamento	2	1,1%	72	40,7%
4. Facilità di contatto con l’operatore di riferimento	10	5,6%	79	44,6%
5. Disponibilità all’ascolto	3	1,7%	76	42,9%
6. Competenza e professionalità dimostrata	4	2,3%	77	43,5%
7. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	3	1,7%	76	42,9%
8. Chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie e/o psicoeducative ricevute durante i trattamenti	4	2,3%	74	41,8%
9. Rispetto della privacy	6	3,4%	79	44,6%
<b>SEZIONE F – BENESSERE DELL’UTENTE MINORE</b>				
1. Relazione positiva tra il minore e gli operatori	113	45,2%	166	66,4%
2. Il minore sta seguendo cicli di trattamento farmacologico e/o riabilitativo e/o di sostegno psicologico	38	15,2%		
Se Sì (N=102):		su 102		su 102
2.1 Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti dal minore dovuti ai trattamenti seguiti	2	2,0%	41	40,2%
<b>SEZIONE G – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	29	11,6%	124	49,6%

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 93,3% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario\*- QP NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

	<b>N. questionari</b>	<b>Minimo</b>	<b>Massimo</b>	<b>Media</b>	<b>deviazione std.</b>
Percentuale di compilazione	250	0	100	93,3	13,8

(\*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 **238**.

## SINTESI DEI RISULTATI

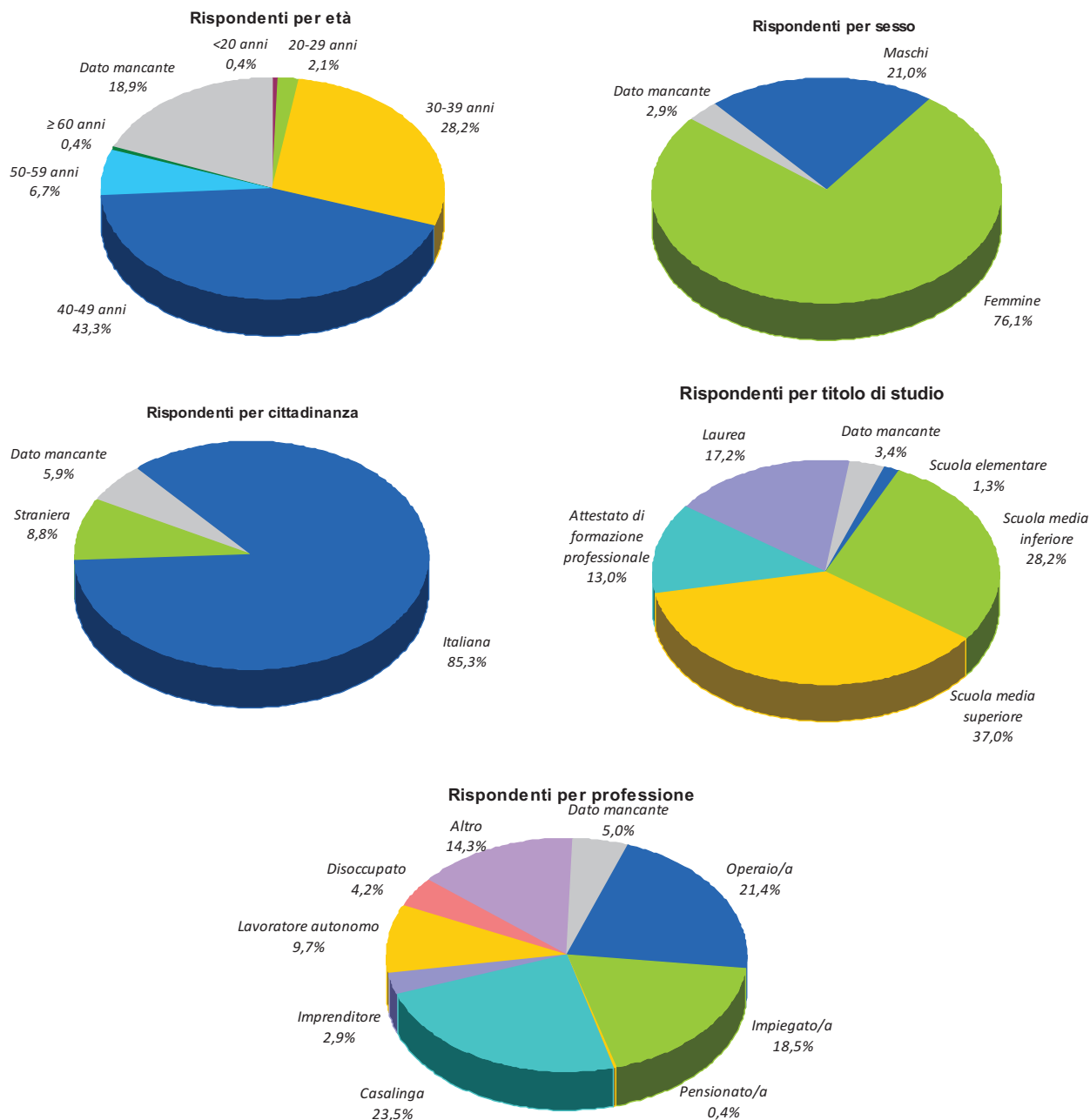
L'indagine sulla soddisfazione dei familiari dei minori in carico al servizio di Neuropsichiatria Infantile ha interessato 238 persone. I rispondenti in prevalenza erano di età compresa nella fascia 40-49 anni (43,3%); l'8,8% di cittadinanza straniera. Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere la licenza media superiore (37,0%). Le professioni più frequenti risultano quelle della casalinga (23,5%) e dell'operaio/a (21,4%).

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

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=238)	% rispetto al totale
<b>Età:</b>		
<20 anni	1	0,4%
20-29 anni	5	2,1%
30-39 anni	67	28,2%
40-49 anni	103	43,3%
50-59 anni	16	6,7%
≥ 60 anni	1	0,4%
Dato mancante/non pertinente	45	18,9%
<b>Sesso:</b>		
Maschio	50	21,0%
Femmina	181	76,1%
Dato mancante	7	2,9%
<b>Cittadinanza:</b>		
Italiana	203	85,3%
Straniera	21	8,8%
Dato mancante	14	5,9%
<b>Titolo di studio:</b>		
Scuola elementare	3	1,3%
Scuola media inferiore	67	28,2%
Scuola media superiore	88	37,0%
Attestato di formazione professionale	31	13,0%
Laurea	41	17,2%
Dato mancante	8	3,4%
<b>Professione:</b>		
Operaio/a	51	21,4%
Impiegato/a	44	18,5%
Pensionato/a	1	0,4%
Casalinga	56	23,5%
Imprenditore	7	2,9%
Lavoratore autonomo	23	9,7%
Disoccupato	10	4,2%
Altro*	34	14,3%
Dato mancante	12	5,0%
<b>Sede Neuropsichiatria Infantile:</b>		
Asiago	45	18,9%
Bassano	159	66,8%
Marostica	21	8,8%
Romano	13	5,5%

\*Le principali voci specificate: insegnante (n. 9 casi), personale sanitario (n.10 casi)

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



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 E– Personale riabilitativo dove più dell’80% dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto rispetto agli aspetti relativi alla 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 34,5% di rispondenti poco o per nulla soddisfatti.

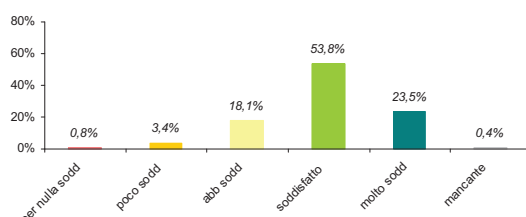
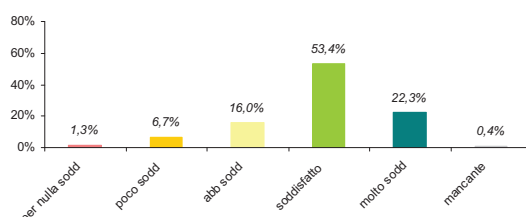
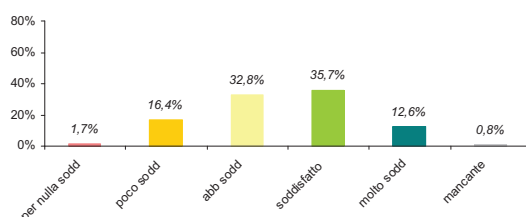
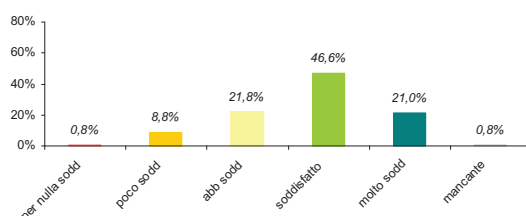
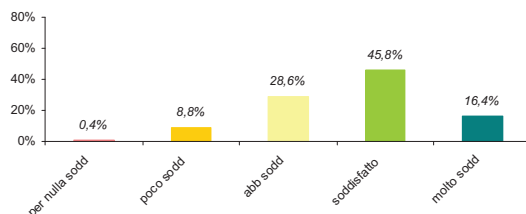
Dall’analisi congiunta soddisfazione-miglioramento, si può osservare che per la maggioranza dei quesiti vengono raggiunti punteggi medi di soddisfazione elevati: i quesiti che presentano mediamente un



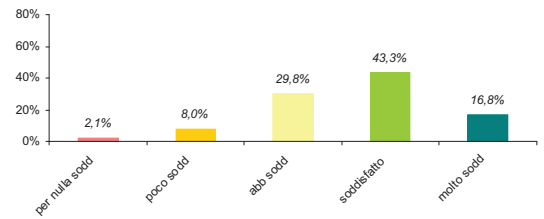
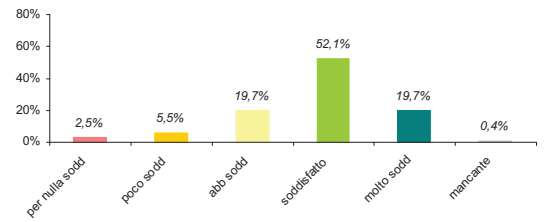
punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento sono quelli relativi al parcheggio, ai tempi di attesa per avere un appuntamento da parte del medico (neuropsichiatra/foniatra), psicologo e da parte del personale riabilitativo (fisioterapista, logopedista, neuro psicomotricista), alla gradevolezza e comodità degli arredi e allo spazio a disposizione per gli utenti.

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

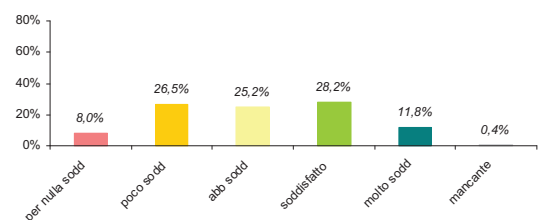
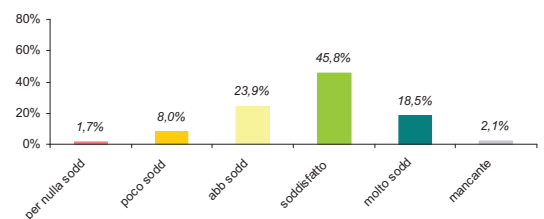
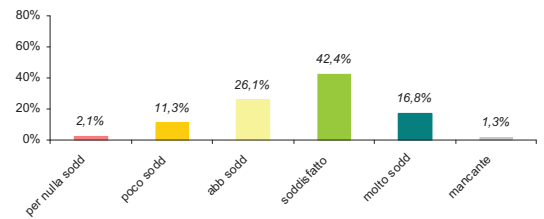
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Spazio a disposizione degli utenti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,4%
2. Poco soddisfatto	21	8,8%
3. Abbastanza soddisfatto	68	28,6%
4. Soddisfatto	109	45,8%
5. Molto soddisfatto	39	16,4%
<b>Pulizia e igiene degli ambienti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,8%
2. Poco soddisfatto	21	8,8%
3. Abbastanza soddisfatto	52	21,8%
4. Soddisfatto	111	46,6%
5. Molto soddisfatto	50	21,0%
Dato mancante	2	0,8%
<b>Gradevolezza e comodità degli arredi</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	1,7%
2. Poco soddisfatto	39	16,4%
3. Abbastanza soddisfatto	78	32,8%
4. Soddisfatto	85	35,7%
5. Molto soddisfatto	30	12,6%
Dato mancante	2	0,8%
<b>Temperatura</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,3%
2. Poco soddisfatto	16	6,7%
3. Abbastanza soddisfatto	38	16,0%
4. Soddisfatto	127	53,4%
5. Molto soddisfatto	53	22,3%
Dato mancante	1	0,4%
<b>Luminosità</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,8%
2. Poco soddisfatto	8	3,4%
3. Abbastanza soddisfatto	43	18,1%
4. Soddisfatto	128	53,8%
5. Molto soddisfatto	56	23,5%
Dato mancante	1	0,4%



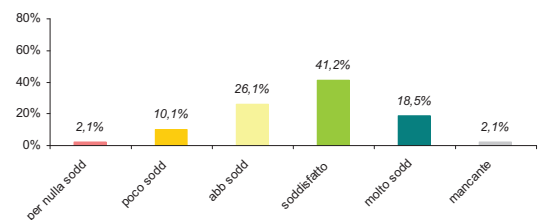
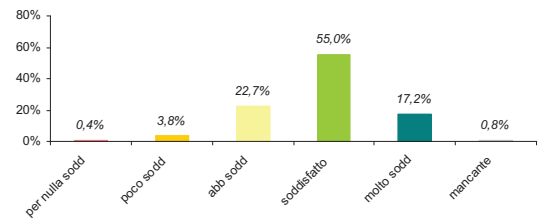
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Silenziosità</b>		
1. Per nulla soddisfatto	6	2,5%
2. Poco soddisfatto	13	5,5%
3. Abbastanza soddisfatto	47	19,7%
4. Soddisfatto	124	52,1%
5. Molto soddisfatto	47	19,7%
Dato mancante	1	0,4%
<b>Confortevolezza generale dell'ambiente</b>		
1. Per nulla soddisfatto	5	2,1%
2. Poco soddisfatto	19	8,0%
3. Abbastanza soddisfatto	71	29,8%
4. Soddisfatto	103	43,3%
5. Molto soddisfatto	40	16,8%



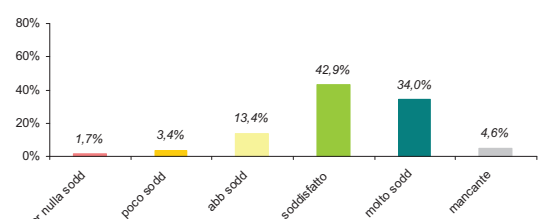
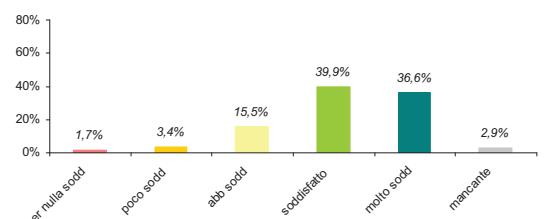
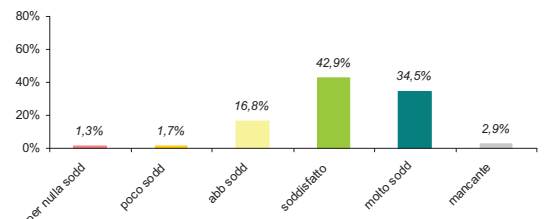
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Visibilità segnaletica esterna della struttura</b>		
1. Per nulla soddisfatto	5	2,1%
2. Poco soddisfatto	27	11,3%
3. Abbastanza soddisfatto	62	26,1%
4. Soddisfatto	101	42,4%
5. Molto soddisfatto	40	16,8%
Dato mancante	3	1,3%
<b>Facilità di accesso alla struttura</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	1,7%
2. Poco soddisfatto	19	8,0%
3. Abbastanza soddisfatto	57	23,9%
4. Soddisfatto	109	45,8%
5. Molto soddisfatto	44	18,5%
Dato mancante	5	2,1%
<b>Parcheggio</b>		
1. Per nulla soddisfatto	19	8,0%
2. Poco soddisfatto	63	26,5%
3. Abbastanza soddisfatto	60	25,2%
4. Soddisfatto	67	28,2%
5. Molto soddisfatto	28	11,8%
Dato mancante	1	0,4%



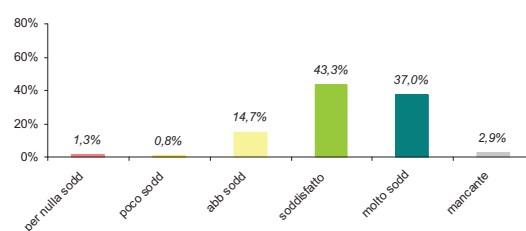
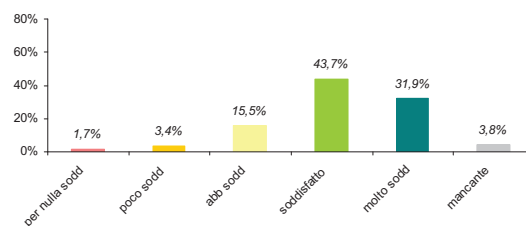
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Orario di apertura</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,4%
2. Poco soddisfatto	9	3,8%
3. Abbastanza soddisfatto	54	22,7%
4. Soddisfatto	131	55,0%
5. Molto soddisfatto	41	17,2%
Dato mancante	2	0,8%
<b>Facilità di contatto telefonico</b>		
1. Per nulla soddisfatto	5	2,1%
2. Poco soddisfatto	24	10,1%
3. Abbastanza soddisfatto	62	26,1%
4. Soddisfatto	98	41,2%
5. Molto soddisfatto	44	18,5%
Dato mancante	5	2,1%



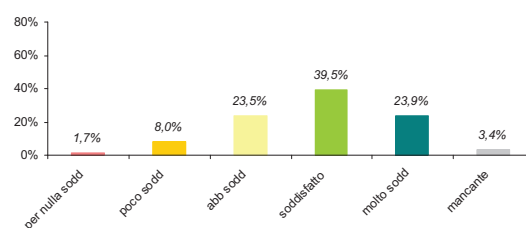
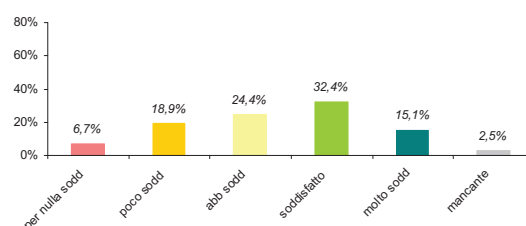
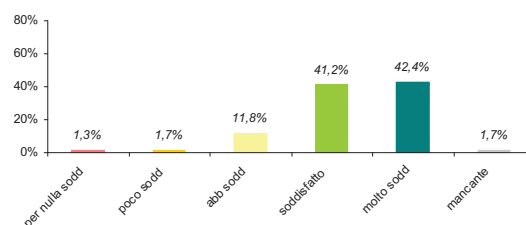
SEZIONE C– OPERATORI DI SEGRETERIA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Cortesìa</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,3%
2. Poco soddisfatto	4	1,7%
3. Abbastanza soddisfatto	40	16,8%
4. Soddisfatto	102	42,9%
5. Molto soddisfatto	82	34,5%
Dato mancante	7	2,9%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	1,7%
2. Poco soddisfatto	8	3,4%
3. Abbastanza soddisfatto	37	15,5%
4. Soddisfatto	95	39,9%
5. Molto soddisfatto	87	36,6%
Dato mancante	7	2,9%
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	1,7%
2. Poco soddisfatto	8	3,4%
3. Abbastanza soddisfatto	32	13,4%
4. Soddisfatto	102	42,9%
5. Molto soddisfatto	81	34,0%
Dato mancante	11	4,6%



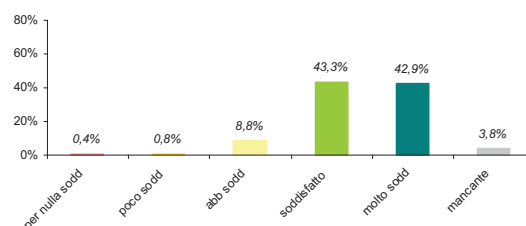
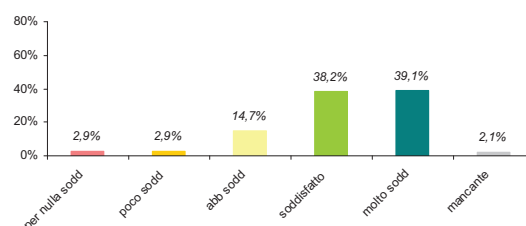
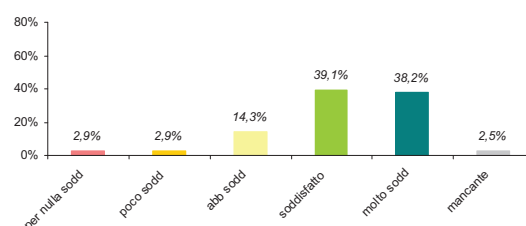
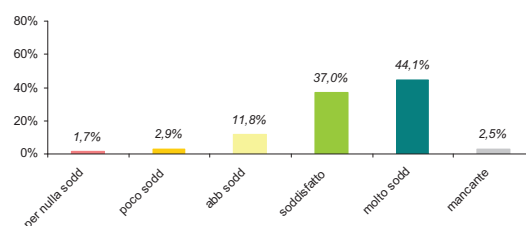
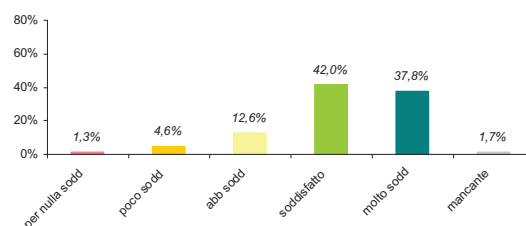
SEZIONE C– OPERATORI DI SEGRETERIA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	1,7%
2. Poco soddisfatto	8	3,4%
3. Abbastanza soddisfatto	37	15,5%
4. Soddisfatto	104	43,7%
5. Molto soddisfatto	76	31,9%
Dato mancante	9	3,8%
<b>Rispetto della privacy</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,3%
2. Poco soddisfatto	2	0,8%
3. Abbastanza soddisfatto	35	14,7%
4. Soddisfatto	103	43,3%
5. Molto soddisfatto	88	37,0%
Dato mancante	7	2,9%



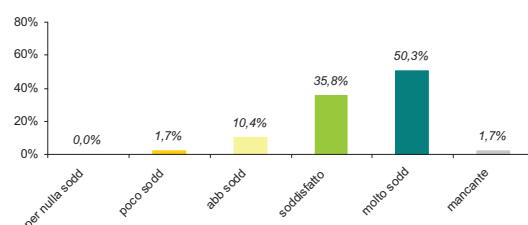
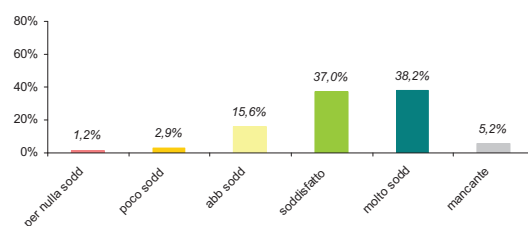
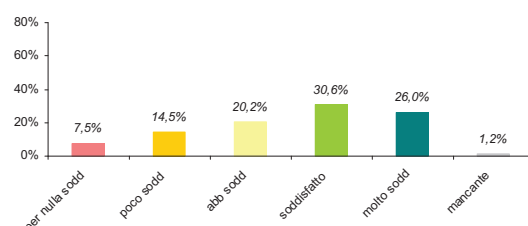
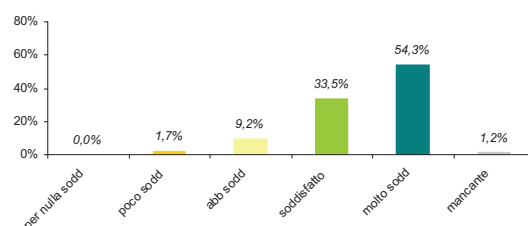
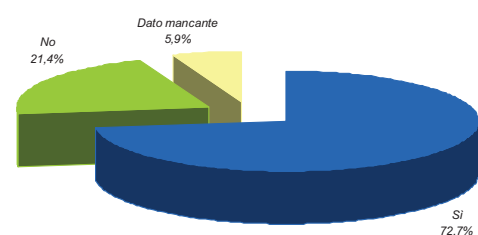
SEZIONE D– PERSONALE MEDICO (NEUROPSICHIATRA/FONIATRA) PSICOLOGI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Cortesia</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,3%
2. Poco soddisfatto	4	1,7%
3. Abbastanza soddisfatto	28	11,8%
4. Soddisfatto	98	41,2%
5. Molto soddisfatto	101	42,4%
Dato mancante	4	1,7%
<b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	16	6,7%
2. Poco soddisfatto	45	18,9%
3. Abbastanza soddisfatto	58	24,4%
4. Soddisfatto	77	32,4%
5. Molto soddisfatto	36	15,1%
Dato mancante	6	2,5%
<b>Facilità di contatto con il medico/psicologo di riferimento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	1,7%
2. Poco soddisfatto	19	8,0%
3. Abbastanza soddisfatto	56	23,5%
4. Soddisfatto	94	39,5%
5. Molto soddisfatto	57	23,9%



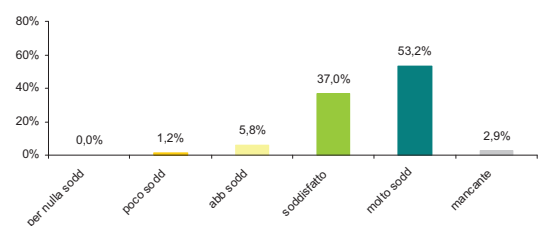
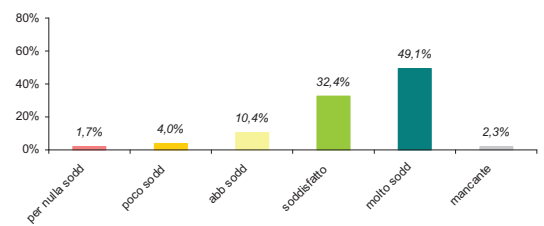
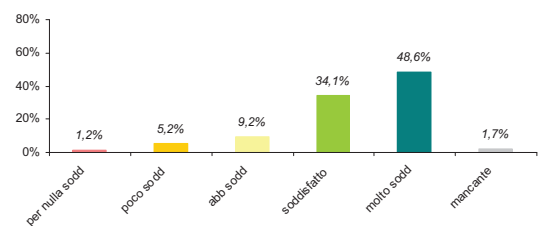
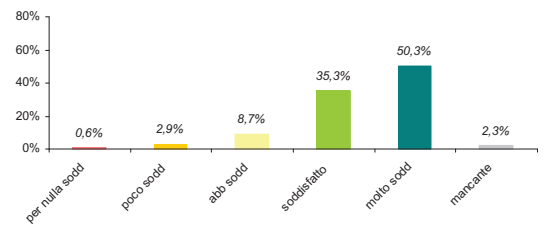
SEZIONE D- PERSONALE MEDICO (NEUROPSICHIATRA/FONIATRA) PSICOLOGI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Dato mancante	8	3,4%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,3%
2. Poco soddisfatto	11	4,6%
3. Abbastanza soddisfatto	30	12,6%
4. Soddisfatto	100	42,0%
5. Molto soddisfatto	90	37,8%
Dato mancante	4	1,7%
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	1,7%
2. Poco soddisfatto	7	2,9%
3. Abbastanza soddisfatto	28	11,8%
4. Soddisfatto	88	37,0%
5. Molto soddisfatto	105	44,1%
Dato mancante	6	2,5%
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	7	2,9%
2. Poco soddisfatto	7	2,9%
3. Abbastanza soddisfatto	34	14,3%
4. Soddisfatto	93	39,1%
5. Molto soddisfatto	91	38,2%
Dato mancante	6	2,5%
<b>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	7	2,9%
2. Poco soddisfatto	7	2,9%
3. Abbastanza soddisfatto	35	14,7%
4. Soddisfatto	91	38,2%
5. Molto soddisfatto	93	39,1%
Dato mancante	5	2,1%
<b>Rispetto della privacy</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,4%
2. Poco soddisfatto	2	0,8%
3. Abbastanza soddisfatto	21	8,8%
4. Soddisfatto	103	43,3%
5. Molto soddisfatto	102	42,9%
Dato mancante	9	3,8%



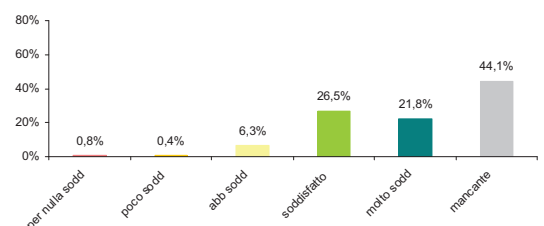
SEZIONE E – PERSONALE RIABILITATIVO (FISIOTERAPISTA, LOGOPEDISTA, NEUROPSICOMOTRICISTA)	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Il minore ha avuto contatti con il personale riabilitativo del servizio (fisioterapista, logopedista, neuro psicomotricista)</b>		
1. Sì	173	72,7%
2. No	51	21,4%
Dato mancante	14	5,9%
<b>SE SÌ' (N=173):</b>		
<b>Cortesia</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	1,7%
3. Abbastanza soddisfatto	16	9,2%
4. Soddisfatto	58	33,5%
5. Molto soddisfatto	94	54,3%
Dato mancante	2	1,2%
<b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	13	7,5%
2. Poco soddisfatto	25	14,5%
3. Abbastanza soddisfatto	35	20,2%
4. Soddisfatto	53	30,6%
5. Molto soddisfatto	45	26,0%
Dato mancante	2	1,2%
<b>Facilità di contatto con il medico/psicologo di riferimento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,2%
2. Poco soddisfatto	5	2,9%
3. Abbastanza soddisfatto	27	15,6%
4. Soddisfatto	64	37,0%
5. Molto soddisfatto	66	38,2%
Dato mancante	9	5,2%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	1,7%
3. Abbastanza soddisfatto	18	10,4%
4. Soddisfatto	62	35,8%
5. Molto soddisfatto	87	50,3%
Dato mancante	3	1,7%



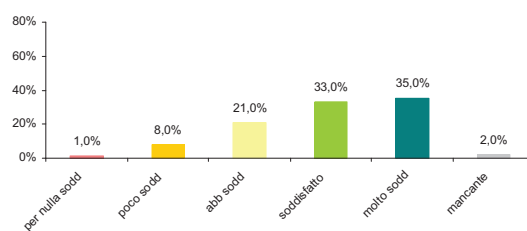
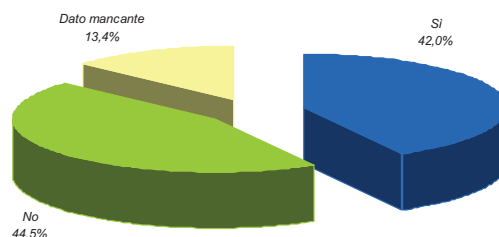
SEZIONE E – PERSONALE RIABILITATIVO (FISIOTERAPISTA, LOGOPEDISTA, NEUROPSICOMOTRICISTA)	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,6%
2. Poco soddisfatto	5	2,9%
3. Abbastanza soddisfatto	15	8,7%
4. Soddisfatto	61	35,3%
5. Molto soddisfatto	87	50,3%
Dato mancante	4	2,3%
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,2%
2. Poco soddisfatto	9	5,2%
3. Abbastanza soddisfatto	16	9,2%
4. Soddisfatto	59	34,1%
5. Molto soddisfatto	84	48,6%
Dato mancante	3	1,7%
<b>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,7%
2. Poco soddisfatto	7	4,0%
3. Abbastanza soddisfatto	18	10,4%
4. Soddisfatto	56	32,4%
5. Molto soddisfatto	85	49,1%
Dato mancante	4	2,3%
<b>Rispetto della privacy</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	1,2%
3. Abbastanza soddisfatto	10	5,8%
4. Soddisfatto	64	37,0%
5. Molto soddisfatto	92	53,2%
Dato mancante	5	2,9%



SEZIONE F – BENESSERE DELL'UTENTE MINORE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Relazione positiva tra il minore e gli operatori</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,8%
2. Poco soddisfatto	1	0,4%
3. Abbastanza soddisfatto	15	6,3%
4. Soddisfatto	63	26,5%



SEZIONE F – BENESSERE DELL'UTENTE MINORE	Valori assoluti	% rispetto al totale
5. Molto soddisfatto	52	21,8%
Dato mancante	105	44,1%
<b>Il minore sta seguendo cicli di trattamento farmacologico e/o riabilitativo e/o di sostegno psicologico</b>		
1. Sì	100	42,0%
2. No	106	44,5%
Dato mancante	32	13,4%
<b>SE SI' (N=100):</b>		
<b>Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti dal minore dovuti ai trattamenti seguiti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	1,0%
2. Poco soddisfatto	8	8,0%
3. Abbastanza soddisfatto	21	21,0%
4. Soddisfatto	33	33,0%
5. Molto soddisfatto	35	35,0%
Dato mancante	2	2,0%



SEZIONE G– VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,3%
2. Poco soddisfatto	10	4,2%
3. Abbastanza soddisfatto	58	24,4%
4. Soddisfatto	92	38,7%
5. Molto soddisfatto	51	21,4%
Dato mancante	24	10,1%

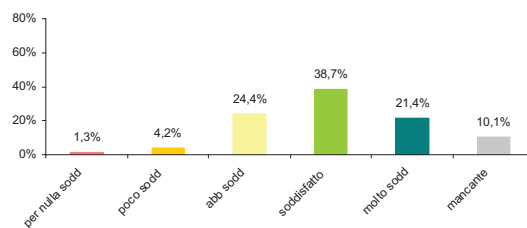




Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	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	238	3,69	0,86	165	44,85
A2. Pulizia e igiene degli ambienti	236	3,79	0,91	157	33,76
A3. Gradevolezza e comodità degli arredi	236	3,42	0,97	161	50,31
A4. Temperatura	237	3,89	0,87	158	22,15
A5. Luminosità	237	3,96	0,79	155	20,00
A6. Silenziosità	237	3,81	0,90	154	25,32
A7. Confortevolezza generale dell'ambiente	238	3,65	0,92	156	42,95
B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	235	3,61	0,97	157	35,67
B2. Facilità di accesso alla struttura	233	3,73	0,92	152	30,92
B3. Parcheggio	237	3,09	1,16	161	59,01
B4. Orario di apertura	236	3,86	0,76	148	27,03
B5. Facilità di contatto telefonico	233	3,65	0,97	146	40,41
C1. Cortesia – OPERATORI SEGRETERIA	231	4,11	0,84	137	16,79
C2. Disponibilità all'ascolto – OPERATORI SEGRETERIA	231	4,10	0,91	139	18,71
C3. Competenza e professionalità dimostrata – OPERATORI SEGRETERIA	227	4,09	0,89	138	13,77
C4. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute – OPERATORI SEGRETERIA	229	4,05	0,89	140	20,71
C5. Rispetto della privacy – OPERATORI SEGRETERIA	231	4,17	0,81	140	15,00
D1. Cortesia – PERSONALE MEDICO e PSICOLOGI	234	4,24	0,83	141	14,89
D2. Tempo di attesa per avere un appuntamento– PERSONALE MEDICO e PSICOLOGI	232	3,31	1,15	145	53,79
D3. Facilità di contatto con il medico/psicologo di riferimento– PERSONALE MEDICO e PSICOLOGI	230	3,79	0,97	135	28,89
D4. Disponibilità all'ascolto– PERSONALE MEDICO e PSICOLOGI	234	4,12	0,90	139	18,71
D5. Competenza e professionalità dimostrata– PERSONALE MEDICO e PSICOLOGI	232	4,22	0,90	137	18,25
D6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti– PERSONALE MEDICO e PSICOLOGI	232	4,09	0,96	138	24,64
D7. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite mediche e/o psicologiche– PERSONALE MEDICO e PSICOLOGI	233	4,10	0,97	137	19,71
D8. Rispetto della privacy– PERSONALE MEDICO e PSICOLOGI	229	4,32	0,71	133	10,53
E2. Cortesia – PERSONALE RIABILITATIVO*	171	4,42	0,73	97	6,19
E3. Tempo di attesa per avere un appuntamento– PERSONALE RIABILITATIVO*	171	3,54	1,24	102	42,16
E4. Facilità di contatto con il medico/psicologo di riferimento – PERSONALE RIABILITATIVO*	164	4,14	0,89	95	16,84
E5. Disponibilità all'ascolto– PERSONALE RIABILITATIVO*	170	4,37	0,74	98	12,24

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% SI'
E6. Competenza e professionalità dimostrata – PERSONALE RIABILITATIVO*	169	4,35	0,81	97	14,43
E7 Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti – PERSONALE RIABILITATIVO*	170	4,26	0,92	98	17,35
E8. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante i trattamenti – PERSONALE RIABILITATIVO*	169	4,26	0,93	100	18,00
E9. Rispetto della privacy – PERSONALE RIABILITATIVO*	168	4,46	0,66	96	8,33
F1. Relazione positiva tra il minore e gli operatori	133	4,22	0,79	81	13,58
F2.1. Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti dal minore dovuti ai trattamenti seguiti*	98	3,95	1,00	59	38,98
G1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	214	3,83	0,89	123	39,84

\*Per la sezione E sono stati considerati solo i casi che hanno avuto un contatto con la figura professionale specifica; per l'item F2.1 sono stati considerati solo i minori i cui familiari hanno dichiarato che stanno seguendo cicli di trattamento farmacologico e/o riabilitativo e/o di sostegno psicologico

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

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
<b>SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI</b>	<b>238</b>	<b>3,74</b>	<b>0,73</b>
<b>SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA</b>	<b>238</b>	<b>3,58</b>	<b>0,74</b>
<b>SEZIONE C – OPERATORI DI SEGRETERIA</b>	<b>231</b>	<b>4,10</b>	<b>0,79</b>
<b>SEZIONE D – PERSONALE MEDICO (NEUROPSICHIATRA/FONIATRA) E PSICOLOGI</b>	<b>234</b>	<b>4,02</b>	<b>0,77</b>
<b>SEZIONE E – PERSONALE RIABILITATIVO (FISIOTERAPISTA/LOGOPEDISTA/NEUROPSICOMOTRICISTATA)*</b>	<b>169</b>	<b>4,23</b>	<b>0,73</b>
<b>SEZIONE F1 – BENESSERE DELL'UTENTE MINORE: Relazione tra il minore e gli operatori</b>	<b>133</b>	<b>4,22</b>	<b>0,79</b>
<b>SEZIONE F2 – BENESSERE DELL'UTENTE MINORE: Benefici ottenuti dai trattamenti seguiti</b>	<b>98</b>	<b>3,95</b>	<b>1,00</b>
<b>SEZIONE G – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>	<b>214</b>	<b>3,83</b>	<b>0,89</b>

\*Per la sezione E sono stati considerati solo i casi che hanno avuto un contatto con la figura professionale specifica; per l'item F2 sono stati considerati solo i minori i cui familiari hanno dichiarato che stanno seguendo cicli di trattamento farmacologico e/o riabilitativo e/o di sostegno psicologico

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

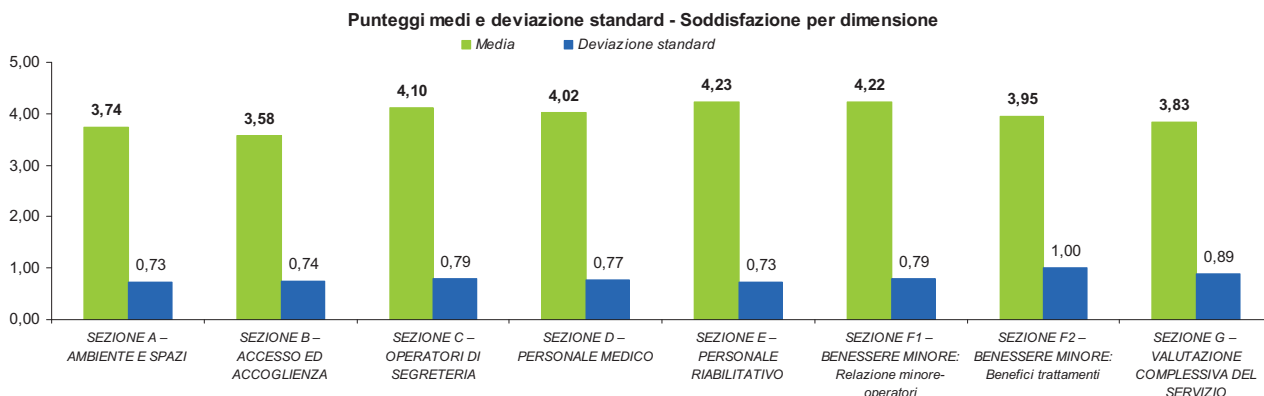
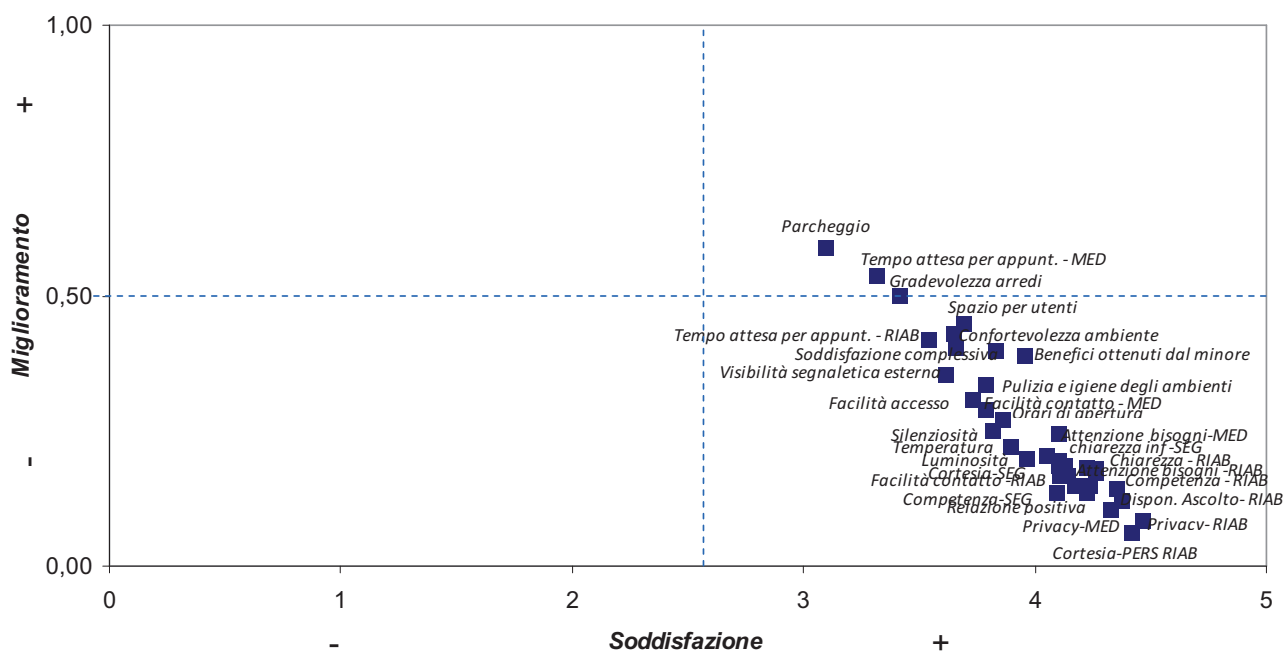


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



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 erogazione del servizio.

Tra i più frequenti commenti si rileva:

- Migliorare la possibilità di parcheggio.
- Migliorare i tempi di attesa per avere un appuntamento.
- Migliorare la reperibilità telefonica.

## ANALISI PER SEDE TERRITORIALE

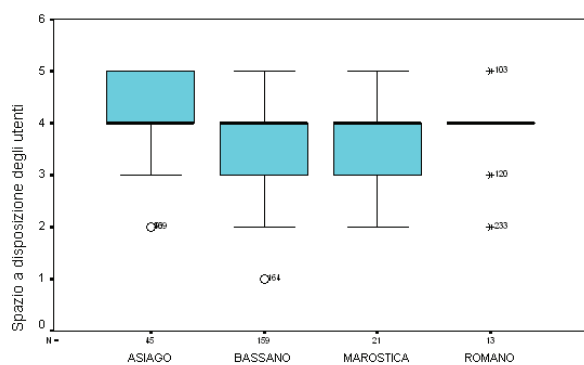
Come approfondimento all'analisi, è stato effettuato uno studio della soddisfazione distinguendo le risposte per sede territoriale del servizio di Neuropsichiatria Infantile ovvero: Bassano, Marostica, Romano e Asiago.

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

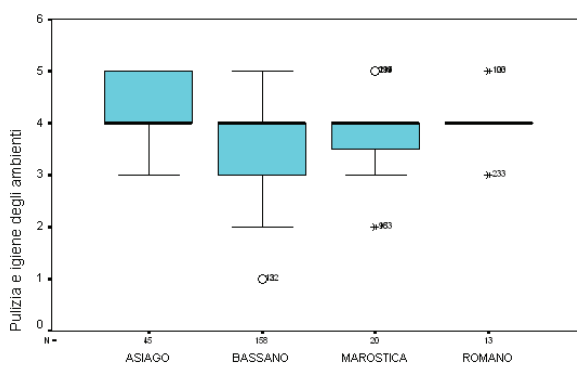
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<b>Spazio a disposizione degli utenti</b>								
1. Per nulla soddisfatto	1	0,6%	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	17	10,7%	1	4,8%	1	7,7%	2	4,4%
3. Abbastanza soddisfatto	52	32,7%	6	28,6%	1	7,7%	9	20,0%
4. Soddisfatto	67	42,1%	12	57,1%	10	76,9%	20	44,4%
5. Molto soddisfatto	22	13,8%	2	9,5%	1	7,7%	14	31,1%
<b>Pulizia e igiene degli ambienti</b>								
1. Per nulla soddisfatto	2	1,3%	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	19	11,9%	2	9,5%		0,0%	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	44	27,7%	3	14,3%	1	7,7%	4	8,9%
4. Soddisfatto	63	39,6%	12	57,1%	10	76,9%	26	57,8%
5. Molto soddisfatto	30	18,9%	3	14,3%	2	15,4%	15	33,3%
Dato mancante	1	0,6%	1	4,8%	-	-	-	-
<b>Gradevolezza e comodità degli arredi</b>								
1. Per nulla soddisfatto	4	2,5%	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	33	20,8%	-	-	1	7,7%	5	11,1%
3. Abbastanza soddisfatto	55	34,6%	7	33,3%	4	30,8%	12	26,7%
4. Soddisfatto	45	28,3%	11	52,4%	7	53,8%	22	48,9%
5. Molto soddisfatto	20	12,6%	3	14,3%	1	7,7%	6	13,3%
Dato mancante	2	1,3%	-	-	-	-	-	-
<b>Temperatura</b>								
1. Per nulla soddisfatto	2	1,3%	-	-	-	-	1	2,2%
2. Poco soddisfatto	15	9,4%	1	4,8%	-	-	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	31	19,5%	2	9,5%	3	23,1%	2	4,4%
4. Soddisfatto	78	49,1%	15	71,4%	9	69,2%	25	55,6%
5. Molto soddisfatto	32	20,1%	3	14,3%	1	7,7%	17	37,8%
Dato mancante	1	0,6%	-	-	-	-	-	-
<b>Luminosità</b>								
1. Per nulla soddisfatto	2	1,3%	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	5	3,1%	1	4,8%	1	7,7%	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	33	20,8%	3	14,3%	1	7,7%	6	13,3%

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
4. Soddisfatto	81	50,9%	14	66,7%	10	76,9%	23	51,1%
5. Molto soddisfatto	37	23,3%	3	14,3%	1	7,7%	15	33,3%
Dato mancante	1	0,6%	-	-	-	-	-	-
<b>Silenziosità</b>								
1. Per nulla soddisfatto	5	3,1%	-	-	1	7,7%	-	-
2. Poco soddisfatto	8	5,0%	2	9,5%	1	7,7%	2	4,4%
3. Abbastanza soddisfatto	38	23,9%	3	14,3%	1	7,7%	5	11,1%
4. Soddisfatto	81	50,9%	12	57,1%	7	53,8%	24	53,3%
5. Molto soddisfatto	26	16,4%	4	19,0%	3	23,1%	14	31,1%
Dato mancante	1	0,6%	-	-	-	-	-	-
<b>Confortevolezza generale dell'ambiente</b>								
1. Per nulla soddisfatto	4	2,5%	-	-	1	7,7%	-	-
2. Poco soddisfatto	15	9,4%	2	9,5%	1	7,7%	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	55	34,6%	5	23,8%	4	30,8%	7	15,6%
4. Soddisfatto	61	38,4%	11	52,4%	5	38,5%	26	57,8%
5. Molto soddisfatto	24	15,1%	3	14,3%	2	15,4%	11	24,4%

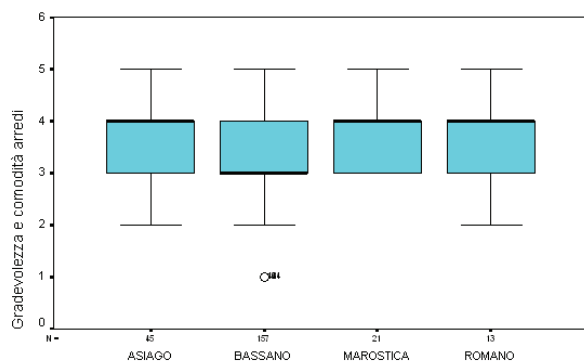
Figura n. 4: Distribuzione mediante boxplot delle risposte per sede territoriale e per quesito – SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI (sono stati omissi i dati mancanti)



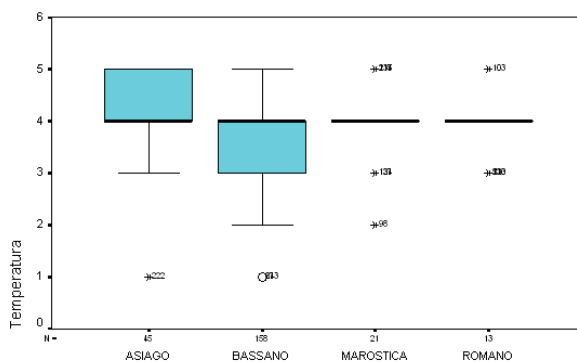
SEDE



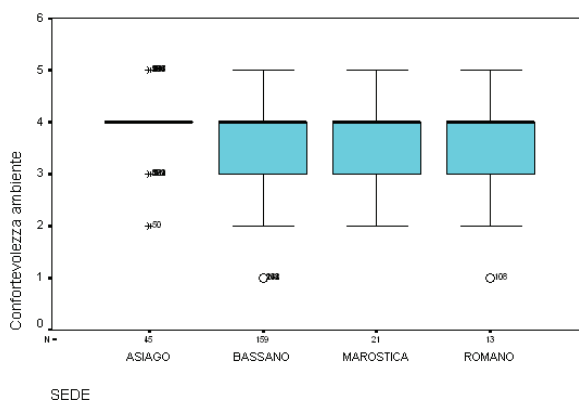
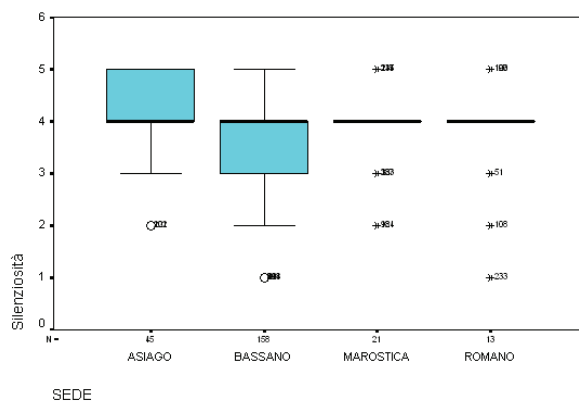
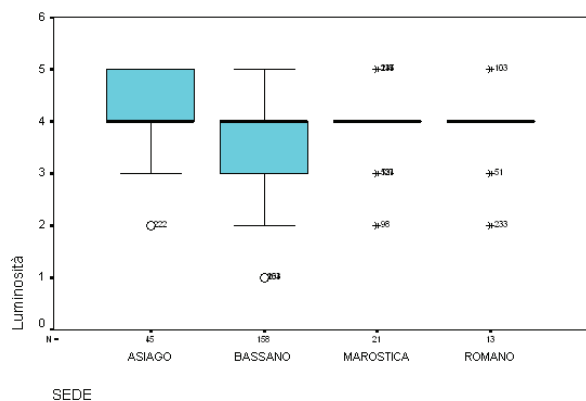
SEDE



SEDE



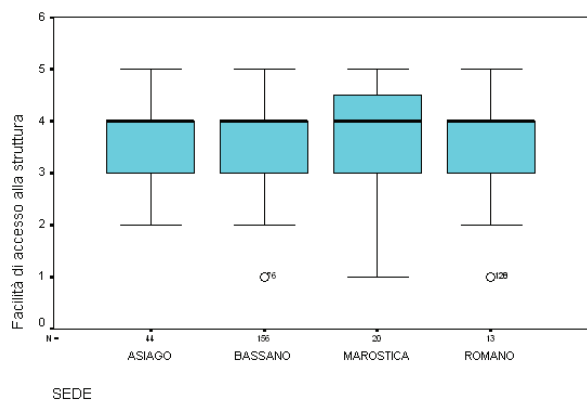
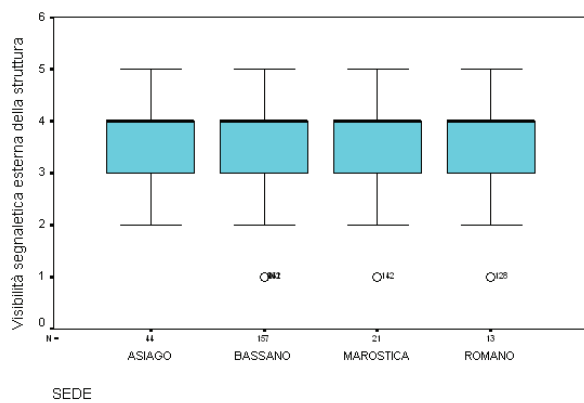
SEDE

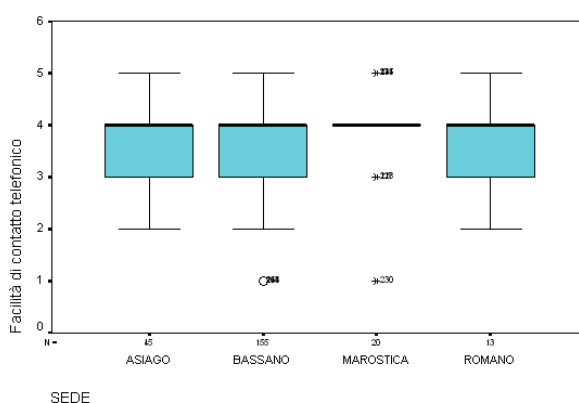
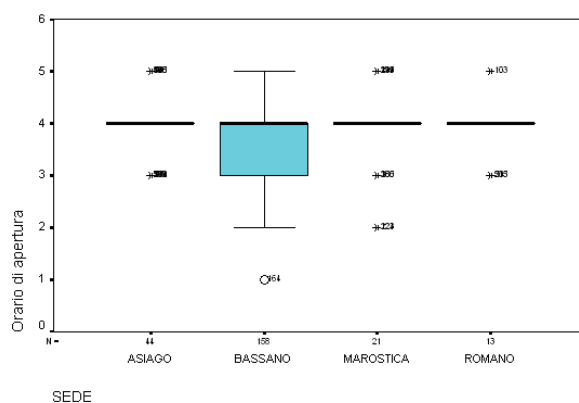
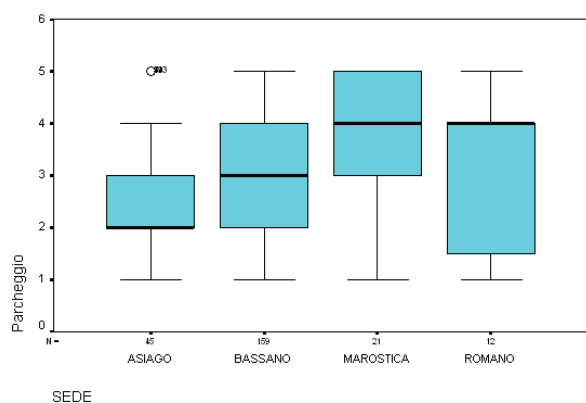


SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<b>Visibilità segnaletica esterna della struttura</b>								
1. Per nulla soddisfatto	3	1,9%	1	4,8%	1	7,7%	-	-
2. Poco soddisfatto	19	11,9%	1	4,8%	2	15,4%	5	11,1%
3. Abbastanza soddisfatto	39	24,5%	4	19,0%	3	23,1%	16	35,6%
4. Soddisfatto	69	43,4%	11	52,4%	4	30,8%	17	37,8%
5. Molto soddisfatto	27	17,0%	4	19,0%	3	23,1%	6	13,3%
Dato mancante	2	1,3%	-	-	-	-	1	2,2%
<b>Facilità di accesso alla struttura</b>								
1. Per nulla soddisfatto	1	0,6%	1	4,8%	2	15,4%	-	-
2. Poco soddisfatto	16	10,1%	1	4,8%	1	7,7%	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	39	24,5%	4	19,0%	2	15,4%	12	26,7%
4. Soddisfatto	71	44,7%	9	42,9%	6	46,2%	23	51,1%
5. Molto soddisfatto	29	18,2%	5	23,8%	2	15,4%	8	17,8%
Dato mancante	3	1,9%	1	4,8%	-	-	1	2,2%
<b>Parcheggio</b>								
1. Per nulla soddisfatto	11	6,9%	1	4,8%	3	23,1%	4	8,9%

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
2. Poco soddisfatto	41	25,8%	2	9,5%	1	7,7%	19	42,2%
3. Abbastanza soddisfatto	40	25,2%	6	28,6%	1	7,7%	13	28,9%
4. Soddisfatto	49	30,8%	6	28,6%	6	46,2%	6	13,3%
5. Molto soddisfatto	18	11,3%	6	28,6%	1	7,7%	3	6,7%
Dato mancante	-	-	-	-	1	7,7%	-	-
<b>Orario di apertura</b>								
1. Per nulla soddisfatto	1	0,6%	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	7	4,4%	2	9,5%	-	-	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	39	24,5%	3	14,3%	3	23,1%	9	20,0%
4. Soddisfatto	85	53,5%	11	52,4%	9	69,2%	26	57,8%
5. Molto soddisfatto	26	16,4%	5	23,8%	1	7,7%	9	20,0%
Dato mancante	1	0,6%	-	-	-	-	1	2,2%
<b>Facilità di contatto telefonico</b>								
1. Per nulla soddisfatto	4	2,5%	1	4,8%	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	16	10,1%	-	-	1	7,7%	7	15,6%
3. Abbastanza soddisfatto	51	32,1%	2	9,5%	3	23,1%	6	13,3%
4. Soddisfatto	55	34,6%	13	61,9%	7	53,8%	23	51,1%
5. Molto soddisfatto	29	18,2%	4	19,0%	2	15,4%	9	20,0%
Dato mancante	4	2,5%	1	4,8%	-	-	-	-

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



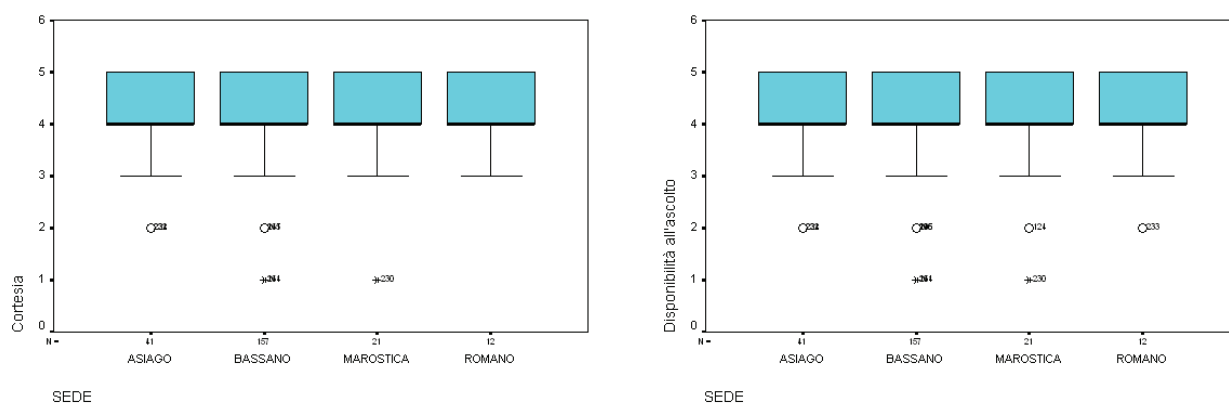


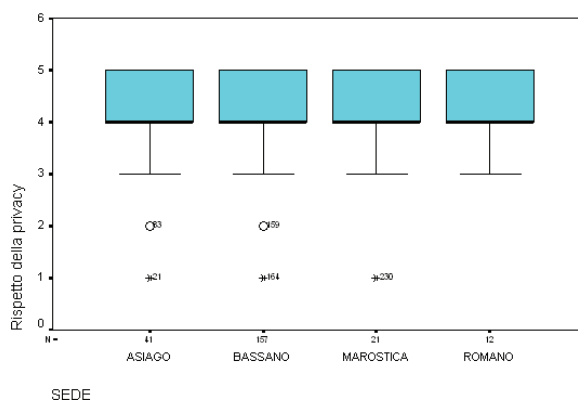
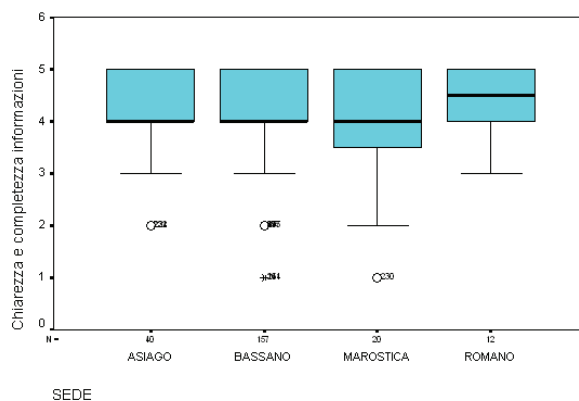
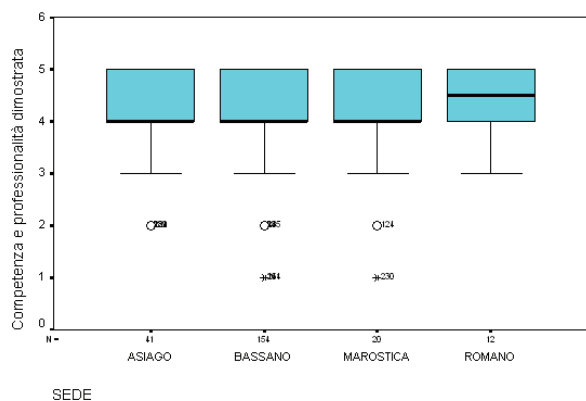
SEZIONE C - OPERATORI DI SEGRETERIA	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<b>Cortesia</b>								
1. Per nulla soddisfatto	2	1,3%	1	4,8%	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	2	1,3%	-	-	-	-	2	4,4%
3. Abbastanza soddisfatto	31	19,5%	3	14,3%	1	7,7%	5	11,1%
4. Soddisfatto	64	40,3%	10	47,6%	6	46,2%	22	48,9%
5. Molto soddisfatto	58	36,5%	7	33,3%	5	38,5%	12	26,7%
Dato mancante	2	1,3%	-	-	1	7,7%	4	8,9%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>								
1. Per nulla soddisfatto	3	1,9%	1	4,8%	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	4	2,5%	1	4,8%	1	7,7%	2	4,4%
3. Abbastanza soddisfatto	28	17,6%	1	4,8%	1	7,7%	7	15,6%
4. Soddisfatto	61	38,4%	11	52,4%	6	46,2%	17	37,8%
5. Molto soddisfatto	61	38,4%	7	33,3%	4	30,8%	15	33,3%
Dato mancante	2	1,3%	-	-	1	7,7%	4	8,9%
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>								
1. Per nulla soddisfatto	3	1,9%	1	4,8%	-	-	-	-



SEZIONE C - OPERATORI DI SEGRETERIA	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
2. Poco soddisfatto	3	1,9%	1	4,8%	-	-	4	8,9%
3. Abbastanza soddisfatto	24	15,1%	1	4,8%	2	15,4%	5	11,1%
4. Soddisfatto	70	44,0%	9	42,9%	4	30,8%	19	42,2%
5. Molto soddisfatto	54	34,0%	8	38,1%	6	46,2%	13	28,9%
Dato mancante	5	3,1%	1	4,8%	1	7,7%	4	8,9%
<b>Chiarezza e completezza informazioni ricevute</b>								
1. Per nulla soddisfatto	3	1,9%	1	4,8%	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	4	2,5%	1	4,8%	-	-	3	6,7%
3. Abbastanza soddisfatto	28	17,6%	3	14,3%	1	7,7%	5	11,1%
4. Soddisfatto	73	45,9%	8	38,1%	5	38,5%	18	40,0%
5. Molto soddisfatto	49	30,8%	7	33,3%	6	46,2%	14	31,1%
Dato mancante	2	1,3%	1	4,8%	1	7,7%	5	11,1%
<b>Rispetto della privacy</b>								
1. Per nulla soddisfatto	1	0,6%	1	4,8%	-	-	1	2,2%
2. Poco soddisfatto	1	0,6%	-	-	-	-	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	24	15,1%	2	9,5%	2	15,4%	7	15,6%
4. Soddisfatto	75	47,2%	8	38,1%	6	46,2%	14	31,1%
5. Molto soddisfatto	56	35,2%	10	47,6%	4	30,8%	18	40,0%
Dato mancante	2	1,3%	-	-	1	7,7%	4	8,9%

Figura n. 6: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE C – OPERATORI DI SEGRETERIA



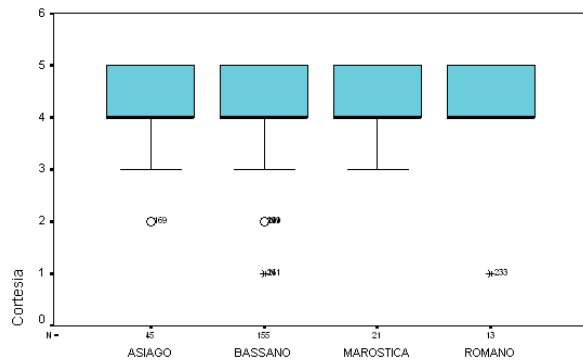


SEZIONE D - PERSONALE MEDICO (NEUROPSICHIATRA/FONIATRA) E PSICOLOGI	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<b>Cortesia</b>								
1. Per nulla soddisfatto	2	1,3%	-	-	1	7,7%	-	-
2. Poco soddisfatto	3	1,9%	-	-	-	-	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	20	12,6%	3	14,3%	-	-	5	11,1%
4. Soddisfatto	64	40,3%	10	47,6%	6	46,2%	18	40,0%
5. Molto soddisfatto	66	41,5%	8	38,1%	6	46,2%	21	46,7%
Dato mancante	4	2,5%	-	-	-	-	-	-
<b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b>								
1. Per nulla soddisfatto	13	8,2%	-	-	2	15,4%	1	2,2%
2. Poco soddisfatto	32	20,1%	2	9,5%	4	30,8%	7	15,6%
3. Abbastanza soddisfatto	35	22,0%	7	33,3%	2	15,4%	14	31,1%
4. Soddisfatto	50	31,4%	8	38,1%	3	23,1%	16	35,6%
5. Molto soddisfatto	23	14,5%	4	19,0%	2	15,4%	7	15,6%
Dato mancante	6	3,8%	-	-	-	-	-	-
<b>Facilità nel contatto con il medico/psicologo di riferimento</b>								
1. Per nulla soddisfatto	4	2,5%	-	-	-	-	-	-

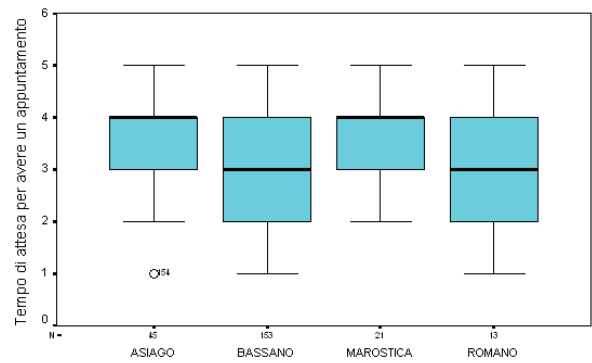
SEZIONE D - PERSONALE MEDICO (NEUROPSICHIATRA/FONIATRA) E PSICOLOGI	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
2. Poco soddisfatto	13	8,2%	1	4,8%	-	-	5	11,1%
3. Abbastanza soddisfatto	38	23,9%	6	28,6%	4	30,8%	8	17,8%
4. Soddisfatto	64	40,3%	8	38,1%	4	30,8%	18	40,0%
5. Molto soddisfatto	34	21,4%	6	28,6%	5	38,5%	12	26,7%
Dato mancante	6	3,8%	-	-	-	-	2	4,4%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>								
1. Per nulla soddisfatto	2	1,3%	-	-	1	7,7%	-	-
2. Poco soddisfatto	9	5,7%	-	-	-	-	2	4,4%
3. Abbastanza soddisfatto	21	13,2%	3	14,3%	1	7,7%	5	11,1%
4. Soddisfatto	68	42,8%	11	52,4%	4	30,8%	17	37,8%
5. Molto soddisfatto	56	35,2%	7	33,3%	7	53,8%	20	44,4%
Dato mancante	3	1,9%	-	-	-	-	1	2,2%
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>								
1. Per nulla soddisfatto	4	2,5%	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	6	3,8%	-	-	-	-	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	19	11,9%	2	9,5%	1	7,7%	6	13,3%
4. Soddisfatto	57	35,8%	11	52,4%	5	38,5%	15	33,3%
5. Molto soddisfatto	68	42,8%	8	38,1%	6	46,2%	23	51,1%
Dato mancante	5	3,1%	-	-	1	7,7%	-	-
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>								
1. Per nulla soddisfatto	5	3,1%	-	-	1	7,7%	1	2,2%
2. Poco soddisfatto	6	3,8%	-	-	-	-	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	24	15,1%	3	14,3%	-	-	7	15,6%
4. Soddisfatto	59	37,1%	12	57,1%	5	38,5%	17	37,8%
5. Molto soddisfatto	59	37,1%	6	28,6%	7	53,8%	19	42,2%
Dato mancante	6	3,8%	-	-	-	-	-	-
<b>Chiarezza e completezza informazioni ricevute</b>								
1. Per nulla soddisfatto	6	3,8%	-	-	-	-	1	2,2%
2. Poco soddisfatto	6	3,8%	-	-	-	-	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	25	15,7%	5	23,8%	-	-	5	11,1%
4. Soddisfatto	60	37,7%	9	42,9%	3	23,1%	19	42,2%
5. Molto soddisfatto	57	35,8%	7	33,3%	10	76,9%	19	42,2%
Dato mancante	5	3,1%	-	-	-	-	-	-
<b>Rispetto della privacy</b>								
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	1	7,7%	-	-
2. Poco soddisfatto	2	1,3%	-	-	-	-	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	16	10,1%	2	9,5%	-	-	3	6,7%

SEZIONE D - PERSONALE MEDICO (NEUROPSICHIATRA/FONIATRA) E PSICOLOGI	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
4. Soddisfatto	68	42,8%	9	42,9%	5	38,5%	21	46,7%
5. Molto soddisfatto	65	40,9%	10	47,6%	6	46,2%	21	46,7%
Dato mancante	8	5,0%	-	-	1	7,7%	-	-

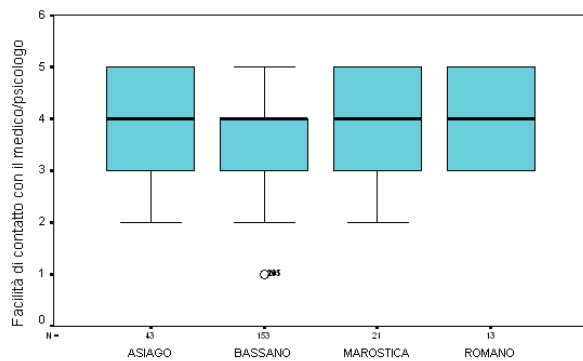
Figura n. 7: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE D – PERSONALE MEDICO (NEUROPSICHIATRA /FONIATRA)E PSICOLOGO



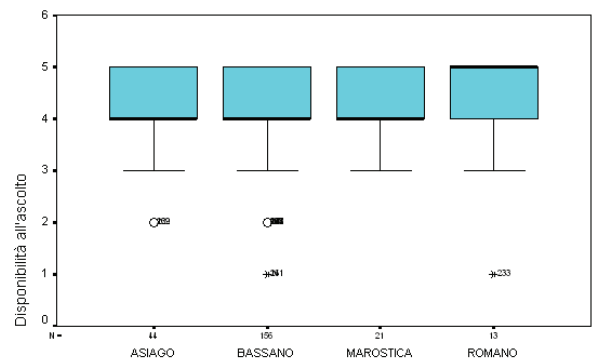
SEDE



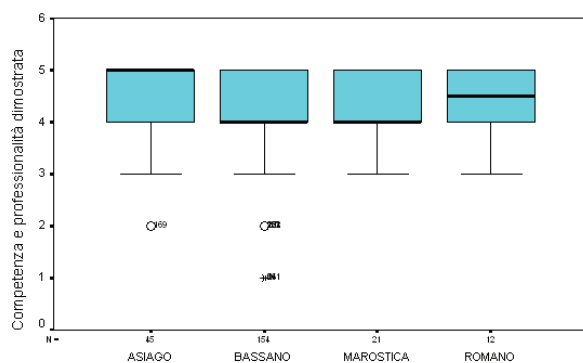
SEDE



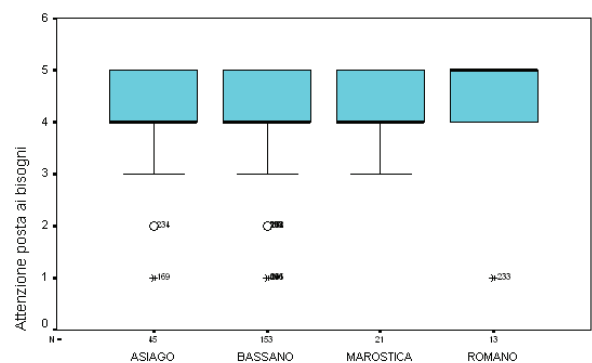
SEDE



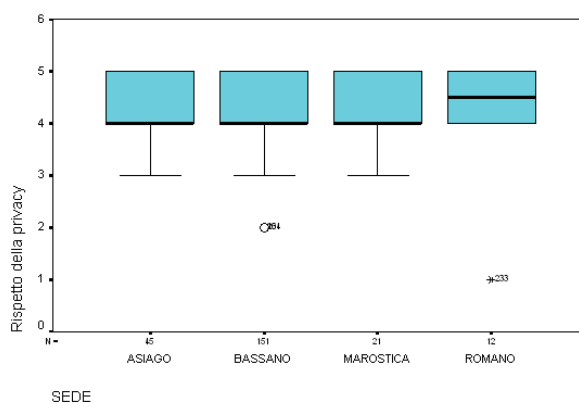
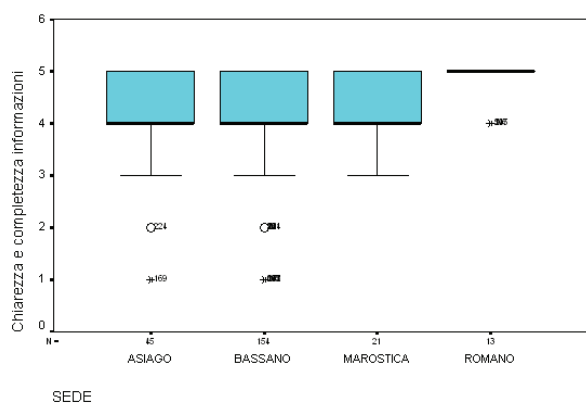
SEDE



SEDE



SEDE

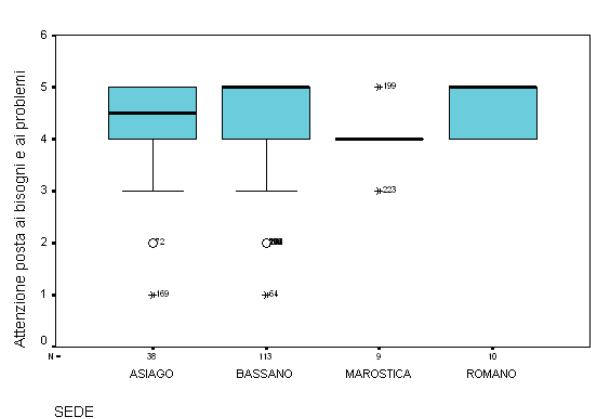
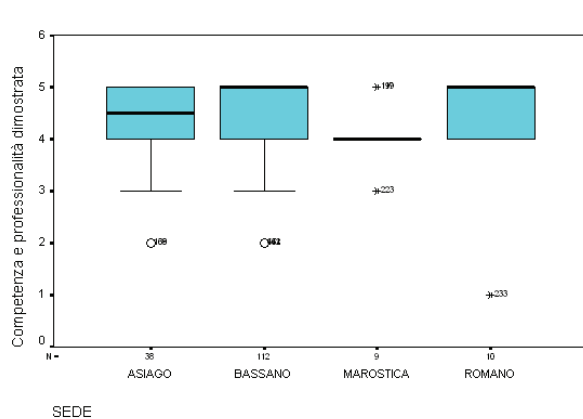
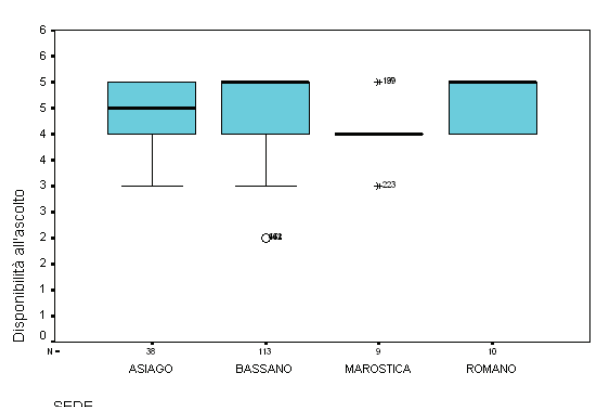
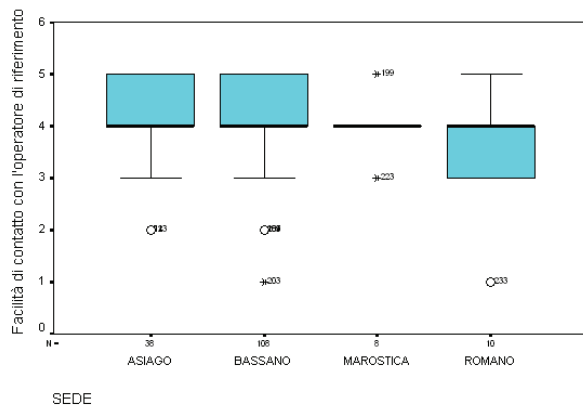
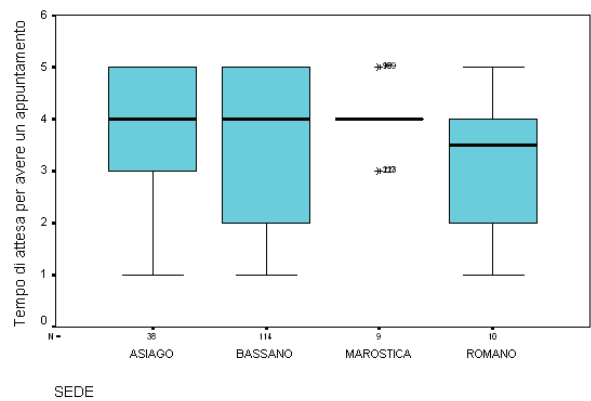
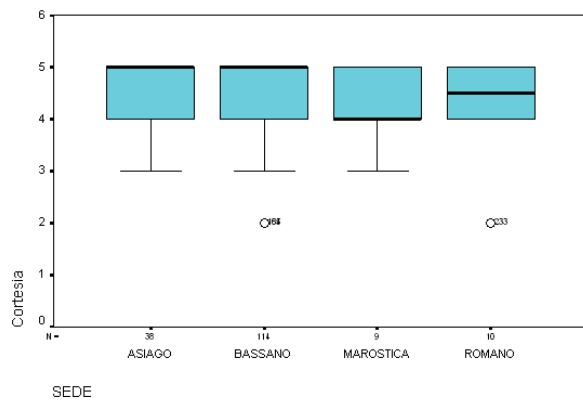


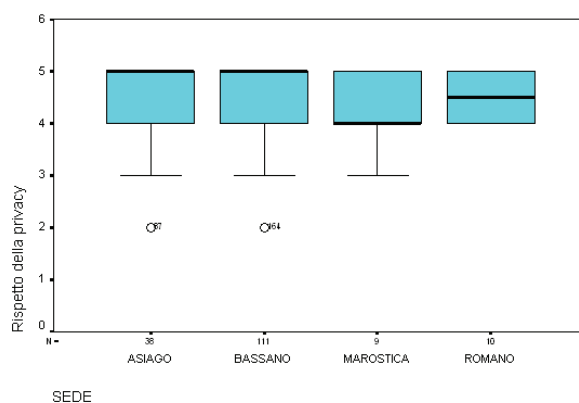
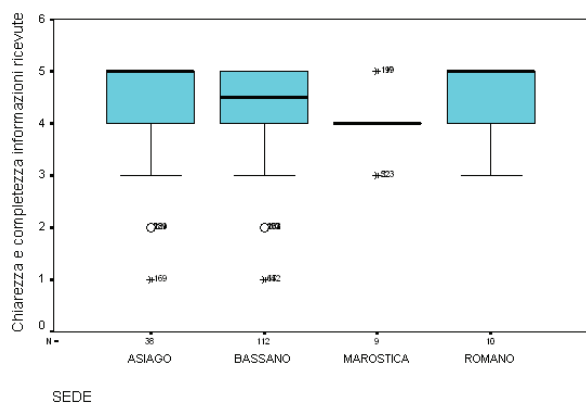
SEZIONE E - PERSONALE RIABILITATIVO (FISIOTERAPISTA, LOGOPEDISTA, NEUROPSICOMOSTRICISTA)	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<b>Il minore ha avuto contatti con il personale riabilitativo del servizio?</b>								
Sì	115	72,3%	9	42,9%	10	76,9%	39	86,7%
No	36	22,6%	10	47,6%	1	7,7%	4	8,9%
Dato mancante	8	5,0%	2	9,5%	2	15,4%	2	4,4%
<b>Se sì:</b>	BASSANO (N=115)		MAROSTICA (N=9)		ROMANO (N=10)		ASIAGO (N=39)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<b>Cortesia</b>								
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	2	1,7%	0,0%	0,0%	1	10,0%	0,0%	0,0%
3. Abbastanza soddisfatto	11	9,6%	1	11,1%	0,0%	0,0%	4	10,3%
4. Soddisfatto	39	33,9%	5	55,6%	4	40,0%	10	25,6%
5. Molto soddisfatto	62	53,9%	3	33,3%	5	50,0%	24	61,5%
Dato mancante	1	0,9%	-	-	-	-	1	2,6%
<b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b>								
1. Per nulla soddisfatto	10	8,7%	-	-	1	10,0%	2	5,1%
2. Poco soddisfatto	19	16,5%	-	-	2	20,0%	4	10,3%
3. Abbastanza soddisfatto	22	19,1%	2	22,2%	2	20,0%	9	23,1%
4. Soddisfatto	34	29,6%	5	55,6%	4	40,0%	10	25,6%
5. Molto soddisfatto	29	25,2%	2	22,2%	1	10,0%	13	33,3%
Dato mancante	1	0,9%	-	-	-	-	1	2,6%
<b>Facilità nel contatto con il medico/psicologo di riferimento</b>								
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%	-	-	1	10,0%	-	-
2. Poco soddisfatto	3	2,6%	-	-	-	-	2	5,1%

SEZIONE E - PERSONALE RIABILITATIVO (FISIOTERAPISTA, LOGOPEDISTA, NEUROPSICOMOSTRICISTA)	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
3. Abbastanza soddisfatto	21	18,3%	1	11,1%	3	30,0%	2	5,1%
4. Soddisfatto	38	33,0%	6	66,7%	4	40,0%	16	41,0%
5. Molto soddisfatto	45	39,1%	1	11,1%	2	20,0%	18	46,2%
Dato mancante	7	6,1%	1	11,1%	-	-	1	2,6%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>								
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	3	2,6%	-	-	-	-	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	14	12,2%	1	11,1%	-	-	3	7,7%
4. Soddisfatto	36	31,3%	6	66,7%	4	40,0%	16	41,0%
5. Molto soddisfatto	60	52,2%	2	22,2%	6	60,0%	19	48,7%
Dato mancante	2	1,7%	-	-	-	-	1	2,6%
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>								
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	1	10,0%	-	-
2. Poco soddisfatto	3	2,6%	-	-	-	-	2	5,1%
3. Abbastanza soddisfatto	10	8,7%	1	11,1%	-	-	4	10,3%
4. Soddisfatto	39	33,9%	6	66,7%	3	30,0%	13	33,3%
5. Molto soddisfatto	60	52,2%	2	22,2%	6	60,0%	19	48,7%
Dato mancante	3	2,6%	-	-	-	-	1	2,6%
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>								
1. Per nulla soddisfatto	1	0,9%	-	-	-	-	1	2,6%
2. Poco soddisfatto	8	7,0%	-	-	-	-	1	2,6%
3. Abbastanza soddisfatto	10	8,7%	1	11,1%		0,0%	5	12,8%
4. Soddisfatto	36	31,3%	7	77,8%	4	40,0%	12	30,8%
5. Molto soddisfatto	58	50,4%	1	11,1%	6	60,0%	19	48,7%
Dato mancante	2	1,7%	-	-	-	-	1	2,6%
<b>Chiarezza e completezza informazioni ricevute</b>								
1. Per nulla soddisfatto	2	1,7%	-	-	-	-	1	2,6%
2. Poco soddisfatto	4	3,5%	-	-	-	-	3	7,7%
3. Abbastanza soddisfatto	13	11,3%	2	22,2%	1	10,0%	2	5,1%
4. Soddisfatto	37	32,2%	5	55,6%	3	30,0%	11	28,2%
5. Molto soddisfatto	56	48,7%	2	22,2%	6	60,0%	21	53,8%
Dato mancante	3	2,6%	-	-	-	-	1	2,6%
<b>Rispetto della privacy</b>								
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,9%	-	-	-	-	1	2,6%
3. Abbastanza soddisfatto	6	5,2%	1	11,1%	-	-	3	7,7%

SEZIONE E - PERSONALE RIABILITATIVO (FISIOTERAPISTA, LOGOPEDISTA, NEUROPSICOMOTRICISTA)	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
4. Soddisfatto	41	35,7%	5	55,6%	5	50,0%	13	33,3%
5. Molto soddisfatto	63	54,8%	3	33,3%	5	50,0%	21	53,8%
Dato mancante	4	3,5%	-	-	-	-	1	2,6%

Figura n. 8: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE E – PERSONALE RIABILITATIVO (FISIOTERAPISTA/LOGOPEDISTA/NEUROPSICOMOTRICISTA)- Solo per chi ha risposto di esserne entrato in contatto





SEZIONE F - BENESSERE DELL'UTENTE MINORE	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<b>Relazione positiva tra il minore e gli operatori</b>								
1. Per nulla soddisfatto	2	1,3%	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,6%	-	-	-	-	-	-
3. Abbastanza soddisfatto	10	6,3%	2	9,5%	1	7,7%	2	4,4%
4. Soddisfatto	39	24,5%	8	38,1%	4	30,8%	12	26,7%
5. Molto soddisfatto	33	20,8%	2	9,5%	5	38,5%	12	26,7%
Dato mancante	74	46,5%	9	42,9%	3	23,1%	19	42,2%
<b>Il minore sta seguendo cicli di trattamento farmacologico/riabilitativo/psicologico?</b>								
Sì	72	45,3%	8	38,1%	3	23,1%	17	37,8%
No	68	42,8%	10	47,6%	6	46,2%	22	48,9%
Dato mancante	19	11,9%	3	14,3%	4	30,8%	6	13,3%
<b>Se sì:</b>	<b>BASSANO (N=72)</b>		<b>MAROSTICA (N=8)</b>		<b>ROMANO (N=3)</b>		<b>ASIAGO (N=17)</b>	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<b>Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti dal minore dovuti ai trattamenti seguiti?</b>								
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	-	-	1	5,9%
2. Poco soddisfatto	5	6,9%	-	-	1	33,3%	2	11,8%
3. Abbastanza soddisfatto	17	23,6%	1	12,5%	1	33,3%	2	11,8%
4. Soddisfatto	26	36,1%	3	37,5%	1	33,3%	3	17,6%
5. Molto soddisfatto	23	31,9%	4	50,0%	-	-	8	47,1%
Dato mancante	1	1,4%	-	-	-	-	1	5,9%



Figura n. 9: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE F1

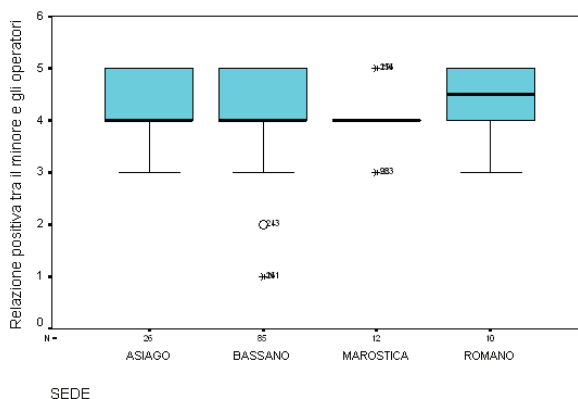
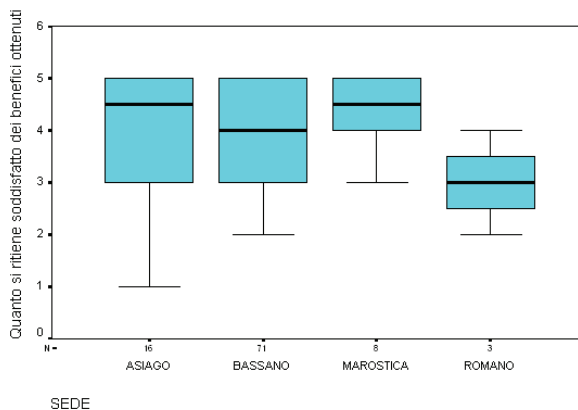
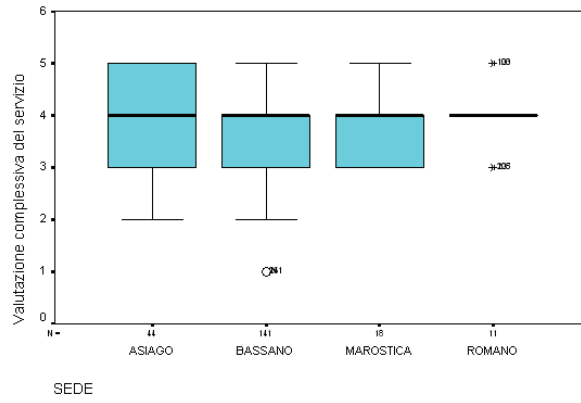


Figura n. 10: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE F2 –Solo per chi ha risposto di seguire cicli di trattamento farmacologico/riabilitativo/psicologico



SEZIONE G – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	BASSANO (N=159)		MAROSTICA (N=21)		ROMANO (N=13)		ASIAGO (N=45)	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
<b>Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?</b>								
1. Per nulla soddisfatto	3	1,9%	-	-	-	-	-	-
2. Poco soddisfatto	8	5,0%	-	-	-	-	2	4,4%
3. Abbastanza soddisfatto	39	24,5%	7	33,3%	2	15,4%	10	22,2%
4. Soddisfatto	62	39,0%	7	33,3%	7	53,8%	16	35,6%
5. Molto soddisfatto	29	18,2%	4	19,0%	2	15,4%	16	35,6%
Dato mancante	18	11,3%	3	14,3%	2	15,4%	1	2,2%

Figura n. 11: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE G – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



## CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del Servizio di Neuropsichiatria Infantile (NPI) risulta elevata con percentuali alte, si va da un valore medio di 3,58 per la sezione “Accesso e accoglienza” ad un valore medio di 4.23 per la sezione “ Personale riabilitativo” in una scala da 1 a 5.

L’analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 10% consente di individuare le priorità di intervento su cui concentrarsi per migliorare il servizio offerto ed in particolare:

per la sezione A – **Ambienti e spazi**

1. Gradevolezza e comodità degli arredi;
2. Confortevolezza generale dell’ambiente.

per la sezione B **Accesso ed accoglienza**

3. Visibilità segnaletica esterna della struttura;
4. Parcheggio;
5. Facilità di contatto telefonico.

per la sezione D – **Personale Medico (Neuropsichiatra/ Foniatra) e Psicologi**

6. Tempo di attesa per avere un appuntamento.

per la sezione E – **Personale Riabilitativo (Fisioterapista/Logopedista/Neuropsicomotricista)**

7. Tempo di attesa per avere un appuntamento.

L'analisi dei fattori che hanno ottenuto una percentuale di insoddisfazione pari o superiore al 10% indica che il miglioramento per le quattro sedi riguarda in particolare:

Sezione A – **Ambienti e spazi**

1. lo spazio a disposizione degli utenti, la pulizia e igiene degli ambienti, la gradevolezza e comodità degli arredi, la temperatura e la confortevolezza generale dell'ambiente per la sede di Bassano del Grappa;
2. la silenziosità e la confortevolezza generale dell'ambiente per la sede di Romano d'Ezzelino.

Sezione B – **Accesso ed accoglienza**

3. la visibilità e segnaletica esterna della struttura per Bassano, Romano ed Asiago;
4. la facilità di accesso alla struttura per Bassano e Romano;
5. il parcheggio per Bassano ed Asiago;
6. la facilità di contatto telefonico per Bassano;

Sezione D – **Personale Medico (Neuropsichiatra/Foniatra) e Psicologi**

7. il tempo di attesa per avere un appuntamento per la sede di Bassano, Romano ed Asiago;
8. la facilità nel contatto con il medico/psicologo di riferimento per Bassano e Romano.

Sezione E – **Personale Riabilitativo (Fisioterapista/Logopedista/Neuropsicomotricista)**

9. tempo di attesa per avere un appuntamento per le sedi di Bassano ed Asiago;
10. la disponibilità all'ascolto per entrambe le sedi;
11. la completezza delle informazioni ricevute per la sede di Asiago.

Sezione F – **Benessere dell'utente minore**

12. insoddisfazione dei benefici ottenuti dal minore dovuti ai trattamenti seguiti per Asiago.

# QUESTIONNAIRE SURVEY SATISFACTION FAMILY

## Child Neuropsychiatry

Head office:     Bassano     Marostica     Asiago

*Dear User,*

*We kindly ask you to express an opinion on certain aspects ITS 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 – SECRETARY EMPLOYEES	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. Competence	1	2	3	4	5	0	1
4. Clarity and completeness of the information received	1	2	3	4	5	0	1
5. Privacy respected	1	2	3	4	5	0	1

SECTION D – MEDICAL STAFF (NEUROPSYCHIATRIST/PSYCHOLOGIST/FONIATRA)	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. Waiting time for an appointment	1	2	3	4	5	0	1
3. Ease in contact with your doctor/psychologist of reference	1	2	3	4	5	0	1
4. Availability to listen	1	2	3	4	5	0	1
5. Competence and professionalism demonstrated	1	2	3	4	5	0	1
6. Attention to the needs and the problems reported	1	2	3	4	5	0	1
7. Clarity and completeness of the information received during medical examinations and/or psychological	1	2	3	4	5	0	1
8. With respect to the privacy	1	2	3	4	5	0	1

SECTION E – REHABILITATION STAFF (PHYSIOTHERAPIST, SPEECH THERAPIST, NEURO-PSYCHOMOTILITY THERAPIST):	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. Do the child had contact with the staff of the rehabilitation service? (PHYSIOTHERAPIST, SPEECH THERAPIST, NEURO-PSYCHOMOTILITY THERAPIST): <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> No → go to section F ↓ If so, how satisfied are you relatively to the following aspects?:							
1. Politeness	1	2	3	4	5	0	1
2. Waiting time for an appointment	1	2	3	4	5	0	1
3. Ease in contact with your doctor/psychologist of reference	1	2	3	4	5	0	1
4. Availability to listen	1	2	3	4	5	0	1
5. Competence and professionalism demonstrated	1	2	3	4	5	0	1
6. Attention to the needs and the problems reported	1	2	3	4	5	0	1
7. Clarity and completeness of the information received during medical examinations and/or psychological	1	2	3	4	5	0	1
8. With respect to the privacy	1	2	3	4	5	0	1

SECTION F – CHILD WELLNESS	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. Positive relationship between the child and the operators	1	2	3	4	5	0	1
2. The child is following cycles pharmacological treatment and/or rehabilitative purposes and/or psychological support: <input type="checkbox"/> YES <input type="checkbox"/> NO → go to section G ↓							

<i>If so:</i>							
2.1 How satisfied are you of the benefits obtained by the child due to the treatments followed	1	2	3	4	5	0	1

SECTION G – OVERALL ASSESSMENT 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 charge?	1	2	3	4	5	0	1
2. What are the aspects of the service that should be improved?							
a)							
b)							
c)							

Any reports or suggestions:

---



---



---

**Details of the compiler**

Gender :  Man  Woman

Nationality :  Italian  Foreign

Year of birth: .....

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

Occupation:  Worker  
 Employee  
 Retired  
 Housewife  
 Entrepreneur  
 Self-employed

Unemployed

Other (Specify.....)

The questionnaire is completed, thank you for your cooperation!



## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI

## Servizio di Neuropsichiatria Infantile

Sede:  Bassano  Marostica  Asiago*Gentile utente,**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 – OPERATORI DI SEGRETERIA	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. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute	1	2	3	4	5	0	1
5. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE D – PERSONALE MEDICO (NEUROPSICHIATRA/PSICOLOGO/FONIATRA)	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 il medico/psicologo 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 e completezza delle informazioni ricevute durante le visite mediche e/o psicologiche	1	2	3	4	5	0	1
8. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE E – PERSONALE RIABILITATIVO (FISIOTERAPISTA, LOGOPEDISTA, NEUROPSICOMOTRICISTA):	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Il minore ha avuto contatti con il personale riabilitativo del servizio ( fisioterapista, logopedista, neuropsicomotricista): <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla sezione F</i> ↓ <i>Se sì, quanto si ritiene soddisfatto relativamente ai seguenti aspetti:</i>							
2. Cortesia	1	2	3	4	5	0	1
3. Tempo di attesa per avere un appuntamento	1	2	3	4	5	0	1
4. Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento	1	2	3	4	5	0	1
5. Disponibilità all'ascolto	1	2	3	4	5	0	1
6. Competenza e professionalità dimostrata	1	2	3	4	5	0	1
7. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	1	2	3	4	5	0	1
8. Chiarezza e completezza delle informazioni sanitarie e/o psicoeducative ricevute durante i trattamenti	1	2	3	4	5	0	1
9. Rispetto della privacy	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE F – BENESSERE DELL'UTENTE MINORE	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Relazione positiva tra il minore e gli operatori	1	2	3	4	5	0	1
2. Il minore sta seguendo cicli di trattamento farmacologico e/o riabilitativo e/o di sostegno psicologico: <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla sezione G</i> ↓ <i>Se sì:</i>							
2.1 Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti dal minore dovuti ai trattamenti seguiti	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE G – 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

Cittadinanza :  Italiana  Straniera

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!***