



# **ANALISI QUALITA' PERCEPITA**

## **SERVIZIO PER LE DIPENDENZE**

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



## INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• <b>Obiettivo</b>	Rilevazione della soddisfazione utenti in carico al SER.D.
• <b>Destinatari</b>	Utenti in carico al SER.D. per problematiche legate ad assunzione di sostanze illegali, all'abuso di alcol, alla dipendenza da gioco d'azzardo, alla dipendenza da tabacco. La rilevazione esclude l'ambito delle attività formative di prevenzione.
• <b>Campione</b>	Tutti gli utenti che accedono al SER.D. nel periodo di rilevazione (marzo-aprile 2015).
• <b>Strumento</b>	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• <b>Modalità di somministrazione</b>	<p>a. <i>Modalità di consegna</i>: consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto;</p> <p>b. <i>Modalità di raccolta</i>: il questionario va compilato in loco e inserito in un apposito raccoglitore.</p> <p>Sedi di somministrazione e consegna: Bassano, Asiago.</p>

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 46 quesiti raggruppati in 8 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Personale infermieristico
4. Medico di riferimento
5. Psicologo/assistente sociale/educatore
6. Assistenza e terapie ricevute
7. Valutazione complessiva del servizio
8. 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 340 questionari ad utenti che si sono presentati nelle sedi territoriali del SERD, e sono stati restituiti 218 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 64,1%.

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

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
Sede Bassano	280	173	<b>61,8%</b>
Sede Asiago	60	45	<b>75,0%</b>
<b>Totale</b>	<b>340</b>	<b>218</b>	<b>64,1%</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. Inoltre tra i quesiti relativi alla soddisfazione, la domanda con maggior presenza di non risposte risulta "Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?", che non è stata compilata nel 22,5% dei questionari. Tra i dati socio-demografici, l'anno di nascita non risulta compilato nel 19,3% dei casi.

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

<b>DATI SOCIO DEMOGRAFICI</b>	<b>Valori mancanti</b>	<b>% sul totale (N=218)</b>
Sesso ( <i>maschio, femmina</i> )	22	10,1%
Anno di nascita	42	19,3%
Titolo di studio ( <i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i> )	27	12,4%
Professione ( <i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i> )	28	12,8%

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario- – QP SERD

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=218)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=218)
<b>SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI</b>				
1. Spazio a disposizione degli utenti	10	4,6%	94	43,1%
2. Pulizia e igiene degli ambienti	19	8,7%	107	49,1%
3. Silenziosità	21	9,6%	109	50,0%
4. Confortevolezza generale dell'ambiente	22	10,1%	109	50,0%
<b>SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA</b>				
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	14	6,4%	100	45,9%
2. Facilità di accesso alla struttura	21	9,6%	109	50,0%
3. Parcheggio	22	10,1%	111	50,9%
4. Orario di apertura	22	10,1%	107	49,1%
5. Facilità di contatto telefonico	28	12,8%	111	50,9%
<b>SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO</b>				
Ha avuto contatti con il personale infermieristico?	12	5,5%		
<i>Per chi ha risposto "Sì" (n=201):</i>				
1. Cortesia	5	2,5%	109	54,2%
2. Disponibilità all'ascolto	12	6,0%	115	57,2%
3. Competenza e professionalità dimostrata	9	4,5%	114	56,7%
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	14	7,0%	115	57,2%
5. Chiarezza informazioni ricevute	10	5,0%	115	57,2%
6. Completezza informazioni ricevute	12	6,0%	117	58,2%
7. Rispetto della privacy	10	5,0%	111	55,2%
<b>SEZIONE D – PROPRIO MEDICO DI RIFERIMENTO</b>				
Ha avuto contatti con un medico/psichiatra del servizio?	16	7,3%		
<i>Per chi ha risposto "Sì" (n=180):</i>				
1. Cortesia	6	3,3%	95	52,8%
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	12	6,7%	95	52,8%
3. Facilità di contatto con il medico di riferimento	10	5,6%	95	52,8%
4. Disponibilità all'ascolto	8	4,4%	95	52,8%
5. Competenza e professionalità dimostrata	9	5,0%	96	53,3%
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	5	2,8%	95	52,8%
7. Chiarezza informazioni ricevute	11	6,1%	95	52,8%
8. Completezza informazioni ricevute	11	6,1%	95	52,8%
9. Rispetto della privacy	12	6,7%	95	52,8%
<b>SEZIONE E – PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE/EDUCATORE</b>				
Ha avuto contatti con lo psicologo/assistente sociale/educatore del servizio?	27	12,4%		
<i>Per chi ha risposto "Sì" (n=147):</i>				
1. Cortesia	11	7,5%	78	53,1%
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	12	8,2%	82	55,8%
3. Facilità di contatto con l'operatore di riferimento	12	8,2%	82	55,8%
4. Disponibilità all'ascolto	10	6,8%	79	53,7%
5. Competenza e professionalità dimostrata	11	7,5%	81	55,1%
6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	9	6,1%	79	53,7%
7. Chiarezza informazioni ricevute	13	8,8%	79	53,7%
8. Completezza informazioni ricevute	12	8,2%	80	54,4%
9. Rispetto della privacy	11	7,5%	80	54,4%

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=218)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=218)
<b>SEZIONE F – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE</b>				
1. Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza	32	14,7%	115	52,8%
2. Facilità di accesso all'assistenza/terapie	39	17,9%	124	56,9%
3. Il programma proposto riduce realmente o ha ridotto i suoi problemi di salute	37	17,0%	122	56,0%
4. Il programma migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita	36	16,5%	123	56,4%
<b>SEZIONE G– VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	49	22,5%	108	49,5%

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio (*per le sezioni C-D-E è stata considerata solo la risposta alla domanda filtro*). La percentuale media di compilazione è stata dell'88,5% delle domande.

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

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	2018	0	100	88,5	20,8

(\*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 **187**.

## SINTESI DEI RISULTATI

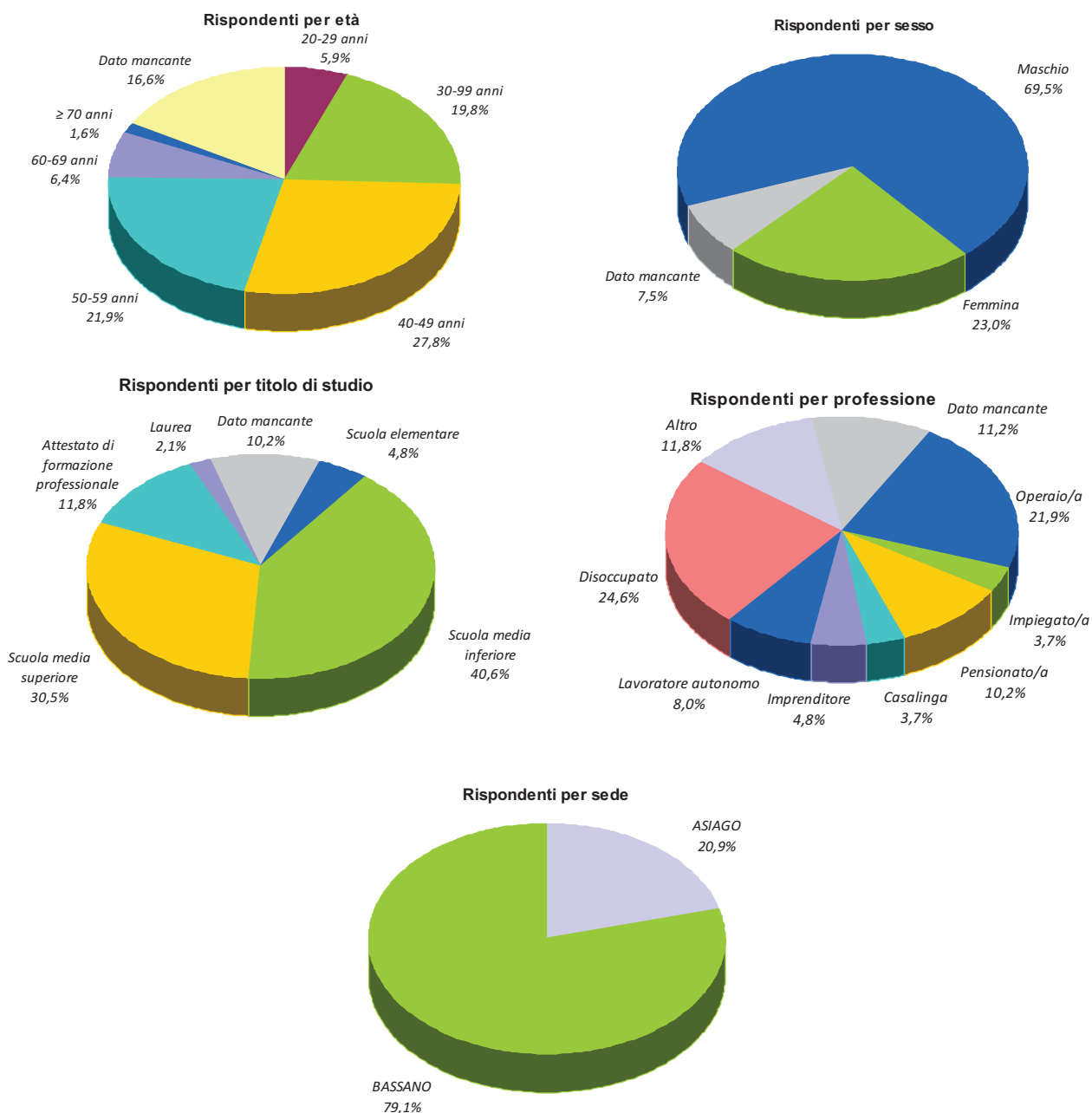
L'indagine sulla soddisfazione degli utenti che hanno avuto un accesso al SERD nel periodo marzo-maggio 2015 ha interessato 187 persone. Si tratta in prevalenza di rispondenti di età compresa nella fascia 40-49 anni (27,8%). Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere la licenza media inferiore (40,6%). La professione più frequente risulta quella dell'operaio/a (21,9%); si può osservare che il 24,6% dei rispondenti dichiara di essere "disoccupato".

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

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=187)	% rispetto al totale
<b>Età:</b>		
<i>20-29 anni</i>	11	5,9%
<i>30-39 anni</i>	37	19,8%
<i>40-49 anni</i>	52	27,8%
<i>50-59 anni</i>	41	21,9%
<i>60-69 anni</i>	12	6,4%
<i>≥ 70 anni</i>	3	1,6%
Dato mancante	31	16,6%
<b>Sesso:</b>		
<i>Maschio</i>	130	69,5%
<i>Femmina</i>	43	23,0%
Dato mancante	14	7,5%
<b>Titolo di studio:</b>		
<i>Scuola elementare</i>	9	4,8%
<i>Scuola media inferiore</i>	76	40,6%
<i>Scuola media superiore</i>	57	30,5%
<i>Attestato di formazione professionale</i>	22	11,8%
<i>Laurea</i>	4	2,1%
Dato mancante	19	10,2%
<b>Professione:</b>		
<i>Operaio/a</i>	41	21,9%
<i>Impiegato/a</i>	7	3,7%
<i>Pensionato/a</i>	19	10,2%
<i>Casalinga</i>	7	3,7%
<i>Imprenditore</i>	9	4,8%
<i>Lavoratore autonomo</i>	15	8,0%
<i>Disoccupato</i>	46	24,6%
<i>Altro*</i>	22	11,8%
Dato mancante	21	11,2%
<b>Sede SERD:</b>		
<i>Asiago</i>	39	20,9%
<i>Bassano</i>	148	79,1%

\*Le principali voci specificate: *oss (n.3), tirocinanti/stagisti (n.3), addetta alle vendite (n.2)*

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.

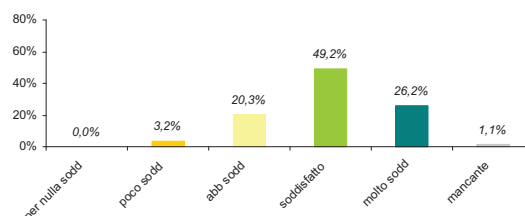
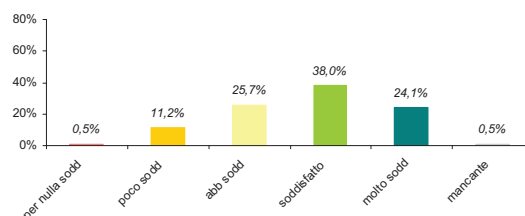
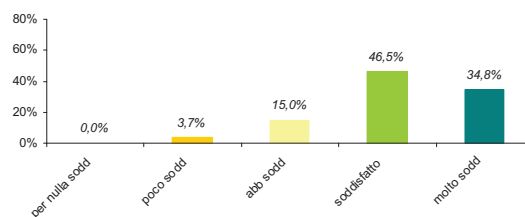
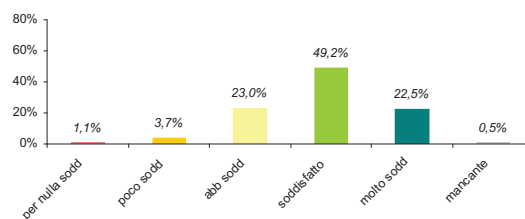
La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione C – Personale Infermieristico, dove più del 60% dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto rispetto a tutti gli aspetti indagati (cortesia, disponibilità all'ascolto, competenza e professionalità, attenzione 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 27,2% di rispondenti poco o per nulla soddisfatti.



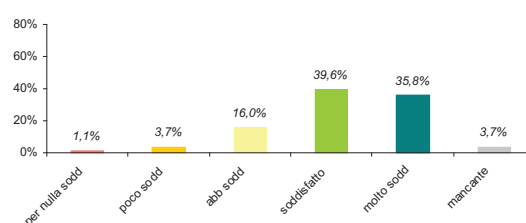
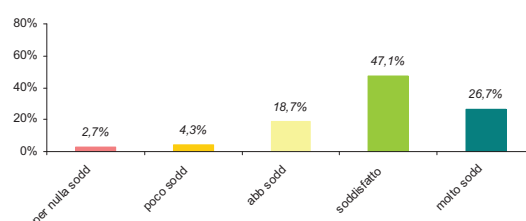
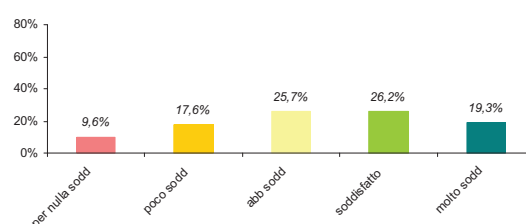
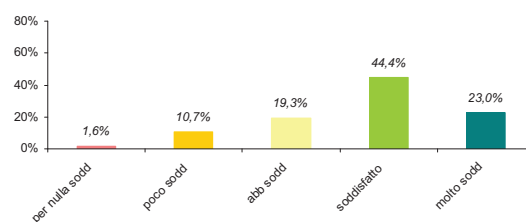
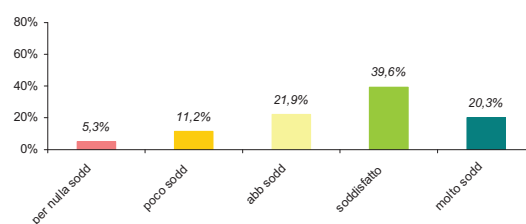
I quesiti che presentano mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento sono quelli relativi alla sezione B -Accesso e all'Accoglienza, in particolare rispetto al parcheggio e alla visibilità della segnaletica esterna alla struttura, e alla sezione F - Assistenza e terapie ricevute, rispetto ai quesiti sugli effetti del programma seguito.

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

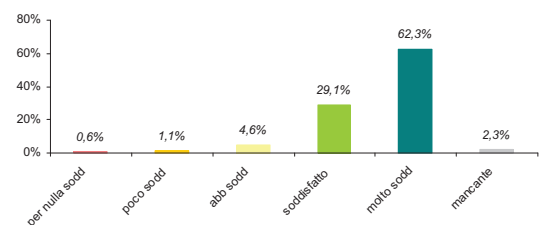
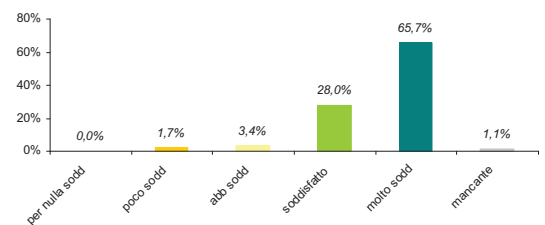
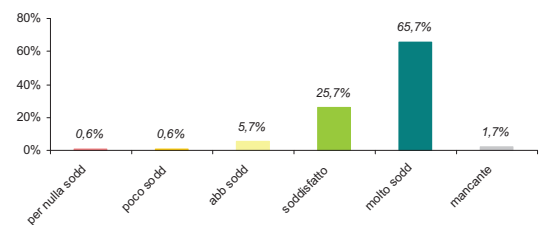
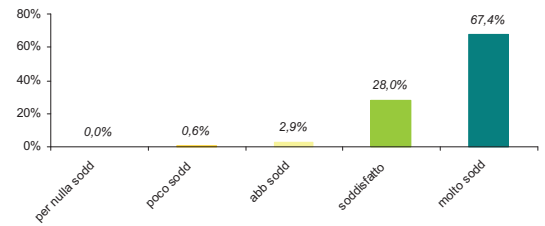
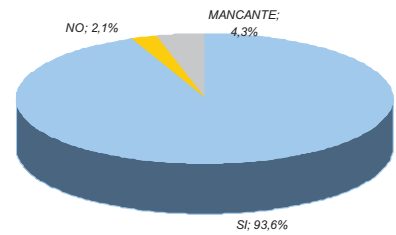
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Spazio a disposizione degli utenti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,1%
2. Poco soddisfatto	7	3,7%
3. Abbastanza soddisfatto	43	23,0%
4. Soddisfatto	92	49,2%
5. Molto soddisfatto	42	22,5%
Dato mancante	1	0,5%
<b>Pulizia e igiene degli ambienti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	7	3,7%
3. Abbastanza soddisfatto	28	15,0%
4. Soddisfatto	87	46,5%
5. Molto soddisfatto	65	34,8%
Dato mancante	-	-
<b>Silenziosità</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,5%
2. Poco soddisfatto	21	11,2%
3. Abbastanza soddisfatto	48	25,7%
4. Soddisfatto	71	38,0%
5. Molto soddisfatto	45	24,1%
Dato mancante	1	0,5%
<b>Confortevolezza generale dell'ambiente</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	6	3,2%
3. Abbastanza soddisfatto	38	20,3%
4. Soddisfatto	92	49,2%
5. Molto soddisfatto	49	26,2%
Dato mancante	2	1,1%



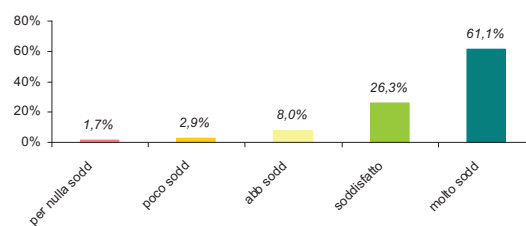
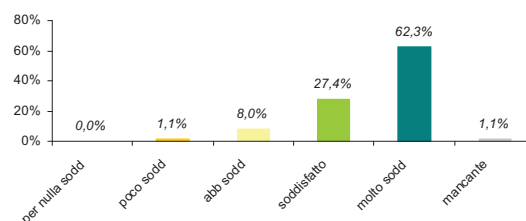
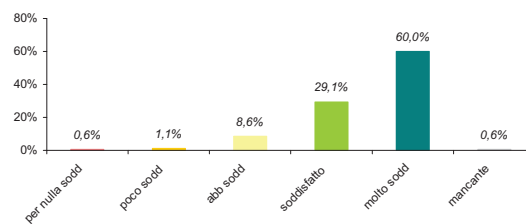
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Visibilità segnaletica esterna della struttura</b>		
1. Per nulla soddisfatto	10	5,3%
2. Poco soddisfatto	21	11,2%
3. Abbastanza soddisfatto	41	21,9%
4. Soddisfatto	74	39,6%
5. Molto soddisfatto	38	20,3%
Dato mancante	3	1,6%
<b>Facilità di accesso alla struttura</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,6%
2. Poco soddisfatto	20	10,7%
3. Abbastanza soddisfatto	36	19,3%
4. Soddisfatto	83	44,4%
5. Molto soddisfatto	43	23,0%
Dato mancante	2	1,1%
<b>Parcheggio</b>		
1. Per nulla soddisfatto	18	9,6%
2. Poco soddisfatto	33	17,6%
3. Abbastanza soddisfatto	48	25,7%
4. Soddisfatto	49	26,2%
5. Molto soddisfatto	36	19,3%
Dato mancante	3	1,6%
<b>Orario di apertura</b>		
1. Per nulla soddisfatto	5	2,7%
2. Poco soddisfatto	8	4,3%
3. Abbastanza soddisfatto	35	18,7%
4. Soddisfatto	88	47,1%
5. Molto soddisfatto	50	26,7%
Dato mancante	1	0,5%
<b>Facilità di contatto telefonico</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,1%
2. Poco soddisfatto	7	3,7%
3. Abbastanza soddisfatto	30	16,0%
4. Soddisfatto	74	39,6%
5. Molto soddisfatto	67	35,8%
Dato mancante	7	3,7%



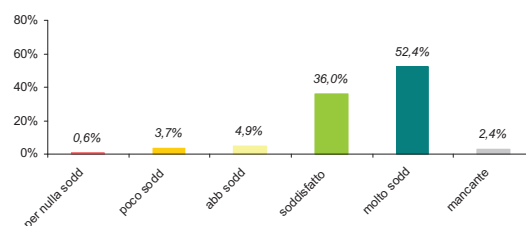
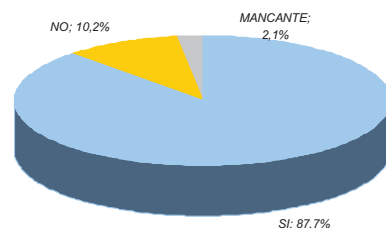
SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Ha avuto contatti con il personale infermieristico?</b>		
1. Sì	175	93,6%
2. No	4	2,1%
Dato mancante	8	4,3%
<b>SE SÌ' (N=175):</b>		
<b>Cortesia</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	1	0,6%
3. Abbastanza soddisfatto	5	2,9%
4. Soddisfatto	49	28,0%
5. Molto soddisfatto	118	67,4%
Dato mancante	2	1,1%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,6%
2. Poco soddisfatto	1	0,6%
3. Abbastanza soddisfatto	10	5,7%
4. Soddisfatto	45	25,7%
5. Molto soddisfatto	115	65,7%
Dato mancante	3	1,7%
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	1,7%
3. Abbastanza soddisfatto	6	3,4%
4. Soddisfatto	49	28,0%
5. Molto soddisfatto	115	65,7%
Dato mancante	2	1,1%
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,6%
2. Poco soddisfatto	2	1,1%
3. Abbastanza soddisfatto	8	4,6%
4. Soddisfatto	51	29,1%
5. Molto soddisfatto	109	62,3%
Dato mancante	4	2,3%



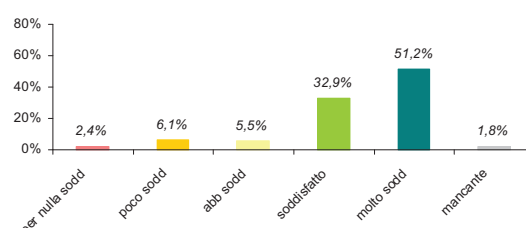
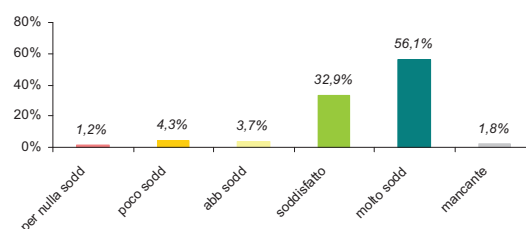
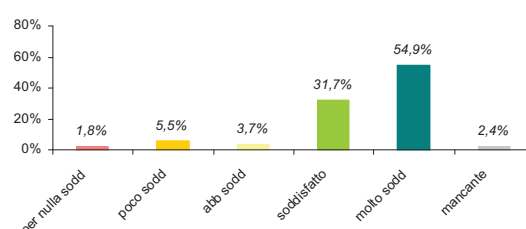
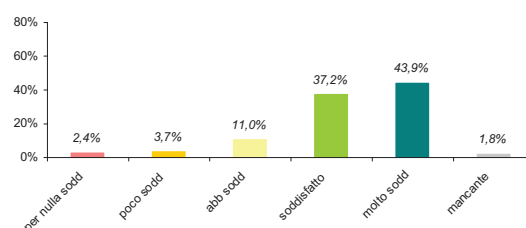
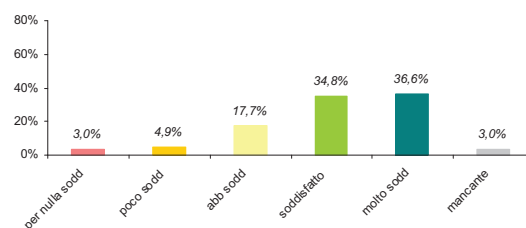
SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Chiarezza informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,6%
2. Poco soddisfatto	2	1,1%
3. Abbastanza soddisfatto	15	8,6%
4. Soddisfatto	51	29,1%
5. Molto soddisfatto	105	60,0%
Dato mancante	1	0,6%
<b>Completezza informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	2	1,1%
3. Abbastanza soddisfatto	14	8,0%
4. Soddisfatto	48	27,4%
5. Molto soddisfatto	109	62,3%
Dato mancante	2	1,1%
<b>Rispetto della privacy</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,7%
2. Poco soddisfatto	5	2,9%
3. Abbastanza soddisfatto	14	8,0%
4. Soddisfatto	46	26,3%
5. Molto soddisfatto	107	61,1%



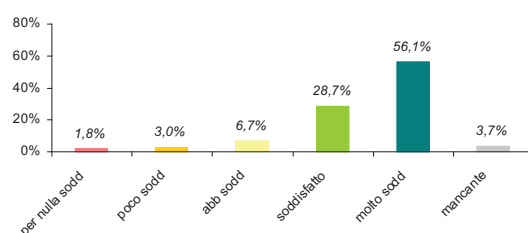
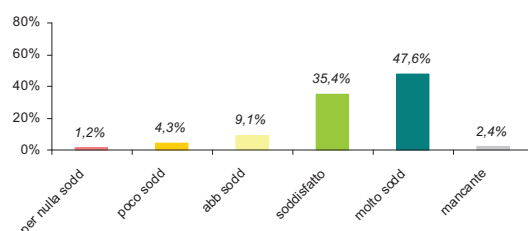
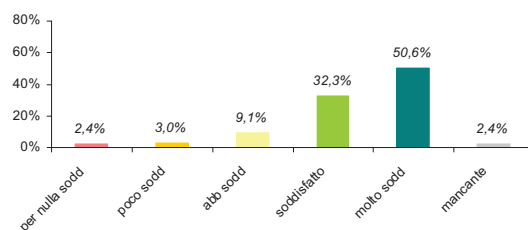
SEZIONE D – PROPRIO MEDICO DI RIFERIMENTO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Ha avuto contatti con un medico/psichiatra del servizio?</b>		
1. Sì	164	87,7%
2. No	19	10,2%
Dato mancante	4	2,1%
<b>SE SÌ' (N=164)</b>		
<b>Cortesia</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,6%
2. Poco soddisfatto	6	3,7%
3. Abbastanza soddisfatto	8	4,9%
4. Soddisfatto	59	36,0%
5. Molto soddisfatto	86	52,4%
Dato mancante	4	2,4%



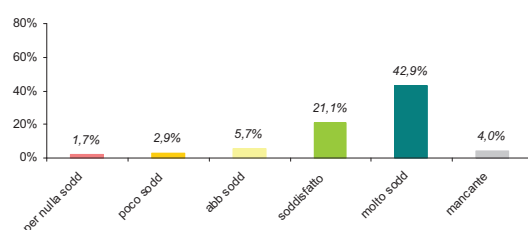
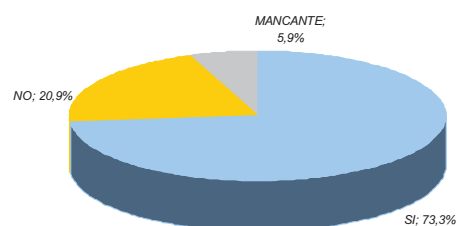
SEZIONE D – PROPRIO MEDICO DI RIFERIMENTO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	5	3,0%
2. Poco soddisfatto	8	4,9%
3. Abbastanza soddisfatto	29	17,7%
4. Soddisfatto	57	34,8%
5. Molto soddisfatto	60	36,6%
Dato mancante	5	3,0%
<b>Facilità di contatto con il medico di riferimento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	2,4%
2. Poco soddisfatto	6	3,7%
3. Abbastanza soddisfatto	18	11,0%
4. Soddisfatto	61	37,2%
5. Molto soddisfatto	72	43,9%
Dato mancante	3	1,8%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,8%
2. Poco soddisfatto	9	5,5%
3. Abbastanza soddisfatto	6	3,7%
4. Soddisfatto	52	31,7%
5. Molto soddisfatto	90	54,9%
Dato mancante	4	2,4%
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,2%
2. Poco soddisfatto	7	4,3%
3. Abbastanza soddisfatto	6	3,7%
4. Soddisfatto	54	32,9%
5. Molto soddisfatto	92	56,1%
Dato mancante	3	1,8%
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	2,4%
2. Poco soddisfatto	10	6,1%
3. Abbastanza soddisfatto	9	5,5%
4. Soddisfatto	54	32,9%
5. Molto soddisfatto	84	51,2%
Dato mancante	3	1,8%



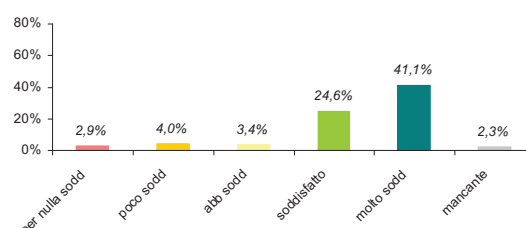
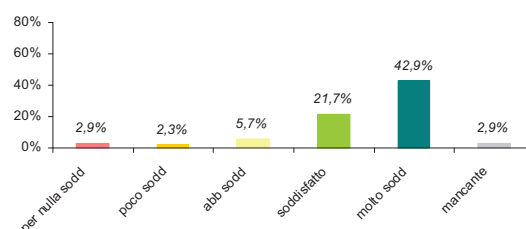
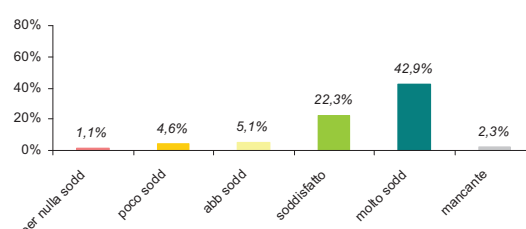
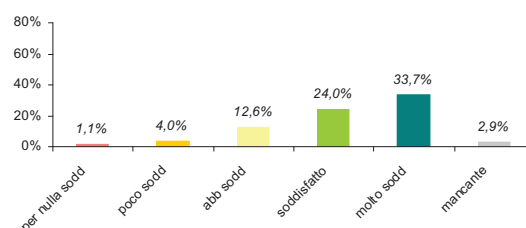
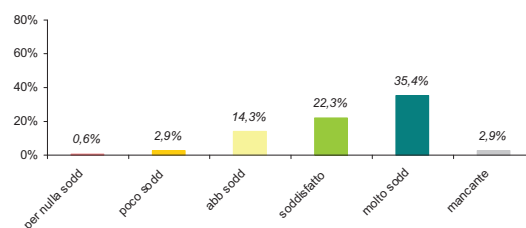
SEZIONE D – PROPRIO MEDICO DI RIFERIMENTO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Chiarezza informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	2,4%
2. Poco soddisfatto	5	3,0%
3. Abbastanza soddisfatto	15	9,1%
4. Soddisfatto	53	32,3%
5. Molto soddisfatto	83	50,6%
Dato mancante	4	2,4%
<b>Completezza informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,2%
2. Poco soddisfatto	7	4,3%
3. Abbastanza soddisfatto	15	9,1%
4. Soddisfatto	58	35,4%
5. Molto soddisfatto	78	47,6%
Dato mancante	4	2,4%
<b>Rispetto della privacy</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,8%
2. Poco soddisfatto	5	3,0%
3. Abbastanza soddisfatto	11	6,7%
4. Soddisfatto	47	28,7%
5. Molto soddisfatto	92	56,1%
Dato mancante	6	3,7%



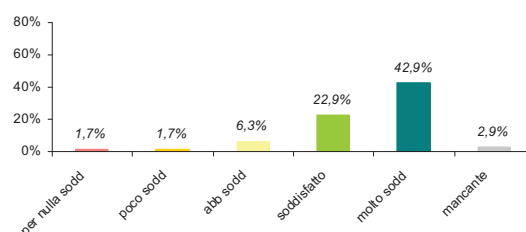
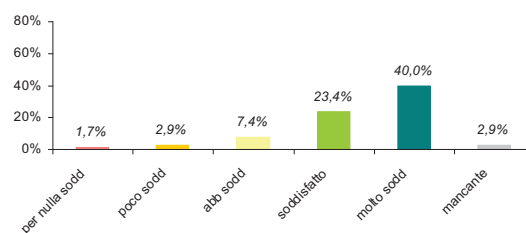
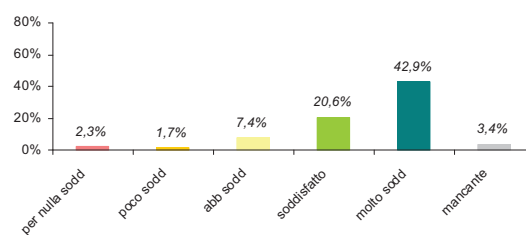
SEZIONE E– PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE/EDUCATORE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Ha avuto contatti con lo psicologo e/o assistente sociale e/o educatore del servizio?</b>		
1. Sì	137	73,3%
2. No	39	20,9%
Dato mancante	11	5,9%
<b>SE SÌ' (N=137)</b>		
<b>Cortesia</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,7%
2. Poco soddisfatto	5	2,9%
3. Abbastanza soddisfatto	10	5,7%
4. Soddisfatto	37	21,1%
5. Molto soddisfatto	75	42,9%
Dato mancante	7	4,0%



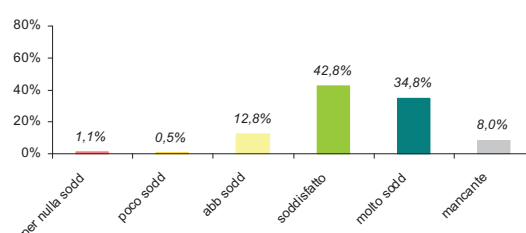
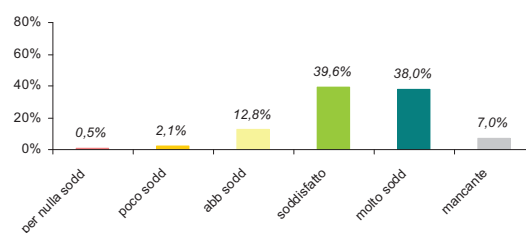
SEZIONE E- PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE/EDUCATORE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,6%
2. Poco soddisfatto	5	2,9%
3. Abbastanza soddisfatto	25	14,3%
4. Soddisfatto	39	22,3%
5. Molto soddisfatto	62	35,4%
Dato mancante	5	2,9%
<b>Facilità di contatto con l'operatore di riferimento</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,1%
2. Poco soddisfatto	7	4,0%
3. Abbastanza soddisfatto	22	12,6%
4. Soddisfatto	42	24,0%
5. Molto soddisfatto	59	33,7%
Dato mancante	5	2,9%
<b>Disponibilità all'ascolto</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,1%
2. Poco soddisfatto	8	4,6%
3. Abbastanza soddisfatto	9	5,1%
4. Soddisfatto	39	22,3%
5. Molto soddisfatto	75	42,9%
Dato mancante	4	2,3%
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>		
1. Per nulla soddisfatto	5	2,9%
2. Poco soddisfatto	4	2,3%
3. Abbastanza soddisfatto	10	5,7%
4. Soddisfatto	38	21,7%
5. Molto soddisfatto	75	42,9%
Dato mancante	5	2,9%
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>		
1. Per nulla soddisfatto	5	2,9%
2. Poco soddisfatto	7	4,0%
3. Abbastanza soddisfatto	6	3,4%
4. Soddisfatto	43	24,6%
5. Molto soddisfatto	72	41,1%
Dato mancante	4	2,3%



SEZIONE E- PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE/EDUCATORE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Chiarezza informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	4	2,3%
2. Poco soddisfatto	3	1,7%
3. Abbastanza soddisfatto	13	7,4%
4. Soddisfatto	36	20,6%
5. Molto soddisfatto	75	42,9%
Dato mancante	6	3,4%
<b>Completezza informazioni ricevute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,7%
2. Poco soddisfatto	5	2,9%
3. Abbastanza soddisfatto	13	7,4%
4. Soddisfatto	41	23,4%
5. Molto soddisfatto	70	40,0%
Dato mancante	5	2,9%
<b>Rispetto della privacy</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,7%
2. Poco soddisfatto	3	1,7%
3. Abbastanza soddisfatto	11	6,3%
4. Soddisfatto	40	22,9%
5. Molto soddisfatto	75	42,9%
Dato mancante	5	2,9%

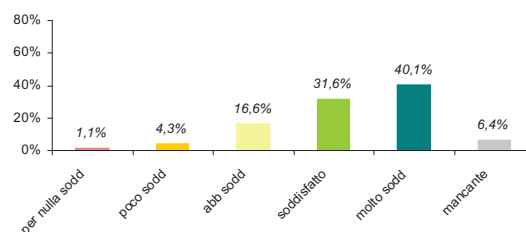
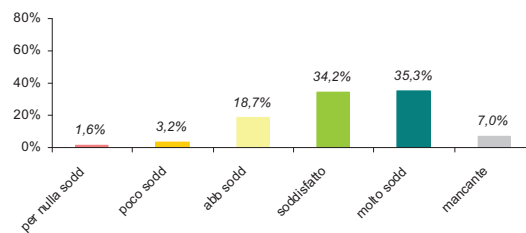


SEZIONE F- ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza</b>		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,5%
2. Poco soddisfatto	4	2,1%
3. Abbastanza soddisfatto	24	12,8%
4. Soddisfatto	74	39,6%
5. Molto soddisfatto	71	38,0%
Dato mancante	13	7,0%
<b>Facilità di accesso all'assistenza/terapie</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,1%
2. Poco soddisfatto	1	0,5%
3. Abbastanza soddisfatto	24	12,8%
4. Soddisfatto	80	42,8%
5. Molto soddisfatto	65	34,8%
Dato mancante	15	8,0%





SEZIONE F- ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Il programma proposto riduce realmente o ha ridotto i suoi problemi di salute</b>		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,6%
2. Poco soddisfatto	6	3,2%
3. Abbastanza soddisfatto	35	18,7%
4. Soddisfatto	64	34,2%
5. Molto soddisfatto	66	35,3%
Dato mancante	13	7,0%
<b>Il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita</b>		
1. Per nulla soddisfatto	2	1,1%
2. Poco soddisfatto	8	4,3%
3. Abbastanza soddisfatto	31	16,6%
4. Soddisfatto	59	31,6%
5. Molto soddisfatto	75	40,1%
Dato mancante	12	6,4%



SEZIONE G- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
<b>Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?</b>		
1. Per nulla soddisfatto	-	-
2. Poco soddisfatto	3	2,0%
3. Abbastanza soddisfatto	18	11,8%
4. Soddisfatto	76	50,0%
5. Molto soddisfatto	57	37,5%
Dato mancante	33	21,7%

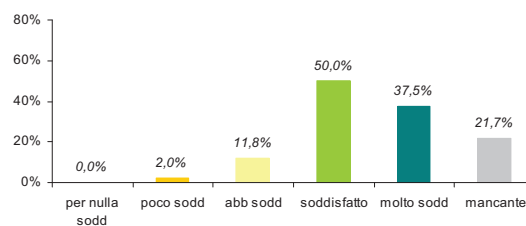


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	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	186	<b>3,89</b>	0,83	109	<b>29,4</b>
A2. Pulizia e igiene degli ambienti	187	<b>4,12</b>	0,80	106	<b>29,2</b>
A3. Silenziosità	186	<b>3,74</b>	0,97	105	<b>28,6</b>
A4. Confortevolezza generale dell'ambiente	185	<b>3,99</b>	0,78	105	<b>29,5</b>
B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	184	<b>3,59</b>	1,10	107	<b>33,6</b>
B2. Facilità di accesso alla struttura	185	<b>3,77</b>	0,98	102	<b>31,4</b>
B3. Parcheggio	184	<b>3,28</b>	1,24	103	<b>48,5</b>
B4. Orario di apertura	186	<b>3,91</b>	0,93	106	<b>33,0</b>
B5. Facilità di contatto telefonico	180	<b>4,09</b>	0,89	101	<b>23,8</b>
C1. INF - Cortesia	173	<b>4,64</b>	0,57	88	<b>10,2</b>
C2. INF - Disponibilità all'ascolto	172	<b>4,58</b>	0,68	84	<b>15,5</b>
C3. INF - Competenza e professionalità dimostrata	173	<b>4,60</b>	0,65	84	<b>13,1</b>
C4. INF - Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	171	<b>4,55</b>	0,70	83	<b>16,9</b>
C5. INF - Chiarezza informazioni ricevute	174	<b>4,48</b>	0,75	83	<b>15,7</b>
C6. INF - Completezza informazioni ricevute	173	<b>4,53</b>	0,70	82	<b>13,4</b>
C7. INF - Rispetto della privacy	175	<b>4,42</b>	0,89	88	<b>21,6</b>
D1. MED - Cortesia	160	<b>4,39</b>	0,80	83	<b>15,7</b>
D2. MED - Tempo di attesa per avere un appuntamento	159	<b>4,00</b>	1,03	84	<b>28,6</b>
D3. MED - Facilità nel contatto con il medico di riferimento	161	<b>4,19</b>	0,95	84	<b>22,6</b>
D4. MED - Disponibilità all'ascolto	160	<b>4,36</b>	0,93	83	<b>16,9</b>
D5. MED - Competenza e professionalità dimostrata	161	<b>4,41</b>	0,85	83	<b>18,1</b>
D6. MED - Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	161	<b>4,27</b>	0,99	83	<b>16,9</b>
D7. MED - Chiarezza informazioni ricevute	160	<b>4,29</b>	0,94	84	<b>19,0</b>
D8. MED - Completezza informazioni ricevute	160	<b>4,27</b>	0,90	84	<b>20,2</b>
D9. MED - Rispetto della privacy	158	<b>4,39</b>	0,89	83	<b>18,1</b>
E1. PSI/AS/EDU - Cortesia	130	<b>4,35</b>	0,95	67	<b>14,9</b>
E2. PSI/AS/EDU - Tempo di attesa per avere un appuntamento	132	<b>4,18</b>	0,92	65	<b>23,1</b>
E3. PSI/AS/EDU - Facilità nel contatto con l'operatore di riferimento	132	<b>4,13</b>	0,98	64	<b>20,3</b>
E4. PSI/AS/EDU - Disponibilità all'ascolto	133	<b>4,33</b>	0,95	67	<b>19,4</b>
E5. PSI/AS/EDU - Competenza e professionalità dimostrata	132	<b>4,32</b>	1,01	66	<b>18,2</b>
E6. PSI/AS/EDU - Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	133	<b>4,28</b>	1,03	66	<b>21,2</b>
E7. PSI/AS/EDU - Chiarezza informazioni ricevute	131	<b>4,34</b>	0,97	67	<b>19,4</b>

	SODDISFAZIONE			MIGLIORAMENTO LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO? (0= Va bene così, 1= Sì se si può)	
	Casi validi	Punteggio medio	Dev. Std.	Casi validi	% Sì
E8. PSI/AS/EDU - Completezza informazioni ricevute	132	<b>4,29</b>	0,95	67	<b>19,4</b>
E9. PSI/AS/EDU - Rispetto della privacy	132	<b>4,37</b>	0,90	67	<b>16,4</b>
F1. Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza	174	<b>4,21</b>	0,81	96	<b>24,0</b>
F2. Facilità di accesso all'assistenza/terapie	172	<b>4,19</b>	0,78	93	<b>24,7</b>
F3. Il programma proposto riduce realmente o ha ridotto i suoi problemi di salute	174	<b>4,06</b>	0,94	95	<b>32,6</b>
F4. Il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita	175	<b>4,13</b>	0,94	94	<b>31,9</b>
G1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	154	<b>4,21</b>	0,72	101	<b>29,7</b>

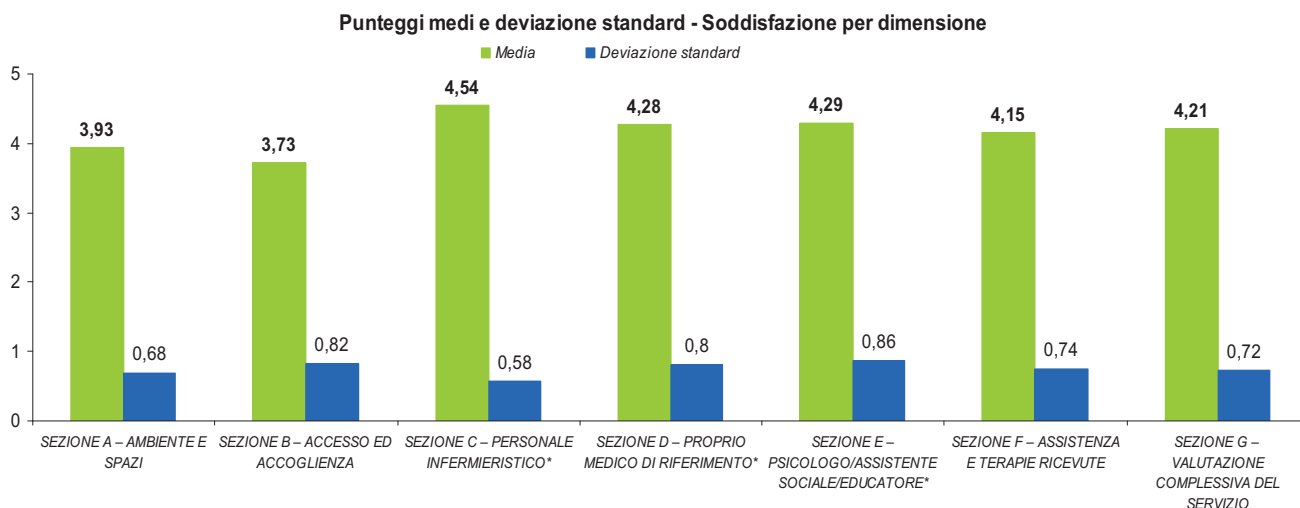
\*Per le sezioni C-D-E sono stati considerati solo i casi che hanno avuto un contatto con la figura professionale specifica

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>187</b>	<b>3,93</b>	<b>0,68</b>
<b>SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA</b>	<b>187</b>	<b>3,73</b>	<b>0,82</b>
<b>SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO</b>	<b>173</b>	<b>4,54</b>	<b>0,58</b>
<b>SEZIONE D – PROPRIO MEDICO DI RIFERIMENTO</b>	<b>161</b>	<b>4,28</b>	<b>0,80</b>
<b>SEZIONE E – PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE/EDUCATORE</b>	<b>133</b>	<b>4,29</b>	<b>0,86</b>
<b>SEZIONE E – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE</b>	<b>174</b>	<b>4,15</b>	<b>0,74</b>
<b>SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>	<b>154</b>	<b>4,21</b>	<b>0,72</b>

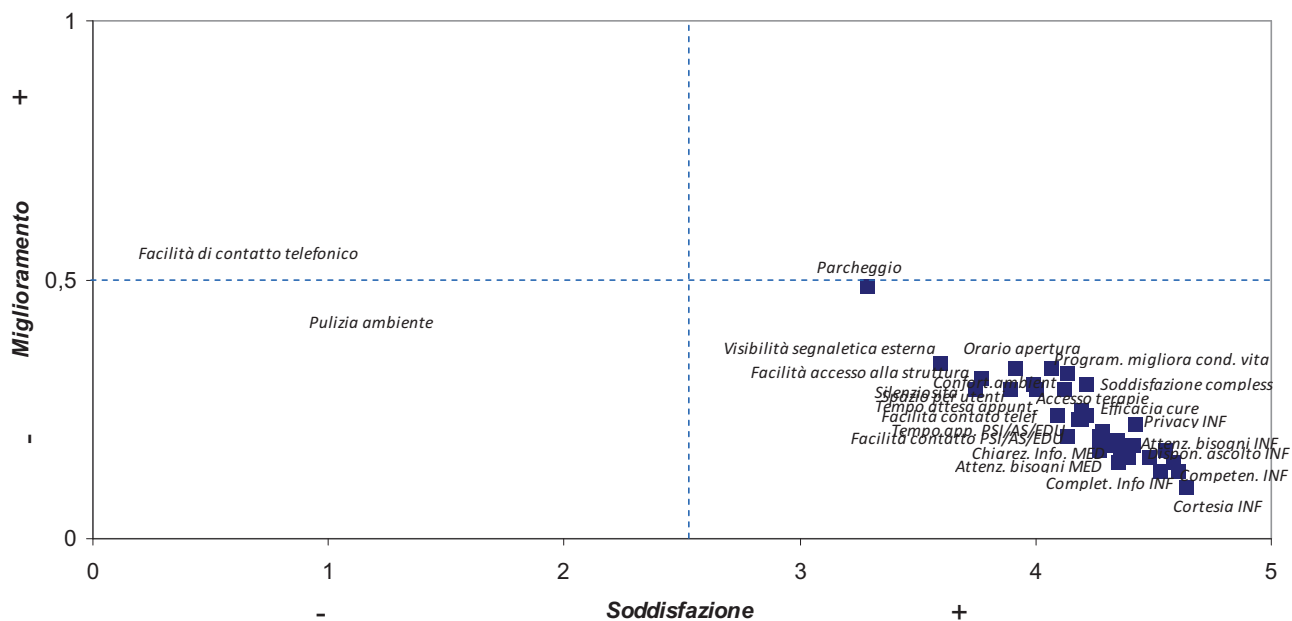
\*Per le sezioni C-D-E sono stati considerati solo i casi che hanno avuto un contatto con la figura professionale specifica

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



\*Per le sezioni C-D-E sono stati considerati solo i casi che hanno avuto un contatto con la figura professionale specifica

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 del SER.D. dove l'utente ha eseguito la prestazione e che sono stati inoltrati al servizio.

Tra i più frequenti commenti si rileva:

- Migliorare la struttura esterna e gli spazi interni, in particolare tinteggiare le pareti;
- Migliorare l'aspetto della privacy (sia da parte del personale che degli spazi utilizzati per l'utenza)
- Migliorare i servizi igienici
- Migliorare il parcheggio;
- Migliorare gli orari al pubblico.

## ANALISI PER SEDE TERRITORIALE SER.D.

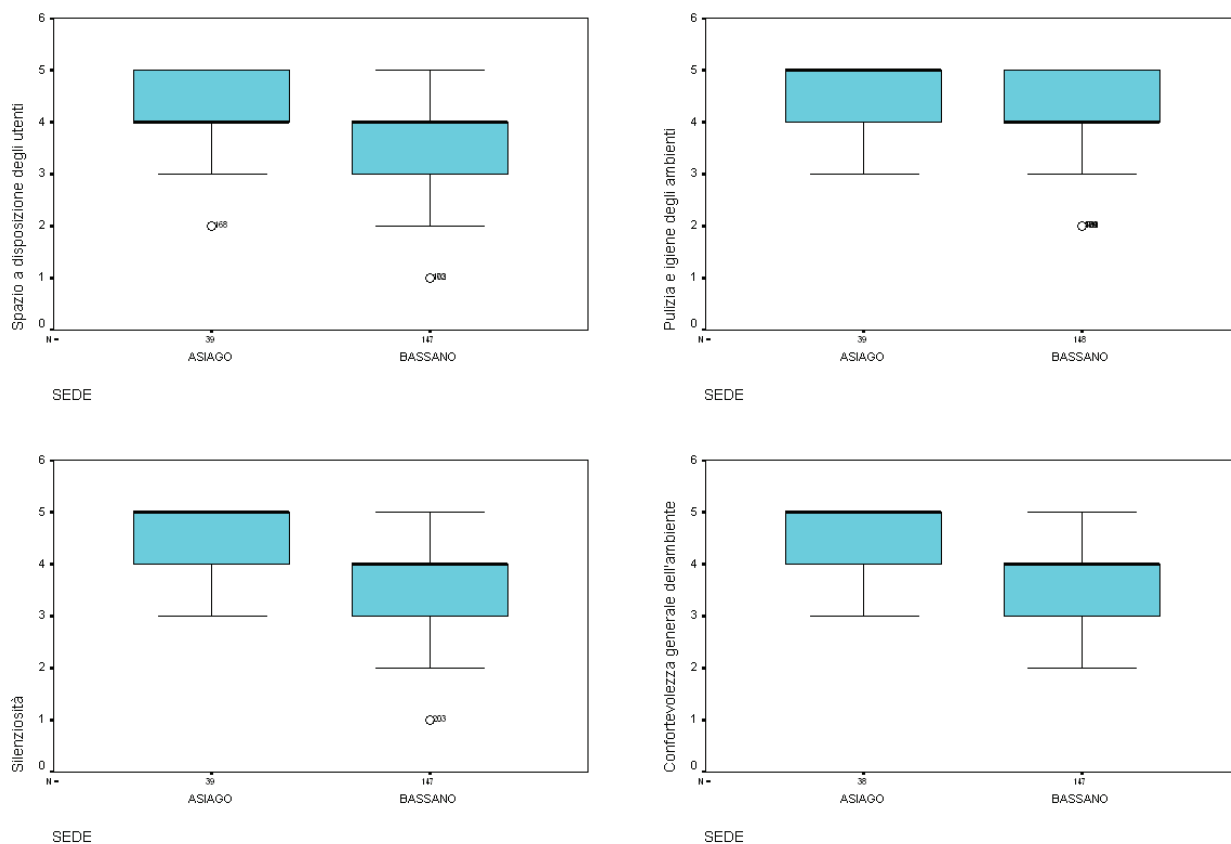
Come approfondimento all'analisi, è stato effettuato uno studio della soddisfazione distinguendo le risposte per sede territoriale di erogazione delle prestazioni del SER.D.: Bassano, e Asiago. Le distribuzioni delle risposte ai quesiti del questionario rispetto alla sede territoriale sono state confrontate mediante test di Mann Whitney, che ha evidenziato differenze significative di soddisfazione soprattutto nelle sezioni relative agli ambienti/spazi e all'accesso ed accoglienza. 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	ASIAGO (N=39)		BASSANO (N=148)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
<b>Spazio a disposizione degli utenti</b>					0,000
1. Per nulla soddisfatto	-	-	2	1,4%	
2. Poco soddisfatto	1	2,6%	6	4,1%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	10,3%	39	26,4%	
4. Soddisfatto	17	43,6%	75	50,7%	
5. Molto soddisfatto	17	43,6%	25	16,9%	
Dato mancante	-	-	1	0,7%	
<b>Pulizia e igiene degli ambienti</b>					0,000
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	7	4,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	5,1%	26	17,6%	
4. Soddisfatto	10	25,6%	77	52,0%	
5. Molto soddisfatto	27	69,2%	38	25,7%	
<b>Silenziosità</b>					0,000
1. Per nulla soddisfatto	-	-	1	0,7%	
2. Poco soddisfatto	-	-	21	14,2%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	10,3%	44	29,7%	
4. Soddisfatto	15	38,5%	56	37,8%	
5. Molto soddisfatto	20	51,3%	25	16,9%	
Dato mancante	-	-	1	0,7%	
<b>Confortevolezza generale dell'ambiente</b>					0,000
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	
2. Poco soddisfatto	-	-	6	4,1%	
3. Abbastanza soddisfatto	5	12,8%	33	22,3%	
4. Soddisfatto	12	30,8%	80	54,1%	
5. Molto soddisfatto	21	53,8%	28	18,9%	
Dato mancante	1	2,6%	1	0,7%	

\* test di Mann Whitney (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)

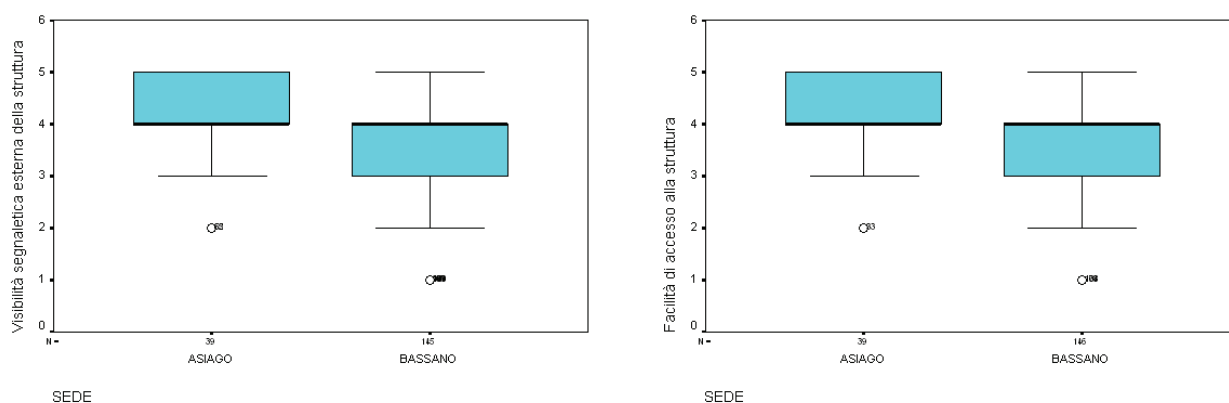


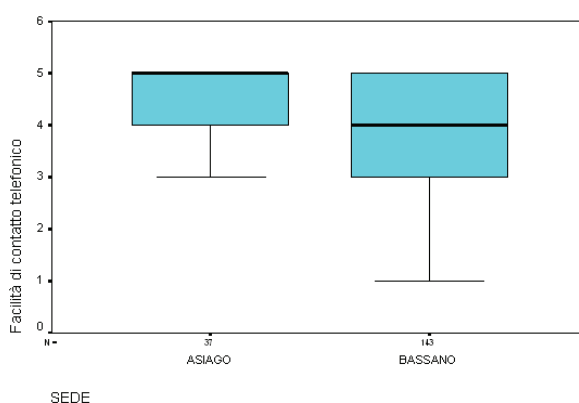
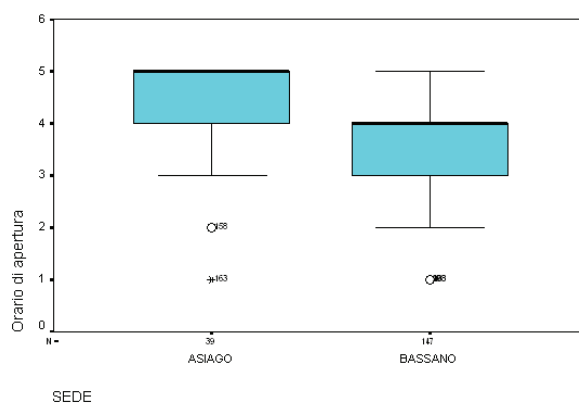
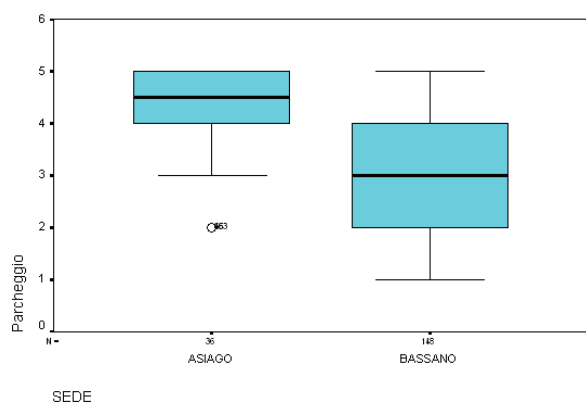
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	ASIAGO (N=39)		BASSANO (N=148)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
<b>Visibilità segnaletica esterna della struttura</b>					0,000
1. Per nulla soddisfatto	-	-	10	6,8%	
2. Poco soddisfatto	2	5,1%	19	12,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	5	12,8%	36	24,3%	
4. Soddisfatto	18	46,2%	56	37,8%	
5. Molto soddisfatto	14	35,9%	24	16,2%	
Dato mancante	-	-	3	2,0%	
<b>Facilità di accesso alla struttura</b>					0,000
1. Per nulla soddisfatto	-	-	3	2,0%	
2. Poco soddisfatto	1	2,6%	19	12,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	5	12,8%	31	20,9%	
4. Soddisfatto	15	38,5%	68	45,9%	
5. Molto soddisfatto	18	46,2%	25	16,9%	
Dato mancante	-	-	2	1,4%	

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	ASIAGO (N=39)		BASSANO (N=148)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
<b>Parcheggio</b>					
1. Per nulla soddisfatto	-	-	18	12,2%	0,000
2. Poco soddisfatto	3	7,7%	30	20,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	10,3%	44	29,7%	
4. Soddisfatto	11	28,2%	38	25,7%	
5. Molto soddisfatto	18	46,2%	18	12,2%	
Dato mancante	3	7,7%	-	-	
<b>Orario di apertura</b>					
1. Per nulla soddisfatto	1	2,6%	4	2,7%	0,000
2. Poco soddisfatto	1	2,6%	7	4,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	10,3%	31	20,9%	
4. Soddisfatto	12	30,8%	76	51,4%	
5. Molto soddisfatto	21	53,8%	29	19,6%	
Dato mancante	-	-	1	0,7%	
<b>Facilità di contatto telefonico</b>					
1. Per nulla soddisfatto	-	-	2	1,4%	0,000
2. Poco soddisfatto	-	-	7	4,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	5,1%	28	18,9%	
4. Soddisfatto	11	28,2%	63	42,6%	
5. Molto soddisfatto	24	61,5%	43	29,1%	
Dato mancante	2	5,1%	5	3,4%	

\* test di Mann Whitney (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





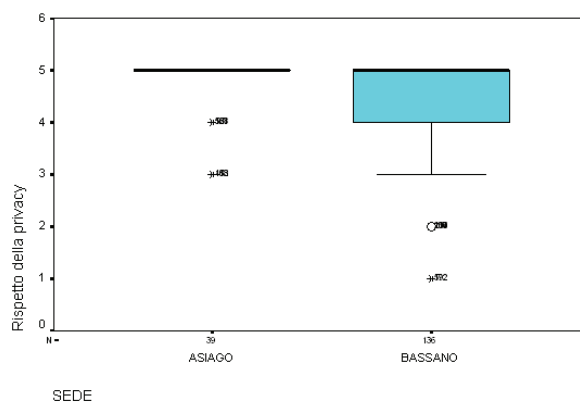
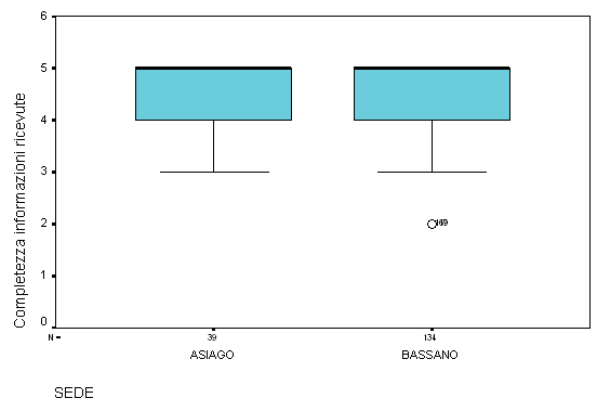
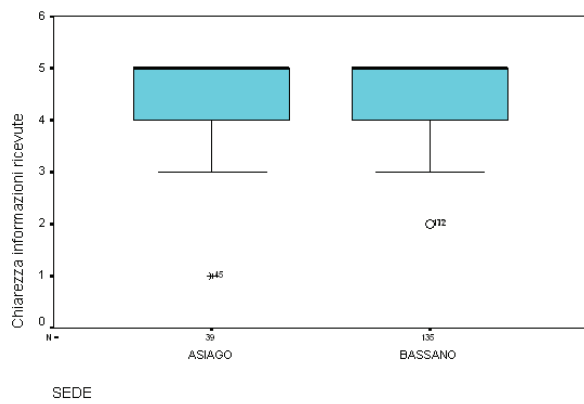
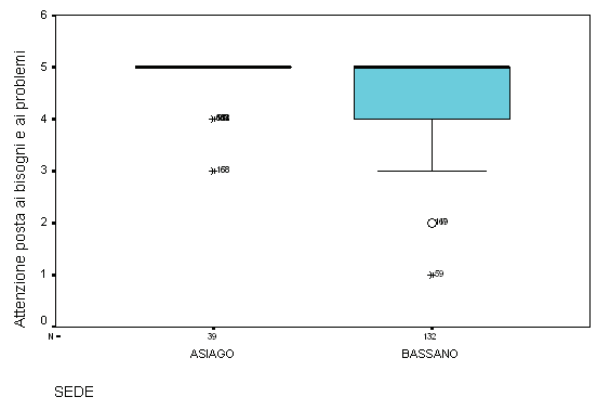
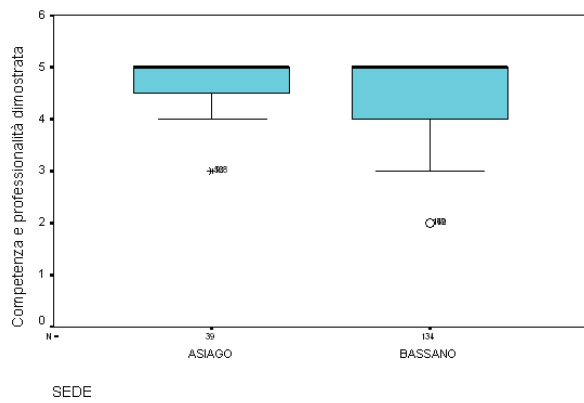
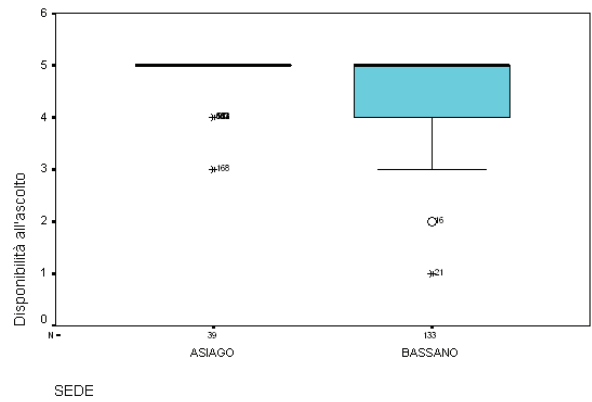
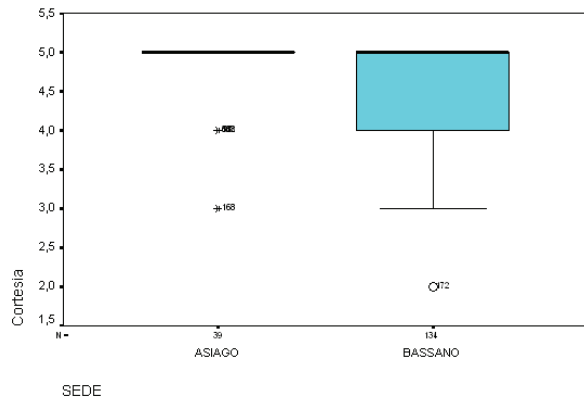
SEZIONE C- INFERMIERISTICO (N=175)	PERSONALE	ASIAGO (N=39)		BASSANO (N=136)		p* value
		v.a.	%	v.a.	%	
<b>Cortesia</b>						
1. Per nulla soddisfatto		-	-	-	-	0,232
2. Poco soddisfatto		-	-	1	0,7%	
3. Abbastanza soddisfatto		2	5,1%	3	2,2%	
4. Soddisfatto		7	17,9%	42	30,9%	
5. Molto soddisfatto		30	76,9%	88	64,7%	
Dato mancante		-	-	2	1,5%	
<b>Disponibilità all'ascolto</b>						
1. Per nulla soddisfatto		-	-	1	0,7%	0,107
2. Poco soddisfatto		-	-	1	0,7%	
3. Abbastanza soddisfatto		1	2,6%	9	6,6%	
4. Soddisfatto		8	20,5%	37	27,2%	
5. Molto soddisfatto		30	76,9%	85	62,5%	
Dato mancante		-	-	3	2,2%	
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>						
1. Per nulla soddisfatto		-	-	-	-	0,261



SEZIONE C- INFERMIERISTICO (N=175)	PERSONALE	ASIAGO (N=39)		BASSANO (N=136)		p* value
		v.a.	%	v.a.	%	
2. Poco soddisfatto		-	-	3	2,2%	
3. Abbastanza soddisfatto		2	5,1%	4	2,9%	
4. Soddisfatto		8	20,5%	41	30,1%	
5. Molto soddisfatto		29	74,4%	86	63,2%	
Dato mancante		-	-	2	1,5%	
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>						
1. Per nulla soddisfatto		-	-	1	0,7%	0,061
2. Poco soddisfatto		-	-	2	1,5%	
3. Abbastanza soddisfatto		2	5,1%	6	4,4%	
4. Soddisfatto		7	17,9%	44	32,4%	
5. Molto soddisfatto		30	76,9%	79	58,1%	
Dato mancante		-	-	4	2,9%	
<b>Chiarezza informazioni ricevute</b>						
1. Per nulla soddisfatto		1	2,6%	-	-	0,116
2. Poco soddisfatto		-	-	2	1,5%	
3. Abbastanza soddisfatto		2	5,1%	13	9,6%	
4. Soddisfatto		8	20,5%	43	31,6%	
5. Molto soddisfatto		28	71,8%	77	56,6%	
Dato mancante		-	-	1	0,7%	
<b>Completezza informazioni ricevute</b>						
1. Per nulla soddisfatto		-	-	-	-	0,215
2. Poco soddisfatto		-	-	2	1,5%	
3. Abbastanza soddisfatto		3	7,7%	11	8,1%	
4. Soddisfatto		8	20,5%	40	29,4%	
5. Molto soddisfatto		28	71,8%	81	59,6%	
Dato mancante		-	-	2	1,5%	
<b>Rispetto della privacy</b>						
1. Per nulla soddisfatto		-	-	3	2,2%	0,032
2. Poco soddisfatto		-	-	5	3,7%	
3. Abbastanza soddisfatto		4	10,3%	10	7,4%	
4. Soddisfatto		5	12,8%	41	30,1%	
5. Molto soddisfatto		30	76,9%	77	56,6%	

\* test di Mann Whitney (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando  $p < 0.05$

Figura n. 6: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO

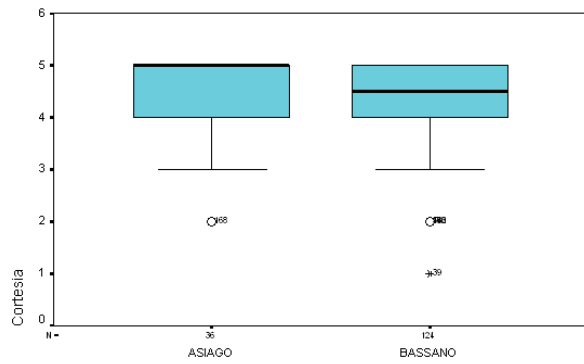


SEZIONE D – PROPRIO MEDICO DI RIFERIMENTO	ASIAGO (N=36)		BASSANO (N=128)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
<b>Cortesia</b>					
1. Per nulla soddisfatto	-	-	1	0,8%	0,075
2. Poco soddisfatto	1	2,8%	5	3,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	2,8%	7	5,5%	
4. Soddisfatto	10	27,8%	49	38,3%	
5. Molto soddisfatto	24	66,7%	62	48,4%	
Dato mancante	-	-	4	3,1%	
<b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b>					
1. Per nulla soddisfatto	1	2,8%	4	3,1%	0,296
2. Poco soddisfatto	1	2,8%	7	5,5%	
3. Abbastanza soddisfatto	7	19,4%	22	17,2%	
4. Soddisfatto	10	27,8%	47	36,7%	
5. Molto soddisfatto	17	47,2%	43	33,6%	
Dato mancante	-	-	5	3,9%	
<b>Facilità di contatto con il medico di riferimento</b>					
1. Per nulla soddisfatto	1	2,8%	3	2,3%	0,340
2. Poco soddisfatto	-	-	6	4,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	5	13,9%	13	10,2%	
4. Soddisfatto	11	30,6%	50	39,1%	
5. Molto soddisfatto	19	52,8%	53	41,4%	
Dato mancante	-	-	3	2,3%	
<b>Disponibilità all'ascolto</b>					
1. Per nulla soddisfatto	-	-	3	2,3%	0,163
2. Poco soddisfatto	2	5,6%	7	5,5%	
3. Abbastanza soddisfatto	-	-	6	4,7%	
4. Soddisfatto	10	27,8%	42	32,8%	
5. Molto soddisfatto	23	63,9%	67	52,3%	
Dato mancante	1	2,8%	3	2,3%	
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>					
1. Per nulla soddisfatto	-	-	2	1,6%	0,381
2. Poco soddisfatto	2	5,6%	5	3,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	2,8%	5	3,9%	
4. Soddisfatto	10	27,8%	44	34,4%	
5. Molto soddisfatto	23	63,9%	69	53,9%	
Dato mancante	-	-	3	2,3%	

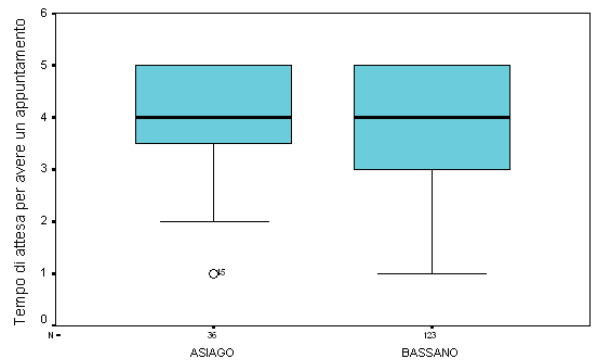
SEZIONE D – PROPRIO MEDICO DI RIFERIMENTO	ASIAGO (N=36)		BASSANO (N=128)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>					0,434
1. Per nulla soddisfatto	-	-	4	3,1%	
2. Poco soddisfatto	2	5,6%	8	6,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	3	8,3%	6	4,7%	
4. Soddisfatto	10	27,8%	44	34,4%	
5. Molto soddisfatto	21	58,3%	63	49,2%	
Dato mancante	-	-	3	2,3%	
<b>Chiarezza informazioni ricevute</b>					0,536
1. Per nulla soddisfatto	1	2,8%	3	2,3%	
2. Poco soddisfatto	1	2,8%	4	3,1%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	5,6%	13	10,2%	
4. Soddisfatto	12	33,3%	41	32,0%	
5. Molto soddisfatto	20	55,6%	63	49,2%	
Dato mancante	-	-	4	3,1%	
<b>Completezza informazioni ricevute</b>					0,497
1. Per nulla soddisfatto	-	-	2	1,6%	
2. Poco soddisfatto	2	5,6%	5	3,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	5,6%	13	10,2%	
4. Soddisfatto	13	36,1%	45	35,2%	
5. Molto soddisfatto	19	52,8%	59	46,1%	
Dato mancante	-	-	4	3,1%	
<b>Rispetto della privacy</b>					0,194
1. Per nulla soddisfatto	1	2,8%	2	1,6%	
2. Poco soddisfatto	1	2,8%	4	3,1%	
3. Abbastanza soddisfatto	-	-	11	8,6%	
4. Soddisfatto	10	27,8%	37	28,9%	
5. Molto soddisfatto	24	66,7%	68	53,1%	
Dato mancante	-	-	6	4,7%	

\* test di Mann Whitney (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando  $p < 0.05$

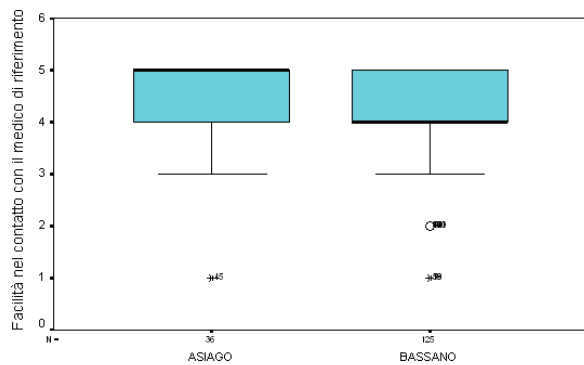
Figura n. 7: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE D – PROPRIO MEDICO DI RIFERIMENTO



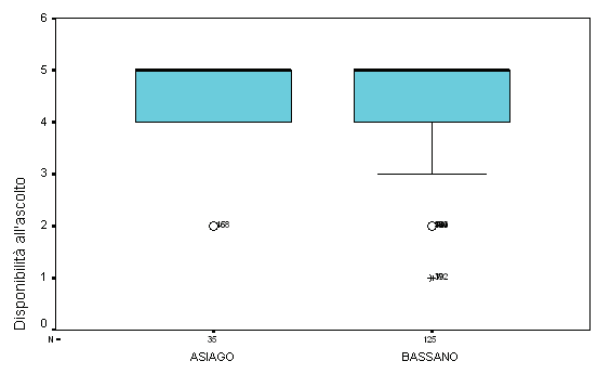
SEDE



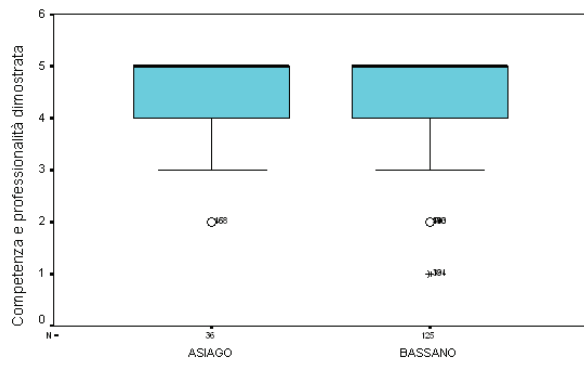
SEDE



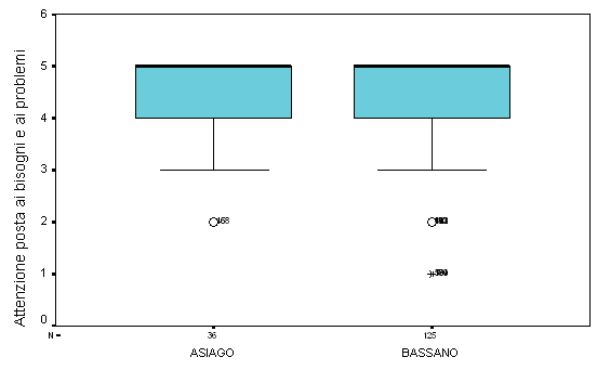
SEDE



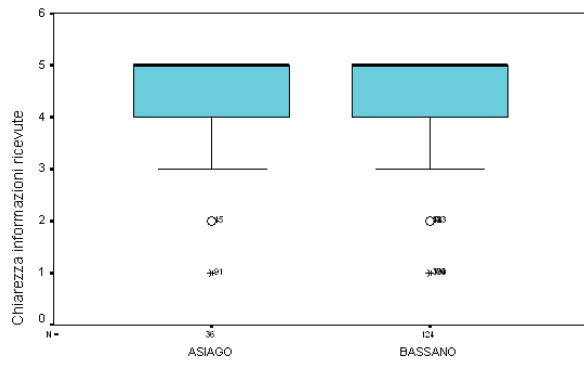
SEDE



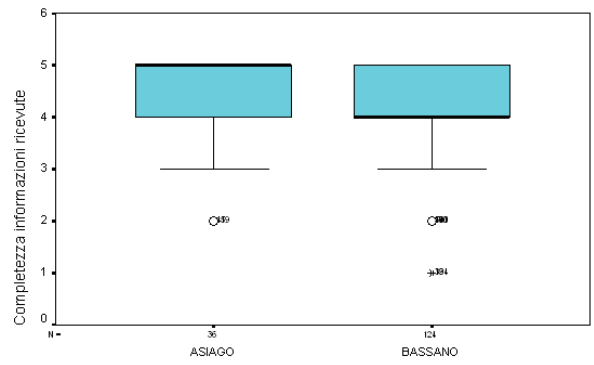
SEDE



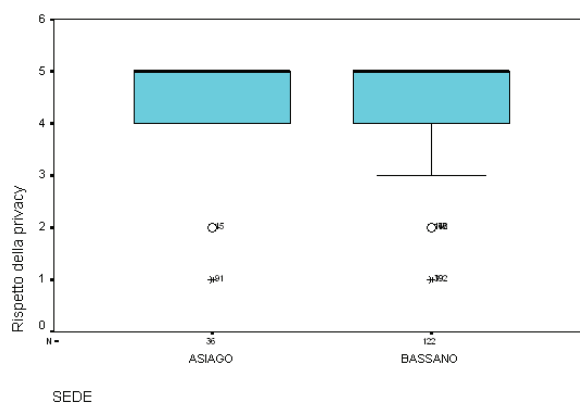
SEDE



SEDE



SEDE

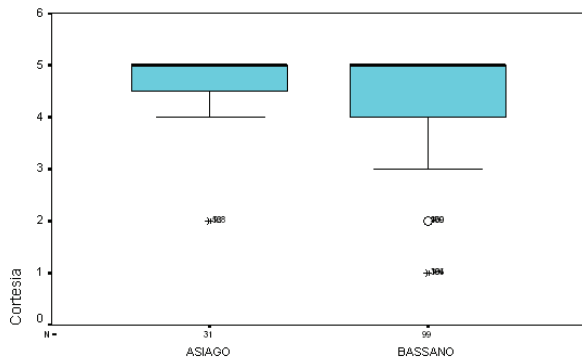


SEZIONE E PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE/EDUCATORE	ASIAGO (N=31)		BASSANO (N=106)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
<b>Cortesia</b>					0,035
1. Per nulla soddisfatto	-	-	3	2,8%	
2. Poco soddisfatto	2	6,5%	3	2,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	-	-	10	9,4%	
4. Soddisfatto	6	19,4%	31	29,2%	
5. Molto soddisfatto	23	74,2%	52	49,1%	
Dato mancante	-	-	7	6,6%	
<b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b>					0,079
1. Per nulla soddisfatto	-	-	1	0,9%	
2. Poco soddisfatto	1	3,2%	4	3,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	12,9%	21	19,8%	
4. Soddisfatto	7	22,6%	32	30,2%	
5. Molto soddisfatto	19	61,3%	43	40,6%	
Dato mancante	-	-	5	4,7%	
<b>Facilità di contatto con l'operatore di riferimento</b>					0,085
1. Per nulla soddisfatto	-	-	2	1,9%	
2. Poco soddisfatto	2	6,5%	5	4,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,2%	21	19,8%	
4. Soddisfatto	11	35,5%	31	29,2%	
5. Molto soddisfatto	17	54,8%	42	39,6%	
Dato mancante	-	-	5	4,7%	
<b>Disponibilità all'ascolto</b>					0,115
1. Per nulla soddisfatto	-	-	2	1,9%	
2. Poco soddisfatto	2	6,5%	6	5,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	-	-	9	8,5%	
4. Soddisfatto	8	25,8%	31	29,2%	

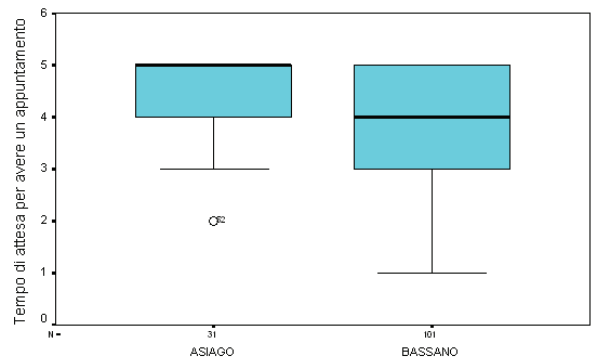
SEZIONE E – PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE/EDUCATORE	ASIAGO (N=31)		BASSANO (N=106)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
5. Molto soddisfatto	21	67,7%	54	50,9%	
Dato mancante	-	-	4	3,8%	
<b>Competenza e professionalità dimostrata</b>					0,169
1. Per nulla soddisfatto	1	3,2%	4	3,8%	
2. Poco soddisfatto	1	3,2%	3	2,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,2%	9	8,5%	
4. Soddisfatto	7	22,6%	31	29,2%	
5. Molto soddisfatto	21	67,7%	54	50,9%	
Dato mancante	-	-	5	4,7%	
<b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>					0,192
1. Per nulla soddisfatto	1	3,2%	4	3,8%	
2. Poco soddisfatto	1	3,2%	6	5,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,2%	5	4,7%	
4. Soddisfatto	8	25,8%	35	33,0%	
5. Molto soddisfatto	20	64,5%	52	49,1%	
Dato mancante	-	-	4	3,8%	
<b>Chiarezza informazioni ricevute</b>					0,089
1. Per nulla soddisfatto	-	-	4	3,8%	
2. Poco soddisfatto	2	6,5%	1	0,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,2%	12	11,3%	
4. Soddisfatto	6	19,4%	30	28,3%	
5. Molto soddisfatto	22	71,0%	53	50,0%	
Dato mancante	-	-	6	5,7%	
<b>Completezza informazioni ricevute</b>					0,201
1. Per nulla soddisfatto	-	-	3	2,8%	
2. Poco soddisfatto	3	9,7%	2	1,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,2%	12	11,3%	
4. Soddisfatto	7	22,6%	34	32,1%	
5. Molto soddisfatto	20	64,5%	50	47,2%	
Dato mancante	-	-	5	4,7%	
<b>Rispetto della privacy</b>					0,016
1. Per nulla soddisfatto	-	-	3	2,8%	
2. Poco soddisfatto	-	-	3	2,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	3,2%	10	9,4%	
4. Soddisfatto	7	22,6%	33	31,1%	
5. Molto soddisfatto	23	74,2%	52	49,1%	
Dato mancante	-	-	5	4,7%	

\* test di Mann Whitney (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando  $p < 0.05$

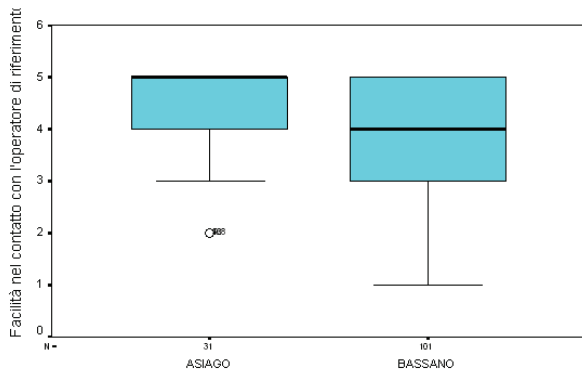
Figura n. 8: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE E – PERSONALE PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE/EDUCATORE



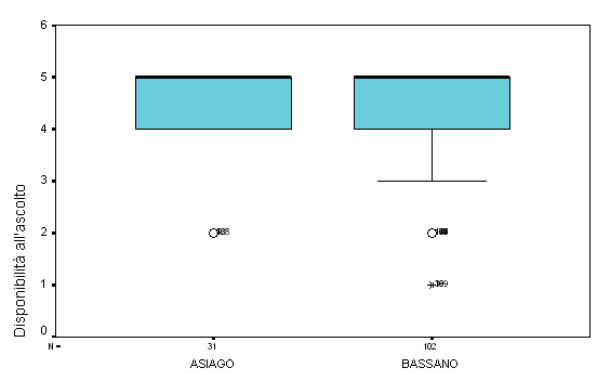
SEDE



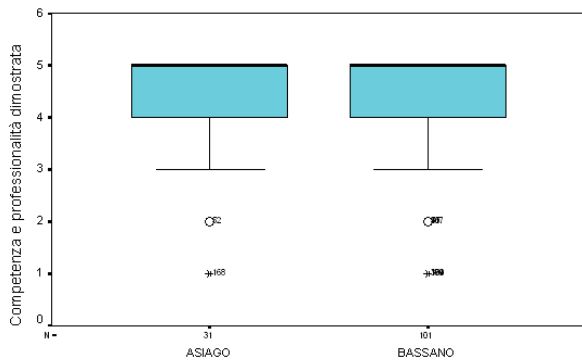
SEDE



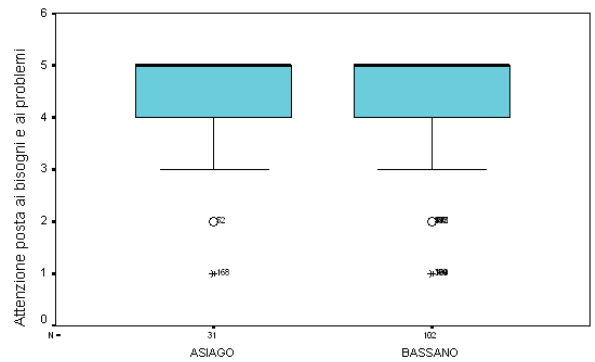
SEDE



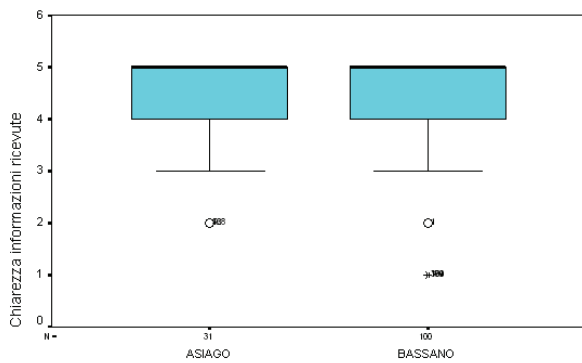
SEDE



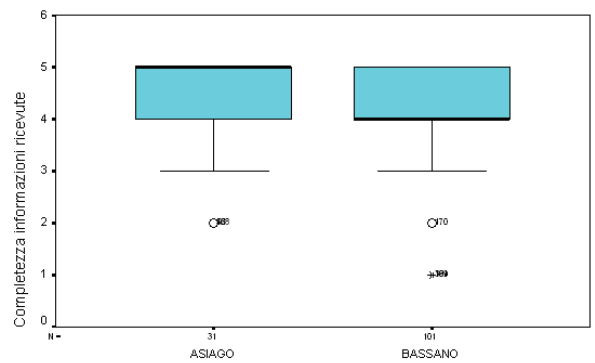
SEDE



SEDE

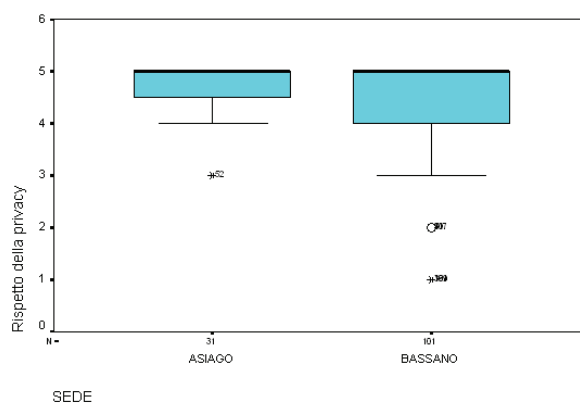


SEDE



SEDE

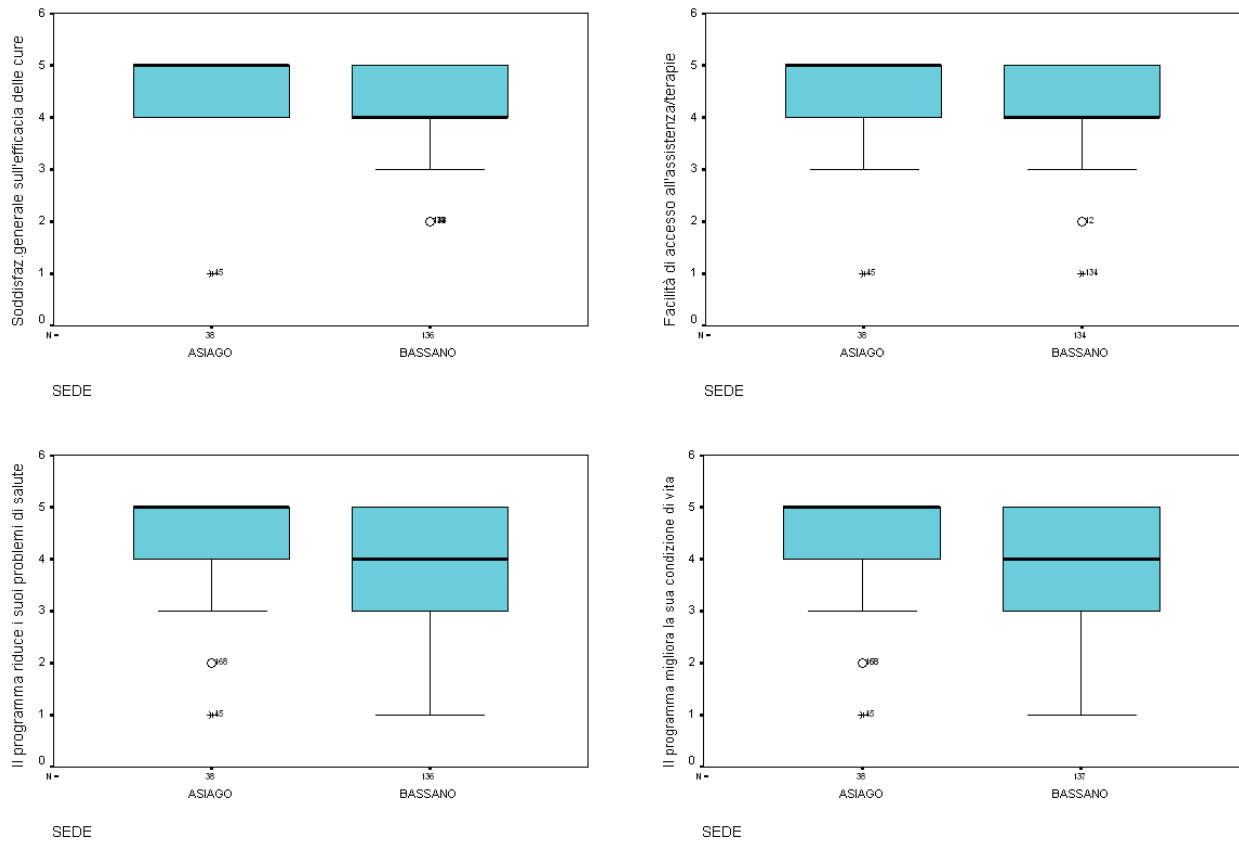




SEZIONE F – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	ASIAGO (N=39)		BASSANO (N=148)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
<b>Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza</b>					
1. Per nulla soddisfatto	1	2,6%	-	-	<b>0,009</b>
2. Poco soddisfatto	-	-	4	2,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	-	-	24	16,2%	
4. Soddisfatto	16	41,0%	58	39,2%	
5. Molto soddisfatto	21	53,8%	50	33,8%	
Dato mancante	1	2,6%	12	8,1%	
<b>Facilità di accesso all'assistenza/terapie</b>					
1. Per nulla soddisfatto	1	2,6%	1	0,7%	<b>0,005</b>
2. Poco soddisfatto	-	-	1	0,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	5,1%	22	14,9%	
4. Soddisfatto	13	33,3%	67	45,3%	
5. Molto soddisfatto	22	56,4%	43	29,1%	
Dato mancante	1	2,6%	14	9,5%	
<b>Il programma proposto riduce realmente o ha ridotto i suoi problemi di salute</b>					
1. Per nulla soddisfatto	1	2,6%	2	1,4%	<b>0,019</b>
2. Poco soddisfatto	1	2,6%	5	3,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	10,3%	31	20,9%	
4. Soddisfatto	11	28,2%	53	35,8%	
5. Molto soddisfatto	21	53,8%	45	30,4%	
Dato mancante	1	2,6%	12	8,1%	
<b>Il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita</b>					
1. Per nulla soddisfatto	1	2,6%	1	0,7%	<b>0,037</b>
2. Poco soddisfatto	2	5,1%	6	4,1%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	5,1%	29	19,6%	
4. Soddisfatto	11	28,2%	48	32,4%	
5. Molto soddisfatto	22	56,4%	53	35,8%	
Dato mancante	1	2,6%	11	7,4%	

\* test di Mann Whitney (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando  $p < 0.05$

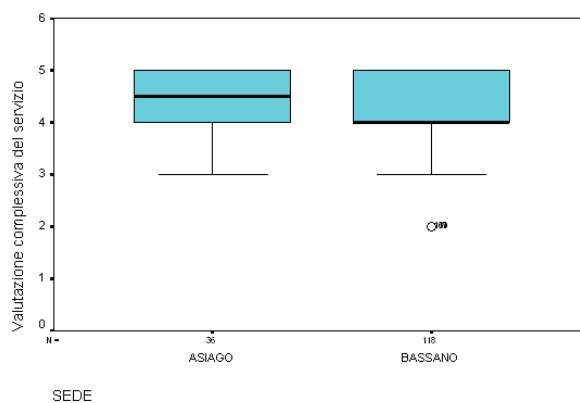
Figura n. 9: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE F – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE



SEZIONE G – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	ASIAGO (N=39)		BASSANO (N=148)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
<b>Completivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?</b>					
1. Per nulla soddisfatto	-	-	-	-	0,090
2. Poco soddisfatto	-	-	3	2,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	10,3%	14	9,5%	
4. Soddisfatto	14	35,9%	62	41,9%	
5. Molto soddisfatto	18	46,2%	39	26,4%	
Dato mancante	3	7,7%	30	20,3%	

\* test di Mann Whitney (sono state omesse le risposte mancanti). Significativo quando  $p < 0.05$

Figura n. 10: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE G – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



## CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del Servizio per le Dipendenze (Ser.D.) risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 3,73 per la sezione “Accesso e accoglienza” ad un valore medio di 4.54 per la sezione “ Personale infermieristico” 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:

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

1. la silenziosità;
2. la facilità di accesso alla struttura;
3. la visibilità e la segnaletica esterna della struttura;
4. il parcheggio;

per la sezione D **Proprio medico di riferimento**

5. tempo di attesa per avere un appuntamento;
6. disponibilità all’ascolto;
7. attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti

per la sezione E – **Psicologo/Assistente sociale /Educatore**

8. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti.

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

Sezione A – **Ambienti e spazi**

1. la silenziosità per la sede di Bassano del Grappa;

Sezione B – **Accesso ed accoglienza**

2. la visibilità e segnaletica esterna della struttura per Bassano;
3. la facilità di accesso alla struttura per Bassano;
4. il parcheggio per Bassano;

Sezione D - **Proprio medico di riferimento**

5. il tempo di attesa per avere un appuntamento per la sede di Bassano;
6. la facilità di contatto con il medico di riferimento per Bassano;
7. la disponibilità all’ascolto per Bassano;

8. l'attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti per la sede di Bassano .

Sezione E – **Psicologo/Assistente Sociale/Educatore**

9. la facilità di contatto con l'operatore per le due sedi (Asiago e Bassano);

10. la disponibilità all'ascolto per entrambe le sedi;

11. la completezza delle informazioni ricevute per la sede di Asiago.

Sezione F – **Assistenza e terapie ricevute**

12. Il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita per Asiago.

# QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

## Struttura complessa Ser.D – Sede di Bassano

*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. Silenziosità	1	2	3	4	5	0	1
4. 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 INFERMIERISTICO <i>Da compilare solo se ha avuto contatti con il personale infermieristico del servizio</i>	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
Ha avuto contatti con il personale infermieristico?							
<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla sezione D</i>							
↓							
<i>Se Sì, quanto si ritiene soddisfatto relativamente a:</i>							
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 D – PROPRIO MEDICO DI RIFERIMENTO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
Ha avuto contatti con un medico/psichiatra del servizio?							
<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla sezione E</i> ↓ <i>Se Sì, quanto si ritiene soddisfatto relativamente a:</i>							
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 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 E – PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE/ EDUCATORE	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
Ha avuto contatti con lo psicologo e/o assistente sociale e/o educatore del servizio?							
<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla sezione F</i> ↓ <i>Se Sì, quanto si ritiene soddisfatto relativamente a:</i>							
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 F – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso all'assistenza/terapie	1	2	3	4	5	0	1
3. Il programma proposto riduce realmente o ha ridotto i suoi problemi di salute	1	2	3	4	5	0	1
4. Il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita	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

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!***

# QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE

## Struttura complessa Ser.D – Sede di 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. Silenziosità	1	2	3	4	5	0	1
4. 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 INFERMIERISTICO <i>Da compilare solo se ha avuto contatti con il personale infermieristico del servizio</i>	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
Ha avuto contatti con il personale infermieristico?							
<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla sezione D</i>							
↓							
<i>Se Sì, quanto si ritiene soddisfatto relativamente a:</i>							
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 D – PROPRIO MEDICO DI RIFERIMENTO	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
Ha avuto contatti con un medico/psichiatra del servizio?							
<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla sezione E</i> ↓ <i>Se Sì, quanto si ritiene soddisfatto relativamente a:</i>							
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 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 E – PSICOLOGO/ASSISTENTE SOCIALE/ EDUCATORE	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
Ha avuto contatti con lo psicologo e/o assistente sociale e/o educatore del servizio?							
<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla sezione F</i> ↓ <i>Se Sì, quanto si ritiene soddisfatto relativamente a:</i>							
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 F – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso all'assistenza/terapie	1	2	3	4	5	0	1
3. Il programma proposto riduce realmente o ha ridotto i suoi problemi di salute	1	2	3	4	5	0	1
4. Il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita	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

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!***