



ANALISI QUALITA' PERCEPITA **CENTRO DI SALUTE MENTALE: FAMIGLIE**

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

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevazione della soddisfazione dei familiari di utenti in carico al Centro di Salute Mentale
• Destinatari	I familiari di pazienti in carico al servizio
• Campione	Tutti i relativi familiari di utenti in carico al CSM afferenti al servizio nel periodo marzo/aprile 2015
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	<p>a. <i>Modalità di consegna:</i> direttamente al familiare da parte dell'operatore di contatto; la compilazione avviene dopo aver ricevuto la prestazione;</p> <p>b. <i>Modalità di raccolta:</i> restituzione del questionario compilato in un apposito raccoglitore localizzato nei seguenti punti di raccolta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CSM Bassano • CSM Asiago

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 28 quesiti raggruppati in 7 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Personale infermieristico assistenziale
4. Personale Medico (medico-psichiatra-psicologo)
5. Assistenza e terapie ricevute
6. Coinvolgimento della famiglia
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 60 questionari a familiari di utenti in carico al CSM che si sono presentati nelle sedi territoriali del servizio nel periodo di rilevazione, e sono stati restituiti 51 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 85%.

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

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
Sede Bassano	40	34	85,0%
Sede Asiago	20	17	85,0%
Totale	60	51	85,0%

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 "Organizzazione di momenti di incontro con le famiglie da parte del servizio", che non è stata compilata nel 17,6% dei questionari. Tra i dati socio-demografici, l'anno di nascita non risulta compilato nel 19,6% dei casi.

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

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=51)
Grado di parentela (<i>genitore, fratello, nipote, tutore, altro</i>)	8	15,7%
Sesso (<i>maschio, femmina</i>)	8	15,7%
Anno di nascita	10	19,6%
Titolo di studio (<i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i>)	7	13,7%
Professione (<i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i>)	7	13,7%

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

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=51)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=51)
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI				
1. Spazio a disposizione degli utenti	3	5,9%	17	33,3%
2. Pulizia e igiene degli ambienti	6	11,8%	19	37,3%
3. Confortevolezza generale dell'ambiente	5	9,8%	19	37,3%
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA				
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	4	7,8%	18	35,3%
2. Facilità di accesso alla struttura	5	9,8%	17	33,3%
3. Parcheggio	4	7,8%	17	33,3%
4. Orario di apertura	4	7,8%	18	35,3%
5. Facilità di contatto telefonico	4	7,8%	19	37,3%
SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO ASSISTENZIALE				
1. Cortesia	2	3,9%	18	35,3%
2. Disponibilità all'ascolto	3	5,9%	19	37,3%
3. Competenza e professionalità dimostrata	3	5,9%	20	39,2%
SEZIONE D – PERSONALE MEDICO-PSICHIATRA-PSICOLOGO				
1. Cortesia	3	5,9%	18	35,3%
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	5	9,8%	21	41,2%
3. Competenza e professionalità dimostrata	5	9,8%	21	41,2%
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	3	5,9%	20	39,2%
SEZIONE E – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE				
1. Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza	3	5,9%	24	47,1%
2. Facilità di accesso all'assistenza/terapie	3	5,9%	24	47,1%
3. Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita	3	5,9%	22	43,1%
4. Il programma migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita	6	11,8%	24	47,1%
SEZIONE F – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA				
1. Coinvolgimento della famiglia nella definizione del Progetto Individualizzato	6	11,8%	22	43,1%

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=51)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=51)
2. Coinvolgimento della famiglia nella risoluzione di problemi relativi al familiare	7	13,7%	22	43,1%
3. Organizzazione di momenti di incontro con le famiglie da parte del servizio	9	17,6%	22	43,1%
SEZIONE G- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	3	5,9%	26	51,0%

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 91,56% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*- QP CSM FAMIGLIE

	N. questionari	Minimo	Massimo	Media	deviazione std.
Percentuale di compilazione	51	8,69	100	91,56	19,04

(*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 dei familiari del CSM risultano pertanto **46**.

SINTESI DEI RISULTATI

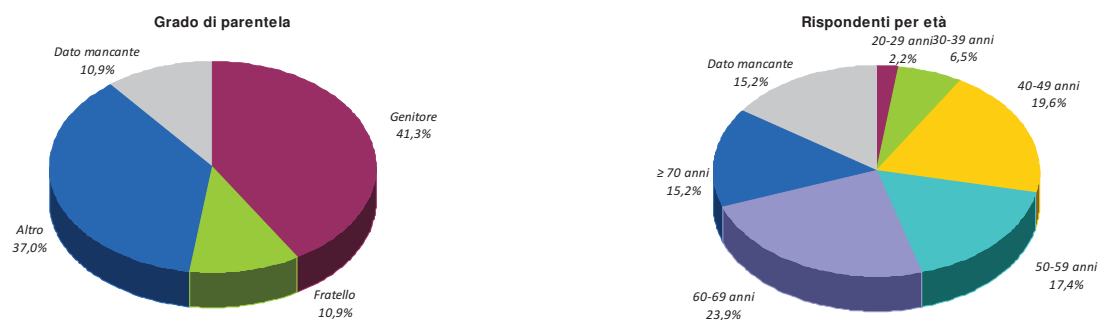
L'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli utenti del Centro di Salute Mentale nel periodo marzo-maggio 2015 ha interessato 46 persone. Si tratta in prevalenza di rispondenti di età compresa nella fascia 60-69 anni (23,9%). Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere la licenza media inferiore (28,3%). La professione più frequente risulta quella del pensionato / casalinga (52,2%).

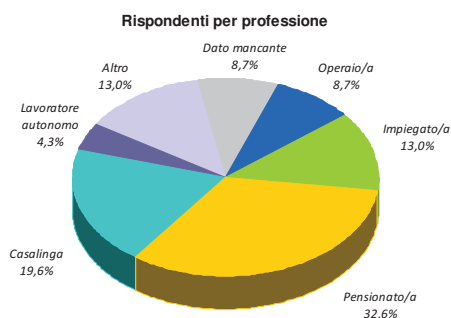
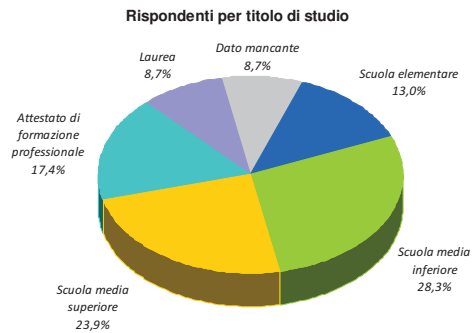
Tabella n. 5: Sintesi descrittiva dei dati socio-demografici.

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=46)	% rispetto al totale
Grado di parentela:		
Genitore	19	41,3%
Fratello	5	10,9%
Nipote		
Tutore		
Altro	17	37,0%
Dato mancante	5	10,9%
Età:		
20-29 anni	1	2,2%
30-39 anni	3	6,5%
40-49 anni	9	19,6%

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=46)	% rispetto al totale
50-59 anni	8	17,4%
60-69 anni	11	23,9%
≥ 70 anni	7	15,2%
Dato mancante	7	15,2%
Sesso:		
Maschio	15	32,6%
Femmina	26	56,5%
Dato mancante	5	10,9%
Titolo di studio:		
Scuola elementare	6	13,0%
Scuola media inferiore	13	28,3%
Scuola media superiore	11	23,9%
Attestato di formazione professionale	8	17,4%
Laurea	4	8,7%
Dato mancante	4	8,7%
Professione:		
Operaio/a	4	8,7%
Impiegato/a	6	13,0%
Pensionato/a	15	32,6%
Casalinga	9	19,6%
Imprenditore		0,0%
Lavoratore autonomo	2	4,3%
Disoccupato		0,0%
Altro	6	13,0%
Dato mancante	4	8,7%
Sede CSM di accesso:		
Asiago	17	37,0%
Bassano	29	63,0%

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





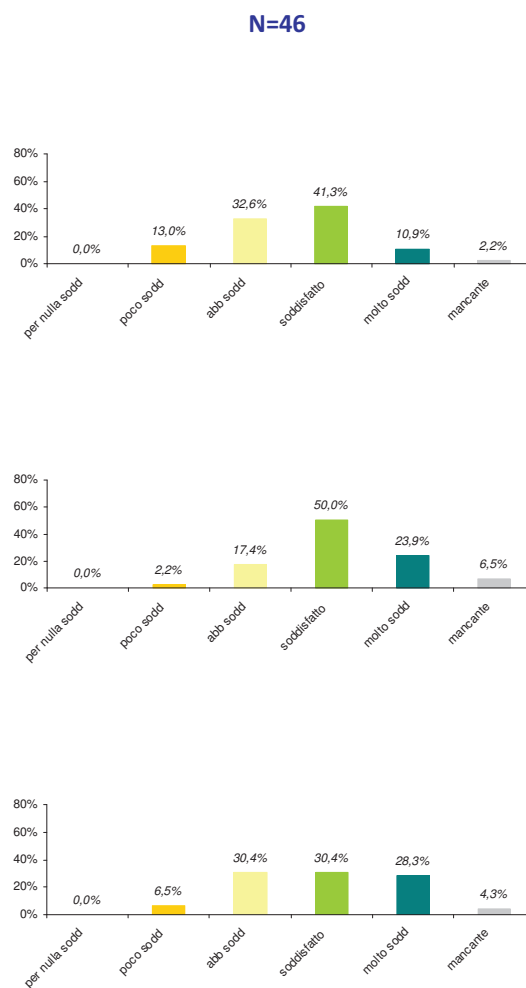
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione C – Personale Infermieristico assistenziale, dove circa il 90% dei rispondenti si ritiene soddisfatto rispetto a tutti gli aspetti indagati (cortesia, disponibilità all'ascolto, competenza e professionalità). Il punteggio medio di soddisfazione più basso si registra per la sezione F relativa al "Coinvolgimento della famiglia" per la quale si rileva circa il 20% 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 – Coinvolgimento della famiglia, rispetto al coinvolgimento nel progetto individualizzato, nella risoluzione dei problemi relativi al familiaree nell'organizzazione di momenti di incontro con le famiglie da parte del servizio. Anche i tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita sono indicati come priorità di miglioramento.

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

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Spazio a disposizione degli utenti		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	6	13,0%
3. Abbastanza soddisfatto	15	32,6%
4. Soddisfatto	19	41,3%
5. Molto soddisfatto	5	10,9%
Dato mancante	1	2,2%
Pulizia e igiene degli ambienti		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	8	17,4%
4. Soddisfatto	23	50,0%
5. Molto soddisfatto	11	23,9%
Dato mancante	3	6,5%
Confortevolezza generale dell'ambiente		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	3	6,5%
3. Abbastanza soddisfatto	14	30,4%
4. Soddisfatto	14	30,4%
5. Molto soddisfatto	13	28,3%
Dato mancante	2	4,3%

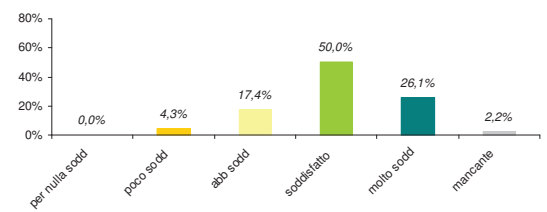
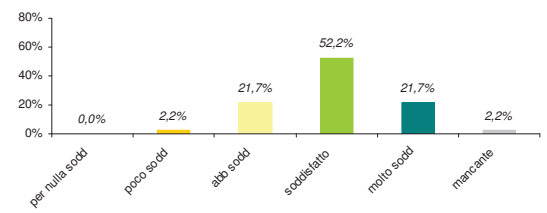
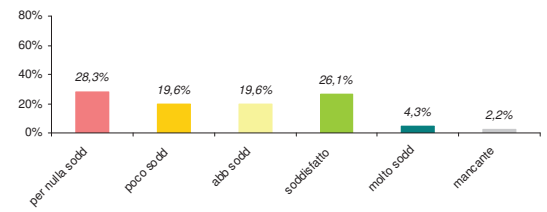


SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Visibilità segnaletica esterna della struttura		
1. Per nulla soddisfatto	1	2,2%
2. Poco soddisfatto	5	10,9%
3. Abbastanza soddisfatto	18	39,1%
4. Soddisfatto	12	26,1%
5. Molto soddisfatto	9	19,6%
Dato mancante	1	2,2%
Facilità di accesso alla struttura		
1. Per nulla soddisfatto	1	2,2%
2. Poco soddisfatto	4	8,7%
3. Abbastanza soddisfatto	14	30,4%
4. Soddisfatto	15	32,6%
5. Molto soddisfatto	10	21,7%



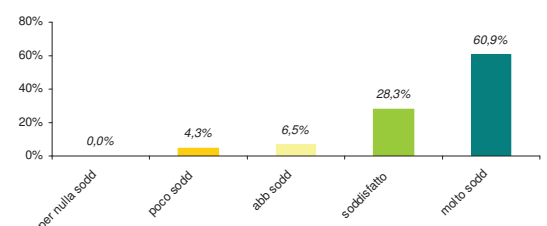
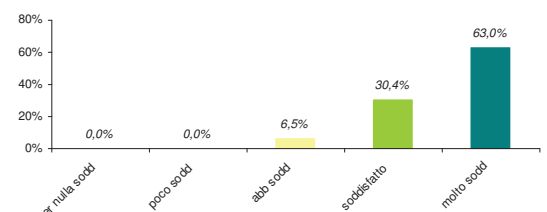
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Dato mancante	2	4,3%
Parcheggio		
1. Per nulla soddisfatto	13	28,3%
2. Poco soddisfatto	9	19,6%
3. Abbastanza soddisfatto	9	19,6%
4. Soddisfatto	12	26,1%
5. Molto soddisfatto	2	4,3%
Dato mancante	1	2,2%
Orario di apertura		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	10	21,7%
4. Soddisfatto	24	52,2%
5. Molto soddisfatto	10	21,7%
Dato mancante	1	2,2%
Facilità di contatto telefonico		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	2	4,3%
3. Abbastanza soddisfatto	8	17,4%
4. Soddisfatto	23	50,0%
5. Molto soddisfatto	12	26,1%
Dato mancante	1	2,2%

N=46

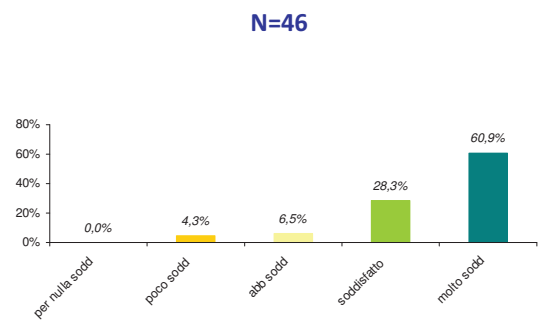


SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO ASSISTENZIALE	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto	3	6,5%
4. Soddisfatto	14	30,4%
5. Molto soddisfatto	29	63,0%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	2	4,3%
3. Abbastanza soddisfatto	3	6,5%
4. Soddisfatto	13	28,3%
5. Molto soddisfatto	28	60,9%

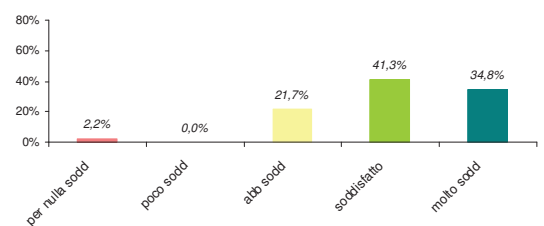
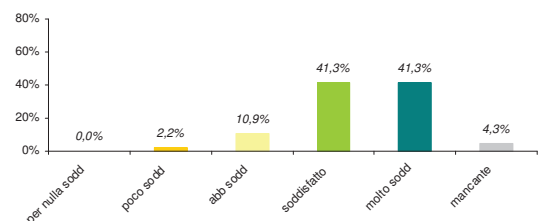
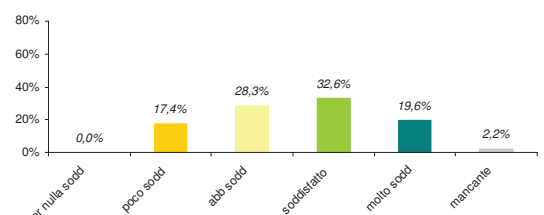
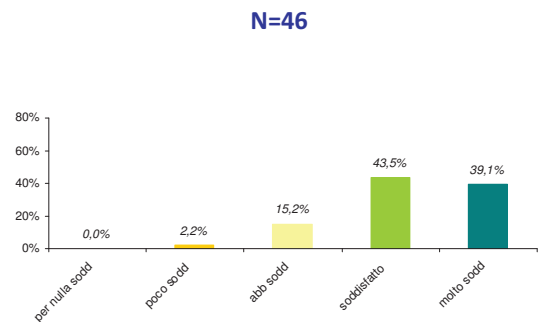
N=46



SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO ASSISTENZIALE	Valori assoluti	% rispetto al totale
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	2	4,3%
3. Abbastanza soddisfatto	3	6,5%
4. Soddisfatto	13	28,3%
5. Molto soddisfatto	28	60,9%

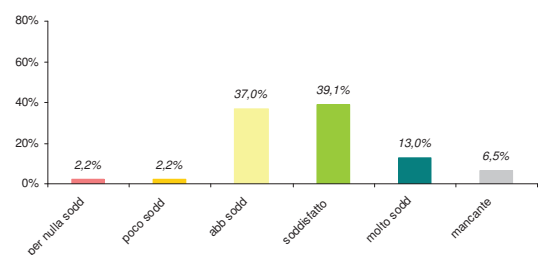
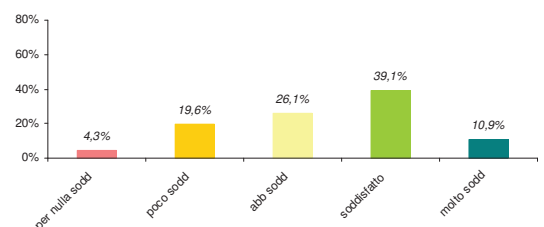
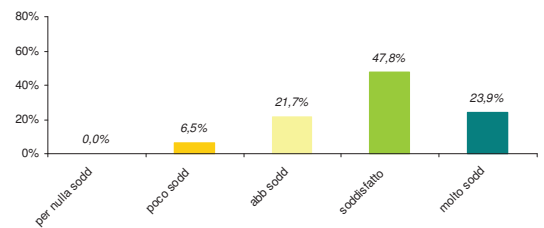
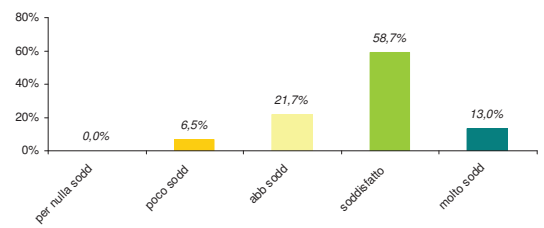


SEZIONE D – PERSONALE MEDICO-PSICHIATRA-PSICOLOGO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	7	15,2%
4. Soddisfatto	20	43,5%
5. Molto soddisfatto	18	39,1%
Tempo di attesa per avere un appuntamento		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	8	17,4%
3. Abbastanza soddisfatto	13	28,3%
4. Soddisfatto	15	32,6%
5. Molto soddisfatto	9	19,6%
Dato mancante	1	2,2%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	5	10,9%
4. Soddisfatto	19	41,3%
5. Molto soddisfatto	19	41,3%
Dato mancante	2	4,3%
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto	1	2,2%
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto	10	21,7%
4. Soddisfatto	19	41,3%
5. Molto soddisfatto	16	34,8%



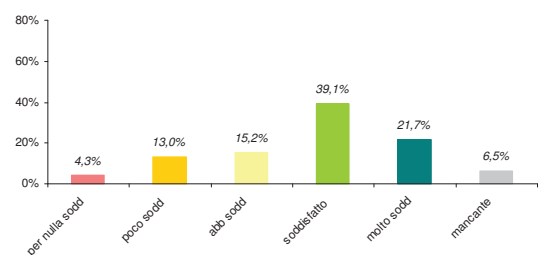
SEZIONE E- ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	Valori assoluti	% rispetto al totale
Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	3	6,5%
3. Abbastanza soddisfatto	10	21,7%
4. Soddisfatto	27	58,7%
5. Molto soddisfatto	6	13,0%
Facilità di accesso all'assistenza/terapie		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	3	6,5%
3. Abbastanza soddisfatto	10	21,7%
4. Soddisfatto	22	47,8%
5. Molto soddisfatto	11	23,9%
Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita		
1. Per nulla soddisfatto	2	4,3%
2. Poco soddisfatto	9	19,6%
3. Abbastanza soddisfatto	12	26,1%
4. Soddisfatto	18	39,1%
5. Molto soddisfatto	5	10,9%
Il programma proposto migliora o ha migliorato la mia condizione generale di vita		
1. Per nulla soddisfatto	1	2,2%
2. Poco soddisfatto	1	2,2%
3. Abbastanza soddisfatto	17	37,0%
4. Soddisfatto	18	39,1%
5. Molto soddisfatto	6	13,0%
Dato mancante	3	6,5%

N=46



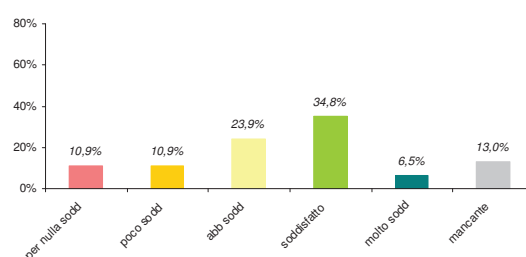
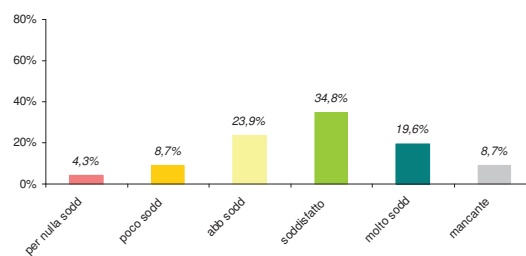
SEZIONE F- COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Coinvolgimento della famiglia nella definizione del Progetto Individualizzato		
1. Per nulla soddisfatto	2	4,3%
2. Poco soddisfatto	6	13,0%
3. Abbastanza soddisfatto	7	15,2%
4. Soddisfatto	18	39,1%
5. Molto soddisfatto	10	21,7%
Dato mancante	3	6,5%

N=46



SEZIONE F- COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Coinvolgimento della famiglia nella risoluzione dei problemi relativi al familiare		
1. Per nulla soddisfatto	2	4,3%
2. Poco soddisfatto	4	8,7%
3. Abbastanza soddisfatto	11	23,9%
4. Soddisfatto	16	34,8%
5. Molto soddisfatto	9	19,6%
Dato mancante	4	8,7%
Organizzazione di momenti di incontro con le famiglie da parte del servizio		
1. Per nulla soddisfatto	5	10,9%
2. Poco soddisfatto	5	10,9%
3. Abbastanza soddisfatto	11	23,9%
4. Soddisfatto	16	34,8%
5. Molto soddisfatto	3	6,5%
Dato mancante	6	13,0%

N=46



SEZIONE G- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	3	6,5%
3. Abbastanza soddisfatto	13	28,3%
4. Soddisfatto	21	45,7%
5. Molto soddisfatto	9	19,6%

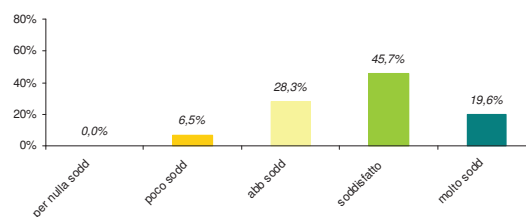


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	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	45	3,51	0,87	32	65,6%
A2. Pulizia e igiene degli ambienti	43	4,02	0,74	30	13,3%
A3. Confortevolezza generale dell'ambiente	44	3,84	0,94	30	36,7%
B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	45	3,51	1,01	32	37,5%
B2. Facilità di accesso alla struttura	44	3,66	1,01	32	37,5%
B3. Parcheggio	45	2,58	1,29	33	72,7%
B4. Orario di apertura	45	3,96	0,74	31	22,6%
B5. Facilità di contatto telefonico	45	4,00	0,80	31	35,5%
C1. INF - Cortesia	46	4,57	0,62	30	3,3%
C2. INF - Disponibilità all'ascolto	46	4,46	0,81	30	3,3%
C3. INF - Competenza e professionalità dimostrata	46	4,46	0,81	29	3,4%
D1. MED - Cortesia	46	4,20	0,78	31	16,1%
D2. MED - Tempo di attesa per avere un appuntamento	45	3,56	1,01	29	37,9%
D3. MED - Competenza e professionalità dimostrata	44	4,27	0,76	28	14,3%
D4. MED - Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	46	4,07	0,88	29	44,8%
E1. Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza	46	3,78	0,76	26	30,8%
E2. Facilità di accesso all'assistenza/terapie	46	3,89	0,85	26	38,5%
E3. Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita	46	3,33	1,06	28	67,9%
E4. Il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita	43	3,63	0,85	26	50,0%
F1. Coinvolgimento della famiglia nella definizione del Progetto Individualizzato	43	3,65	1,13	28	46,4%
F2. Coinvolgimento della famiglia nella risoluzione dei problemi relativi al familiare	42	3,62	1,08	28	46,4%
F3. Organizzazione di momenti di incontro con le famiglie da parte del servizio	40	3,18	1,15	28	60,7%
G1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	46	3,78	0,84	24	70,8%

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

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	44	3,80	0,70
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	45	3,54	0,74
SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO ASSISTENZIALE	46	4,49	0,69
SEZIONE D – PERSONALE MEDICO-PSICHIATRA-PSICOLOGO	46	4,03	0,72
SEZIONE E – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	46	3,65	0,71
SEZIONE F – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	43	3,53	1,07
SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	46	3,78	0,84

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

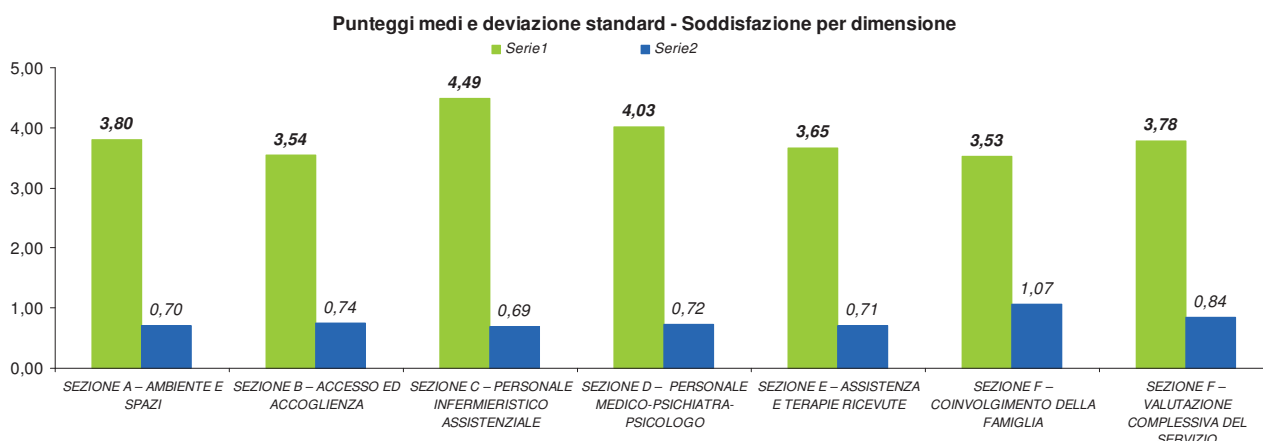
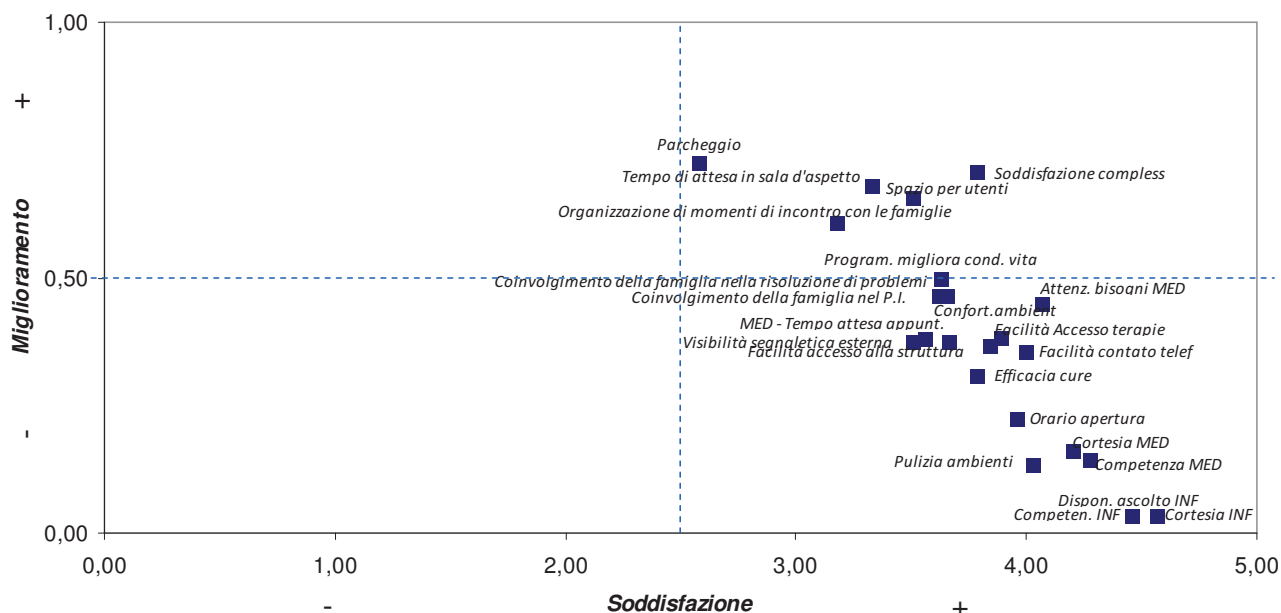


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



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 del CSM 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;
- Migliorare l'aspetto della privacy;
- Maggior coinvolgimento della famiglia
- Migliorare il parcheggio;
- Più personale.

ANALISI PER SEDE TERRITORIALE CSM

Come approfondimento all'analisi, è stato effettuato uno studio della soddisfazione distinguendo le risposte per sede territoriale di erogazione delle prestazioni del Centro di Salute Mentale: 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.

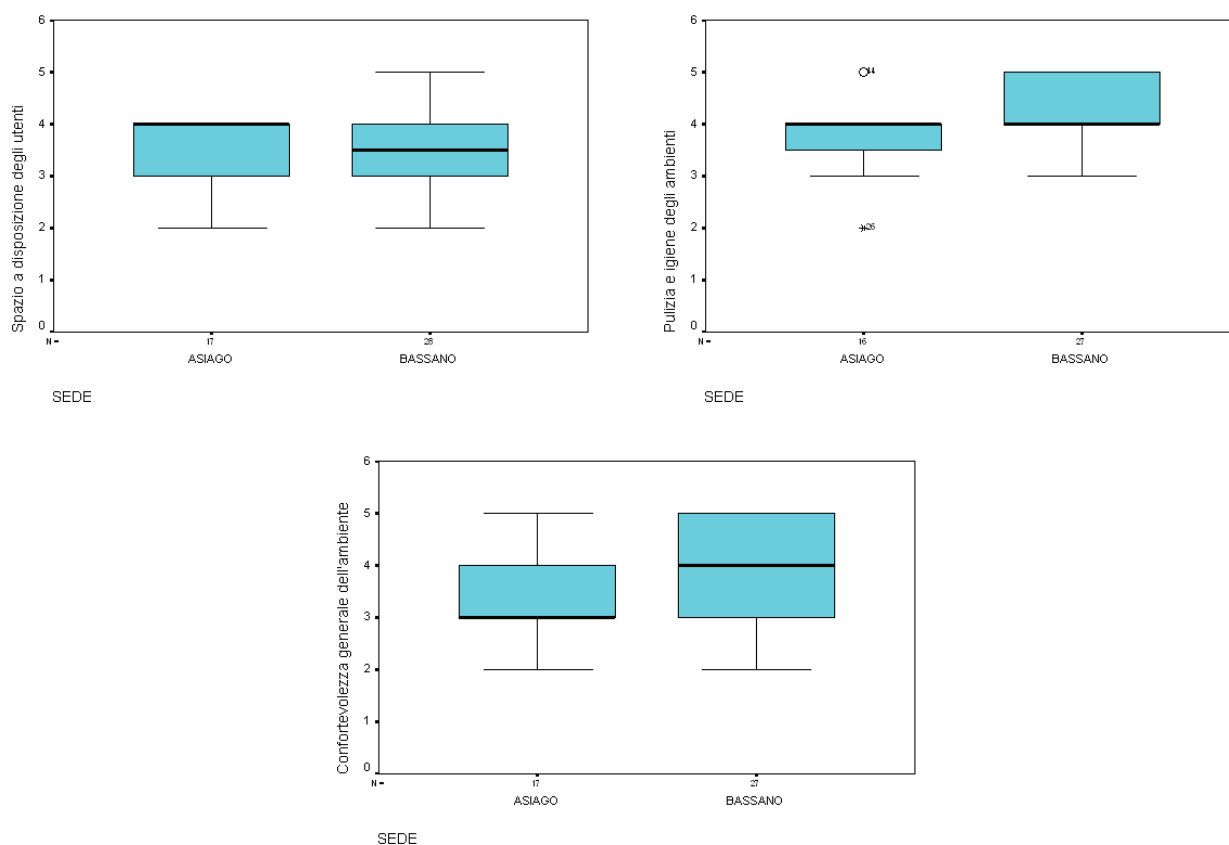
Tabella n. 9: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario per sede territoriale.

SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	ASIAGO (N=17)		BASSANO (N=29)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Spazio a disposizione degli utenti					0,718
1. Per nulla soddisfatto					
2. Poco soddisfatto	3	17,6%	3	10,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	23,5%	11	37,9%	
4. Soddisfatto	10	58,8%	9	31,0%	
5. Molto soddisfatto			5	17,2%	
Dato mancante			1	3,4%	
Pulizia e igiene degli ambienti					0,180
1. Per nulla soddisfatto					
2. Poco soddisfatto	1	5,9%			
3. Abbastanza soddisfatto	3	17,6%	5	17,2%	
4. Soddisfatto	10	58,8%	13	44,8%	
5. Molto soddisfatto	2	11,8%	9	31,0%	
Dato mancante	1	5,9%	2	6,9%	

Confortevolezza generale dell'ambiente					
1. Per nulla soddisfatto					0,240
2. Poco soddisfatto	1	5,9%	2	6,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	8	47,1%	6	20,7%	
4. Soddisfatto	4	23,5%	10	34,5%	
5. Molto soddisfatto	4	23,5%	9	31,0%	
Dato mancante		0,0%	2	6,9%	

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

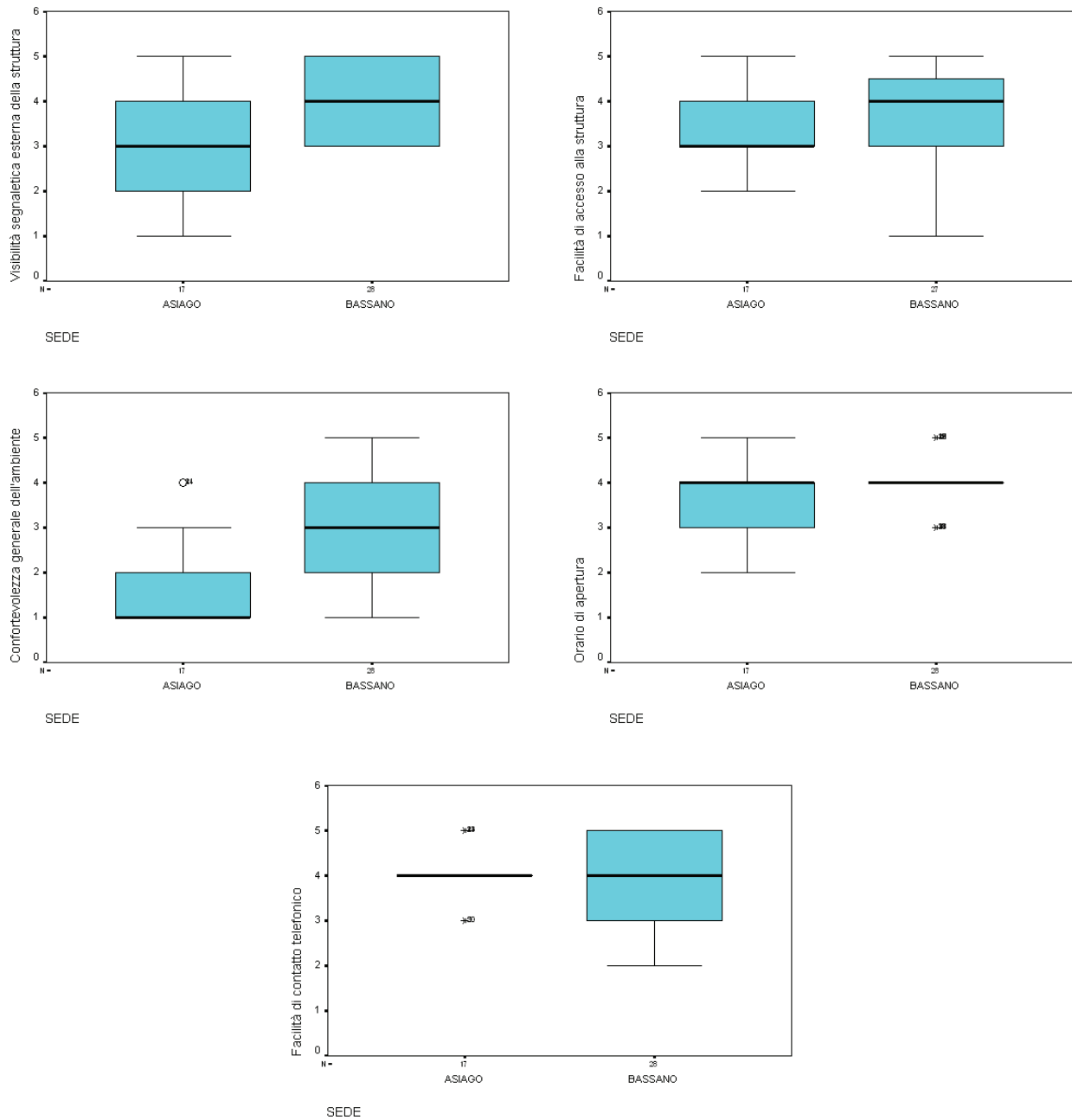
Figura n. 4: Distribuzione mediante boxplot delle risposte per sede territoriale e per quesito – SEZIONE A – AMBIENTI E SPAZI (sono stati omessi i dati mancanti)



SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	ASIAGO (N=17)		BASSANO (N=29)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Visibilità segnaletica esterna della struttura					0,015
1. Per nulla soddisfatto	1	5,9%			
2. Poco soddisfatto	5	29,4%			
3. Abbastanza soddisfatto	5	29,4%	13	44,8%	
4. Soddisfatto	5	29,4%	7	24,1%	
5. Molto soddisfatto	1	5,9%	8	27,6%	
Dato mancante		0,0%	1	3,4%	
Facilità di accesso alla struttura					0,040
1. Per nulla soddisfatto			1	3,4%	
2. Poco soddisfatto	4	23,5%			
3. Abbastanza soddisfatto	7	41,2%	7	24,1%	
4. Soddisfatto	3	17,6%	12	41,4%	
5. Molto soddisfatto	3	17,6%	7	24,1%	
Dato mancante		%	2	6,9%	
Parcheggio					0,000
1. Per nulla soddisfatto	11	64,7%	2	6,9%	
2. Poco soddisfatto	3	17,6%	6	20,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	1	5,9%	8	27,6%	
4. Soddisfatto	2	11,8%	10	34,5%	
5. Molto soddisfatto			2	6,9%	
Dato mancante			1	3,4%	
Orario di apertura					0,425
1. Per nulla soddisfatto					
2. Poco soddisfatto	1	5,9%			
3. Abbastanza soddisfatto	5	29,4%	5	17,2%	
4. Soddisfatto	7	41,2%	17	58,6%	
5. Molto soddisfatto	4	23,5%	6	20,7%	
Dato mancante			1	3,4%	
Facilità di contatto telefonico					0,575
1. Per nulla soddisfatto					
2. Poco soddisfatto			2	6,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	11,8%	6	20,7%	
4. Soddisfatto	11	64,7%	12	41,4%	
5. Molto soddisfatto	4	23,5%	8	27,6%	
Dato mancante			1	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- INFIERMISTICO ASSISTENZIALE	PERSONALE	ASIAGO (N=17)		BASSANO (N=29)		p* value
		v.a.	%	v.a.	%	
Cortesia						
1. Per nulla soddisfatto						
2. Poco soddisfatto						
3. Abbastanza soddisfatto						
4. Soddisfatto						
5. Molto soddisfatto						

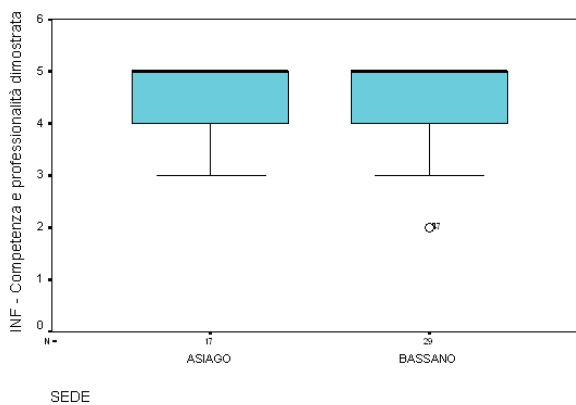
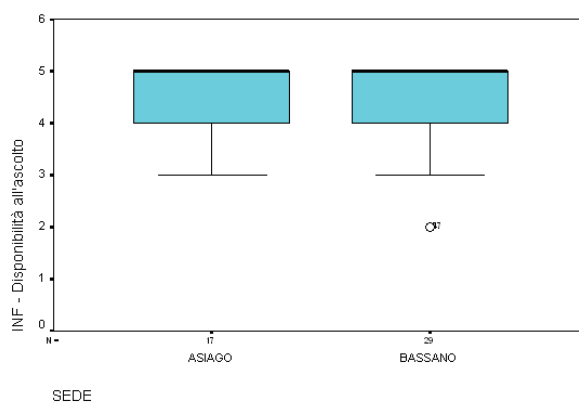
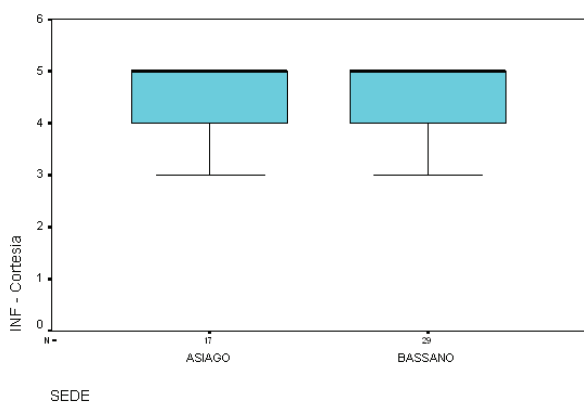
Disponibilità all'ascolto				
1. Per nulla soddisfatto				
2. Poco soddisfatto			2	6,9%
3. Abbastanza soddisfatto	1	5,9%	2	6,9%
4. Soddisfatto	5	29,4%	8	27,6%
5. Molto soddisfatto	11	64,7%	17	58,6%
Dato mancante			2	6,9%
Competenza e professionalità dimostrata				
1. Per nulla soddisfatto				
2. Poco soddisfatto		0,0%	2	6,9%
3. Abbastanza soddisfatto	2	11,8%	1	3,4%
4. Soddisfatto	5	29,4%	8	27,6%
5. Molto soddisfatto	10	58,8%	18	62,1%

0,564

0,865

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

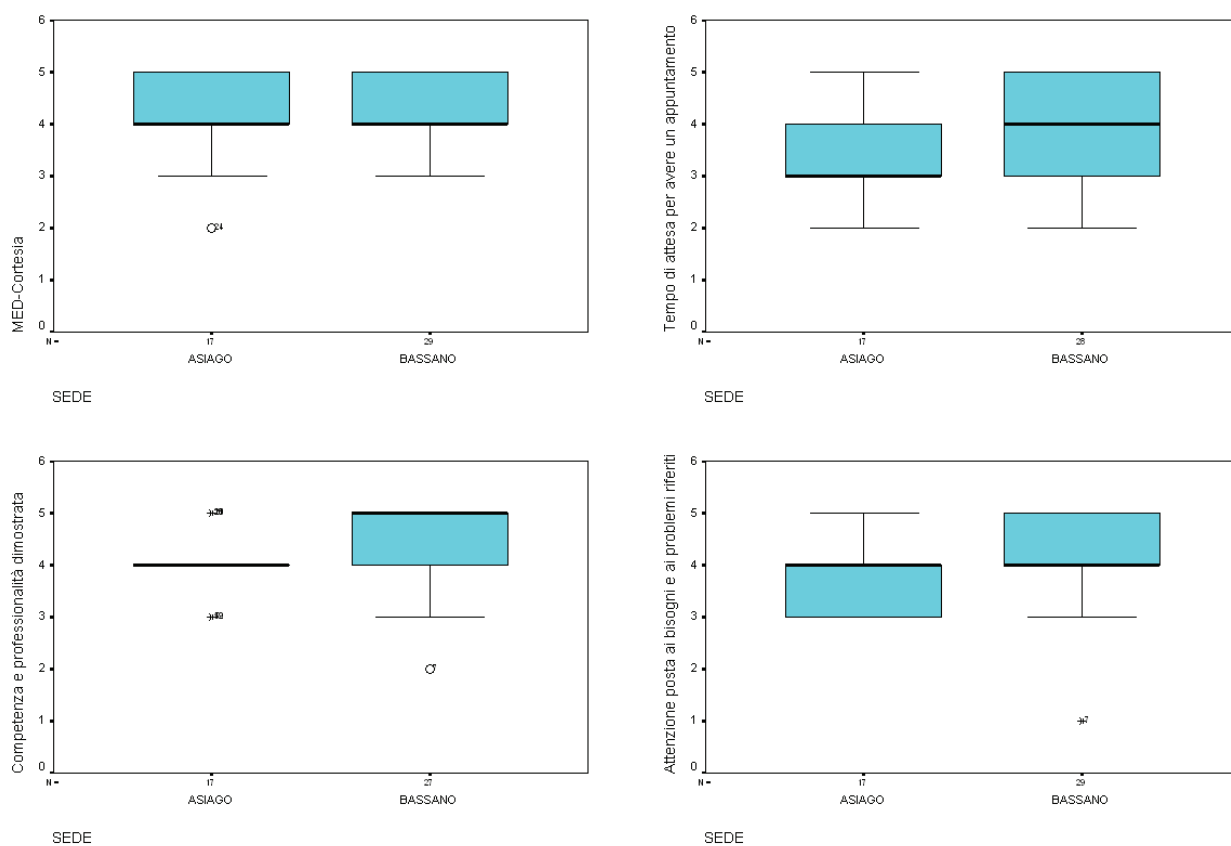
Figura n. 6: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO ASSISTENZIALE



SEZIONE D – PERSONALE MEDICO- PSICHIATRA-PSICOLOGO	ASIAGO (N=17)		BASSANO (N=29)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Cortesia					0,237
1. Per nulla soddisfatto					
2. Poco soddisfatto	1	5,9%			
3. Abbastanza soddisfatto	3	17,6%	4	13,8%	
4. Soddisfatto	8	47,1%	12	41,4%	
5. Molto soddisfatto	5	29,4%	13	44,8%	
Tempo di attesa per avere un appuntamento					0,019
1. Per nulla soddisfatto					
2. Poco soddisfatto	4	23,5%	4	13,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	8	47,1%	5	17,2%	
4. Soddisfatto	4	23,5%	11	37,9%	
5. Molto soddisfatto	1	5,9%	8	27,6%	
Dato mancante			1	3,4%	
Competenza e professionalità dimostrata					0,063
1. Per nulla soddisfatto					
2. Poco soddisfatto			1	3,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	3	17,6%	2	6,9%	
4. Soddisfatto	10	58,8%	9	31,0%	
5. Molto soddisfatto	4	23,5%	15	51,7%	
Dato mancante			2	6,9%	
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti					0,061
1. Per nulla soddisfatto			1	3,4%	
2. Poco soddisfatto					
3. Abbastanza soddisfatto	6	35,3%	4	13,8%	
4. Soddisfatto	8	47,1%	11	37,9%	
5. Molto soddisfatto	3	17,6%	13	44,8%	

* 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 – PERSONALE MEDICO – PSICHIATRA - PSICOLOGO

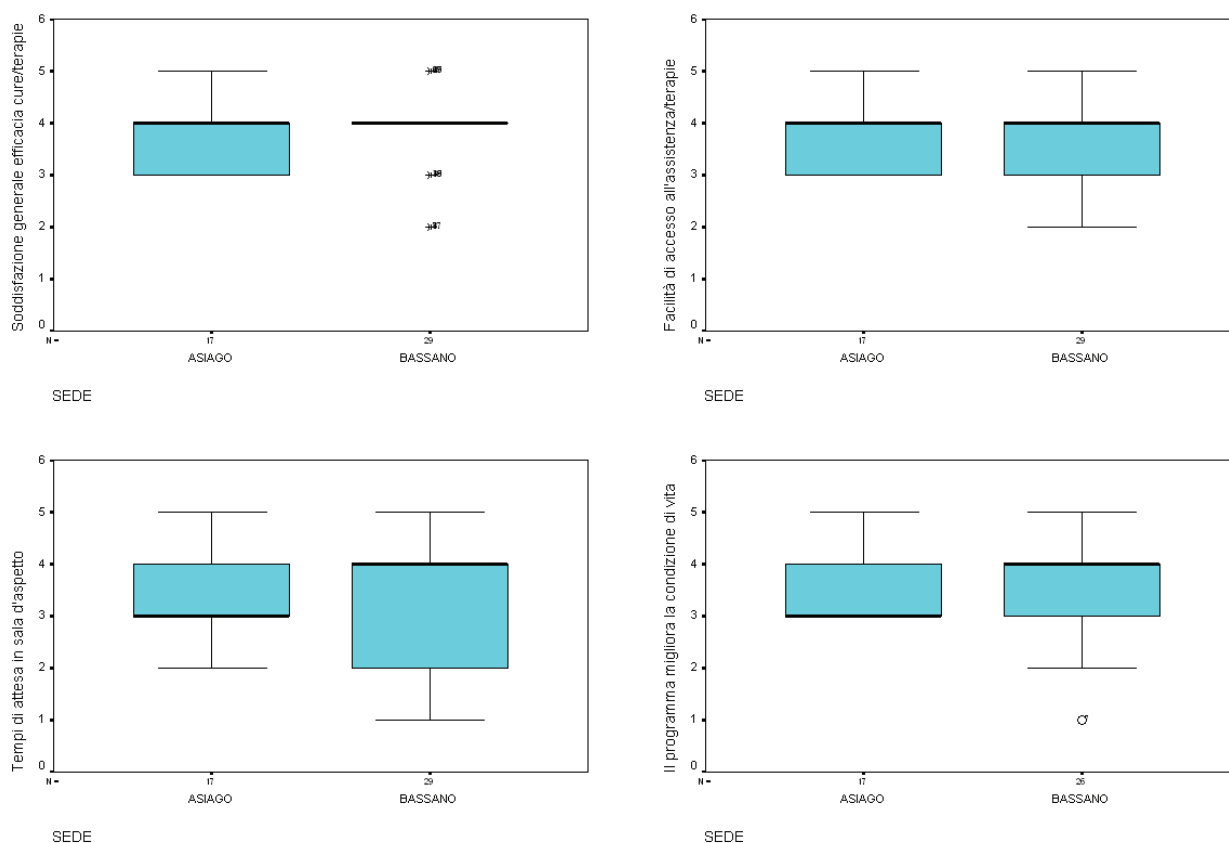


SEZIONE E – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	ASIAGO (N=17)		BASSANO (N=29)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza					
1. Per nulla soddisfatto					0,635
2. Poco soddisfatto			3	10,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	6	35,3%	4	13,8%	
4. Soddisfatto	9	52,9%	18	62,1%	
5. Molto soddisfatto	2	11,8%	4	13,8%	
Facilità di accesso all'assistenza/terapie					
1. Per nulla soddisfatto					0,942
2. Poco soddisfatto			3	10,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	5	29,4%	5	17,2%	
4. Soddisfatto	8	47,1%	14	48,3%	
5. Molto soddisfatto	4	23,5%	7	24,1%	

Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita				
1. Per nulla soddisfatto			2	6,9%
2. Poco soddisfatto	3	17,6%	6	20,7%
3. Abbastanza soddisfatto	6	35,3%	6	20,7%
4. Soddisfatto	6	35,3%	12	41,4%
5. Molto soddisfatto	2	11,8%	3	10,3%
0,821				
Il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita				
1. Per nulla soddisfatto			1	3,4%
2. Poco soddisfatto			1	3,4%
3. Abbastanza soddisfatto	9	52,9%	8	27,6%
4. Soddisfatto	6	35,3%	12	41,4%
5. Molto soddisfatto	2	11,8%	4	13,8%
Dato mancante			3	10,3%
0,538				

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

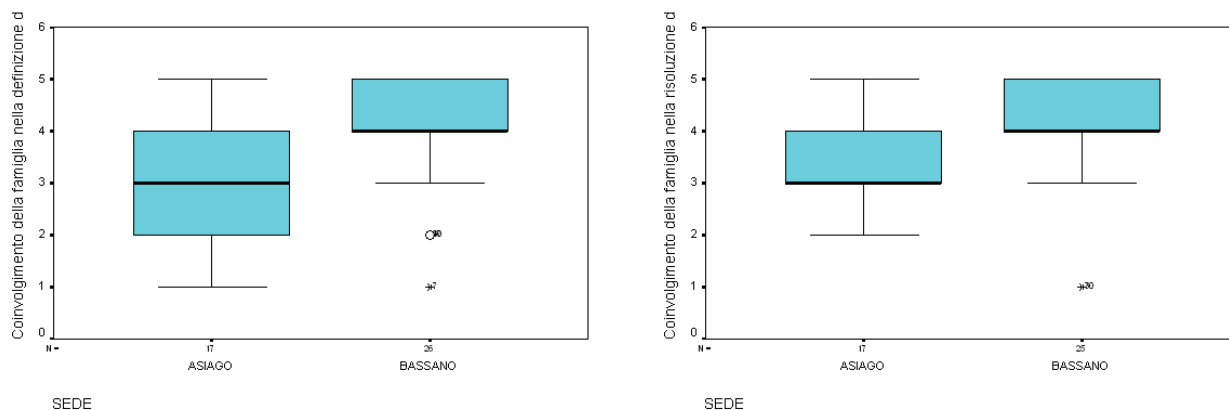
Figura n. 8: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE E – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE

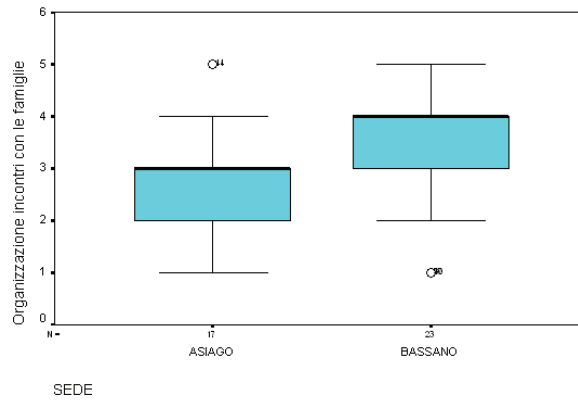


SEZIONE F – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	ASIAGO (N=17)		BASSANO (N=29)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Coinvolgimento della famiglia nella definizione del Progetto Individualizzato					
1. Per nulla soddisfatto	1	5,9%	1	3,4%	0,016
2. Poco soddisfatto	4	23,5%	2	6,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	4	23,5%	3	10,3%	
4. Soddisfatto	7	41,2%	11	37,9%	
5. Molto soddisfatto	1	5,9%	9	31,0%	
Dato mancante			3	10,3%	
Coinvolgimento della famiglia nella risoluzione dei problemi relativi al familiare					
1. Per nulla soddisfatto			2	6,9%	0,009
2. Poco soddisfatto	4	23,5%		0,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	7	41,2%	4	13,8%	
4. Soddisfatto	5	29,4%	11	37,9%	
5. Molto soddisfatto	1	5,9%	8	27,6%	
Dato mancante			4	13,8%	
Organizzazione di momenti di incontro con le famiglie da parte del servizio					
1. Per nulla soddisfatto	2	11,8%	3	10,3%	0,042
2. Poco soddisfatto	4	23,5%	1	3,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	7	41,2%	4	13,8%	
4. Soddisfatto	3	17,6%	13	44,8%	
5. Molto soddisfatto	1	5,9%	2	6,9%	
Dato mancante			6	20,7%	

* 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 – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA

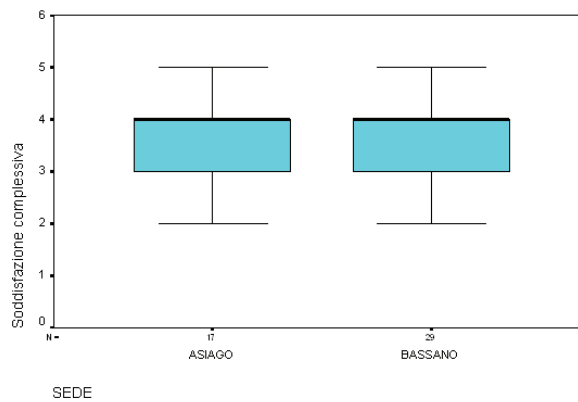




SEZIONE G – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	ASIAGO (N=17)		BASSANO (N=29)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?					
1. Per nulla soddisfatto					0,337
2. Poco soddisfatto	1	5,9%	2	6,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	7	41,2%	6	20,7%	
4. Soddisfatto	6	35,3%	15	51,7%	
5. Molto soddisfatto	3	17,6%	6	20,7%	

* 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 dai Familiari degli utenti del Centro di Salute Mentale risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 3,53 per la sezione “Coinvolgimento della famiglia” ad un valore medio di 4.49 per la sezione “ Personale infermieristico Assistenziale” 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. spazio a disposizione degli utenti;

per la sezione B **Accesso ed accoglienza**

2. visibilità segnaletica esterna della struttura;
3. parcheggio;
4. facilità di accesso alla struttura.

per la sezione D – **Personale medico – psichiatra e psicologo**

5. tempo di attesa per avere un appuntamento.

per la sezione E – **Assistenza e terapie ricevute**

6. tempo di attesa in sala d’aspetto prima di effettuare la visita;

per la sezione F – **Coinvolgimento della famiglia**

7. Coinvolgimento della famiglia nella definizione del Progetto Individualizzato;
8. Coinvolgimento della famiglia nella risoluzione dei problemi relativi al familiare;
9. organizzazione di momenti di incontro con le famiglie da parte del servizio.

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

Sezione A – **Ambienti e spazi**

1. spazio a disposizione degli utenti, per le sedi di Bassano del Grappa ed Asiago;

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 ed Asiago;
5. gli orari di apertura per Bassano.

Sezione D – **Personale medico – psichiatra - psicologo**

6. il tempo di attesa per avere un appuntamento per entrambe le sedi;

Sezione E – **Assistenza e terapie ricevute**

7. i tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita per le sedi di Bassano ed Asiago;

Sezione F – **Coinvolgimento della famiglia**

8. Coinvolgimento della famiglia nella definizione del Progetto Individualizzato per la sede di Bassano;
9. Coinvolgimento della famiglia nella risoluzione dei problemi relativi al familiare per Bassano;
10. Organizzazione di momenti di incontro con le famiglie da parte del servizio per Bassano ed Asiago.

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged vertically. Two thin blue lines intersect at the top left, forming a large 'V' shape that frames the circles. The circles are positioned in the upper right and lower right areas of the page.

ANALISI QUALITA' PERCEPITA

CENTRO DI SALUTE MENTALE: UTENZA

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

INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

• Obiettivo	Rilevazione della soddisfazione utenti in carico al Centro di Salute Mentale
• Destinatari	Pazienti in carico al Centro di Salute Mentale
• Campione	Tutti gli utenti afferenti al servizio nel periodo marzo/aprile 2015
• Strumento	Questionario di rilevazione in formato cartaceo autocompilato
• Modalità di somministrazione	<p>a. <i>Modalità di consegna</i>: direttamente alla persona in cura presso il centro salute mentale da parte dell'operatore di contatto; la compilazione avviene dopo aver ricevuto la prestazione;</p> <p>b. <i>Modalità di raccolta</i>: restituzione del questionario compilato in un apposito raccoglitore localizzato nei seguenti punti di raccolta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CSM Bassano • CSM Asiago

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 20 quesiti raggruppati in 7 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Personale infermieristico assistenziale
4. Personale Medico (medico-psichiatra-psicologo)
5. Assistenza e terapie ricevute
6. Valutazione complessiva del servizio
7. 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 380 questionari ad utenti che si sono presentati nelle sedi territoriali del CSM, e sono stati restituiti 269 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 70,8%.

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

	<i>Consegnati</i>	<i>Ritornati</i>	<i>% di partecipazione</i>
Sede Bassano	300	230	76,7%
Sede Asiago	80	39	48,8%
Totale	380	269	70,8%

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 "Facilità di accesso all'assistenza/terapie", che non è stata compilata nel 5,2% dei questionari. Tra i dati socio-demografici, l'anno di nascita non risulta compilato nel 5,6% dei casi.

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

DATI SOCIO DEMOGRAFICI	Valori mancanti	% sul totale (N=269)
Sesso (<i>maschio, femmina</i>)	11	4,1%
Anno di nascita	15	5,6%
Titolo di studio (<i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i>)	14	5,2%

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

QUESITI QUESTIONARIO	Valori Mancanti Soddisfazione	% sul totale (N=269)	Valori Mancanti Miglioramento	% sul totale (N=269)
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI				
1. Spazio a disposizione degli utenti	4	1,5%	177	65,8%
2. Pulizia e igiene degli ambienti	7	2,6%	184	68,4%
3. Confortevolezza generale dell'ambiente	13	4,8%	182	67,7%
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA				
1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	7	2,6%	185	68,8%
2. Facilità di accesso alla struttura	7	2,6%	188	69,9%
3. Parcheggio	7	2,6%	181	67,3%
4. Orario di apertura	10	3,7%	189	70,3%
5. Facilità di contatto telefonico	9	3,3%	190	70,6%
SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO ASSISTENZIALE				
1. Cortesia	4	1,5%	186	69,1%
2. Disponibilità all'ascolto	7	2,6%	190	70,6%
3. Competenza e professionalità dimostrata	8	3,0%	190	70,6%
SEZIONE D – PERSONALE MEDICO-PSICHIATRA-PSICOLOGO				
1. Cortesia	4	1,5%	186	69,1%
2. Tempo di attesa per avere un appuntamento	7	2,6%	188	69,9%
3. Competenza e professionalità dimostrata	8	3,0%	188	69,9%
4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	6	2,2%	187	69,5%
SEZIONE E – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE				
1. Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza	11	4,1%	187	69,5%
2. Facilità di accesso all'assistenza/terapie	14	5,2%	188	69,9%
3. Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita	12	4,5%	186	69,1%
4. Il programma migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita	12	4,5%	188	69,9%
SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO				
1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	10	3,7%	194	72,1%

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del. La percentuale media di compilazione è stata del 96,9% delle domande.

Tabella n. 4: Percentuale di compilazione del questionario*- QP CSM UTENTI

	<i>N. questionari</i>	<i>Minimo</i>	<i>Massimo</i>	<i>Media</i>	<i>deviazione std.</i>
Percentuale di compilazione	269	0	100	96,90	13,83

(*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 degli utenti del CSM risultano pertanto **261**.

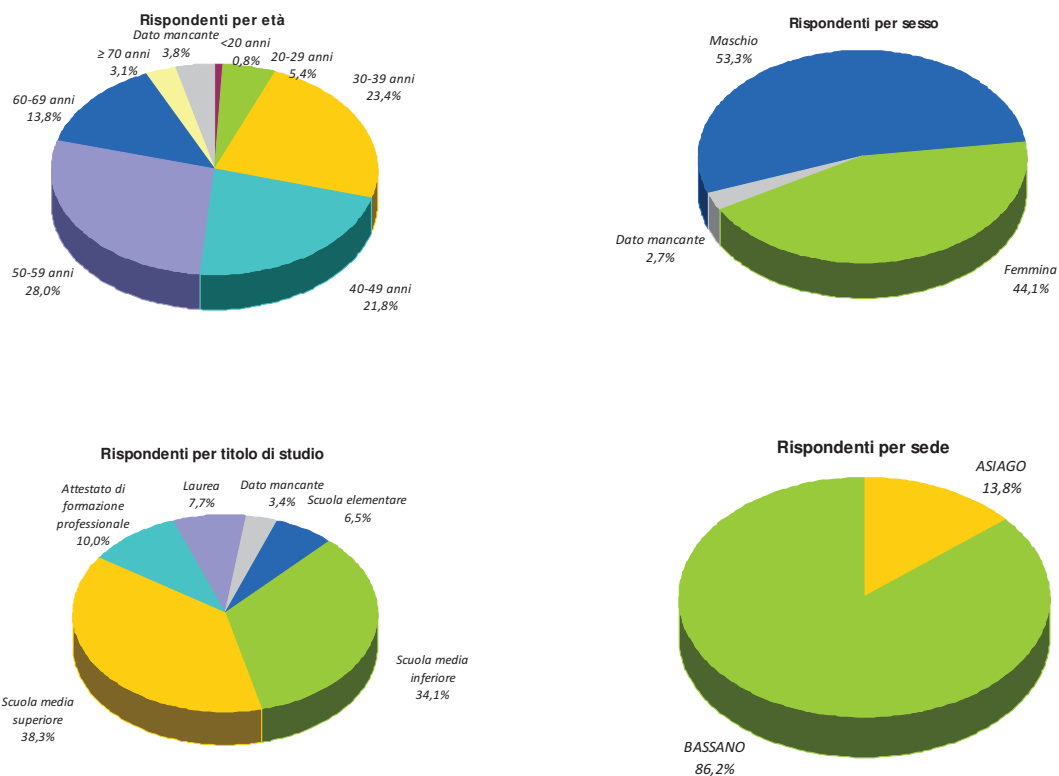
SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine sulla soddisfazione degli utenti del Centro di Salute Mentale nel periodo marzo-maggio 2015 ha interessato 261 persone. Si tratta in prevalenza di rispondenti di età compresa nella fascia 40-70 anni (73,2%). Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere la licenza di scuola media superiore (38,3%).

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

DATI SOCIO-DEMOGRAFICI	Valori assoluti (N=261)	% rispetto al totale
Età:		
20-29 anni	2	0,8%
30-39 anni	14	5,4%
40-49 anni	61	23,4%
50-59 anni	57	21,8%
60-69 anni	73	28,0%
≥ 70 anni	36	13,8%
Dato mancante	8	3,1%
Sesso:		
Maschio	139	53,3%
Femmina	115	44,1%
Dato mancante	7	2,7%
Titolo di studio:		
Scuola elementare	17	6,5%
Scuola media inferiore	89	34,1%
Scuola media superiore	100	38,3%
Attestato di formazione professionale	26	10,0%
Laurea	20	7,7%
Dato mancante	9	3,4%
Sede CSM di accesso:		
Asiago	36	13,8%
Bassano	225	86,2%

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 Assistenziale, dove più del 90% dei rispondenti si ritiene molto soddisfatto rispetto a tutti gli aspetti indagati (cortesia, disponibilità all'ascolto, competenza e professionalità). 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 19,9% di rispondenti poco o per nulla soddisfatti.

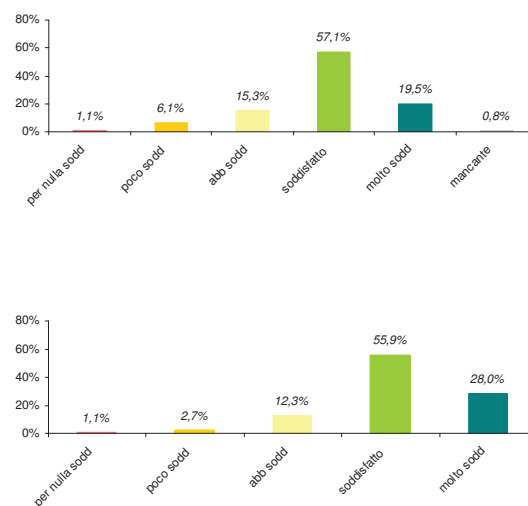
I quesiti che presentano mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento sono quelli relativi alla sezione B -Accesso e all'Accoglienza, in particolare rispetto al parcheggio.

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

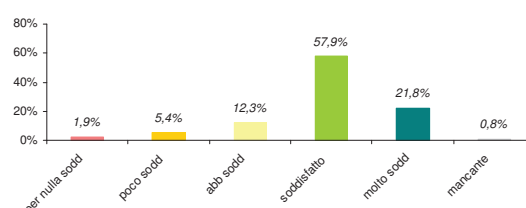
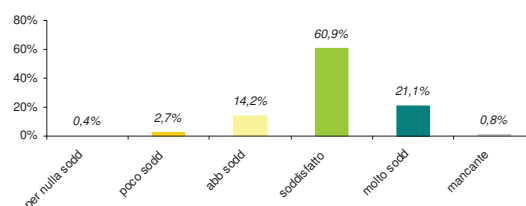
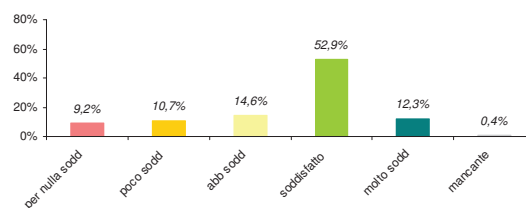
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	Valori assoluti	% rispetto al totale
Spazio a disposizione degli utenti		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,1%
2. Poco soddisfatto	13	5,0%
3. Abbastanza soddisfatto	46	17,6%
4. Soddisfatto	151	57,9%
5. Molto soddisfatto	48	18,4%
Pulizia e igiene degli ambienti		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	4	1,5%
3. Abbastanza soddisfatto	24	9,2%
4. Soddisfatto	171	65,5%
5. Molto soddisfatto	60	23,0%
Dato mancante	2	0,8%
Confortevolezza generale dell'ambiente		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,4%
2. Poco soddisfatto	8	3,1%
3. Abbastanza soddisfatto	35	13,4%
4. Soddisfatto	164	62,8%
5. Molto soddisfatto	46	17,6%
Dato mancante	7	2,7%



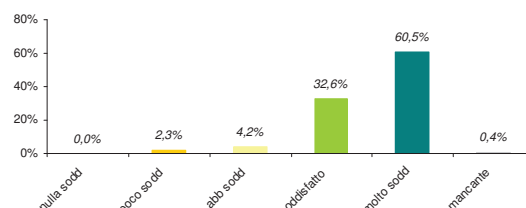
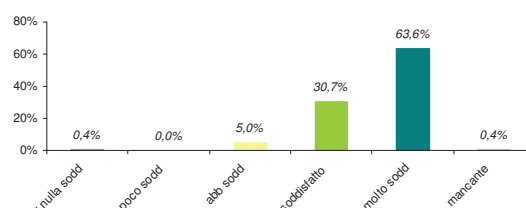
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Visibilità segnaletica esterna della struttura		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,1%
2. Poco soddisfatto	16	6,1%
3. Abbastanza soddisfatto	40	15,3%
4. Soddisfatto	149	57,1%
5. Molto soddisfatto	51	19,5%
Dato mancante	2	0,8%
Facilità di accesso alla struttura		
1. Per nulla soddisfatto	3	1,1%
2. Poco soddisfatto	7	2,7%
3. Abbastanza soddisfatto	32	12,3%
4. Soddisfatto	146	55,9%
5. Molto soddisfatto	73	28,0%



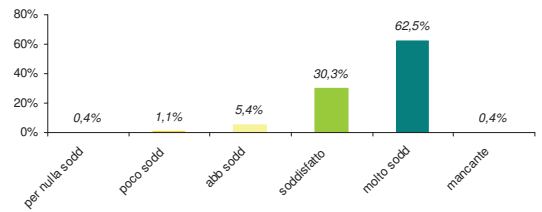
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	Valori assoluti	% rispetto al totale
Parcheggio		
1. Per nulla soddisfatto	24	9,2%
2. Poco soddisfatto	28	10,7%
3. Abbastanza soddisfatto	38	14,6%
4. Soddisfatto	138	52,9%
5. Molto soddisfatto	32	12,3%
Dato mancante	1	0,4%
Orario di apertura		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,4%
2. Poco soddisfatto	7	2,7%
3. Abbastanza soddisfatto	37	14,2%
4. Soddisfatto	159	60,9%
5. Molto soddisfatto	55	21,1%
Dato mancante	2	0,8%
Facilità di contatto telefonico		
1. Per nulla soddisfatto	5	1,9%
2. Poco soddisfatto	14	5,4%
3. Abbastanza soddisfatto	32	12,3%
4. Soddisfatto	151	57,9%
5. Molto soddisfatto	57	21,8%
Dato mancante	2	0,8%



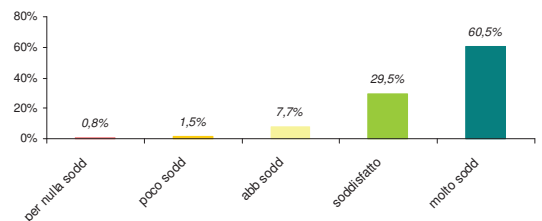
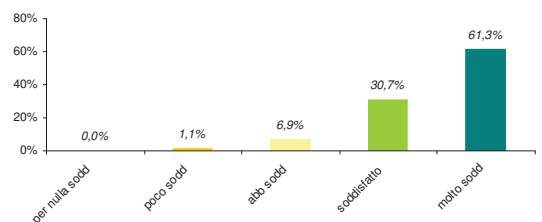
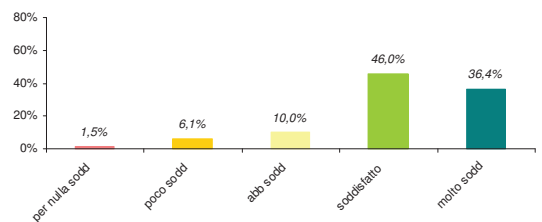
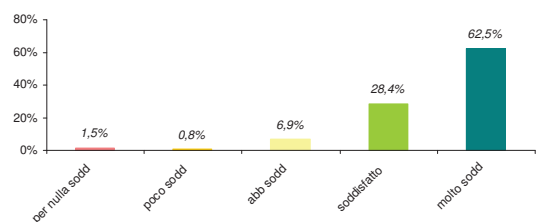
SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO ASSISTENZIALE	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,4%
2. Poco soddisfatto		
3. Abbastanza soddisfatto	13	5,0%
4. Soddisfatto	80	30,7%
5. Molto soddisfatto	166	63,6%
Dato mancante	1	0,4%
Disponibilità all'ascolto		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	6	2,3%
3. Abbastanza soddisfatto	11	4,2%
4. Soddisfatto	85	32,6%
5. Molto soddisfatto	158	60,5%
Dato mancante	1	0,4%



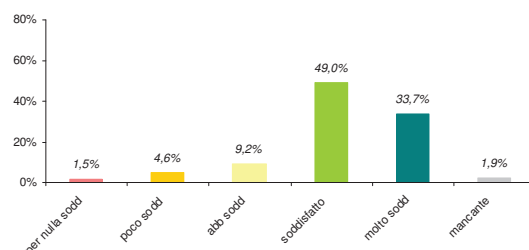
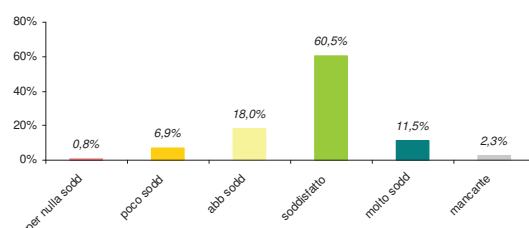
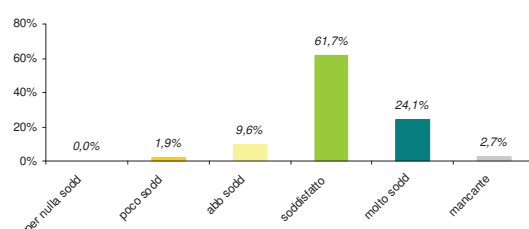
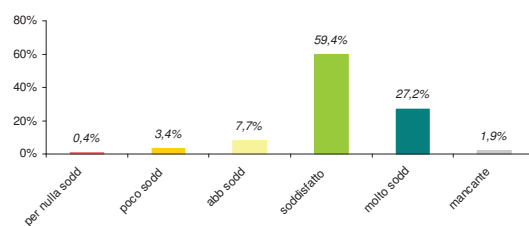
SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO ASSISTENZIALE	Valori assoluti	% rispetto al totale
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,4%
2. Poco soddisfatto	3	1,1%
3. Abbastanza soddisfatto	14	5,4%
4. Soddisfatto	79	30,3%
5. Molto soddisfatto	163	62,5%
Dato mancante	1	0,4%



SEZIONE D – PERSONALE MEDICO-PSICHIATRA-PSICOLOGO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Cortesia		
1. Per nulla soddisfatto	4	1,5%
2. Poco soddisfatto	2	0,8%
3. Abbastanza soddisfatto	18	6,9%
4. Soddisfatto	74	28,4%
5. Molto soddisfatto	163	62,5%
Tempo di attesa per avere un appuntamento		
1. Per nulla soddisfatto	4	1,5%
2. Poco soddisfatto	16	6,1%
3. Abbastanza soddisfatto	26	10,0%
4. Soddisfatto	120	46,0%
5. Molto soddisfatto	95	36,4%
Competenza e professionalità dimostrata		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	3	1,1%
3. Abbastanza soddisfatto	18	6,9%
4. Soddisfatto	80	30,7%
5. Molto soddisfatto	160	61,3%
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,8%
2. Poco soddisfatto	4	1,5%
3. Abbastanza soddisfatto	20	7,7%
4. Soddisfatto	77	29,5%
5. Molto soddisfatto	158	60,5%



SEZIONE E- ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	Valori assoluti	% rispetto al totale
Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza		
1. Per nulla soddisfatto	1	0,4%
2. Poco soddisfatto	9	3,4%
3. Abbastanza soddisfatto	20	7,7%
4. Soddisfatto	155	59,4%
5. Molto soddisfatto	71	27,2%
Dato mancante	5	1,9%
Facilità di accesso all'assistenza/terapie		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	5	1,9%
3. Abbastanza soddisfatto	25	9,6%
4. Soddisfatto	161	61,7%
5. Molto soddisfatto	63	24,1%
Dato mancante	7	2,7%
Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita		
1. Per nulla soddisfatto	2	0,8%
2. Poco soddisfatto	18	6,9%
3. Abbastanza soddisfatto	47	18,0%
4. Soddisfatto	158	60,5%
5. Molto soddisfatto	30	11,5%
Dato mancante	6	2,3%
Il programma proposto migliora o ha migliorato la mia condizione generale di vita		
1. Per nulla soddisfatto	4	1,5%
2. Poco soddisfatto	12	4,6%
3. Abbastanza soddisfatto	24	9,2%
4. Soddisfatto	128	49,0%
5. Molto soddisfatto	88	33,7%
Dato mancante	5	1,9%



SEZIONE G- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	Valori assoluti	% rispetto al totale
Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?		
1. Per nulla soddisfatto		
2. Poco soddisfatto	5	1,9%
3. Abbastanza soddisfatto	31	11,9%
4. Soddisfatto	134	51,3%
5. Molto soddisfatto	87	33,3%
Dato mancante	4	1,5%

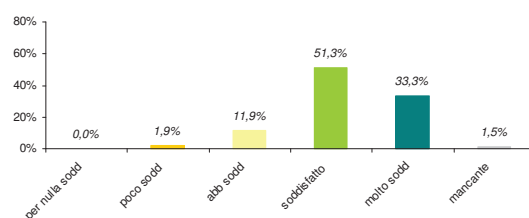


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

	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	261	3,87	0,81	89	37,1%
A2. Pulizia e igiene degli ambienti	259	4,11	0,61	83	18,1%
A3. Confortevolezza generale dell'ambiente	254	3,97	0,69	85	23,5%
B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura	259	3,88	0,83	82	31,7%
B2. Facilità di accesso alla struttura	261	4,07	0,78	80	22,5%
B3. Parcheggio	260	3,48	1,13	87	64,4%
B4. Orario di apertura	259	4,00	0,71	79	22,8%
B5. Facilità di contatto telefonico	259	3,93	0,86	78	28,2%
C1. INF - Cortesia	260	4,58	0,63	81	9,9%
C2. INF - Disponibilità all'ascolto	260	4,52	0,69	79	13,9%
C3. INF - Competenza e professionalità dimostrata	260	4,54	0,69	79	17,7%
D1. MED - Cortesia	261	4,49	0,79	81	18,5%
D2. MED - Tempo di attesa per avere un appuntamento	261	4,10	0,92	81	38,3%
D3. MED - Competenza e professionalità dimostrata	261	4,52	0,68	81	19,8%
D4. MED - Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti	261	4,48	0,77	82	31,7%
E1. Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza	256	4,12	0,72	80	20,0%
E2. Facilità di accesso all'assistenza/terapie	254	4,11	0,64	79	13,9%
E3. Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita	255	3,77	0,78	81	40,7%
E4. Il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita	256	4,11	0,87	79	29,1%
F1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?	257	4,18	0,71	73	35,6%

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

	SODDISFAZIONE		
	Casi validi	Media dei punteggi	Dev. Std.
SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI	260	3,98	0,62
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	261	3,87	0,69
SEZIONE C – PERSONALE INFERMIERISTICO ASSISTENZIALE	260	4,54	0,62
SEZIONE D – PERSONALE MEDICO-PSICHIATRA-PSICOLOGO	261	4,40	0,68
SEZIONE E – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	255	4,03	0,63
SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	257	4,18	0,71

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

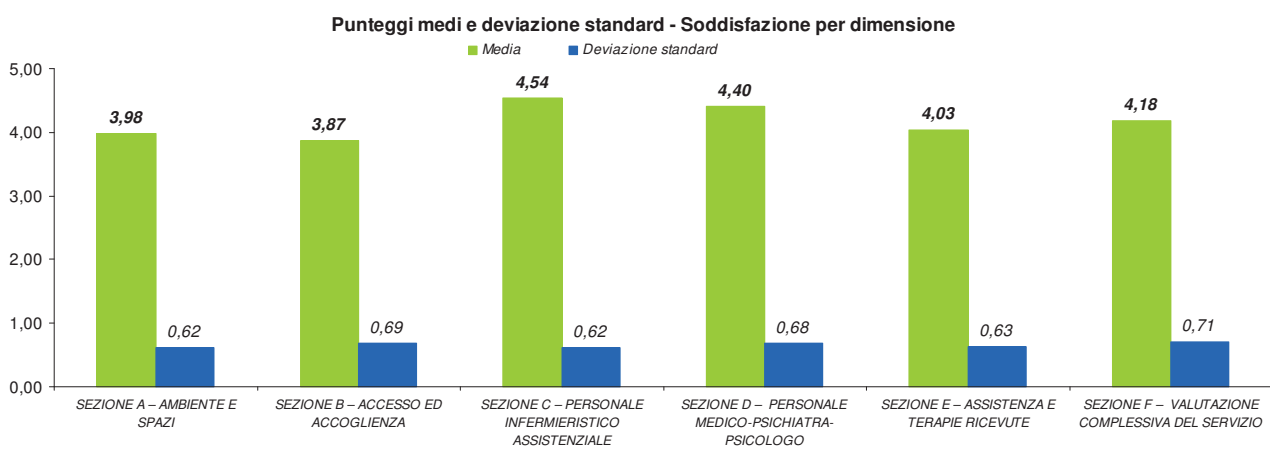
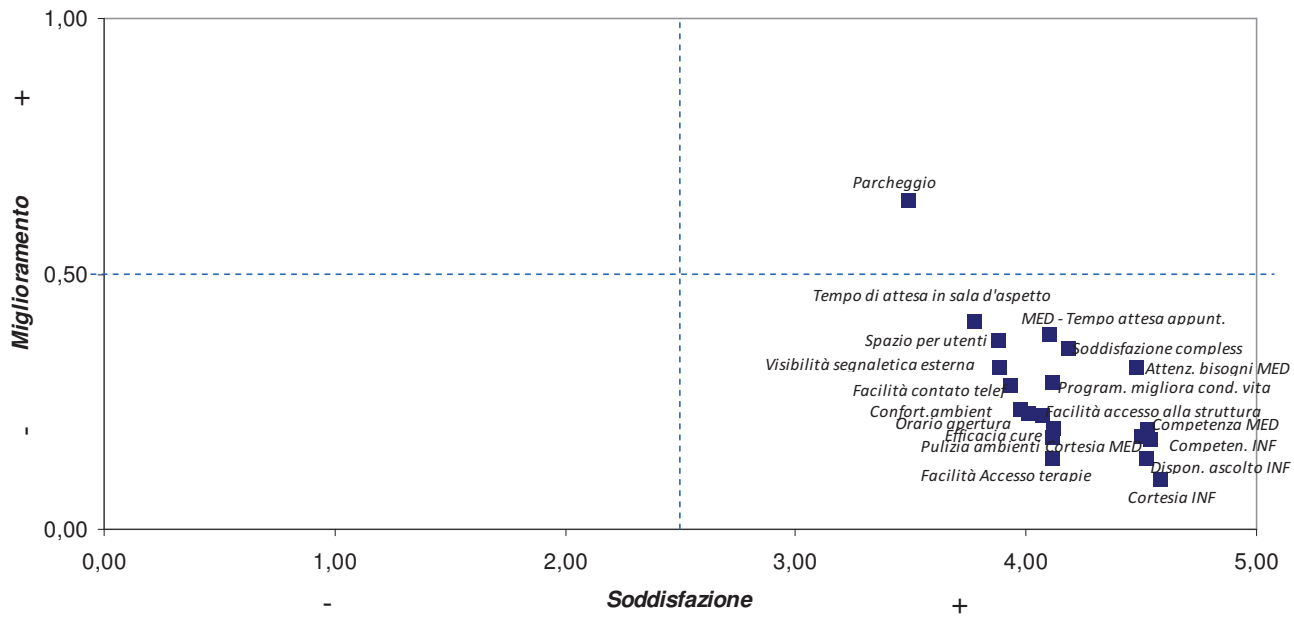


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



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 del CSM 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 (parcheggio e ricambio aria nei locali);
- Aumentare il numero di personale;
- Migliorare i tempi d'attesa.

ANALISI PER SEDE TERRITORIALE CSM

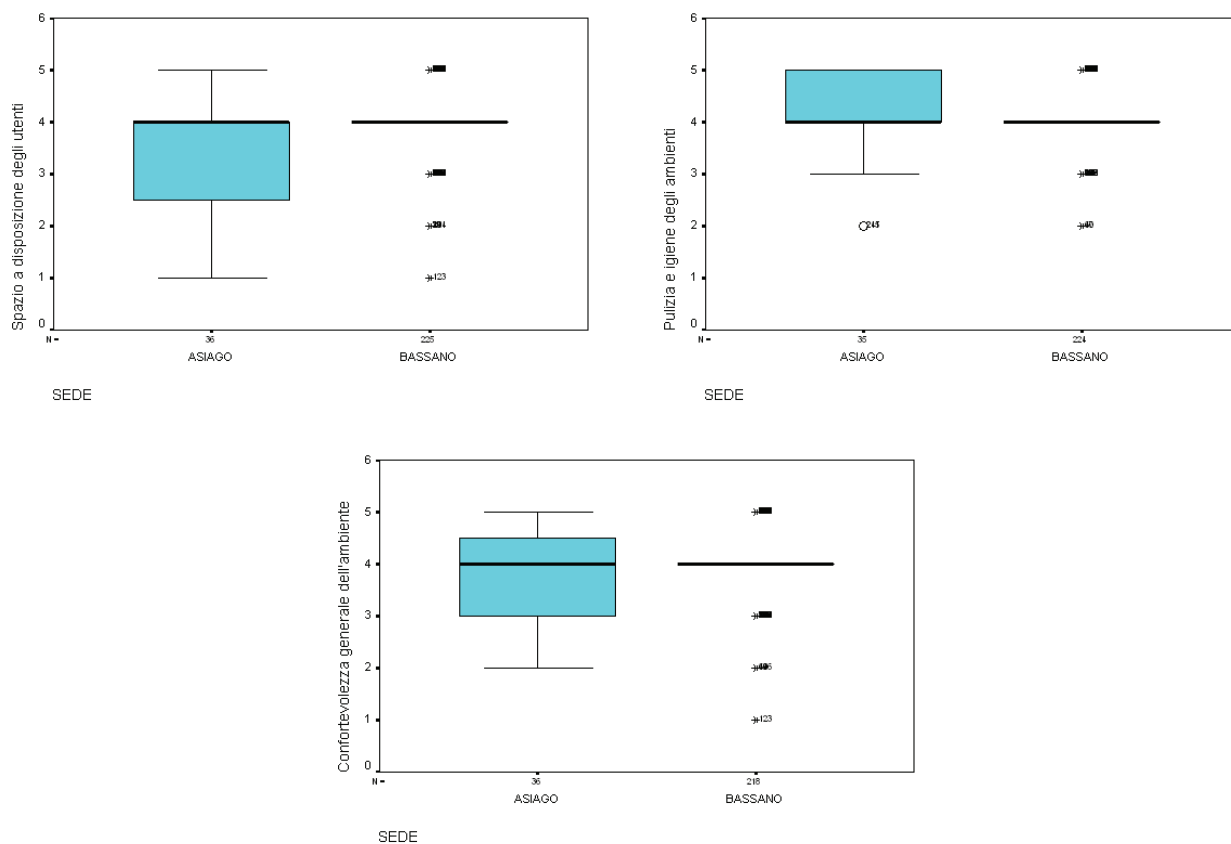
Come approfondimento all'analisi, è stato effettuato uno studio della soddisfazione distinguendo le risposte per sede territoriale di erogazione delle prestazioni del CSM: Bassano, e Asiago. Le distribuzioni delle risposte ai quesiti del questionario rispetto alla sede territoriale sono state confrontate 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=36)		BASSANO (N=225)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Spazio a disposizione degli utenti					0,015
1. Per nulla soddisfatto	2	5,6%	1	0,4%	
2. Poco soddisfatto	7	19,4%	6	2,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	7	19,4%	39	17,3%	
4. Soddisfatto	13	36,1%	138	61,3%	
5. Molto soddisfatto	7	19,4%	41	18,2%	
Pulizia e igiene degli ambienti					0,536
1. Per nulla soddisfatto					
2. Poco soddisfatto	2	5,6%	2	0,9%	
3. Abbastanza soddisfatto	6	16,7%	18	8,0%	
4. Soddisfatto	17	47,2%	154	68,4%	
5. Molto soddisfatto	10	27,8%	50	22,2%	
Dato mancante	1	2,8%	1	0,4%	
Confortevolezza generale dell'ambiente					0,175
1. Per nulla soddisfatto			1	0,4%	
2. Poco soddisfatto	4	11,1%	4	1,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	9	25,0%	26	11,6%	
4. Soddisfatto	14	38,9%	150	66,7%	
5. Molto soddisfatto	9	25,0%	37	16,4%	
Dato mancante			7	3,1%	

* 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)

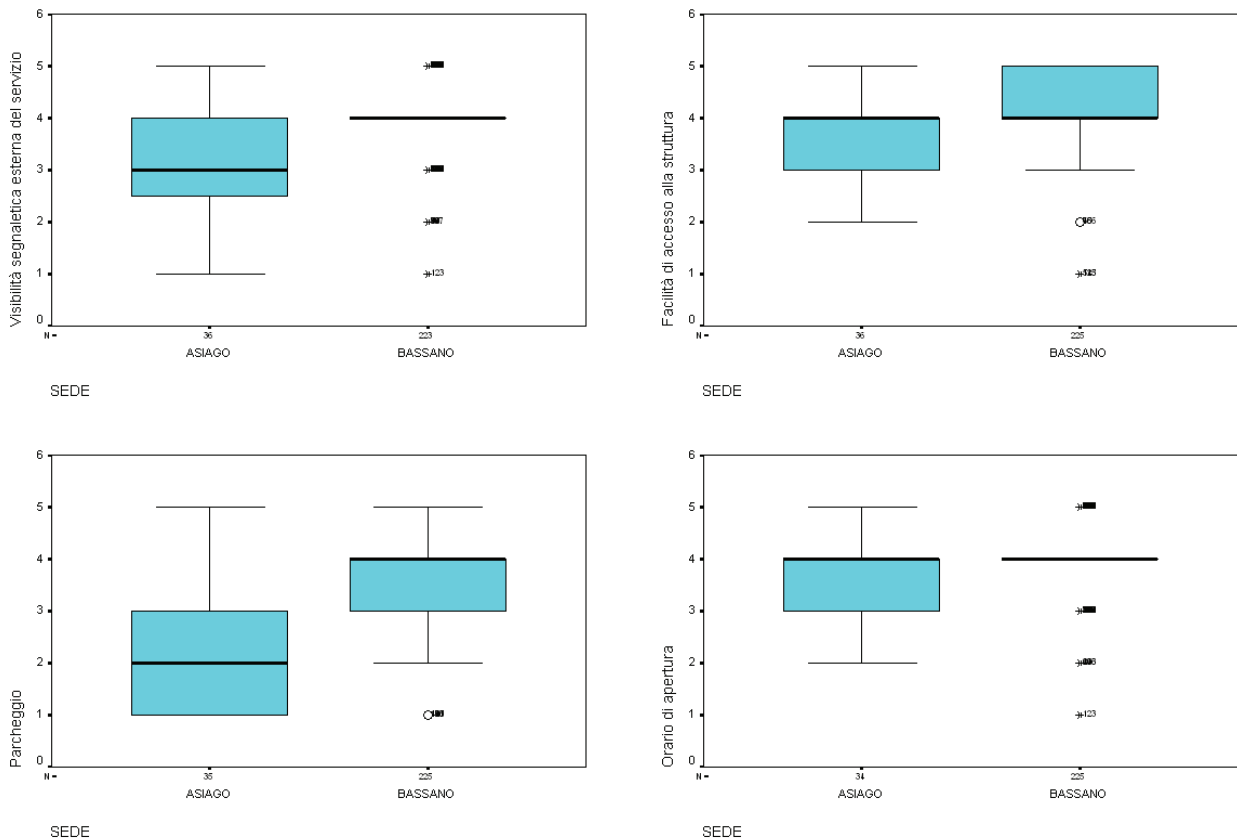


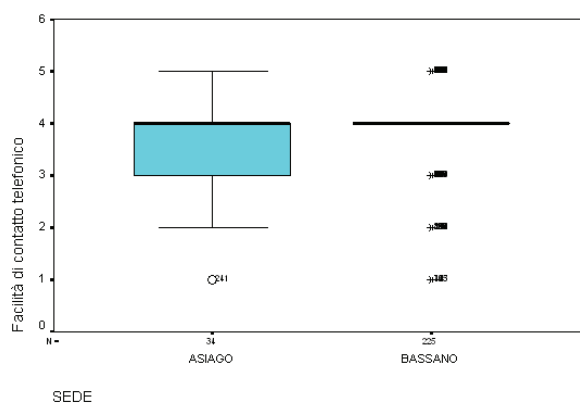
SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	ASIAGO (N=36)		BASSANO (N=225)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Visibilità segnaletica esterna della struttura					0,000
1. Per nulla soddisfatto	2	5,6%	1	0,4%	
2. Poco soddisfatto	7	19,4%	9	4,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	11	30,6%	29	12,9%	
4. Soddisfatto	12	33,3%	137	60,9%	
5. Molto soddisfatto	4	11,1%	47	20,9%	
Dato mancante			2	0,9%	
Facilità di accesso alla struttura					0,001
1. Per nulla soddisfatto			3	1,3%	
2. Poco soddisfatto	4	11,1%	3	1,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	10	27,8%	22	9,8%	
4. Soddisfatto	16	44,4%	130	57,8%	
5. Molto soddisfatto	6	16,7%	67	29,8%	
Parcheggio					0,000
1. Per nulla soddisfatto	17	47,2%	7	3,1%	
2. Poco soddisfatto	8	22,2%	20	8,9%	

SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA	ASIAGO (N=36)		BASSANO (N=225)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	5,6%	36	16,0%	
4. Soddisfatto	5	13,9%	133	59,1%	
5. Molto soddisfatto	3	8,3%	29	12,9%	
Dato mancante	1	2,8%			
Orario di apertura					0,014
1. Per nulla soddisfatto			1	0,4%	
2. Poco soddisfatto	3	8,3%	4	1,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	10	27,8%	27	12,0%	
4. Soddisfatto	15	41,7%	144	64,0%	
5. Molto soddisfatto	6	16,7%	49	21,8%	
Dato mancante	2	5,6%			0,326
Facilità di contatto telefonico					
1. Per nulla soddisfatto	1	2,8%	4	1,8%	
2. Poco soddisfatto	2	5,6%	12	5,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	8	22,2%	24	10,7%	
4. Soddisfatto	15	41,7%	136	60,4%	
5. Molto soddisfatto	8	22,2%	49	21,8%	
Dato mancante	2	5,6%			

* 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

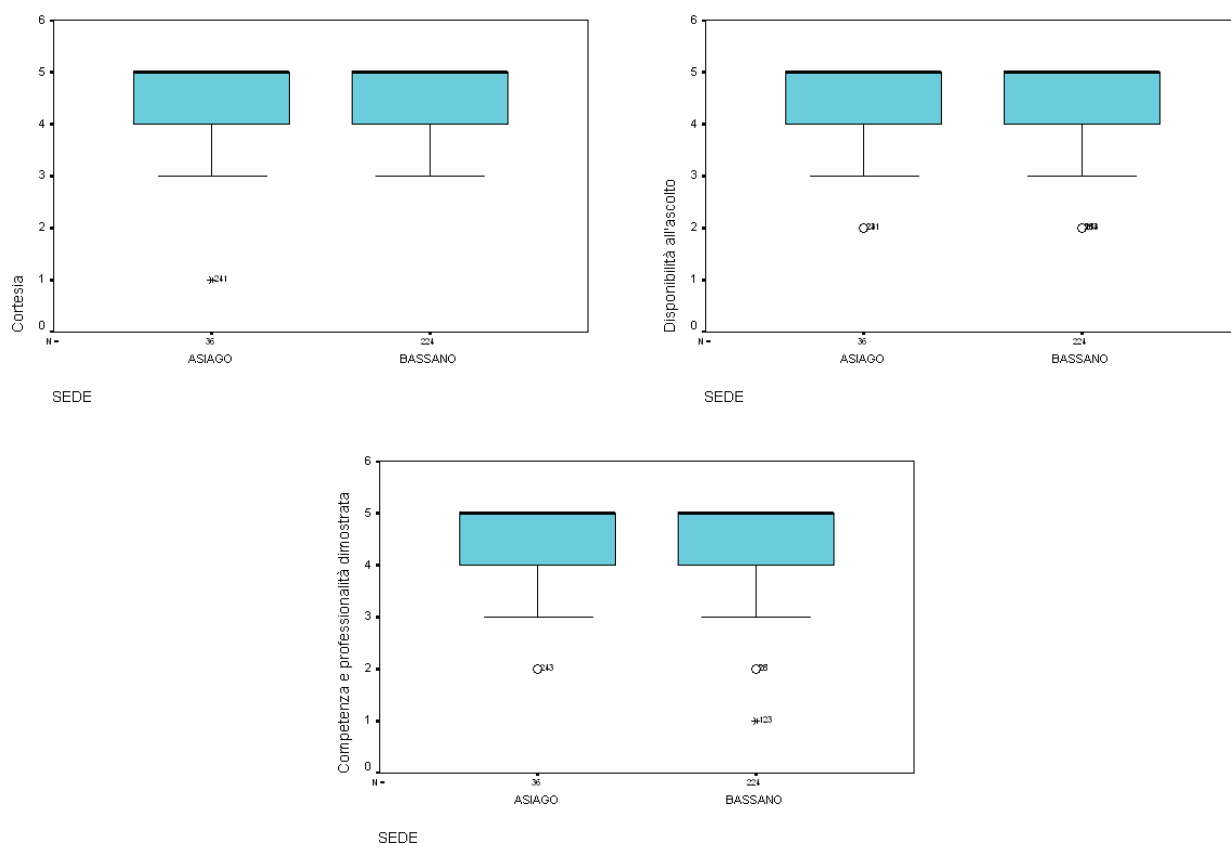




SEZIONE C- INFERMIERISTICO ASSISTENZIALE	PERSONALE	ASIAGO (N=36)		BASSANO (N=225)		P* value
		v.a.	%	v.a.	%	
Cortesìa						
1. Per nulla soddisfatto		1	2,8%			0,266
2. Poco soddisfatto		4	11,1%	9	4,0%	
3. Abbastanza soddisfatto		10	27,8%	70	31,1%	
4. Soddisfatto		21	58,3%	145	64,4%	
5. Molto soddisfatto				1	0,4%	
Dato mancante		1	2,8%			
Disponibilità all'ascolto						
1. Per nulla soddisfatto						0,224
2. Poco soddisfatto		2	5,6%	4	1,8%	
3. Abbastanza soddisfatto		2	5,6%	9	4,0%	
4. Soddisfatto		13	36,1%	72	32,0%	
5. Molto soddisfatto		19	52,8%	139	61,8%	
Dato mancante				1	0,4%	
Competenza e professionalità dimostrata						
1. Per nulla soddisfatto				1	0,4%	0,181
2. Poco soddisfatto		1	2,8%	2	0,9%	
3. Abbastanza soddisfatto		5	13,9%	9	4,0%	
4. Soddisfatto		10	27,8%	69	30,7%	
5. Molto soddisfatto		20	55,6%	143	63,6%	
Dato mancante				1	0,4%	

* 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 ASSISTENZIALE

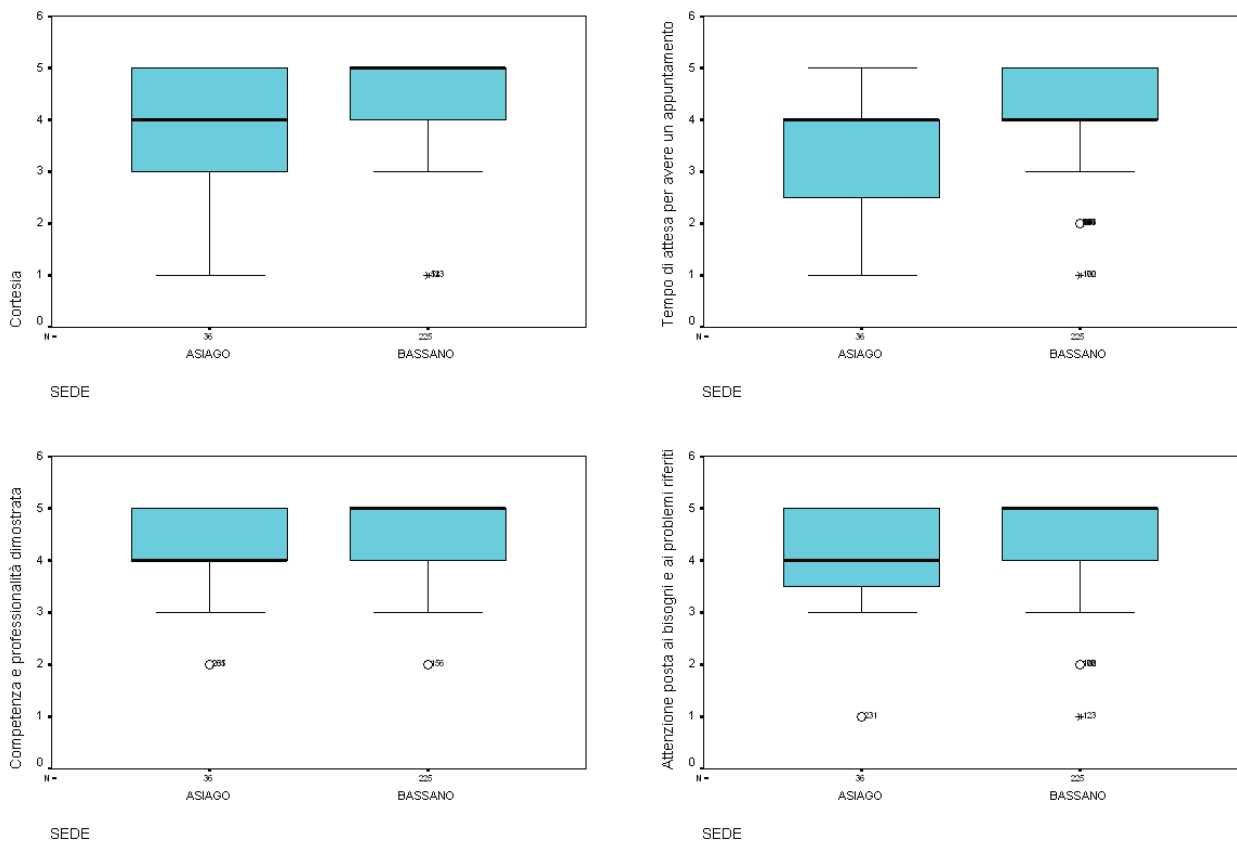


SEZIONE D – PERSONALE MEDICO-PSICHIATRA-PSICOLOGO	ASIAGO (N=36)		BASSANO (N=225)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Cortesia					0,000
1. Per nulla soddisfatto	2	5,6%	2	0,9%	
2. Poco soddisfatto	2	5,6%		0,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	7	19,4%	11	4,9%	
4. Soddisfatto	11	30,6%	63	28,0%	
5. Molto soddisfatto	14	38,9%	149	66,2%	
Tempo di attesa per avere un appuntamento					0,000
1. Per nulla soddisfatto	2	5,6%	2	0,9%	
2. Poco soddisfatto	7	19,4%	9	4,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	5	13,9%	21	9,3%	
4. Soddisfatto	15	41,7%	105	46,7%	
5. Molto soddisfatto	7	19,4%	88	39,1%	
Competenza e professionalità dimostrata					0,000
1. Per nulla soddisfatto					
2. Poco soddisfatto	2	5,6%	1	0,4%	
3. Abbastanza soddisfatto	6	16,7%	12	5,3%	

SEZIONE D – PERSONALE MEDICO- PSICHIATRA-PSICOLOGO	ASIAGO (N=36)		BASSANO (N=225)		p* value
	v.a.	%	v.a.	%	
4. Soddisfatto	18	50,0%	62	27,6%	
5. Molto soddisfatto	10	27,8%	150	66,7%	
Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti					0,000
1. Per nulla soddisfatto	1	2,8%	1	0,4%	
2. Poco soddisfatto		0,0%	4	1,8%	
3. Abbastanza soddisfatto	8	22,2%	12	5,3%	
4. Soddisfatto	17	47,2%	60	26,7%	
5. Molto soddisfatto	10	27,8%	148	65,8%	

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

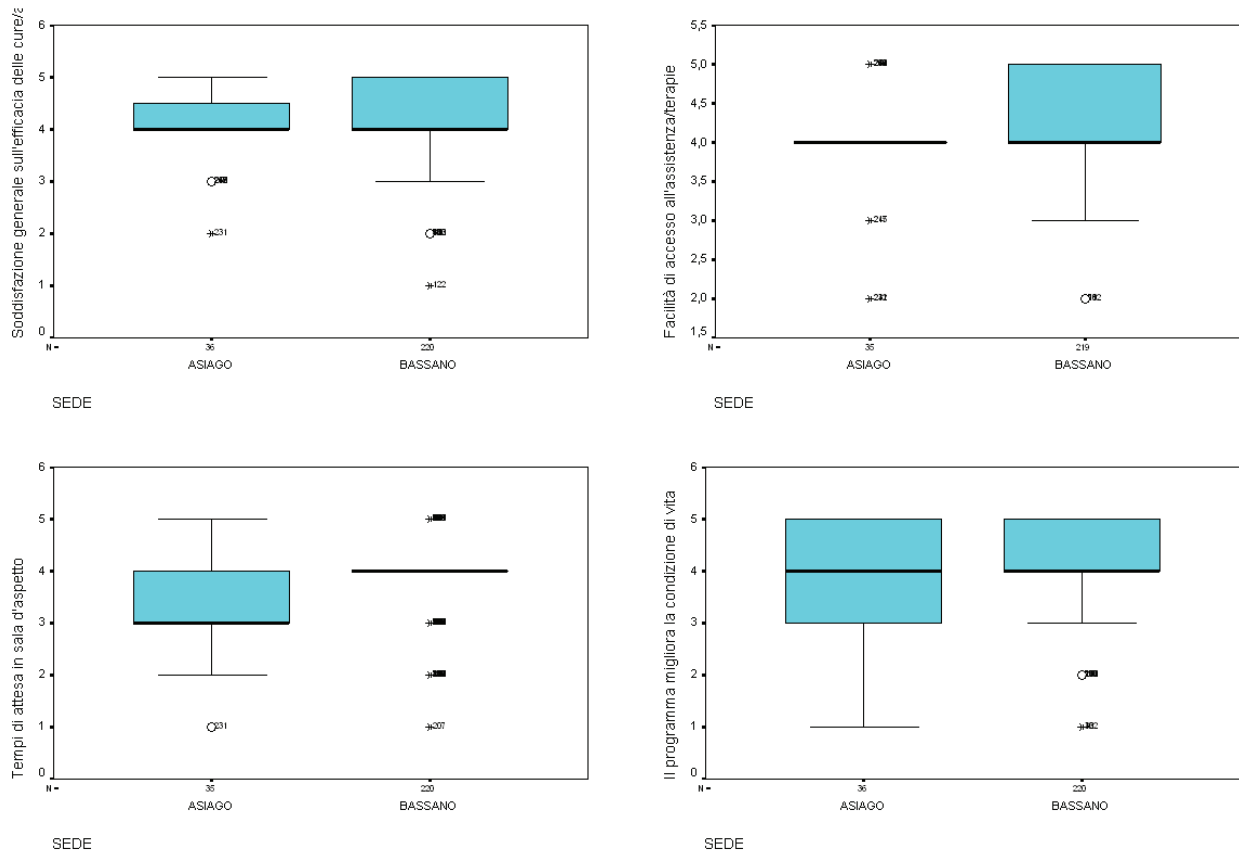
Figura n. 7: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE D – PERSONALE MEDICO – PSICHIATRA - PSICOLOGO



SEZIONE E – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE	ASIAGO (N=36)		BASSANO (N=225)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza					
1. Per nulla soddisfatto			1	0,4%	0,331
2. Poco soddisfatto	1	2,8%	8	3,6%	
3. Abbastanza soddisfatto	6	16,7%	14	6,2%	
4. Soddisfatto	20	55,6%	135	60,0%	
5. Molto soddisfatto	9	25,0%	62	27,6%	
Dato mancante		%	5	2,2%	
Facilità di accesso all'assistenza/terapie					
1. Per nulla soddisfatto					0,571
2. Poco soddisfatto	2	5,6%	3	1,3%	
3. Abbastanza soddisfatto	2	5,6%	23	10,2%	
4. Soddisfatto	24	66,7%	137	60,9%	
5. Molto soddisfatto	7	19,4%	56	24,9%	
Dato mancante	1	2,8%	6	2,7%	
Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita					
1. Per nulla soddisfatto	1	2,8%	1	0,4%	0,051
2. Poco soddisfatto	3	8,3%	15	6,7%	
3. Abbastanza soddisfatto	15	41,7%	32	14,2%	
4. Soddisfatto	8	22,2%	150	66,7%	
5. Molto soddisfatto	8	22,2%	22	9,8%	
Dato mancante	1	2,8%	5	2,2%	
Il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita					
1. Per nulla soddisfatto	1	2,8%	3	1,3%	0,097
2. Poco soddisfatto	3	8,3%	9	4,0%	
3. Abbastanza soddisfatto	6	16,7%	18	8,0%	
4. Soddisfatto	16	44,4%	112	49,8%	
5. Molto soddisfatto	10	27,8%	78	34,7%	
Dato mancante			5	2,2%	

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

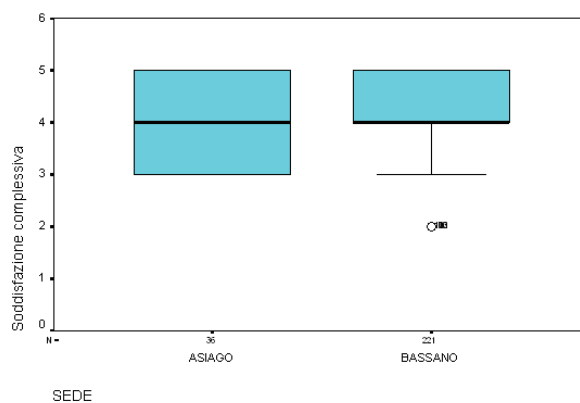
Figura n. 8: Distribuzione delle risposte per sede territoriale – SEZIONE E – ASSISTENZA E TERAPIE RICEVUTE



SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	ASIAGO (N=36)		BASSANO (N=225)		P* value
	v.a.	%	v.a.	%	
Completivamente quanto è soddisfatto di questo servizio?					
1. Per nulla soddisfatto					0,334
2. Poco soddisfatto			5	2,2%	
3. Abbastanza soddisfatto	12	33,3%	19	8,4%	
4. Soddisfatto	10	27,8%	124	55,1%	
5. Molto soddisfatto	14	38,9%	73	32,4%	
Dato mancante			4	1,8%	

* 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 – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO



CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti del Centro di Salute Mentale risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 3,87 per la sezione "Accesso e accoglienza" ad un valore medio di 4.54 per la sezione " Personale infermieristico Assistenziale" 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. spazio a disposizione degli utenti

per la sezione B **Accesso ed accoglienza**

2. visibilità segnaletica esterna della struttura;
3. parcheggio;
4. facilità di contatto telefonico.

per la sezione D – **Personale medico – psichiatra e psicologo**

5. tempo di attesa per avere un appuntamento.

per la sezione E – **Assistenza e terapie ricevute**

6. tempo di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita;
7. il programma proposto migliora o ha migliorato la mia condizione generale di vita.

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. spazio a disposizione degli utenti, pulizia e igiene degli ambienti e confortevolezza generale dell'ambiente 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 ed Asiago;
5. la facilità di contatto telefonico per Bassano ed Asiago.

Sezione C – **Personale infermieristico assistenziale**

6. la cortesia per la sede di Bassano del Grappa;

Sezione D – **Personale medico – psichiatra - psicologo**

7. la cortesia e il tempo di attesa per avere un appuntamento per la sede di Bassano del Grappa;

Sezione E – **Assistenza e terapie ricevute**

8. la soddisfazione generale sull'efficacia delle cure/assistenza per la sede di Asiago;
9. i tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita per le sedi di Bassano ed Asiago;
10. il programma proposto migliora o ha migliorato la sua condizione generale di vita per la sede di Bassano del Grappa.

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI

CENTRO SALUTE MENTALE – SEDE DI ASIAGO

Gentile familiare,

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 dei pazienti	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. 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 ASSISTENZIALE	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

SEZIONE D – PERSONALE (MEDICO – PSICHIATRA – PSICOLOGO)	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. 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

SEZIONE E – 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/terapie ricevute	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso all'assistenza/terapie	1	2	3	4	5	0	1
3. Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita	1	2	3	4	5	0	1
4. Il programma proposto migliora o ha migliorato la mia condizione generale di vita	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE F – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Coinvolgimento della famiglia nella definizione del Progetto Individualizzato	1	2	3	4	5	0	1
2. Coinvolgimento della famiglia nella risoluzione dei problemi relativi al familiare	1	2	3	4	5	0	1
3. Organizzazione di momenti di incontro con le famiglie da parte del servizio	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:

Grado di parentela: Genitore
 Fratello
 Nipote
 Tutore
 Altro (Specificare.....)

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 CENTRO SALUTE MENTALE- 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 dei pazienti	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. 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 ASSISTENZIALE	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

SEZIONE D – PERSONALE (MEDICO – PSICHIATRA – PSICOLOGO)	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. 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

SEZIONE E – 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. Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita	1	2	3	4	5	0	1
4. Il programma proposto migliora o ha migliorato la mia condizione generale di vita	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE F – 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

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI

CENTRO SALUTE MENTALE – SEDE DI BASSANO

Gentile familiare,

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 dei pazienti	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. 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 ASSISTENZIALE	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

SEZIONE D – PERSONALE (MEDICO – PSICHIATRA – PSICOLOGO)	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. 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

SEZIONE E – 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/terapie ricevute	1	2	3	4	5	0	1
2. Facilità di accesso all'assistenza/terapie	1	2	3	4	5	0	1
3. Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita	1	2	3	4	5	0	1
4. Il programma proposto migliora o ha migliorato la mia condizione generale di vita	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE F – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA	Per nulla soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto	Le piacerebbe fosse meglio?	
						Va bene Così	Sì, se si può
1. Coinvolgimento della famiglia nella definizione del Progetto Individualizzato	1	2	3	4	5	0	1
2. Coinvolgimento della famiglia nella risoluzione dei problemi relativi al familiare	1	2	3	4	5	0	1
3. Organizzazione di momenti di incontro con le famiglie da parte del servizio	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:

Grado di parentela: Genitore
 Fratello
 Nipote
 Tutore
 Altro (Specificare.....)

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

CENTRO SALUTE MENTALE- 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 dei pazienti	1	2	3	4	5	0	1
2. Pulizia e igiene degli ambienti	1	2	3	4	5	0	1
3. 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 ASSISTENZIALE	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

SEZIONE D – PERSONALE (MEDICO – PSICHIATRA – PSICOLOGO)	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. 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

SEZIONE E – 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. Tempi di attesa in sala d'aspetto prima di effettuare la visita	1	2	3	4	5	0	1
4. Il programma proposto migliora o ha migliorato la mia condizione generale di vita	1	2	3	4	5	0	1

SEZIONE F – 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

Il questionario è concluso, la ringraziamo per la collaborazione!