

The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged in a vertical line. 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 NEUROPSICOLOGIA CLINICA ADULTI E ANZIANI: UTENZA**

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



## INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| <b>• Obiettivo</b>                    | Rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio di Neuropsicologia clinica Adulti e Anziani  |
| <b>• Destinatari</b>                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gli utenti che accedono all'ambulatorio di Neuropsicologia clinica adulti e anziani, compresi gli approfondimenti Distrettuali effettuati in OC.</li> <li>2. Gli utenti che vengono coinvolti nell'attività di stimolazione cognitiva.</li> <li>3. Gli utenti che frequentano i Centri di sollievo.</li> </ol>   |
| <b>• Campione</b>                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tutti gli utenti che accedono all'ambulatorio di Neuropsicologia clinica adulti e anziani, compresi gli approfondimenti Distrettuali effettuati in OC.</li> <li>2. Tutti gli utenti che vengono coinvolti nell'attività di stimolazione cognitiva.</li> <li>3. Tutti gli utenti che frequentano i Centri di sollievo.</li> </ol>   |
| <b>• Strumento</b>                    | Questionario di rilevazione in formato cartaceo auto compilato   |
| <b>• Modalità di somministrazione</b> | <p>Per gli utenti che fruiscono dell'attività di stimolazione cognitiva:</p> <p><i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto.</p> <p><i>Modalità di raccolta:</i> il questionario va compilato in loco ed inserito in un apposito raccoglitore.</p> <p>Sedi di somministrazione e raccolta: via Carducci, Bassano</p> <p>5. Per gli utenti che frequentano i Centri di sollievo</p> <p><i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto.</p> <p><i>Modalità di raccolta:</i> il questionario va compilato in loco ed inserito in un apposito raccoglitore.</p> <p>Sedi di somministrazione e raccolta: presso i Centri di Sollievo</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 34 quesiti raggruppati in 6 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Personale del servizio
4. Trattamenti ricevuti
5. Valutazione complessiva del servizio
6. 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 30 questionari ad utenti che si sono presentati nelle sedi territoriali del servizio di NPC, e sono stati restituiti 29 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 96,7%.

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

|                     | <i>Consegnati</i> | <i>Ritornati</i> | <i>% di partecipazione</i> |
|---------------------|-------------------|------------------|----------------------------|
| <b>NPC - UTENTI</b> | <b>30</b>         | <b>29</b>        | <b>96,7%</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.

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

| <b>DATI SOCIO DEMOGRAFICI</b>   | <b>Valori mancanti</b> | <b>% sul totale (N=29)</b> |
|---|------------------------|----------------------------|
| Sesso ( <i>maschio, femmina</i> )   | 6                      | 20,7%                      |
| Anno di nascita   | 9                      | 31,0%                      |
| Titolo di studio ( <i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i> )    | 6                      | 20,7%                      |
| Professione ( <i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i> ) | 6                      | 20,7%                      |

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

| <b>QUESITI QUESTIONARIO</b>   | <b>N. questionari</b> | <b>Valori Mancanti Soddisfazione</b> | <b>% sul totale (N=29)</b> | <b>Valori Mancanti Miglioramento</b> | <b>% sul totale (N=29)</b> |
|---|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| <b>SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI</b>   |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 1. Spazio a disposizione degli utenti   | 2                     | 6,9%                                 | 10                         | 34,5%                                | 2                          |
| 2. Pulizia e igiene degli ambienti  | 4                     | 13,8%                                | 14                         | 48,3%                                | 4                          |
| 3. Gradevolezza e comodità degli arredi   | 4                     | 13,8%                                | 13                         | 44,8%                                | 4                          |
| 4. Temperatura  | 2                     | 6,9%                                 | 14                         | 48,3%                                | 2                          |
| 5. Luminosità   | 4                     | 13,8%                                | 14                         | 48,3%                                | 4                          |
| 6. Silenziosità   | 3                     | 10,3%                                | 13                         | 44,8%                                | 3                          |
| 7. Confortevolezza generale dell'ambiente   | 3                     | 10,3%                                | 14                         | 48,3%                                | 3                          |
| <b>SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA</b>   |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 1. Visibilità segnaletica esterna della struttura   | 1                     | 3,4%                                 | 14                         | 48,3%                                | 1                          |
| 2. Facilità di accesso alla struttura   | 1                     | 3,4%                                 | 16                         | 55,2%                                | 1                          |
| 3. Parcheggio   | 2                     | 6,9%                                 | 15                         | 51,7%                                | 2                          |
| 4. Orario di apertura   | 3                     | 10,3%                                | 16                         | 55,2%                                | 3                          |
| 5. Facilità di contatto telefonico  | 2                     | 6,9%                                 | 17                         | 58,6%                                | 2                          |
| <b>SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO</b>   |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 1. Cortesia   | 0                     | 0,0%                                 | 15                         | 51,7%                                | 0                          |
| 2. Tempo di attesa per avere un appuntamento  | 4                     | 13,8%                                | 16                         | 55,2%                                | 4                          |
| 3. Facilità nel contatto con lo psicologo di riferimento                                  | 3                     | 10,3%                                | 16                         | 55,2%                                | 3                          |
| 4. Disponibilità all'ascolto  | 1                     | 3,4%                                 | 16                         | 55,2%                                | 1                          |
| 5. Competenza e professionalità dimostrata  | 1                     | 3,4%                                 | 16                         | 55,2%                                | 1                          |
| 6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti                                     | 2                     | 6,9%                                 | 16                         | 55,2%                                | 2                          |
| 7. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo | 1                     | 3,4%                                 | 16                         | 55,2%                                | 1                          |
| 8. Rispetto della privacy   | 1                     | 3,4%                                 | 16                         | 55,2%                                | 1                          |
| <b>SEZIONE D – TRATTAMENTI RICEVUTI</b>   |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 1. Sta seguendo un percorso di valutazione neuropsicologica                               | 11                    | 37,9%                                |                            |                                      |                            |
| Se sì:  |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 1.1. Relazione con lo psicologo di riferimento  | 0                     | 0,0%                                 | 8                          | 47,1%                                | 0                          |
| 1.2. Accuratezza della valutazione  | 2                     | 11,8%                                | 8                          | 47,1%                                | 2                          |

| QUESITI QUESTIONARIO  | N. questionari | Valori Mancanti Soddisfazione | % sul totale (N=29) | Valori Mancanti Miglioramento | % sul totale (N=29) |
|---|----------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|
| 2. Sta seguendo incontri di sostegno psicologico o di riabilitazione neuropsicologica           | 22             | 75,9%                         |                     |                               |                     |
| Se sì:  |                |                               |                     |                               |                     |
| 2.1. Relazione con lo psicologo di riferimento  | 1              | 14,3%                         | 4                   | 57,1%                         | 1                   |
| 2.2. Benefici ottenuti dal trattamento  | 2              | 28,6%                         | 4                   | 57,1%                         | 2                   |
| 3. Sta partecipando ad attività di stimolazione cognitiva e/o alle attività dei Centri Sollievo | 23             | 79,3%                         |                     |                               | 23                  |
| Se sì:  |                |                               |                     |                               |                     |
| 3.1. Relazione con l'operatore di riferimento   | 0              | 0,0%                          | 2                   | 66,7%                         | 0                   |
| 3.2. Benefici ottenuti dalle attività di stimolazione cognitiva seguite                         | 0              | 0,0%                          | 2                   | 66,7%                         | 0                   |
| <b>SEZIONE E- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>  |                |                               |                     |                               |                     |
| 1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?                                   | 8              | 27,6%                         | 17                  | 58,6%                         | 8                   |

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 91,4% delle domande.

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

|                             | N. questionari | Minimo | Massimo | Media | deviazione std. |
|-----------------------------|----------------|--------|---------|-------|-----------------|
| Percentuale di compilazione | 29             | 9,5    | 100     | 91,46 | 19,27           |

(\*esclusi dal conteggio dati socio-demografici, "Le piacerebbe fosse meglio?" e la sezione D Trattamenti ricevuti)

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 dei servizi odi NPC risultano pertanto **25**.

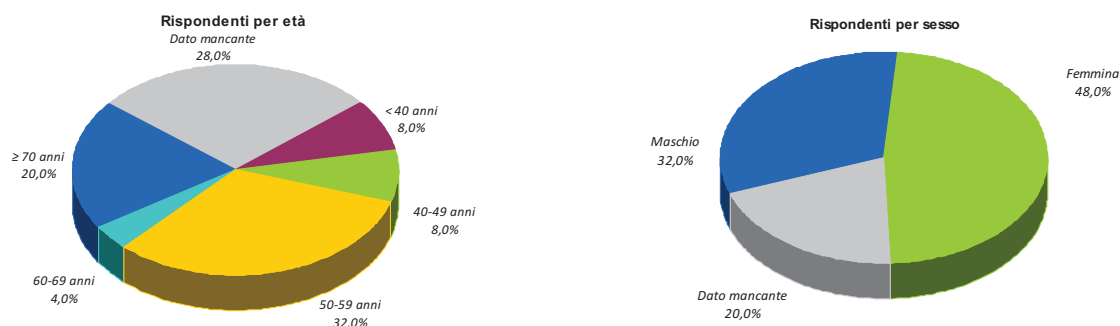
## SINTESI DEI RISULTATI

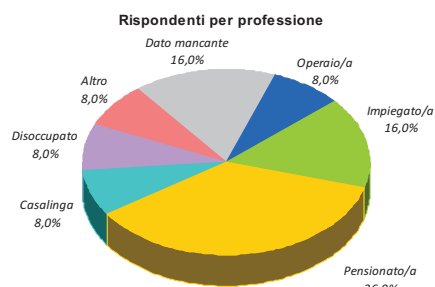
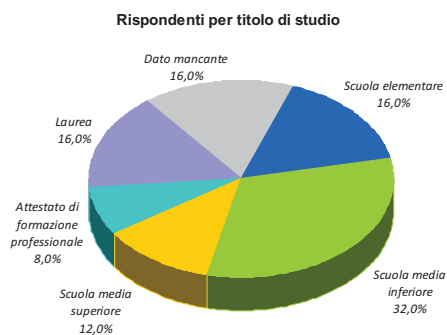
L'indagine sulla soddisfazione degli utenti che hanno avuto un accesso alla Neuropsicologia Clinica Adulti e Anziani nel periodo marzo-maggio 2015 ha interessato 25 persone. Si tratta in prevalenza di rispondenti di età compresa nella fascia 50-59 anni (32%). Il titolo di studio prevalente posseduto risulta essere la licenza media inferiore (32%). La maggior parte sono pensionati (36%).

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

| DATI SOCIO-DEMOGRAFICI                | Valori assoluti (N=25) | % rispetto al totale |
|---------------------------------------|------------------------|----------------------|
| <b>Età:</b>                           |                        |                      |
| < 40 anni                             | 2                      | 8,0%                 |
| 40-49 anni                            | 2                      | 8,0%                 |
| 50-59 anni                            | 8                      | 32,0%                |
| 60-69 anni                            | 1                      | 4,0%                 |
| ≥ 70 anni                             | 5                      | 20,0%                |
| Dato mancante                         | 7                      | 28,0%                |
| <b>Sesso:</b>                         |                        |                      |
| Maschio                               | 8                      | 32,0%                |
| Femmina                               | 12                     | 48,0%                |
| Dato mancante                         | 5                      | 20,0%                |
| <b>Titolo di studio:</b>              |                        |                      |
| Scuola elementare                     | 4                      | 16,0%                |
| Scuola media inferiore                | 8                      | 32,0%                |
| Scuola media superiore                | 3                      | 12,0%                |
| Attestato di formazione professionale | 2                      | 8,0%                 |
| Laurea                                | 4                      | 16,0%                |
| Dato mancante                         | 4                      | 16,0%                |
| <b>Professione:</b>                   |                        |                      |
| Operaio/a                             | 2                      | 8,0%                 |
| Impiegato/a                           | 4                      | 16,0%                |
| Pensionato/a                          | 9                      | 36,0%                |
| Casalinga                             | 2                      | 8,0%                 |
| Imprenditore                          |                        |                      |
| Lavoratore autonomo                   |                        |                      |
| Disoccupato                           | 2                      | 8,0%                 |
| Altro                                 | 2                      | 8,0%                 |
| Dato mancante                         | 4                      | 16,0%                |

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





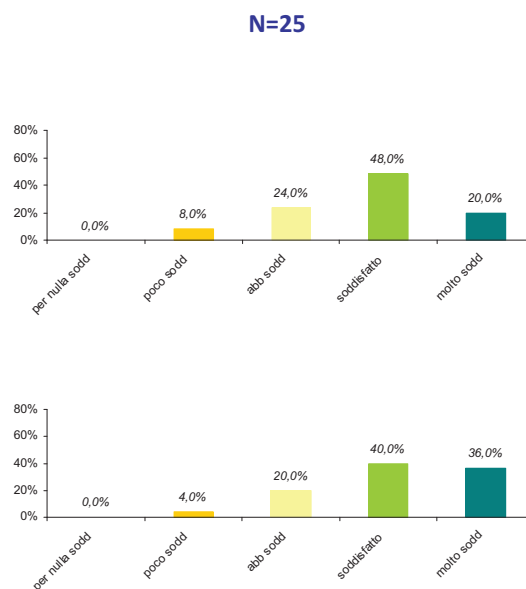
Per ciascun quesito del questionario, sono state analizzate le diverse modalità di risposta e, come sintesi, è stato calcolato il punteggio medio e la deviazione standard per quesito e per ciascuna dimensione di analisi. Inoltre, alla soddisfazione è stata affiancata anche l'analisi dei quesiti sul miglioramento.

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione D – Trattamenti Ricevuti – Valutazione Neuropsicologica. 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 32% 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.

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

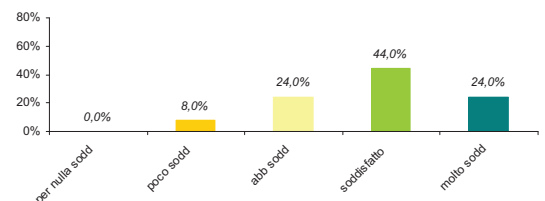
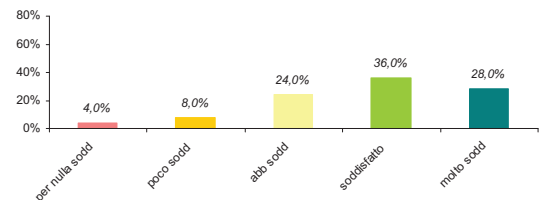
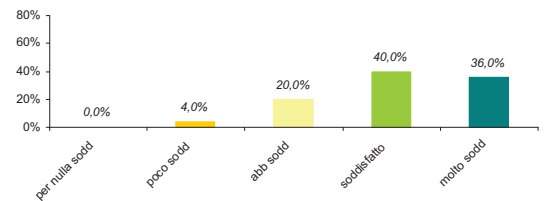
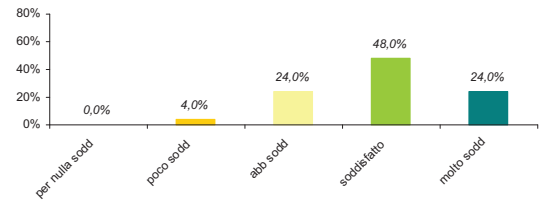
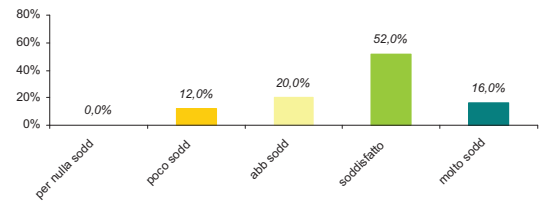
| SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI              | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Spazio a disposizione degli utenti</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                       | 2               | 8,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                 | 6               | 24,0%                |
| 4. Soddisfatto                            | 12              | 48,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                      | 5               | 20,0%                |
| <b>Pulizia e igiene degli ambienti</b>    |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                       | 1               | 4,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                 | 5               | 20,0%                |
| 4. Soddisfatto                            | 10              | 40,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                      | 9               | 36,0%                |



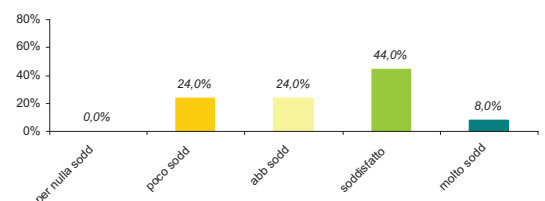


| SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI                  | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Gradevolezza e comodità degli arredi</b>   |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                      |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                           | 3               | 12,0%                |
| 3. Abbastanza soddisfatto                     | 5               | 20,0%                |
| 4. Soddisfatto                                | 13              | 52,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                          | 4               | 16,0%                |
| <b>Temperatura</b>                            |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                      |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                           | 1               | 4,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                     | 6               | 24,0%                |
| 4. Soddisfatto                                | 12              | 48,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                          | 6               | 24,0%                |
| <b>Luminosità</b>                             |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                      |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                           | 1               | 4,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                     | 5               | 20,0%                |
| 4. Soddisfatto                                | 10              | 40,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                          | 9               | 36,0%                |
| <b>Silenziosità</b>                           |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                      | 1               | 4,0%                 |
| 2. Poco soddisfatto                           | 2               | 8,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                     | 6               | 24,0%                |
| 4. Soddisfatto                                | 9               | 36,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                          | 7               | 28,0%                |
| <b>Confortevolezza generale dell'ambiente</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                      |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                           | 2               | 8,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                     | 6               | 24,0%                |
| 4. Soddisfatto                                | 11              | 44,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                          | 6               | 24,0%                |

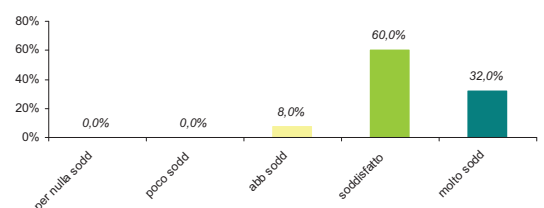
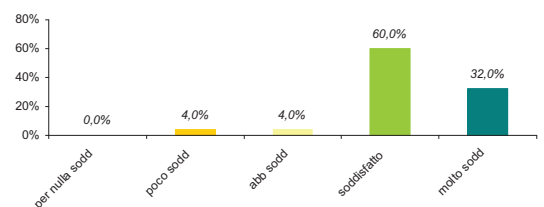
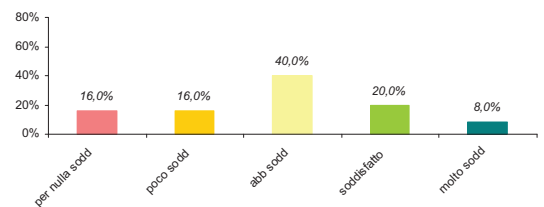
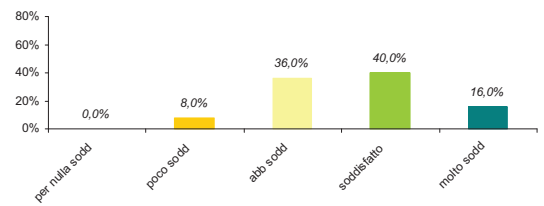
N=25



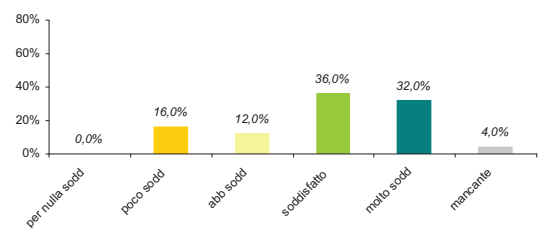
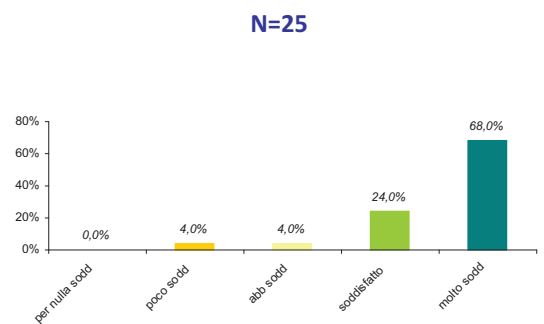
| SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA                    | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Visibilità segnaletica esterna della struttura</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                              |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                                   | 6               | 24,0%                |
| 3. Abbastanza soddisfatto                             | 6               | 24,0%                |
| 4. Soddisfatto  | 11              | 44,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                                  | 2               | 8,0%                 |



| SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA        | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Facilità di accesso alla struttura</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                       | 2               | 8,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                 | 9               | 36,0%                |
| 4. Soddisfatto                            | 10              | 40,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                      | 4               | 16,0%                |
| <b>Parcheggio</b>                         |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                  | 4               | 16,0%                |
| 2. Poco soddisfatto                       | 4               | 16,0%                |
| 3. Abbastanza soddisfatto                 | 10              | 40,0%                |
| 4. Soddisfatto                            | 5               | 20,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                      | 2               | 8,0%                 |
| <b>Orario di apertura</b>                 |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                       | 1               | 4,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                 | 1               | 4,0%                 |
| 4. Soddisfatto                            | 15              | 60,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                      | 8               | 32,0%                |
| <b>Facilità di contatto telefonico</b>    |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                       |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                 | 2               | 8,0%                 |
| 4. Soddisfatto                            | 15              | 60,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                      | 8               | 32,0%                |

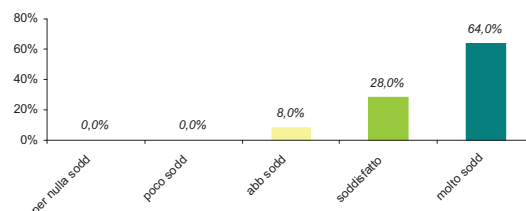
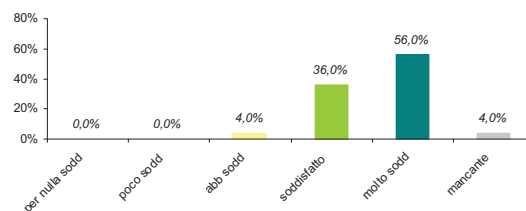
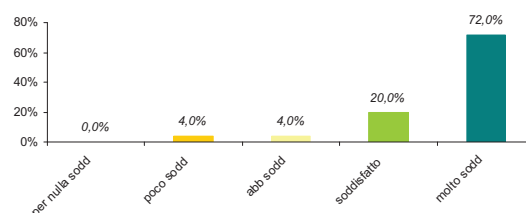
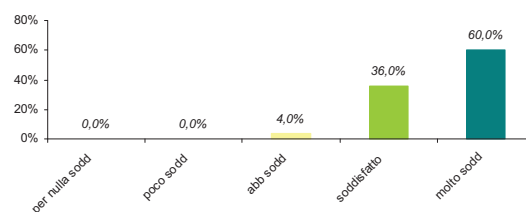
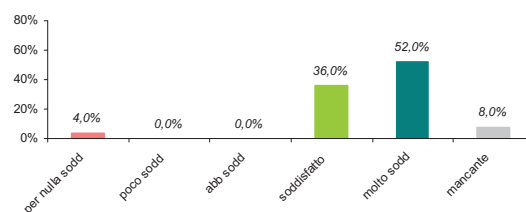


| SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO               | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|--|-----------------|----------------------|
| <b>Cortesia</b>                                  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                         |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                              | 1               | 4,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                        | 1               | 4,0%                 |
| 4. Soddisfatto                                   | 6               | 24,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                             | 17              | 68,0%                |
| <b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                         |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                              | 4               | 16,0%                |
| 3. Abbastanza soddisfatto                        | 3               | 12,0%                |
| 4. Soddisfatto                                   | 9               | 36,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                             | 8               | 32,0%                |

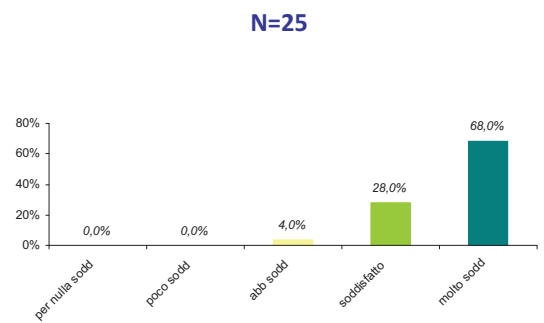


| SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO  | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| Dato mancante   | 1               | 4,0%                 |
| <b>Facilità nel contatto con lo psicologo di riferimento</b>                                  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  | 1               | 4,0%                 |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   |                 |                      |
| 4. Soddisfatto  | 9               | 36,0%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 13              | 52,0%                |
| Dato mancante   | 2               | 8,0%                 |
| <b>Disponibilità all'ascolto</b>  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1               | 4,0%                 |
| 4. Soddisfatto  | 9               | 36,0%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 15              | 60,0%                |
| <b>Competenza e professionalità dimostrata</b>  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   | 1               | 4,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1               | 4,0%                 |
| 4. Soddisfatto  | 5               | 20,0%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 18              | 72,0%                |
| <b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>                                     |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1               | 4,0%                 |
| 4. Soddisfatto  | 9               | 36,0%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 14              | 56,0%                |
| Dato mancante   | 1               | 4,0%                 |
| <b>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 2               | 8,0%                 |
| 4. Soddisfatto  | 7               | 28,0%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 16              | 64,0%                |

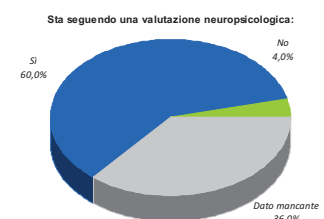
N=25



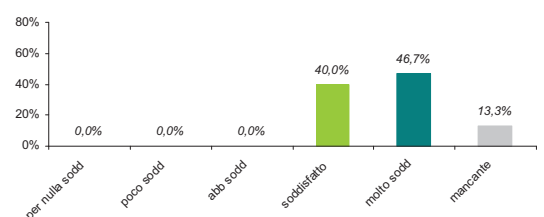
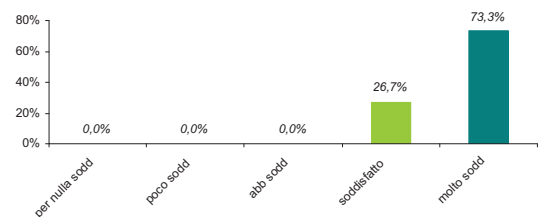
| SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|------------------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Rispetto della privacy</b>      |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto           |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto          | 1               | 4,0%                 |
| 4. Soddisfatto                     | 7               | 28,0%                |
| 5. Molto soddisfatto               | 17              | 68,0%                |



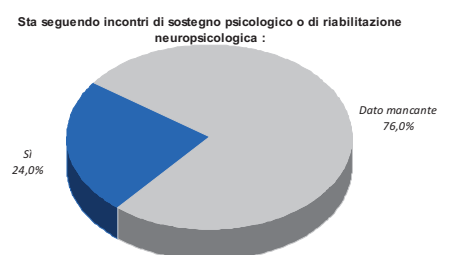
| SEZIONE D – TRATTAMENTI RICEVUTI                                 | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|--|-----------------|----------------------|
| <b>Sta seguendo un percorso di valutazione neuropsicologica:</b> |                 |                      |
| Sì   | 15              | 60,0%                |
| No   | 1               | 4,0%                 |
| Dato mancante  | 9               | 36,0%                |



| Se Sì:   |    |       |
|--|----|-------|
| <b>Relazione con lo psicologo di riferimento</b> |    |       |
| 1. Per nulla soddisfatto                         |    |       |
| 2. Poco soddisfatto                              |    |       |
| 3. Abbastanza soddisfatto                        |    |       |
| 4. Soddisfatto                                   | 4  | 26,7% |
| 5. Molto soddisfatto                             | 11 | 73,3% |
| <b>Accuratezza della valutazione</b>             |    |       |
| 1. Per nulla soddisfatto                         |    |       |
| 2. Poco soddisfatto                              |    |       |
| 3. Abbastanza soddisfatto                        |    |       |
| 4. Soddisfatto                                   | 6  | 40,0% |
| 5. Molto soddisfatto                             | 7  | 46,7% |
| Dato mancante                                    | 2  | 13,3% |

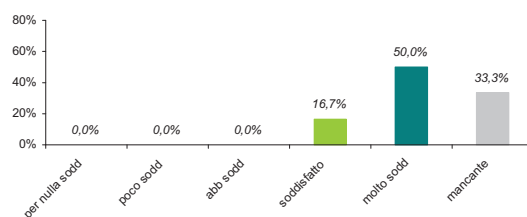
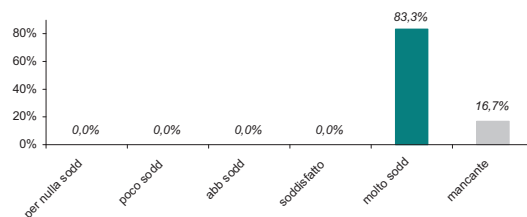


| SEZIONE D – TRATTAMENTI RICEVUTI   | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|--|-----------------|----------------------|
| <b>Sta seguendo incontri di sostegno psicologico o di riabilitazione neuropsicologica:</b> |                 |                      |
| Sì   | 6               | 24,0%                |
| No   |                 |                      |
| Dato mancante  | 19              | 76,0%                |



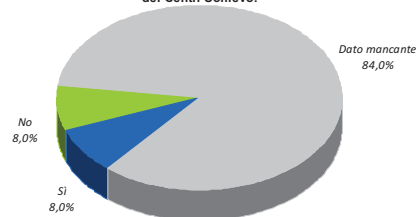
**Se Sì:**

| Relazione con lo psicologo di riferimento |   |       |
|---|---|-------|
| 1. Per nulla soddisfatto                  |   |       |
| 2. Poco soddisfatto                       |   |       |
| 3. Abbastanza soddisfatto                 |   |       |
| 4. Soddisfatto                            |   |       |
| 5. Molto soddisfatto                      | 5 | 83,3% |
| Dato mancante                             | 1 | 16,7% |
| Benefici ottenuti dal trattamento         |   |       |
| 1. Per nulla soddisfatto                  |   |       |
| 2. Poco soddisfatto                       |   |       |
| 3. Abbastanza soddisfatto                 |   |       |
| 4. Soddisfatto                            | 1 | 16,7% |
| 5. Molto soddisfatto                      | 3 | 50,0% |
| Dato mancante                             | 2 | 33,3% |

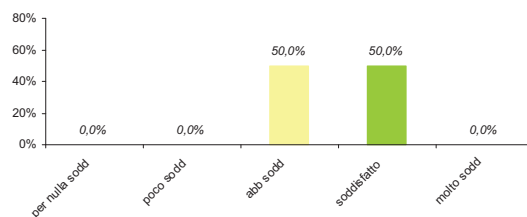
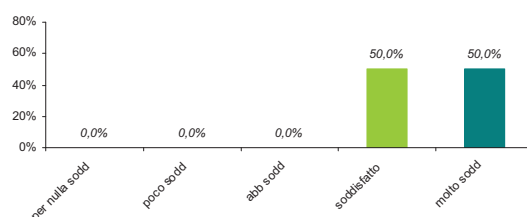


| SEZIONE D – TRATTAMENTI RICEVUTI  | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Stia partecipando ad attività di stimolazione cognitiva e/o alle attività dei Centri Sollievo:</b> |                 |                      |
| Sì  | 2               | 8,0%                 |
| No  | 2               | 8,0%                 |
| Dato mancante   | 21              | 84,0%                |

Stia partecipando ad attività di stimolazione cognitiva e/o alle attività dei Centri Sollievo:



| Se Sì:   |   |       |
|--|---|-------|
| Relazione con l'operatore di riferimento                           |   |       |
| 1. Per nulla soddisfatto   |   |       |
| 2. Poco soddisfatto  |   |       |
| 3. Abbastanza soddisfatto  |   |       |
| 4. Soddisfatto   | 1 | 50,0% |
| 5. Molto soddisfatto   | 1 | 50,0% |
| Benefici ottenuti dalle attività di stimolazione cognitiva seguite |   |       |
| 1. Per nulla soddisfatto   |   |       |
| 2. Poco soddisfatto  |   |       |
| 3. Abbastanza soddisfatto  | 1 | 50,0% |
| 4. Soddisfatto   | 1 | 50,0% |
| 5. Molto soddisfatto   |   |       |



| SEZIONE E- 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. Abbastanza soddisfatto  | 1               | 4,0%                 |
| 4. Soddisfatto   | 6               | 24,0%                |
| 5. Molto soddisfatto   | 12              | 48,0%                |
| Dato mancante  | 6               | 24,0%                |

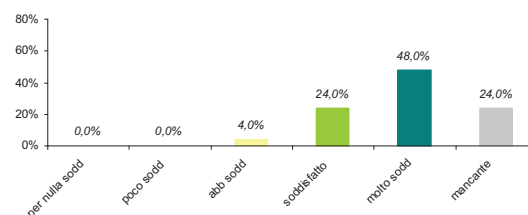


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

|  | SODDISFAZIONE |                 |           | MIGLIORAMENTO<br>LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO?<br>(0= Va bene così, 1= Sì se si può) |       |
|--|---------------|-----------------|-----------|--|-------|
|  | Casi validi   | Punteggio medio | Dev. Std. | Casi validi  | % Sì  |
| A1. Spazio a disposizione degli utenti   | 25            | 3,80            | 0,87      | 18   | 27,8% |
| A2. Pulizia e igiene degli ambienti  | 25            | 4,08            | 0,86      | 14   | 28,6% |
| A3. Gradevolezza e comodità degli arredi   | 25            | 3,72            | 0,89      | 15   | 40,0% |
| A4. Temperatura  | 25            | 3,92            | 0,81      | 14   | 21,4% |
| A5. Luminosità   | 25            | 4,08            | 0,86      | 14   | 14,3% |
| A6. Silenziosità   | 25            | 3,76            | 1,09      | 15   | 40,0% |
| A7. Confortevolezza generale dell'ambiente   | 25            | 3,84            | 0,90      | 14   | 21,4% |
| B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura   | 25            | 3,36            | 0,95      | 14   | 57,1% |
| B2. Facilità di accesso alla struttura   | 25            | 3,64            | 0,86      | 12   | 25,0% |
| B3. Parcheggio   | 25            | 2,88            | 1,17      | 13   | 76,9% |
| B4. Orario di apertura   | 25            | 4,20            | 0,71      | 12   | 16,7% |
| B5. Facilità di contatto telefonico  | 25            | 4,24            | 0,60      | 11   | 18,2% |
| C1. Cortesia   | 25            | 4,56            | 0,77      | 13   | 0,0%  |
| C2. Tempo di attesa per avere un appuntamento  | 24            | 3,88            | 1,08      | 12   | 25,0% |
| C3. Facilità nel contatto con lo psicologo di riferimento                                  | 23            | 4,43            | 0,90      | 12   | 0,0%  |
| C4. Disponibilità all'ascolto  | 25            | 4,56            | 0,58      | 12   | 0,0%  |
| C5. Competenza e professionalità dimostrata  | 25            | 4,60            | 0,76      | 12   | 0,0%  |
| C6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti                                     | 24            | 4,54            | 0,59      | 12   | 0,0%  |
| C7. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo | 25            | 4,56            | 0,65      | 12   | 0,0%  |
| C8. Rispetto della privacy   | 25            | 4,64            | 0,57      | 12   | 0,0%  |
| D1.1. Relazione con lo psicologo di riferimento  | 15            | 4,73            | 0,46      | 9  | 11,1% |
| D1.2. Accuratezza della valutazione  | 13            | 4,54            | 0,52      | 9  | 11,1% |
| E1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?                             | 19            | 4,58            | 0,61      | 12   | 16,7% |

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                                   | 25            | 3,89               | 0,72      |
| SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA                             | 25            | 3,66               | 0,66      |
| SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO                             | 25            | 4,45               | 0,64      |
| SEZIONE D – TRATTAMENTI RICEVUTI: VALUTAZIONE NEUROPSICOLOGICA | 13            | 4,62               | 0,42      |
| SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO               | 19            | 4,58               | 0,61      |

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

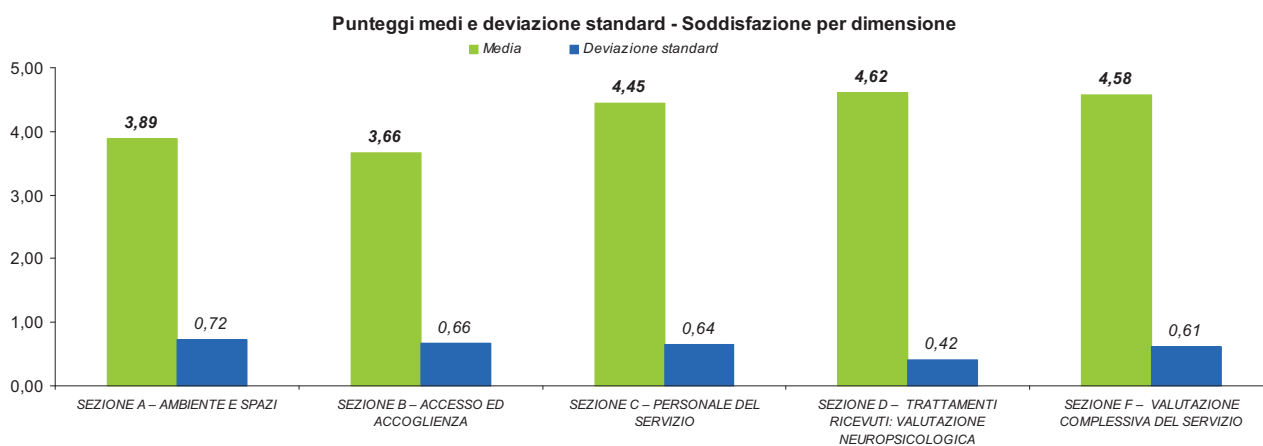
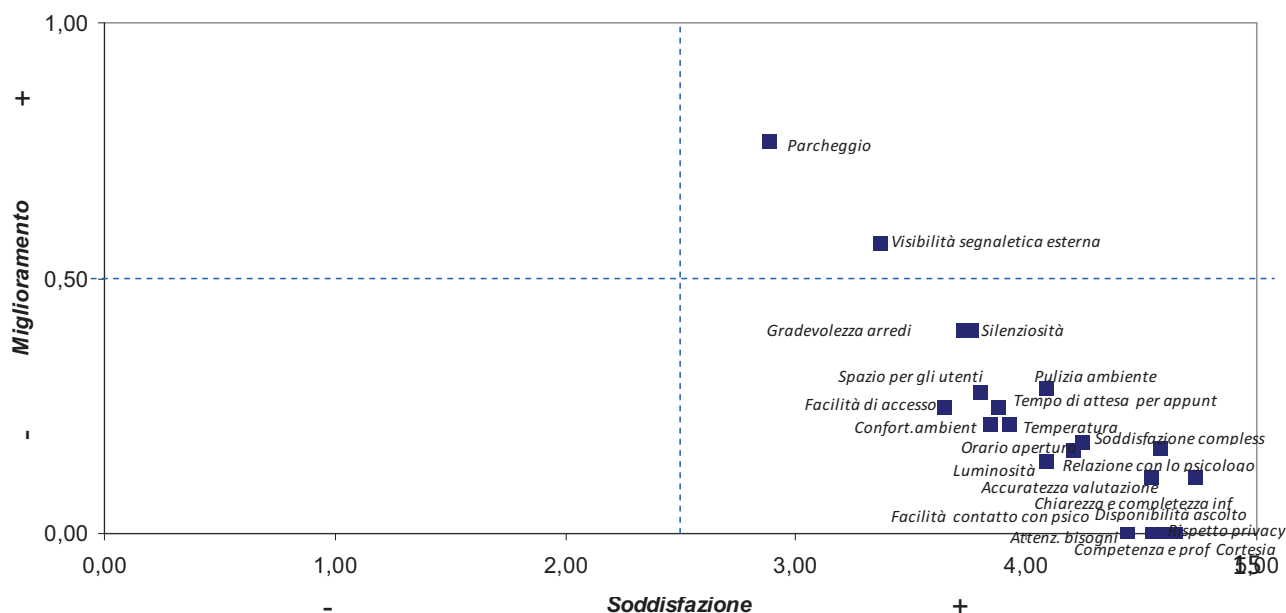


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



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 l'ambiente;
- Migliorare il parcheggio;

## CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dagli utenti della Neuropsicologia Clinica Adulti e Anziani risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 3,66 per la sezione "Accesso ed Accoglienza" ad un valore medio di 4.63 per la sezione "Trattamenti Ricevuti – Valutazione Neuropsicologica" in una scala da 1 a 5.

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

1. Lo spazio a disposizione degli utenti;
2. La gradevolezza e comodità degli arredi;
3. la silenziosità;
4. confortevolezza generale dell'ambiente;
5. la visibilità segnaletica esterna della struttura;
6. la facilità di accesso alla struttura;
7. il parcheggio;
8. tempo di attesa per avere un appuntamento.



# QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI

## Servizio di Neuropsicologia Clinica- CDC Territoriale

*Gentile Signore/Signora,*

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

**IL QUESTIONARIO E' ANONIMO E I DATI SARANNO TRATTATI IN MODO AGGREGATO NEL RISPETTO DELLA LEGGE SULLA PRIVACY.**

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

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

| SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO  | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Le piacerebbe fosse meglio? |               |
|---|-----------------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|-----------------------------|---------------|
|   |                       |                  |                        |             |                   | Va bene Così                | Sì, se si può |
| 1. Cortesia   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 2. Tempo di attesa per avere un appuntamento  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 3. Facilità nel contatto con lo psicologo di riferimento                                  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 4. Disponibilità all'ascolto  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 5. Competenza e professionalità dimostrata  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti                                     | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 7. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 8. Rispetto della privacy   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |

| SEZIONE D – TRATTAMENTI RICEVUTI   | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Le piacerebbe fosse meglio? |               |
|--|-----------------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|-----------------------------|---------------|
|  |                       |                  |                        |             |                   | Va bene Così                | Sì, se si può |
| 1. Sta seguendo una <b>valutazione neuropsicologica</b> :<br><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alle domanda successiva</i><br>↓<br>Se sì, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti:  |                       |                  |                        |             |                   |                             |               |
| 1.1. Relazione con lo psicologo di riferimento   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 1.2. Accuratezza della valutazione   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 2. Sta seguendo <b>incontri di sostegno psicologico o di riabilitazione neuropsicologica</b> :<br><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alle domanda successiva</i><br>↓<br>Se sì, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti:           |                       |                  |                        |             |                   |                             |               |
| 2.1. Relazione con lo psicologo di riferimento   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 2.2. Benefici ottenuti dal trattamento   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 3. Sta partecipando ad attività di <b>stimolazione cognitiva e/o alle attività dei Centri Sollievo</b> :<br><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla domanda successiva</i><br>↓<br>Se sì, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti: |                       |                  |                        |             |                   |                             |               |
| 3.1. Relazione con l'operatore di riferimento  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 3.2. Benefici ottenuti dalle attività di stimolazione cognitiva seguite  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |

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

Eventuali segnalazioni o suggerimenti:

---



---



---



---



---



The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged in a descending sequence from top-right to bottom-right. Two thin blue lines intersect at the top-left corner, forming a large 'V' shape that frames the circles. The circles are composed of concentric layers of different blue tones, creating a 3D effect.

# **ANALISI QUALITA' PERCEPITA NEUROPSICOLOGIA CLINICA ADULTI E ANZIANI: FAMILIARI A DOMICILIO**

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



## INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

|                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| • <b>Obiettivo</b>                    | Rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio di Neuropsicologia clinica Adulti e Anziani  |
| • <b>Destinatari</b>                  | I familiari di utenti che seguono un percorso di “ambiente protesico” a domicilio.   |
| • <b>Campione</b>                     | Tutti i familiari degli utenti che seguono un percorso di “ambiente protesico” a domicilio nel periodo di rilevazione.   |
| • <b>Strumento</b>                    | Questionario di rilevazione in formato cartaceo auto compilato   |
| • <b>Modalità di somministrazione</b> | <p>Per i familiari di utenti che seguono un percorso di “ambiente protesico” a domicilio:</p> <p><i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell’operatore di contatto durante l’accesso domiciliare. Alle famiglie con utenti in carico per i quali non è previsto alcun accesso domiciliare nel periodo di rilevazione, l’invio del questionario verrà effettuato per via postale tramite busta chiusa contenente all’interno una busta preaffrancata per la restituzione. In questo caso il questionario andrà accompagnato da una lettera di presentazione predisposta dal servizio stesso.</p> <p><i>Modalità di raccolta:</i> restituzione del questionario compilato via posta ordinaria utilizzando la busta preaffrancata.</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 15 quesiti raggruppati in 4 sezioni/aree di analisi:

1. Accesso e aspetti organizzati del servizio
2. Personale del servizio
3. Valutazione complessiva del servizio
4. 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 20 questionari a familiari degli utenti che seguono un percorso di "ambiente protesico" a domicilio nel periodo di rilevazione, e sono stati restituiti 18 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 90 %.

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

|                     | <i>Consegnati</i> | <i>Ritornati</i> | <i>% di partecipazione</i> |
|---------------------|-------------------|------------------|----------------------------|
| <b>NPC - UTENTI</b> | <b>20</b>         | <b>18</b>        | <b>90,0%</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.

*Tabella n. 2: Percentuale di informazioni mancanti nei dati socio demografici- – QP NEUROPSICOLOGIA FAMILIARI A DOMICILIO*

| <b>DATI SOCIO DEMOGRAFICI</b>   | <b>Valori mancanti</b> | <b>% sul totale (N=18)</b> |
|---|------------------------|----------------------------|
| Sesso ( <i>maschio, femmina</i> )   | 0                      | 0,0%                       |
| Anno di nascita   | 0                      | 0,0%                       |
| Titolo di studio ( <i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i> )    | 0                      | 0,0%                       |
| Professione ( <i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i> ) | 0                      | 0,0%                       |

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario – QP NEUROPSICOLOGIA FAMILIARI A DOMICILIO

| QUESITI QUESTIONARIO   | N. questionari | Valori Mancanti Soddisfazione | % sul totale (N=18) | Valori Mancanti Miglioramento | % sul totale (N=18) |
|--|----------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|
| <b>SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO</b>  | 0              | 0,0%                          | 3                   | 16,7%                         | 0                   |
| 1. Facilità di contatto telefonico con il servizio   | 0              | 0,0%                          | 3                   | 16,7%                         | 0                   |
| 2. Orari in cui l'operatore interviene a domicilio   | 0              | 0,0%                          | 3                   | 16,7%                         | 0                   |
| 3. Rispetto degli orari concordati   | 0              | 0,0%                          | 3                   | 16,7%                         | 0                   |
| 4. Rispetto dei giorni di intervento concordati  |                |                               |                     |                               |                     |
| <b>SEZIONE B – PERSONALE DEL SERVIZIO</b>  | 0              | 0,0%                          | 4                   | 22,2%                         | 0                   |
| 1. Cortesia  | 0              | 0,0%                          | 4                   | 22,2%                         | 0                   |
| 2. Disponibilità all'ascolto   | 0              | 0,0%                          | 4                   | 22,2%                         | 0                   |
| 3. Competenza e professionalità dimostrata   | 0              | 0,0%                          | 4                   | 22,2%                         | 0                   |
| 4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti  | 0              | 0,0%                          | 4                   | 22,2%                         | 0                   |
| 5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo                              | 0              | 0,0%                          | 4                   | 22,2%                         | 0                   |
| 6. Rispetto della privacy  |                |                               |                     |                               |                     |
| <b>SEZIONE E – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>  | 0              | 0,0%                          | 5                   | 27,8%                         | 0                   |
| 1. Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti con il percorso di "Ambiente protesico" realizzato a domicilio? | 0              | 0,0%                          | 3                   | 16,7%                         | 0                   |

La percentuale di compilazione dei quesiti relativi alla soddisfazione è stata del 100% delle domande.

## SINTESI DEI RISULTATI

L'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli utenti che hanno avuto un accesso alla Neuropsicologia Clinica Adulti Anziani nel periodo marzo-maggio 2015 ha interessato 18 persone.

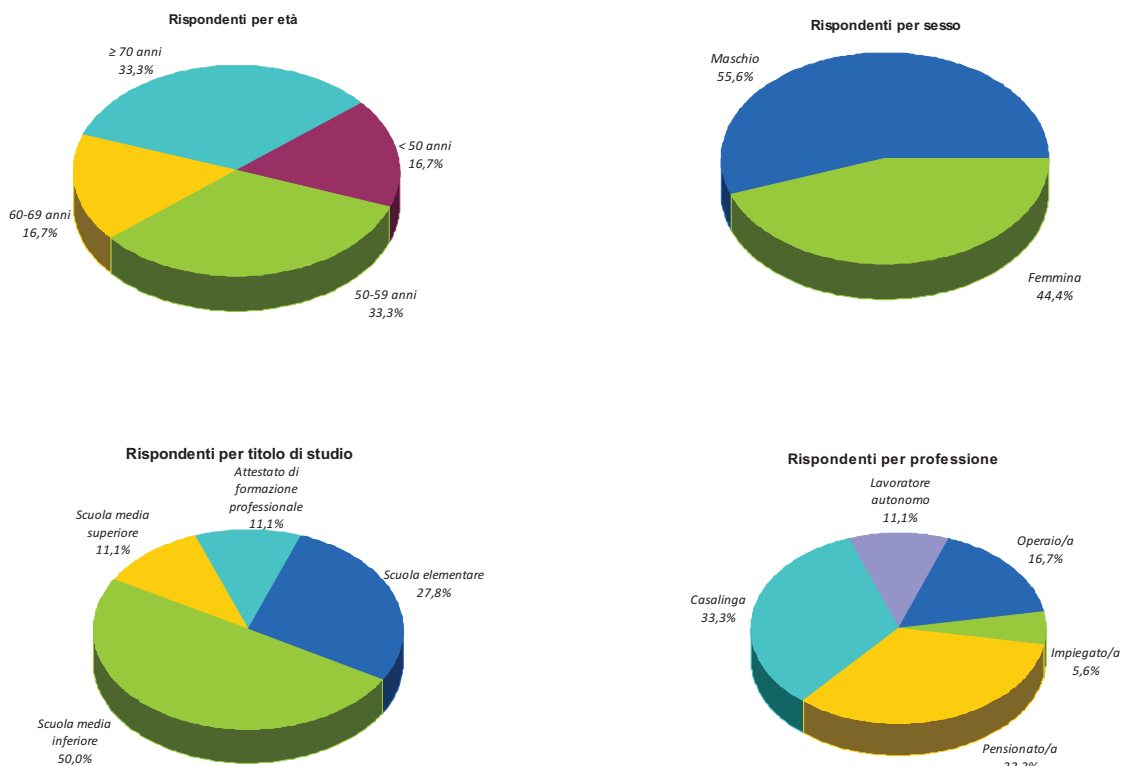
Tabella n. 4: Sintesi descrittiva dei dati socio-demografici.

| DATI SOCIO-DEMOGRAFICI                | Valori assoluti (N=18) | % rispetto al totale |
|---------------------------------------|------------------------|----------------------|
| <b>Età:</b>                           |                        |                      |
| < 50 anni                             | 3                      | 16,7%                |
| 50-59 anni                            | 6                      | 33,3%                |
| 60-69 anni                            | 3                      | 16,7%                |
| ≥ 70 anni                             | 6                      | 33,3%                |
| <b>Sesso:</b>                         |                        |                      |
| Maschio                               | 10                     | 55,6%                |
| Femmina                               | 8                      | 44,4%                |
| <b>Titolo di studio:</b>              |                        |                      |
| Scuola elementare                     | 5                      | 27,8%                |
| Scuola media inferiore                | 9                      | 50,0%                |
| Scuola media superiore                | 2                      | 11,1%                |
| Attestato di formazione professionale | 2                      | 11,1%                |



| DATI SOCIO-DEMOGRAFICI | Valori assoluti (N=18) | % rispetto al totale |
|------------------------|------------------------|----------------------|
| <b>Professione:</b>    |                        |                      |
| Operaio/a              | 3                      | 16,7%                |
| Impiegato/a            | 1                      | 5,6%                 |
| Pensionato/a           | 6                      | 33,3%                |
| Casalinga              | 6                      | 33,3%                |
| Lavoratore autonomo    | 2                      | 11,1%                |

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.

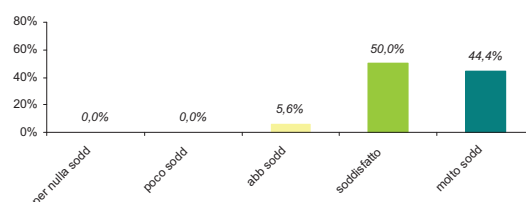
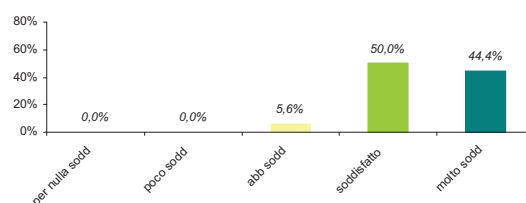
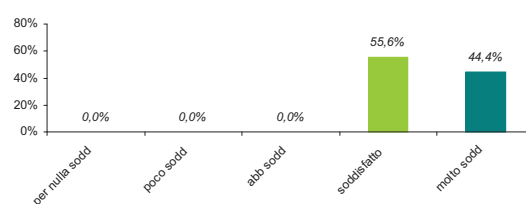
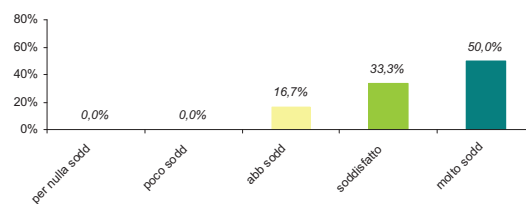
La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione B – Personale del Servizio. Il punteggio medio di soddisfazione più basso si registra per la sezione C relativa alla Valutazione Complessiva del Servizio.

Il quesito che presenta mediamente un punteggio medio più alto rispetto alla possibilità di miglioramento è quello relativo alla facilità di contatto telefonico con il servizio .

Tabella n. 5: Sintesi descrittiva dei quesiti del questionario.

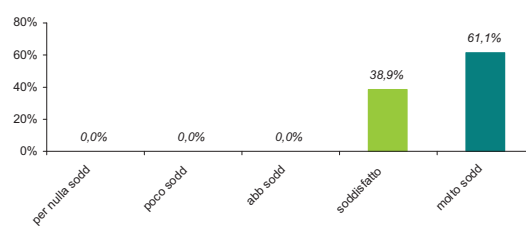
| SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DLE SERVIZIO | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|--|-----------------|----------------------|
| <b>Facilità di contatto telefonico con il servizio</b>   |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                                 |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                                      |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                                | 3               | 16,7%                |
| 4. Soddisfatto   | 6               | 33,3%                |
| 5. Molto soddisfatto                                     | 9               | 50,0%                |
| <b>Orari in cui l'operatore interviene a domicilio</b>   |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                                 |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                                      |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                                |                 |                      |
| 4. Soddisfatto   | 10              | 55,6%                |
| 5. Molto soddisfatto                                     | 8               | 44,4%                |
| <b>Rispetto degli orari concordati</b>                   |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                                 |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                                      |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                                | 1               | 5,6%                 |
| 4. Soddisfatto   | 9               | 50,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                                     | 8               | 44,4%                |
| <b>Rispetto dei giorni di intervento concordati</b>      |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                                 |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                                      |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                                | 1               | 5,6%                 |
| 4. Soddisfatto   | 9               | 50,0%                |
| 5. Molto soddisfatto                                     | 8               | 44,4%                |

N=18



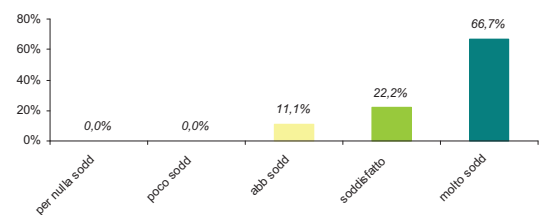
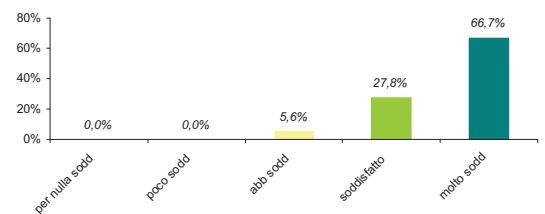
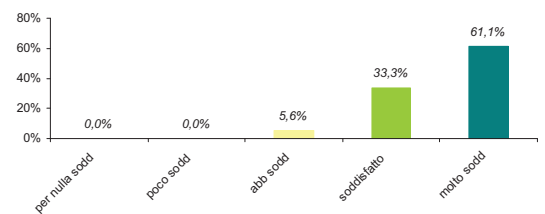
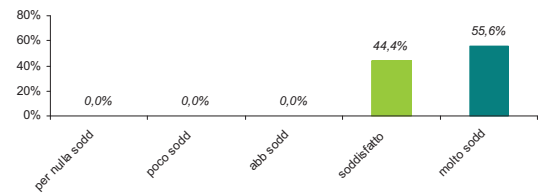
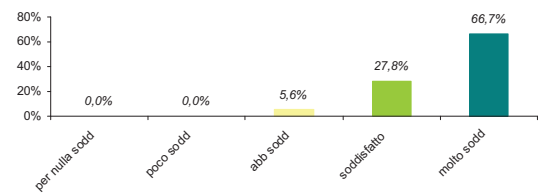
| SEZIONE B – PERSONALE DEL SERVIZIO | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|------------------------------------|-----------------|----------------------|
| <b>Cortesìa</b>                    |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto           |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto          |                 |                      |
| 4. Soddisfatto                     | 7               | 38,9%                |
| 5. Molto soddisfatto               | 11              | 61,1%                |

N=18



| SEZIONE B – PERSONALE DEL SERVIZIO  | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Disponibilità all'ascolto</b>  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1               | 5,6%                 |
| 4. Soddisfatto  | 5               | 27,8%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 12              | 66,7%                |
| <b>Competenza e professionalità dimostrata</b>  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   |                 |                      |
| 4. Soddisfatto  | 8               | 44,4%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 10              | 55,6%                |
| <b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>                                     |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1               | 5,6%                 |
| 4. Soddisfatto  | 6               | 33,3%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 11              | 61,1%                |
| <b>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1               | 5,6%                 |
| 4. Soddisfatto  | 5               | 27,8%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 12              | 66,7%                |
| <b>Rispetto della privacy</b>   |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 2               | 11,1%                |
| 4. Soddisfatto  | 4               | 22,2%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 12              | 66,7%                |

N=18



| SEZIONE C– VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO  | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|--|-----------------|----------------------|
| <b>Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti con il percorso di ambiente protesico realizzato a domicilio?</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto   |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto  | 1               | 5,6%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto  | 3               | 16,7%                |
| 4. Soddisfatto   | 7               | 38,9%                |
| 5. Molto soddisfatto   | 7               | 38,9%                |

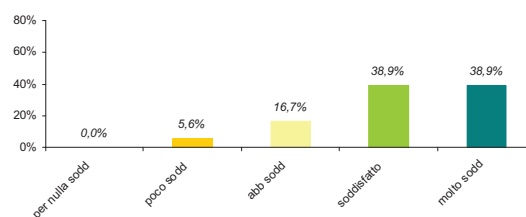


Tabella n. 6: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

|   | SODDISFAZIONE |                 |           | MIGLIORAMENTO<br>LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO?<br>(0= Va bene così, 1= Sì se si può) |       |
|---|---------------|-----------------|-----------|--|-------|
|   | Casi validi   | Punteggio medio | Dev. Std. | Casi validi  | % Sì  |
| A1. Facilità di contatto telefonico con il servizio   | 18            | 4,33            | 0,77      | 15   | 26,7% |
| A2. Orari in cui l'operatore interviene a domicilio   | 18            | 4,44            | 0,51      | 15   | 6,7%  |
| A3. Rispetto degli orari concordati   | 18            | 4,39            | 0,61      | 15   | 6,7%  |
| A4. Rispetto dei giorni di intervento concordati  | 18            | 4,44            | 0,62      | 15   | 6,7%  |
| B1. Cortesia  | 18            | 4,61            | 0,50      | 14   | 7,1%  |
| B2. Disponibilità all'ascolto   | 18            | 4,61            | 0,61      | 14   | 7,1%  |
| B3. Competenza e professionalità dimostrata   | 18            | 4,56            | 0,51      | 14   | 7,1%  |
| B4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti  | 18            | 4,56            | 0,62      | 14   | 14,3% |
| B5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo                              | 18            | 4,61            | 0,61      | 14   | 7,1%  |
| B6. Rispetto della privacy  | 18            | 4,56            | 0,70      | 14   | 7,1%  |
| C1. Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti con il percorso di "Ambiente protesico" realizzato a domicilio? | 18            | 4,11            | 0,90      | 13   | 15,4% |

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

|   | SODDISFAZIONE |                    |             |
|---|---------------|--------------------|-------------|
|   | Casi validi   | Media dei punteggi | Dev. Std.   |
| <b>SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO</b> | <b>18</b>     | <b>4,40</b>        | <b>0,56</b> |
| <b>SEZIONE B – PERSONALE DEL SERVIZIO</b>                       | <b>18</b>     | <b>4,58</b>        | <b>0,52</b> |
| <b>SEZIONE C – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>         | <b>18</b>     | <b>4,11</b>        | <b>0,90</b> |

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

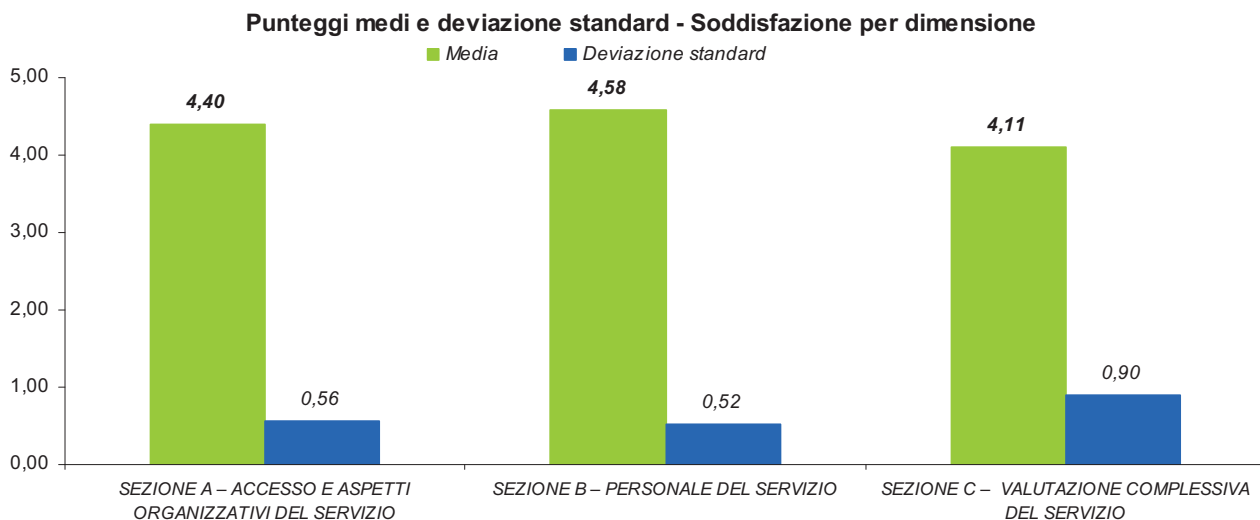
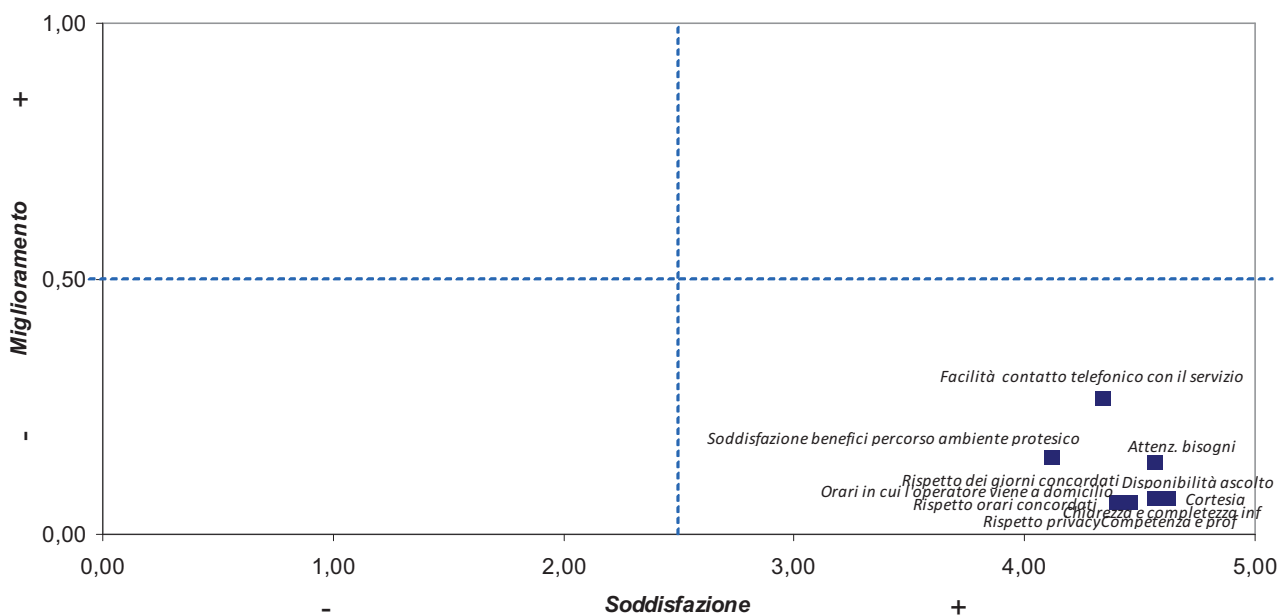


Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



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 comunicazione anche con strumenti tecnologici avanzati (web, help in linea ecc.);
- Aumentare il numero di giornate d'apertura (il riferimento è alla mattine più frequenti).

## CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dai familiari a domicilio degli utenti della Neuropsicologia Clinica Adulti e Anziani risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 4,11 per la sezione “ Valutazione complessiva del Servizio” ad un valore medio di 4.58 per la sezione “Personale del Servizio” in una scala da 1 a 5.

# QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI

## Servizio di Neuropsicologia Clinica - Interventi a domicilio

*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.*

**IL QUESTIONARIO E' ANONIMO E I DATI SARANNO TRATTATI IN MODO AGGREGATO NEL RISPETTO DELLA LEGGE SULLA PRIVACY.**

| SEZIONE A – ACCESSO E ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Le piacerebbe fosse meglio? |               |
|--|-----------------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|-----------------------------|---------------|
|  |                       |                  |                        |             |                   | Va bene Così                | Sì, se si può |
| 1. Facilità di contatto telefonico con il servizio       | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 2. Orari in cui l'operatore interviene a domicilio       | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 3. Rispetto degli orari concordati                       | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 4. Rispetto dei giorni di intervento concordati          | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |

| SEZIONE B – PERSONALE DEL SERVIZIO                                       | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Le piacerebbe fosse meglio? |               |
|--|-----------------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|-----------------------------|---------------|
|  |                       |                  |                        |             |                   | Va bene Così                | Sì, se si può |
| 1. Cortesia  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 2. Disponibilità all'ascolto   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 3. Competenza e professionalità dimostrata                               | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 4. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti                    | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 5. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 6. Rispetto della privacy  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |

| SEZIONE C – 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. Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti con il percorso di "ambiente protesico" realizzato a domicilio | 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!***



The page features a decorative graphic consisting of three overlapping circles in shades of blue, arranged in a descending sequence from top-right to bottom-right. Two thin blue lines intersect at the top-left corner, forming a large 'V' shape that frames the circles. The circles are composed of concentric layers of different blue tones, creating a 3D effect.

# **ANALISI QUALITA' PERCEPITA**

## **NEUROPSICOLOGIA CLINICA ADULTI E**

### **ANZIANI: FAMILIARI**

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



## INDAGINE QUALITA' PERCEPITA

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| • <b>Obiettivo</b>                    | Rilevazione della soddisfazione degli utenti del servizio di Neuropsicologia clinica Adulti e Anziani   |
| • <b>Destinatari</b>                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. I familiari degli utenti che accedono all'ambulatorio di Neuropsicologia clinica adulti e anziani, compresi gli approfondimenti Distrettuali effettuati in OC.</li> <li>2. I familiari che frequentano i gruppi di auto mutuo aiuto.</li> <li>3. I familiari e gli utenti che frequentano i Centri di sollievo.</li> </ol>  |
| • <b>Campione</b>                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tutti i familiari di utenti che accedono all'ambulatorio di Neuropsicologia clinica adulti e anziani nel periodo di rilevazione.</li> <li>2. Tutti i familiari che frequentano i gruppi di auto mutuo aiuto nel periodo di rilevazione.</li> <li>3. Tutti i familiari e utenti che frequentano i Centri di sollievo nel periodo di rilevazione.</li> </ol>  |
| • <b>Strumento</b>                    | Questionario di rilevazione in formato cartaceo auto compilato  |
| • <b>Modalità di somministrazione</b> | <p><u>1. Per i familiari di utenti che accedono all'ambulatorio:</u><br/> <i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto.<br/> <i>Modalità di raccolta:</i> il questionario va compilato in loco ed inserito in un apposito raccoglitore.<br/> Sedi di somministrazione e raccolta: via Carducci, Bassano</p> <p><u>2. Per i familiari che frequentano i gruppi di auto mutuo aiuto:</u><br/> <i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto.<br/> <i>Modalità di raccolta:</i> il questionario va compilato in loco ed inserito in un apposito raccoglitore.<br/> Sedi di somministrazione e raccolta: via Carducci, Bassano</p> <p><u>3. Per i familiari e gli utenti che frequentano i Centri di sollievo</u><br/> <i>Modalità di consegna:</i> consegna del questionario da parte dell'operatore di contatto.<br/> <i>Modalità di raccolta:</i> il questionario va compilato in loco ed inserito in un apposito raccoglitore.<br/> Sedi di somministrazione e raccolta: presso i Centri di Sollievo</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 in 6 sezioni/aree di analisi:

1. Ambiente e spazi
2. Accesso ed accoglienza
3. Personale del servizio
4. Benessere dell'utente
5. Coinvolgimento della famiglia
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 56 questionari ad utenti che si sono presentati nelle sedi territoriali del servizio di NPC, e sono stati restituiti 53 questionari, con una percentuale di partecipazione all'indagine complessiva del 94,6%.

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

|                        | <i>Consegnati</i> | <i>Ritornati</i> | <i>% di partecipazione</i> |
|------------------------|-------------------|------------------|----------------------------|
| <b>NPC - FAMILIARI</b> | <b>56</b>         | <b>53</b>        | <b>94,6%</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.

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

| DATI SOCIO DEMOGRAFICI  | Valori mancanti | % sul totale (N=53) |
|---|-----------------|---------------------|
| Sesso ( <i>maschio, femmina</i> )   | 5               | 9,4%                |
| Anno di nascita   | 8               | 15,1%               |
| Titolo di studio ( <i>scuola elementare, scuola media inferiore, attestato di formazione professionale, laurea</i> )    | 5               | 9,4%                |
| Professione ( <i>operaio, impiegato, pensionato, casalinga, imprenditore, lavoratore autonomo, disoccupato, altro</i> ) | 6               | 11,3%               |

Tabella n. 3: Percentuale di informazioni mancanti nei quesiti del questionario – QP NEUROPSICOLOGIA FAMILIARI

| QUESITI QUESTIONARIO                                     | N. questionari | Valori Mancanti Soddisfazione | % sul totale (N=53) | Valori Mancanti Miglioramento | % sul totale (N=53) |
|--|----------------|-------------------------------|---------------------|-------------------------------|---------------------|
| <b>SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI</b>                      |                |                               |                     |                               |                     |
| 1. Spazio a disposizione degli utenti                    | 1              | 1,9%                          | 14                  | 26,4%                         | 1                   |
| 2. Pulizia e igiene degli ambienti                       | 1              | 1,9%                          | 15                  | 28,3%                         | 1                   |
| 3. Gradevolezza e comodità degli arredi                  | 1              | 1,9%                          | 17                  | 32,1%                         | 1                   |
| 4. Temperatura   | 1              | 1,9%                          | 15                  | 28,3%                         | 1                   |
| 5. Luminosità  | 1              | 1,9%                          | 16                  | 30,2%                         | 1                   |
| 6. Silenziosità  | 3              | 5,7%                          | 16                  | 30,2%                         | 3                   |
| 7. Confortevolezza generale dell'ambiente                | 2              | 3,8%                          | 16                  | 30,2%                         | 2                   |
| <b>SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA</b>                |                |                               |                     |                               |                     |
| 1. Visibilità segnaletica esterna della struttura        | 1              | 1,9%                          | 15                  | 28,3%                         | 1                   |
| 2. Facilità di accesso alla struttura                    | 2              | 3,8%                          | 17                  | 32,1%                         | 2                   |
| 3. Parcheggio  | 2              | 3,8%                          | 14                  | 26,4%                         | 2                   |
| 4. Orario di apertura                                    | 3              | 5,7%                          | 18                  | 34,0%                         | 3                   |
| 5. Facilità di contatto telefonico                       | 2              | 3,8%                          | 18                  | 34,0%                         | 2                   |
| <b>SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO</b>                |                |                               |                     |                               |                     |
| 1. Cortesia  | 1              | 1,9%                          | 16                  | 30,2%                         | 1                   |
| 2. Tempo di attesa per avere un appuntamento             | 5              | 9,4%                          | 18                  | 34,0%                         | 5                   |
| 3. Facilità nel contatto con lo psicologo di riferimento | 6              | 11,3%                         | 19                  | 35,8%                         | 6                   |

| <b>QUESITI QUESTIONARIO</b>  | <b>N. questionari</b> | <b>Valori Mancanti Soddisfazione</b> | <b>% sul totale (N=53)</b> | <b>Valori Mancanti Miglioramento</b> | <b>% sul totale (N=53)</b> |
|--|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| 4. Disponibilità all'ascolto   | 2                     | 3,8%                                 | 16                         | 30,2%                                | 2                          |
| 5. Competenza e professionalità dimostrata   | 2                     | 3,8%                                 | 16                         | 30,2%                                | 2                          |
| 6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti  | 4                     | 7,5%                                 | 19                         | 35,8%                                | 4                          |
| 7. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo                        | 4                     | 7,5%                                 | 19                         | 35,8%                                | 4                          |
| 8. Rispetto della privacy  | 3                     | 5,7%                                 | 18                         | 34,0%                                | 3                          |
| <b>SEZIONE D – BENESSERE DELL'UTENTE</b>   |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 1. Il suo familiare sta seguendo un percorso di valutazione neuropsicologica                                     | 18                    | 34,0%                                |                            |                                      |                            |
| Se sì:   |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 1.1. Relazione tra il suo familiare con lo psicologo di riferimento  | 1                     | 6,3%                                 | 5                          | 31,3%                                | 1                          |
| 1.2. Accuratezza e completezza della valutazione   | 2                     | 12,5%                                | 6                          | 37,5%                                | 2                          |
| 2. Il suo familiare sta seguendo incontri di sostegno psicologico o di riabilitazione neuropsicologica           | 25                    | 47,2%                                |                            |                                      |                            |
| Se sì:   |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 2.1. Relazione con lo psicologo di riferimento   | 0                     | 0,0%                                 | 3                          | 50,0%                                | 0                          |
| 2.2. Benefici ottenuti dal trattamento   | 0                     | 0,0%                                 | 3                          | 50,0%                                | 0                          |
| 3. Il suo familiare sta partecipando ad attività di stimolazione cognitiva e/o alle attività dei Centri Sollievo | 17                    | 32,1%                                |                            |                                      |                            |
| Se sì:   |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 3.1. Relazione tra il suo familiare con l'operatore di riferimento   | 8                     | 28,6%                                | 15                         | 53,6%                                | 8                          |
| 3.2. Benefici ottenuti dalle attività di stimolazione cognitiva seguite  | 8                     | 28,6%                                | 15                         | 53,6%                                | 8                          |
| <b>SEZIONE E – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA</b>   |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 1. Come familiare sta partecipando a gruppi di auto mutuo aiuto  | 15                    | 28,3%                                |                            |                                      |                            |
| Se sì:   |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 1.1. Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti con la partecipazione ai gruppi di auto aiuto           | 0                     | 0,0%                                 | 5                          | 41,7%                                | 0                          |
| <b>SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>  |                       |                                      |                            |                                      |                            |
| 1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?  | 6                     | 11,3%                                | 22                         | 41,5%                                | 6                          |

È stata calcolata per ciascun utente la percentuale di risposta ai quesiti del questionario relativi alla soddisfazione sui diversi aspetti del servizio. La percentuale media di compilazione è stata del 95,2% delle domande.

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

|                             | <b>N. questionari</b> | <b>Minimo</b> | <b>Massimo</b> | <b>Media</b> | <b>deviazione std.</b> |
|-----------------------------|-----------------------|---------------|----------------|--------------|------------------------|
| Percentuale di compilazione | 53                    | 0             | 100            | 95,25        | 14,79                  |

(\*esclusi dal conteggio dati socio-demografici, "Le piacerebbe fosse meglio?" e la sezione D Trattamenti ricevuti)

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 dei servizi odi NPC risultano pertanto **51**.

## SINTESI DEI RISULTATI

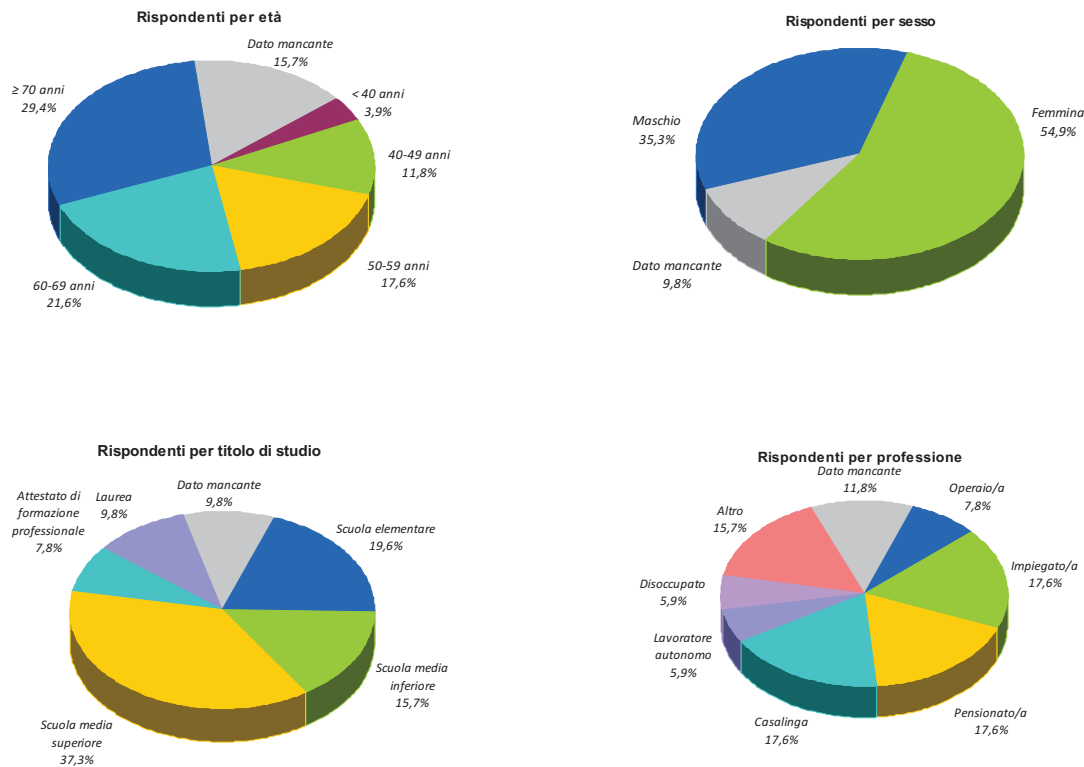
L'indagine sulla soddisfazione dei familiari degli utenti che hanno avuto un accesso alla Neuropsicologia Clinica Adulti Anziani nel periodo marzo-maggio 2015 ha interessato 51 persone. Si tratta in prevalenza di rispondenti di età compresa nella fascia sopra i 60 anni di età e prevalentemente donne.

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

| <b>DATI SOCIO-DEMOGRAFICI</b>         | <b>Valori assoluti (N=51)</b> | <b>% rispetto al totale</b> |
|---------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|
| <b>Età:</b>                           |                               |                             |
| < 40 anni                             | 2                             | 3,9%                        |
| 40-49 anni                            | 6                             | 11,8%                       |
| 50-59 anni                            | 9                             | 17,6%                       |
| 60-69 anni                            | 11                            | 21,6%                       |
| ≥ 70 anni                             | 15                            | 29,4%                       |
| Dato mancante                         | 8                             | 15,7%                       |
| <b>Sesso:</b>                         |                               |                             |
| Maschio                               | 18                            | 35,3%                       |
| Femmina                               | 28                            | 54,9%                       |
| Dato mancante                         | 5                             | 9,8%                        |
| <b>Titolo di studio:</b>              |                               |                             |
| Scuola elementare                     | 10                            | 19,6%                       |
| Scuola media inferiore                | 8                             | 15,7%                       |
| Scuola media superiore                | 19                            | 37,3%                       |
| Attestato di formazione professionale | 4                             | 7,8%                        |
| Laurea                                | 5                             | 9,8%                        |
| Dato mancante                         | 5                             | 9,8%                        |
| <b>Professione:</b>                   |                               |                             |
| Operaio/a                             | 4                             | 7,8%                        |
| Impiegato/a                           | 9                             | 17,6%                       |
| Pensionato/a                          | 9                             | 17,6%                       |
| Casalinga                             | 9                             | 17,6%                       |
| Imprenditore                          |                               | 0,0%                        |
| Lavoratore autonomo                   | 3                             | 5,9%                        |
| Disoccupato                           | 3                             | 5,9%                        |

| DATI SOCIO-DEMOGRAFICI | Valori assoluti (N=51) | % rispetto al totale |
|------------------------|------------------------|----------------------|
| Altro                  | 8                      | 15,7%                |
| Dato mancante          | 6                      | 11,8%                |

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



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

La dimensione con punteggio medio di soddisfazione più elevato risulta quella relativa alla sezione D – Benesse dell'utente – Percorso di valutazione neuropsicologica. 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 35,3% 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, la facilità di accesso alla struttura e alla visibilità della segnaletica esterna alla struttura.



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

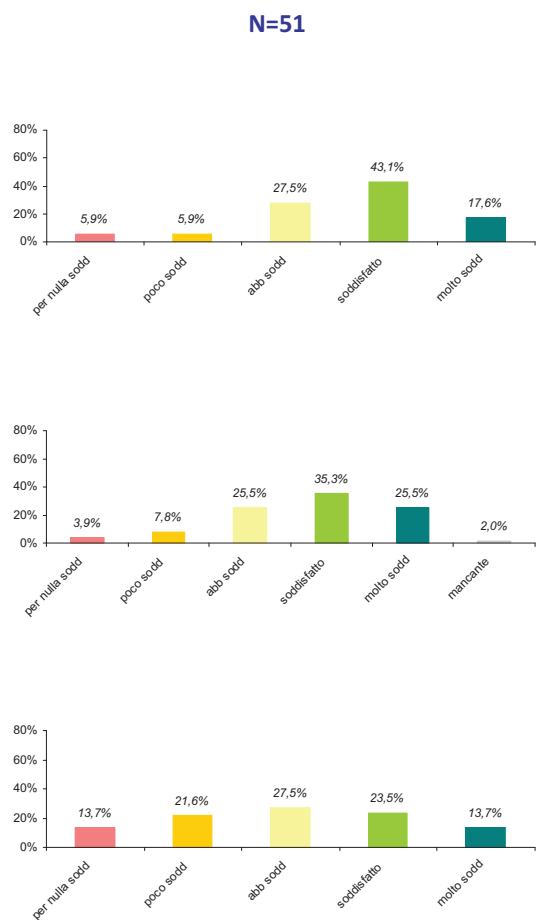
| SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI                | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Spazio a disposizione degli utenti</b>   |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                    | 1               | 2,0%                 |
| 2. Poco soddisfatto                         | 3               | 5,9%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                   | 10              | 19,6%                |
| 4. Soddisfatto                              | 21              | 41,2%                |
| 5. Molto soddisfatto                        | 16              | 31,4%                |
| <b>Pulizia e igiene degli ambienti</b>      |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                    |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                         | 1               | 2,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                   | 4               | 7,8%                 |
| 4. Soddisfatto                              | 24              | 47,1%                |
| 5. Molto soddisfatto                        | 22              | 43,1%                |
| <b>Gradevolezza e comodità degli arredi</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                    | 1               | 2,0%                 |
| 2. Poco soddisfatto                         |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                   | 7               | 13,7%                |
| 4. Soddisfatto                              | 27              | 52,9%                |
| 5. Molto soddisfatto                        | 16              | 31,4%                |
| <b>Temperatura</b>                          |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                    | 1               | 2,0%                 |
| 2. Poco soddisfatto                         |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                   | 7               | 13,7%                |
| 4. Soddisfatto                              | 27              | 52,9%                |
| 5. Molto soddisfatto                        | 16              | 31,4%                |
| <b>Luminosità</b>                           |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                    | 1               | 2,0%                 |
| 2. Poco soddisfatto                         |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                   | 6               | 11,8%                |
| 4. Soddisfatto                              | 22              | 43,1%                |
| 5. Molto soddisfatto                        | 22              | 43,1%                |



| SEZIONE A – AMBIENTE E SPAZI                  | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Silenziosità</b>                           |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                      | 1               | 2,0%                 |
| 2. Poco soddisfatto                           | 1               | 2,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                     | 6               | 11,8%                |
| 4. Soddisfatto                                | 27              | 52,9%                |
| 5. Molto soddisfatto                          | 15              | 29,4%                |
| Dato mancante                                 | 1               | 2,0%                 |
| <b>Confortevolezza generale dell'ambiente</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                      | 1               | 2,0%                 |
| 2. Poco soddisfatto                           | 3               | 5,9%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                     | 6               | 11,8%                |
| 4. Soddisfatto                                | 22              | 43,1%                |
| 5. Molto soddisfatto                          | 19              | 37,3%                |



| SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA                    | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Visibilità segnaletica esterna della struttura</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                              | 3               | 5,9%                 |
| 2. Poco soddisfatto                                   | 3               | 5,9%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                             | 14              | 27,5%                |
| 4. Soddisfatto  | 22              | 43,1%                |
| 5. Molto soddisfatto                                  | 9               | 17,6%                |
| <b>Facilità di accesso alla struttura</b>             |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                              | 2               | 3,9%                 |
| 2. Poco soddisfatto                                   | 4               | 7,8%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                             | 13              | 25,5%                |
| 4. Soddisfatto  | 18              | 35,3%                |
| 5. Molto soddisfatto                                  | 13              | 25,5%                |
| Dato mancante   | 1               | 2,0%                 |
| <b>Parcheggio</b>                                     |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                              | 7               | 13,7%                |
| 2. Poco soddisfatto                                   | 11              | 21,6%                |
| 3. Abbastanza soddisfatto                             | 14              | 27,5%                |
| 4. Soddisfatto  | 12              | 23,5%                |
| 5. Molto soddisfatto                                  | 7               | 13,7%                |



| SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA     | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|--|-----------------|----------------------|
| <b>Orario di apertura</b>              |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto               |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                    | 1               | 2,0%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto              | 15              | 29,4%                |
| 4. Soddisfatto                         | 20              | 39,2%                |
| 5. Molto soddisfatto                   | 14              | 27,5%                |
| Dato mancante                          | 1               | 2,0%                 |
| <b>Facilità di contatto telefonico</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto               |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                    |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto              | 7               | 13,7%                |
| 4. Soddisfatto                         | 21              | 41,2%                |
| 5. Molto soddisfatto                   | 22              | 43,1%                |
| Dato mancante                          | 1               | 2,0%                 |

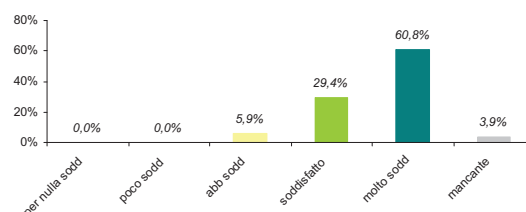
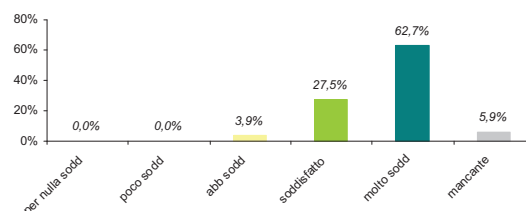
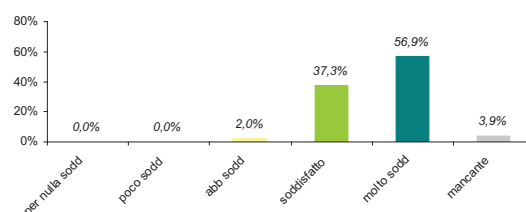
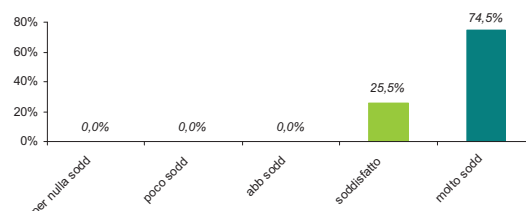
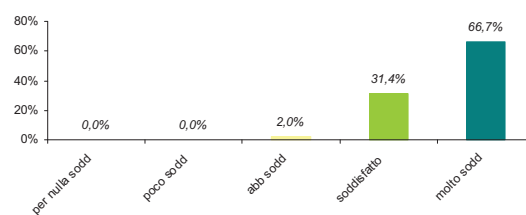


| SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO                           | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|--|-----------------|----------------------|
| <b>Cortesia</b>  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                                     |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto  |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                                    | 1               | 2,0%                 |
| 4. Soddisfatto   | 10              | 19,6%                |
| 5. Molto soddisfatto   | 40              | 78,4%                |
| <b>Tempo di attesa per avere un appuntamento</b>             |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                                     |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto  |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                                    | 6               | 11,8%                |
| 4. Soddisfatto   | 19              | 37,3%                |
| 5. Molto soddisfatto   | 22              | 43,1%                |
| Dato mancante  | 4               | 7,8%                 |
| <b>Facilità nel contatto con lo psicologo di riferimento</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                                     |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto  | 2               | 3,9%                 |
| 3. Abbastanza soddisfatto                                    | 3               | 5,9%                 |
| 4. Soddisfatto   | 17              | 33,3%                |
| 5. Molto soddisfatto   | 24              | 47,1%                |
| Dato mancante  | 5               | 9,8%                 |



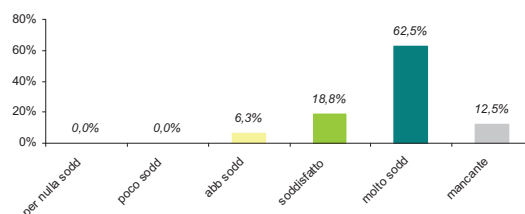
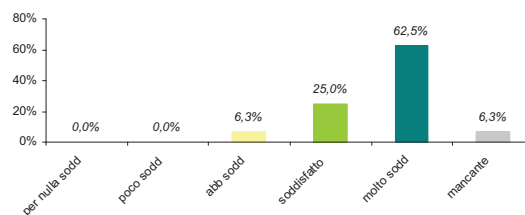
| SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO  | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Disponibilità all'ascolto</b>  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1               | 2,0%                 |
| 4. Soddisfatto  | 16              | 31,4%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 34              | 66,7%                |
| <b>Competenza e professionalità dimostrata</b>  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   |                 |                      |
| 4. Soddisfatto  | 13              | 25,5%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 38              | 74,5%                |
| <b>Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti</b>                                     |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1               | 2,0%                 |
| 4. Soddisfatto  | 19              | 37,3%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 29              | 56,9%                |
| Dato mancante   | 2               | 3,9%                 |
| <b>Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo</b> |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 2               | 3,9%                 |
| 4. Soddisfatto  | 14              | 27,5%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 32              | 62,7%                |
| Dato mancante   | 3               | 5,9%                 |
| <b>Rispetto della privacy</b>   |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 3               | 5,9%                 |
| 4. Soddisfatto  | 15              | 29,4%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 31              | 60,8%                |
| Dato mancante   | 2               | 3,9%                 |

N=51



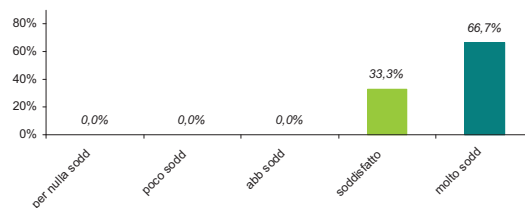
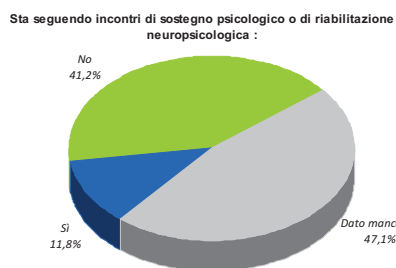
| SEZIONE D – BENESSERE DELL'UTENTE   | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Il suo familiare sta seguendo un percorso di valutazione neuropsicologica:</b> |                 |                      |
| Sì  | 16              | 31,4%                |
| No  | 18              | 35,3%                |
| Dato mancante   | 17              | 33,3%                |
| <b>Se Sì:</b>   |                 |                      |
| <b>Relazione con lo psicologo di riferimento</b>                                  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1               | 6,3%                 |
| 4. Soddisfatto  | 4               | 25,0%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 10              | 62,5%                |
| Dato mancante   | 1               | 6,3%                 |
| <b>Accuratezza e completezza della valutazione</b>                                |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1               | 6,3%                 |
| 4. Soddisfatto  | 3               | 18,8%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 10              | 62,5%                |
| Dato mancante   | 2               | 12,5%                |

N=51

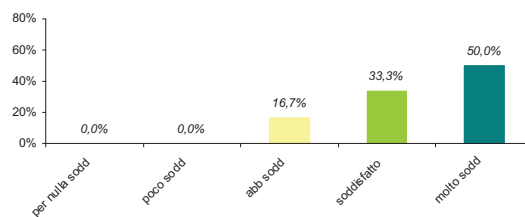


| SEZIONE D – BENESSERE DELL'UTENTE   | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Il suo familiare sta seguendo incontri di sostegno psicologico o di riabilitazione neuropsicologica:</b> |                 |                      |
| Sì  | 6               | 11,8%                |
| No  | 21              | 41,2%                |
| Dato mancante   | 24              | 47,1%                |
| <b>Se Sì:</b>   |                 |                      |
| <b>Relazione con lo psicologo di riferimento</b>  |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto   |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto   |                 |                      |
| 4. Soddisfatto  | 2               | 33,3%                |
| 5. Molto soddisfatto  | 4               | 66,7%                |

N=51



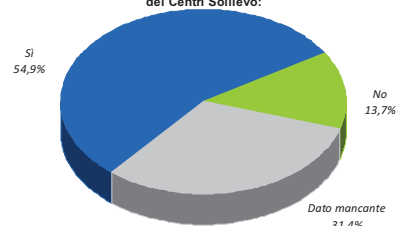
| Benefici ottenuti dal trattamento seguito |   |       |
|---|---|-------|
| 1. Per nulla soddisfatto                  |   |       |
| 2. Poco soddisfatto                       |   |       |
| 3. Abbastanza soddisfatto                 | 1 | 16,7% |
| 4. Soddisfatto                            | 2 | 33,3% |
| 5. Molto soddisfatto                      | 3 | 50,0% |



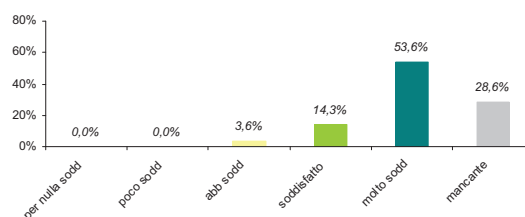
| SEZIONE D – BENESSERE DELL'UTENTE   | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| <b>Il suo familiare sta partecipando ad attività di stimolazione cognitiva e/o alle attività dei Centri Sollievo:</b> |                 |                      |
| Sì  | 28              | 54,9%                |
| No  | 7               | 13,7%                |
| Dato mancante   | 16              | 31,4%                |

N=51

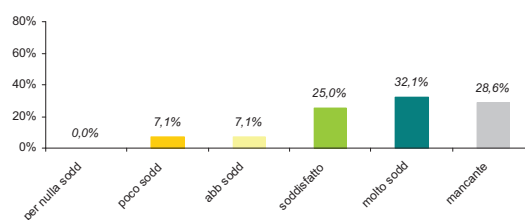
Sta partecipando ad attività di stimolazione cognitiva e/o alle attività dei Centri Sollievo:



| Se Sì:  |    |       |
|---|----|-------|
| Relazione tra il suo familiare e l'operatore di riferimento |    |       |
| 1. Per nulla soddisfatto                                    |    |       |
| 2. Poco soddisfatto   |    |       |
| 3. Abbastanza soddisfatto                                   | 1  | 3,6%  |
| 4. Soddisfatto  | 4  | 14,3% |
| 5. Molto soddisfatto  | 15 | 53,6% |
| Dato mancante   | 8  | 28,6% |



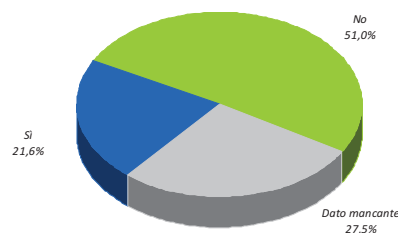
| Benefici ottenuti dalle attività di stimolazione cognitiva seguite |   |       |
|--|---|-------|
| 1. Per nulla soddisfatto   |   |       |
| 2. Poco soddisfatto  | 2 | 7,1%  |
| 3. Abbastanza soddisfatto  | 2 | 7,1%  |
| 4. Soddisfatto   | 7 | 25,0% |
| 5. Molto soddisfatto   | 9 | 32,1% |
| Dato mancante  | 8 | 28,6% |



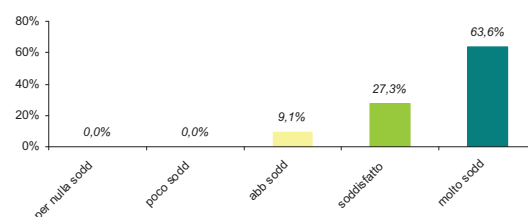
| SEZIONE E – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA                            | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|--|-----------------|----------------------|
| <b>Come familiare sta partecipando a gruppi di auto mutuo aiuto:</b> |                 |                      |
| Sì   | 11              | 21,6%                |
| No   | 26              | 51,0%                |
| Dato mancante  | 14              | 27,5%                |

N=51

Come familiare sta partecipando a gruppi di auto mutuo aiuto:



| Se Sì:  |   |       |
|---|---|-------|
| Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti con la partecipazione ai gruppi di auto aiuto |   |       |
| 1. Per nulla soddisfatto  |   |       |
| 2. Poco soddisfatto   |   |       |
| 3. Abbastanza soddisfatto   | 1 | 9,1%  |
| 4. Soddisfatto  | 3 | 27,3% |
| 5. Molto soddisfatto  | 7 | 63,6% |



| SEZIONE F- VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO           | Valori assoluti | % rispetto al totale |
|---|-----------------|----------------------|
| Complessivamente quanto è soddisfatto di questo servizio? |                 |                      |
| 1. Per nulla soddisfatto                                  |                 |                      |
| 2. Poco soddisfatto                                       |                 |                      |
| 3. Abbastanza soddisfatto                                 | 5               | 9,8%                 |
| 4. Soddisfatto  | 19              | 37,3%                |
| 5. Molto soddisfatto                                      | 22              | 43,1%                |
| Dato mancante   | 5               | 9,8%                 |

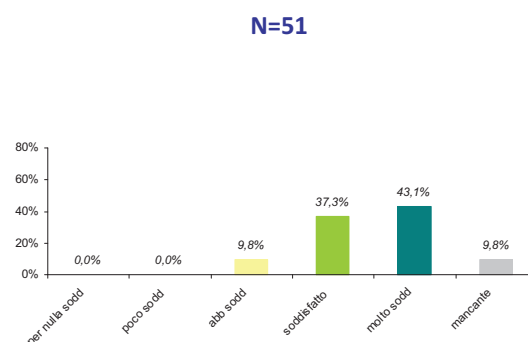


Tabella n. 7: Punteggio medio per quesito del questionario (sono omesse dal calcolo le risposte mancanti).

|   | SODDISFAZIONE |                 |           | MIGLIORAMENTO<br>LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO?<br>(0= Va bene così, 1= Sì se si può) |       |
|---|---------------|-----------------|-----------|--|-------|
|   | Casi validi   | Punteggio medio | Dev. Std. | Casi validi  | % Sì  |
| A1. Spazio a disposizione degli utenti                    | 51            | 3,94            | 0,97      | 39   | 51,3% |
| A2. Pulizia e igiene degli ambienti                       | 51            | 4,31            | 0,71      | 38   | 18,4% |
| A3. Gradevolezza e comodità degli arredi                  | 51            | 3,82            | 0,93      | 36   | 44,4% |
| A4. Temperatura   | 51            | 4,12            | 0,79      | 38   | 28,9% |
| A5. Luminosità  | 51            | 4,25            | 0,82      | 37   | 27,0% |
| A6. Silenziosità  | 50            | 4,08            | 0,83      | 37   | 24,3% |
| A7. Confortevolezza generale dell'ambiente                | 51            | 4,08            | 0,96      | 37   | 45,9% |
| B1. Visibilità segnaletica esterna della struttura        | 51            | 3,61            | 1,04      | 38   | 55,3% |
| B2. Facilità di accesso alla struttura                    | 50            | 3,72            | 1,07      | 36   | 63,9% |
| B3. Parcheggio  | 51            | 3,02            | 1,26      | 39   | 79,5% |
| B4. Orario di apertura                                    | 50            | 3,94            | 0,82      | 35   | 54,3% |
| B5. Facilità di contatto telefonico                       | 50            | 4,30            | 0,71      | 35   | 34,3% |
| C1. Cortesia  | 51            | 4,76            | 0,47      | 37   | 8,1%  |
| C2. Tempo di attesa per avere un appuntamento             | 47            | 4,34            | 0,70      | 35   | 22,9% |
| C3. Facilità nel contatto con lo psicologo di riferimento | 46            | 4,37            | 0,80      | 34   | 17,6% |
| C4. Disponibilità all'ascolto                             | 51            | 4,65            | 0,52      | 37   | 13,5% |

|  | SODDISFAZIONE |                 |           | MIGLIORAMENTO<br>LE PIACEREBBE FOSSE MEGLIO?<br>(0= Va bene così, 1= Sì se si può) |       |
|--|---------------|-----------------|-----------|--|-------|
|  | Casi validi   | Punteggio medio | Dev. Std. | Casi validi  | % Sì  |
| C5. Competenza e professionalità dimostrata  | 51            | 4,75            | 0,44      | 37   | 8,1%  |
| C6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti                                     | 49            | 4,57            | 0,54      | 34   | 11,8% |
| C7. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo | 48            | 4,63            | 0,57      | 34   | 17,6% |
| C8. Rispetto della privacy   | 49            | 4,57            | 0,61      | 35   | 17,1% |
| D1.1. Relazione tra il suo familiare con lo psicologo di riferimento                       | 15            | 4,60            | 0,63      | 11   | 9,1%  |
| D1.2. Accuratezza e completezza della valutazione  | 14            | 4,64            | 0,63      | 10   | 10,0% |
| D3.1. Relazione tra il suo familiare e l'operatore di riferimento                          | 20            | 4,70            | 0,57      | 13   | 7,7%  |
| D3.2. Benefici ottenuti dalle attività di stimolazione cognitiva seguite                   | 20            | 4,15            | 0,99      | 13   | 38,5% |
| F1. Complessivamente, quanto è soddisfatto di questo servizio?                             | 46            | 4,37            | 0,68      | 30   | 33,3% |

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>51</b>     | <b>4,09</b>        | <b>0,71</b> |
| <b>SEZIONE B – ACCESSO ED ACCOGLIENZA</b>   | <b>51</b>     | <b>3,71</b>        | <b>0,76</b> |
| <b>SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO</b>   | <b>48</b>     | <b>4,58</b>        | <b>0,47</b> |
| <b>SEZIONE D – BENESSERE DELL'UTENTE – PERCORSO DI VALUTAZIONE NEUROPSICOLOGICA</b>                   | <b>14</b>     | <b>4,64</b>        | <b>0,60</b> |
| <b>SEZIONE D – BENESSERE DELL'UTENTE – ATTIVITA' DI STIMOLAZIONE COGNITIVA E/O CENTRI DI SOLLIEVO</b> | <b>20</b>     | <b>4,43</b>        | <b>0,67</b> |
| <b>SEZIONE E – COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA</b>  | <b>11</b>     | <b>4,55</b>        | <b>0,69</b> |
| <b>SEZIONE F – VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO</b>   | <b>46</b>     | <b>4,37</b>        | <b>0,68</b> |

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

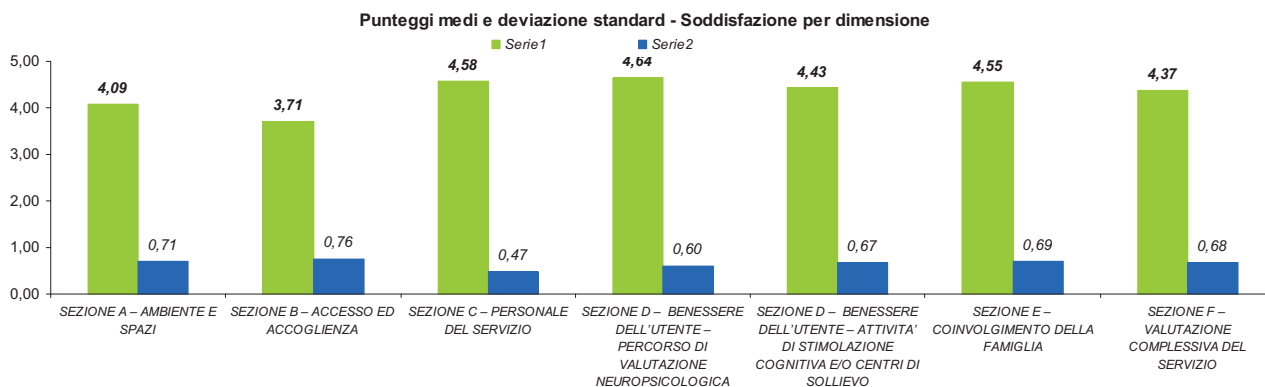
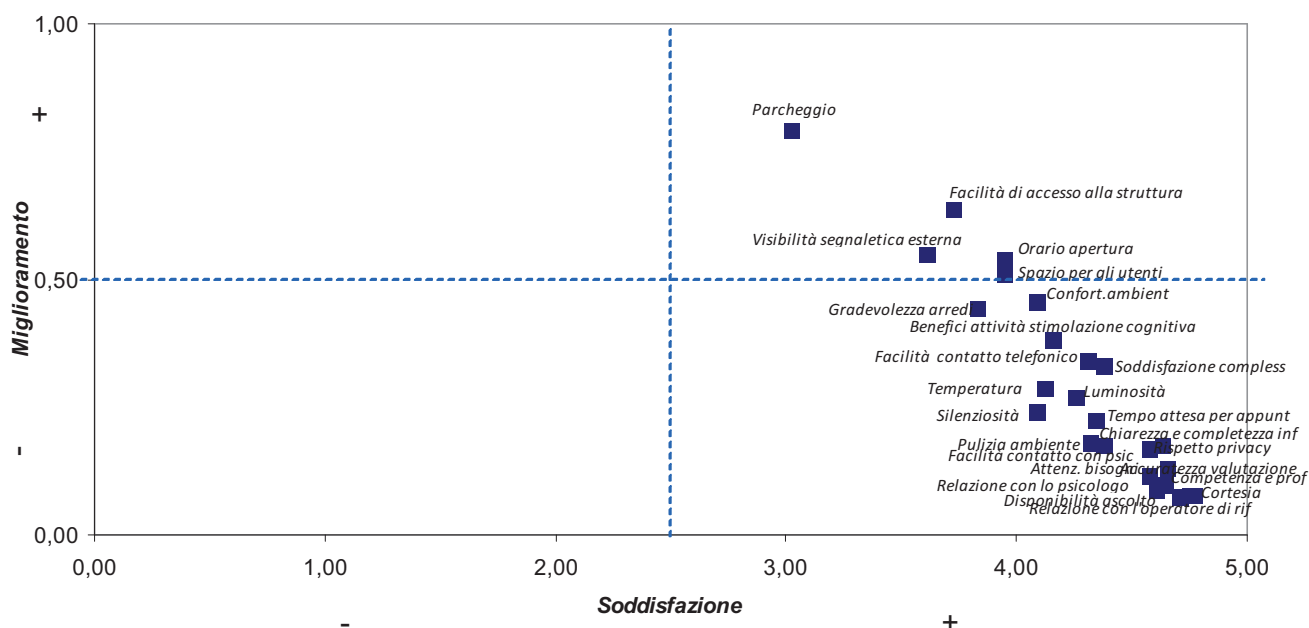




Figura n. 3: Punteggi medi per quesito – Confronto Soddisfazione vs Miglioramento.



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 (parcheggio);
- Aumentare il personale;
- Aumentare gli incontri.

## CONCLUSIONI

La soddisfazione espressa dai familiari degli utenti della Neuropsicologia Clinica Adulti e Anziani risulta elevata con percentuali molto alte, si va da un valore medio di 3,71 per la sezione "Accesso ed accoglienza" ad un valore medio di 4,64 per la sezione "Benessere dell'utente – percorso di valutazione neuropsicologica" in una scala da 1 a 5.

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

1. Lo spazio a disposizione degli utenti;
2. La gradevolezza e comodità degli arredi;
3. confortevolezza generale dell'ambiente;
4. la visibilità segnaletica esterna della struttura;
5. la facilità di accesso alla struttura;
6. il parcheggio.

# QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE SODDISFAZIONE FAMILIARI

## Servizio di Neuropsicologia Clinica - CDC Territoriale

*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.*

**IL QUESTIONARIO E' ANONIMO E I DATI SARANNO TRATTATI IN MODO AGGREGATO NEL RISPETTO DELLA LEGGE SULLA PRIVACY.**

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

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

| SEZIONE C – PERSONALE DEL SERVIZIO  | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Le piacerebbe fosse meglio? |               |
|---|-----------------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|-----------------------------|---------------|
|   |                       |                  |                        |             |                   | Va bene Così                | Sì, se si può |
| 1. Cortesia   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 2. Tempo di attesa per avere un appuntamento  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 3. Facilità nel contatto con lo psicologo di riferimento                                  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 4. Disponibilità all'ascolto  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 5. Competenza e professionalità dimostrata  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 6. Attenzione posta ai bisogni e ai problemi riferiti                                     | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 7. Chiarezza e completezza delle informazioni ricevute durante le visite con lo psicologo | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 8. Rispetto della privacy   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |

| SEZIONE D – BENESSERE DELL'UTENTE  | Per nulla soddisfatto | Poco soddisfatto | Abbastanza soddisfatto | Soddisfatto | Molto soddisfatto | Le piacerebbe fosse meglio? |               |
|--|-----------------------|------------------|------------------------|-------------|-------------------|-----------------------------|---------------|
|  |                       |                  |                        |             |                   | Va bene Così                | Sì, se si può |
| 1. Il suo familiare sta seguendo un <b>percorso di valutazione neuropsicologica</b> :<br><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alle domanda successiva</i><br>↓<br><i>Se sì, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti:</i>                                     |                       |                  |                        |             |                   |                             |               |
| 1.1. Relazione tra il suo familiare e lo psicologo di riferimento  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 1.2. Accuratezza e completezza della valutazione   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 2. Il suo familiare sta seguendo incontri di <b>sostegno psicologico o di riabilitazione neuropsicologica</b> :<br><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alle domanda successiva</i><br>↓<br><i>Se sì, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti:</i>           |                       |                  |                        |             |                   |                             |               |
| 2.1. Relazione con lo psicologo di riferimento   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 2.2. Benefici ottenuti dal trattamento seguito   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 3. Il suo familiare sta partecipando ad <b>attività di stimolazione cognitiva e/o alle attività dei Centri Sollievo</b> :<br><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla domanda successiva</i><br>↓<br><i>Se sì, quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti:</i> |                       |                  |                        |             |                   |                             |               |
| 3.1. Relazione tra il suo familiare e l'operatore di riferimento   | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |
| 3.2. Benefici ottenuti dalle attività di stimolazione cognitiva seguite  | 1                     | 2                | 3                      | 4           | 5                 | 0                           | 1             |

| SEZIONE E – 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. Come familiare sta partecipando a <b>gruppi di auto mutuo aiuto</b> :<br><input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No → <i>passare alla sezione successiva</i><br>↓<br><i>Se sì:</i> |                       |                  |                        |             |                   |                             |               |
| 1.1. Quanto si ritiene soddisfatto dei benefici ottenuti con la partecipazione ai gruppi di auto aiuto   | 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 di Neuropsicologia 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!***